

تطور مفهوم الجودة

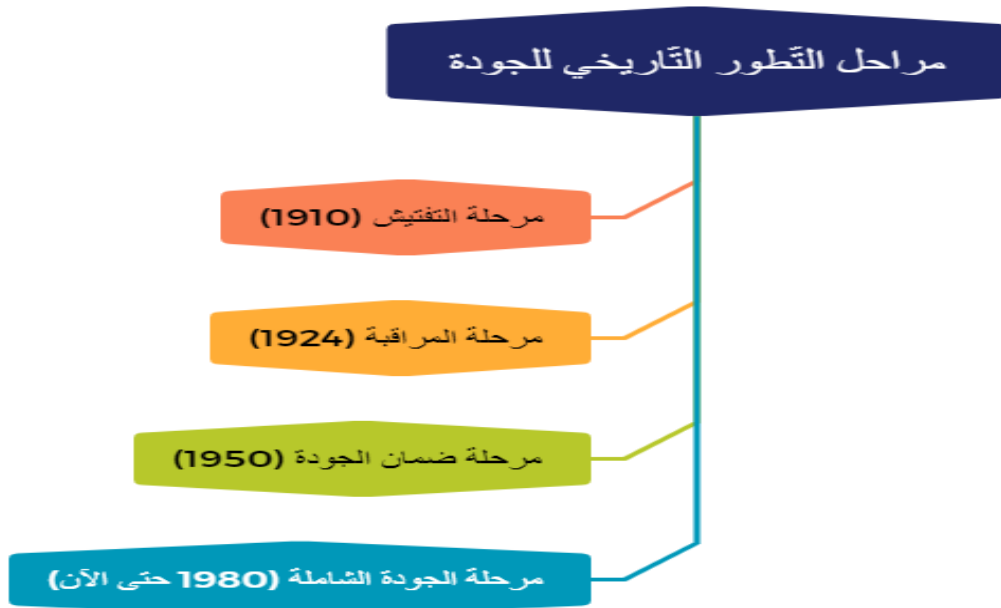
مقدمة:

من قديم الزمان كان الإنسان يهتم بالجودة، والناس بطبيعتهم يغيرون ويكيفون أعمالهم على حسب احتياجاتهم، ويبدوا هذا واضحًا في القدم في الحرف اليدوية كما يظهر حاليًا في المنتجات الصناعية. غير أن تطور مفهوم الجودة بدأ مع تطور الصناعة وظهور مبادئ فريدريك تايلور في الولايات المتحدة الأمريكية، ثم انتشار فكرة مراقبة الجودة مع بداية الثلاثينات من خلال الرواد الذين أرسو المفاهيم الجديدة لإدارة الجودة أمثال ادوارد ديمنج (1900)، وجوزيف جوران (1904)، ومرورا بنظريات ومبادئ شينغو (1909)، وايشيكاوا (1915)، وتاجوشي (1924) من اليابان.

ومن خلال رحلة التطور في الفكر الإداري فيما يتعلق بإدارة الجودة يمكن أن نلاحظ أن تتابع مداخل الجودة عبر تطورها لم تحدث في صورة هزات مفاجئة للفكر الإداري أو في صورة طفرات، لكنّها كانت من خلال تطور مستقر وثابت، وكان هذا التطور انعكاسا لسلسلة من الاكتشافات ترجع إلى قرن مضى.

1. رحلة تطور الجودة من التفتيش إلى الجودة الشاملة:

اتفق معظم الباحثين على المراحل التاريخية الأربعة التالية لإدارة الجودة الشاملة وهي متداخلة التأثير كالتالي:



1.1. مرحلة الفحص أو التفتيش (1910):

انقسمت عملية الإنتاج إلى العامل الذي ينتج والمفتش الذي يقوم بالفحص

مرحلة التفتيش (Inspection) 1910

الافتتان بفترة الإدارة العلمية لتاييلور

Presented with a mind

يطلق عليها أيضا مرحلة الفحص أو المطابقة (Conform) وهي تمثل بدايات حركة الجودة الشاملة، ظهرت مع بدايات تصاعد حركة الثورة الصناعية، وتبلورت بعد ظهور نظرية (تاييلور) في الإدارة العلمية. وفقاً لهذا التصور فإنه يفترض أن المنتجات جيدة وأنها ستلبي حاجات المستفيدين. وعليه فإن عمليات الفحص تتم على المنتج الذي تم إنتاجه فعلاً، فهي لا تمنع وقوع الخطأ ولكن تساعد على اكتشافه بعد وقوعه ومن ثم استبعاد المنتج المعيب. وقد امتد هذا الفكر التفتيشي إلى قطاع الخدمات أيضاً ومن ضمنها المؤسسات الوثائقية.

2.1. مرحلة مراقبة الجودة (1924):

الاعتماد على الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة

مرحلة مراقبة الجودة (Quality Control) 1924

تقليل نسبة المعيب في المنتجات

Presented with a mind

ظهرت إرهاصات هذه المرحلة في 1924 عندما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة، حيث تطور استخدام هذه الأساليب في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية ومنها: العينات الإحصائية، خرائط الرقابة. فالأصل في هذه المرحلة هو مراقبة وتعديل المواصفات أثناء الإنتاج وليست عملية تتم في نهاية الإنتاج لضبط الأخطاء واستبعاد المنتجات غير المطابقة للمعايير والمواصفات الموضوعية كما هو الحال في مرحلة التفتيش. أما نظام مراقبة الجودة فإنه يتضمن عددًا من الأنشطة التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة وأهمها:

✓ منع أو تقليل المنتجات غير المطابقة للمواصفات اعتماداً على معلومات مراقبة الجودة.

✓ تحسين تكنولوجيا العمليات وتخطيط وتصميم المنتج.

✓ استخدام معلومات التوريد والموردين (العملاء) لإحكام الرقابة على مستويات جودة المنتج.

✓ مراجعة الاحتياجات وجدولة العمل بحيث يمكن تعويض المنتجات المعيبة.

3.1. مرحلة ضمان (أو تأكيد الجودة):

الانتقال من جودة المنتج إلى جودة النظام

مرحلة ضمان الجودة (Quality Assurance) 1950

مشاركة كافة المستويات الإدارية في تخطيط ومراقبة الجودة

Presented with xmind

هذه المرحلة تتجاوز المراحل السابقة وذلك من خلال منع حدوث الأخطاء قبل وقوعها (Zero Defects)، والاهتمام بالمنتج في مرحلة التصميم والعمليات، وتوجيه جميع الجهود الإدارية والفنية نحو منع وقوع المشكلات من مصادرها حيث قاد هذا الاهتمام إلى (التحسين المستمر) الذي يعرف بتوكيد الجودة.

4.1. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980حتى الآن):

فلسفة إدارة ومدخل استراتيجي لإدارة التغيير

مرحلة إدارة الجودة الشاملة (1980 حتى الآن)

نظام شامل للقيادة يعتمد على مشاركة جميع الأطراف المعنية

Presented with xmind

هو نظام شامل للقيادة والتشغيل يعتمد على مشاركة كل أصحاب المصلحة في المؤسسة منها المؤسسات الوثائقية من أجل التحسين المستمر للمنتجات الوثائقية والخدمات ومنع الأخطاء في كافة العمليات.