

الجودة الشاملة وأثرها في تطوير الخدمات

كلمة ومقال



د.أحمد عبدالله
الكويتي

١٠٠ .١١ الأربعاء / ٠٨ / ٢٠٢١

استمع

هل سألت نفسك: لماذا يذهب البعض إلى مؤسسات معينة ويترك مؤسسات أخرى، على الرغم من أنها تقدم نفس المنتجات أو الخدمات؟ لا شك في أن الإجابة عن هذا السؤال تتضمن في كلمة واحدة فقط وهي (الجودة).

إن جودة المؤسسات التي تقدم المنتجات يجعل الكثير يذهب إليها ويشتري منها ويترك المؤسسات الأخرى التي تقدم نفس المنتجات، وربما تكون أرخص في السعر، ويرجع ذلك ما انتهجه معظم الدول المتقدمة في إدارة الجودة الشاملة على معظم الخدمات التي تقدمها مؤسساتها، باعتبار أن الجودة الشاملة مدخل مهم وواسع يهدف إلى تحقيق التحسين المستمر للخدمات التي تقدمها كافة المؤسسات والوسيلة المثلث لخلق ميزة تنافسية مستدامة.

وهذا يجعلنا نطرح سؤالاً آخر حول المقصود بالجودة الشاملة، وأهميتها وأثرها على تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسات.

نعرف الجودة الشاملة بتعريفات متعددة، تدور كلها حول معانٍ متقاربة لتحقيق هدف واحد هو: تحقيق رضا العميل من خلال تقديم منتجات وخدمات تتطابق مع المواصفات، ومع توقعات العميل.

وعند استعراض هذه التعريفات فإنه يتضح لنا أن الجودة الشاملة هي عملية مستمرة لاكتشاف وتقليل أو القضاء على الأخطاء، وتبسيط إدارة سلسلة التوريد، وتحسين تجربة العملاء، وضمان أن يكون الموظفون على مستوى السرعة في التدريب، كما أنها عملية يُنسّع مداها لتشمل جودة العمل، وجودة الخدمة، وجودة المعلومات، والتشفير، وجودة القسم، والنظام، وجودة المورد البشري، وجودة الأهداف، وغيرها.

ويتجاوز مفهوم الجودة الشاملة المعنى التقليدي الذي يعني بجودة المنتج أو الخدمة المقدمة ليشمل جودة المؤسسة ومواردها البشرية والمادية والسعى الدائم إلى تطوير وتحسين العمليات، وتقليل التكاليف والتحكم في الوقت والعمل بروح الفريق من أجل تعظيم القيمة المقدمة للعميل وبقية أصحاب المصلحة.

الخلاصة:

للجودة تأثير واضح على رواج المؤسسات التي تريد أن يكون لها سوق كبير، وتتضح أهمية نظام الجودة الشاملة فيما تقوم به المؤسسات من أنشطة بخطوات متتسقة من أجل التفوق والتميز والتحسين والتطوير والابتكار والتجديد في كل ما تقوم به من أنشطة وأعمال لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

Ahmedkuwaiti@