

ثقافة الجودة الإستراتيجية

الدكتور: قاسم محمود حياصات

خبير قانوني

أصل مجموعة مراحل متتالية تحتل المرتبة العليا فيها حلقة المحافظة على المستوى المنجز والسعي إلى تطويره بصورة مستمرة وهذا بالطبع لا يتأتى إلا من أقتنع بأن شهادة الجودة الشاملة بحد ذاتها وما يرافقها من جوائز وحوافز مادية نفيسة ليست سوى وسيلة للوصول إلى الغاية المنشودة المتمثلة بالتنمية الشاملة والجودة الحقيقية ، كما يجب أن تقتصر تطلعاتنا للوصول إلى القمة بالإصرار على مواصلة التطوير والتحديث من خلال نشر ثقافة الجودة وتفعيل الخطط الإستراتيجية التي تخدم هذه الغاية.

والجودة على اعتبارها جملة من الإجراءات التي يجب إتباعها وفق منهجية منظمة في الأداء لها بعدين إحداهما : شكلي ينحصر في مطابقة المنتج (الخدمة) لمواصفات محددة أو مطابقة الإجراءات المتبعة للمعايير والخطوات المحددة مسبقاً ضمن توقعات زمنية محددة وما يتبع ذلك من توثيق لهذه الإجراءات لتكون بمثابة الدليل والمرجعية للإجراءات التي تتسم بالبساطة والدقة والموضوعية والحدثة .

في حين البعد الثاني يمثل الجانب الموضوعي ويحسب على جودة وكفاءة الخدمة المقدمة للجمهور كما يشتمل هذا البعد على مواصلة التطوير والتحديث وعدم التراجع عن هذا المستوى.

والنماء وتسهم في الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والوسائل التقنية الحديثة.. وصولاً إلى التطبيق العملي للحكومة الإلكترونية على المستويين المحلي والاتحادي.

ما يود الباحث تسليط الضوء عليه من مصطلحات هذه المنظومة هو(ثقافة الجودة الشاملة) كمتطلب أساسي لمواصلة هذه المرحلة التي نتحدث عنها ونصبو إليها وفق منهج استراتيجي متطور .

فالجودة بما تتضمنه من تبسيط للإجراءات يجب أن تكون بمثابة ثقافة مرتبطة بمنظومة مفاهيم تسهم بصورة فاعلة في دفع عجلة الأداء نحو : التقدم والإبداع والابتكار بما يحقق النجاح والتميز ويعود بثماره على مخرجات العمل والخدمات المقدمة للجمهور.

إذاً يجب أن نتفق جميعاً بأن الجودة ليست مجرد (شهادة) نحصل عليها أو هدفاً محدداً نسعى لبلوغه ثم ننساه (في الوقت الذي لا أنتقص فيه من قيمة هذه الشهادة)

عدا عن كون المنافسة من أجل الحصول على جوائز الجودة لمجرد الحصول على الشهرة ليست إضاعة للموارد المالية للوزارة فحسب بل تشكل تقاطع سلبي مع غاية وهدف سياسة الجودة الشاملة. وأياً كانت إجراءات التحديث الشكلية المتمثلة في الحصول على شهادة الجودة فإنها لا تعد سوى مرحلة من

تشهد وزارة الطاقة كما هو الأمر في سائر الدوائر الرسمية والشعبية في الدولة تطوراً ملموساً على كافة الأصعدة التنموية ، حيث تنصدر هذه الحركة رياح التغيير التي أطلقتها القيادة العليا في الدولة وتابعت تطبيق منهجياتها من خلال برامج رقابية وتحفيزية يقع على رأسها برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي والذي يهدف الى دفع عجلة التميز نحو تطبيق أفضل الممارسات والأفكار الإبداعية من خلال منهجية محكمة .

ولعل إجراءات التحديث (هذه) أفرزت العديد من المفاهيم والمصطلحات الحديثة التي لم نتعود على سماعها في مؤسسات القطاع العام في السابق بحكم ما كانت تشهده هذه المؤسسات من توجه نحو البيروقراطية الإدارية - بحكم تراكم خبراتها العملية - والتي تعارض فكر التجديد والتطوير بمعزل عن النتائج التي قد يسفر عنها هذا التغيير أو ذلك التطوير .

ومن هذه المفاهيم التي أصبحت متداولة خلال هذه المرحلة - وتقع جميعها ضمن إدارة التغيير - برامج التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة وتبسيط الإجراءات وقياس الأداء الوظيفي ومفاهيم التميز وفرق العمل والخطط التشغيلية .. وغيرها من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعزز مسيرة التطور