د. وائل السيد حامد
مشرف الجودة بوكالة التطوير و الجودة
عمادة السنة التحضيرية جامعة الملك سعود

التطوير لم يعد خياراً

في عالم اليوم لم يعد التطوير خيارًا، وغدت المنافسة بمستوى عالمي هي المحك، فمن أجل أن تستمر جامعتنا طليعة الجامعات عالميًا، لا نقف على الاهتمام بالمبنى فقط، وإنما لابد أن نتميز في جودة الأداء (الأكاديمي، الإداري)، وتميز في الخبرات وتنوع في الامكانيات، بالإضافة لبرامج مطورة تلبي الاحتياجات المحلية، بمعايير عالمية، لنساهم محليًا في اقتصاد المعرفة، واستدامة التنمية لتحقيق الجودة الشاملة والرضا التام من الفئات المعنية.

فتحديد رؤية يستطيع كل فرد أن يفهمها، هي أولي الخطوات على طريق النجاح في بناء جسر التطوير والجودة فلابد أن يعي جيدًا كل فرد بالجامعة ما هي رؤية الجامعة نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية؛ وكذلك وضع أهداف فرعية، ضمن إطار عمل لجدول زمني محدَّد والذي يشكل جزءا مما يتوقعه المعنيين من الجامعة وترسمه الجامعة جليًا بخطتها الاستراتيجية لتحقيقه واقعيا.

وإدارة الجودة هي الطريقة التي تضمن بأن جميع النشاطات الضرورية لتصميم وتطوير ومن ثم تقديم الخدمات الطلابية في الجامعة فعّالة وتعمل بكفاءة.

أمَا تطوير الجودة فمن أفضل من عرفها إدوارد ديمينغ "E.Deming" الأب الروحي لجودة الإنتاج ورقابة الجودة، وقد سافر إلى اليابان من اجل إعادة إعمارها بعد الحرب العالمية الثانية، حيث كان له الدور الأكبر في تعليم اليابانيين استخدام الأساليب الإحصائية في رقابة الجودة؛ ويعتبر ديمنج أحد أسباب نجاح وتفوق اليابان في مجال الجودة، فكان يرى أن الإدارة العليا غالبا ما تلوم العاملين على أشياء لا تقع أصلا في حدود اختصاصهم، وهذا يحتاج إلى تحول كلي للنمط الرئيسي للإدارة. لذلك فإنه كان يؤمن بضرورة تشجيع العاملين ومشاركتهم وجعلهم قادرين على المساهمة في إدخال تحسينات

مستمرة من خلال فهمهم للعمليات وكيف يمكن تحسينها، ووجود تطوير مستمر في طرق اختيار جودة الإنتاج والخدمات، متابعة المستجدات التي ترافق الأداء وتحسين الأداء بشكل مستمر، فمهما وصل مستوى الجودة اليوم لا بد أن يكون أساسا للتحسين في المستقبل، فالمعايير الثابتة وغير المتغيرة من أسباب انهيار المؤسسات أو المنظمات.

وقد أبتكر ما يسمى بدائرة ديمنج "لتطوير الجودة" وتعرف اختصارا ب PDCA حيث ان فلسفة هذه الدورة هو التطوير المستمر للجودة في المؤسسة يكون عبر ترابط أربعة مبادئ هي: اختصار للعبارة الإنجليزية (plan – do – check – act) والتي تعني (خطط – نفذ– تحقق– صحح) وتمثل إحدى أهم آليات إدارة الأعمال وتطوير الجودة.

حرف بيP لعبارة خطط التحسين "plan the improvement" نتمنى أن نحقق داخل جامعتنا تلك المنظومة من تطوير الجودة وأن يكون شعارنا الدائم "خطط للتحسين" ويقوم هذا الشعار على بحثنا الدائم عن التمييز وتحقيق أفضل مخرج من جامعتنا الذي يضعنا في أعلى التصنيفات بالاعتماد على المقارنة المرجعية "Benchmarking" التي تعتبر من التطبيقات المعاصرة المستخدمة لتطوير وتحسين الأداء والوصول إلى الريادة في مجال العمل؛ حرف دي D لعبارة نفذ وابدأ التغيير "Do and start the change" وتلك مرحلة التطبيق أهداف الجامعة الأساسية وبدء ظهور نتائج التطوير، حرف سي C لعبارة تحقق من نتائج التحسين Check the results of improvement فيتحقق من رضا المعنيين عن تلك المخرجات بصورة دائمة ومستمرة ، حرف أي A لعبارة صحح وتعني إما المحافظة على النجاح أو ابدأ من جديد Act to hold the gain or start again .

لذا في عالم اليوم لم يعد التطوير خيارًا، ولكن أصبح هو وسيلة البقاء، فلابد أن نحرص دائمًا على مواكبة الأفكار الجيدة وطرحها للتجريب لأثبات نجاحها وتذكر دائما دائرة التطوير ((خطط – نفذ– تحقق– صحح)).