المحاضرة (06)

مُستقبل إدارة الجودة في المُؤسّسات: أبرز التوجُّهات والانعكاسات والتحدّيات ومُتطلّبات التّطوير.

- **التوجُّهات المُستقبلية لإدارة الجودة في العمل:**

يشهد عالم الشُّغل ديناميكية مُتزايدة وتحوُّلات مُتسارعة فرضها التطوُّر التكنُولوجي، وتسارع وتيرة التحوُّل الرقمي وتغيُّر احتياجات ومُتطلّبات الزّبائن، فضلًا عن اشتداد حدّة المنافسة بين المؤسّسات، الأمر الذي جعل إدارة الجودة مُطالبة بالتطوُّر المستمر لمواكبة هذه التحوُّلات، فلم تعُد الجودة تقتصر على مُراقبة المنتجات والخدمات والتأكُّد من مُطابقتها للمُواصفات فقط، بل أصبحت توجُّهًا استراتيجيًا يشمل مُختلف أنشطة المؤسّسة وعملياتها بما فيها تسيير الموارد البشرية وإدارة المخاطر .

ومن هذا المنطلق، تتّجه إدارة الجودة مُستقبلًا نحو اعتماد أساليب أكثر مُرُونة وذكاء، تعتمد على التكنُولوجيا والبيانات، وتُعزِّز من مُشاركة العُمّال، وتربط بين جودة الأداء وتحقيق التّنمية المستدامة.

ويُقصد **بمفهُوم بالتوجُّهات المستقبلية لإدارة الجودة في العمل:** بمجمُوعة التطوُّرات والممارسات والأساليب الحديثة التي يُتوقع أن تُؤثِّر في كيفية تخطيط الجودة وتنفيذها ومُراقبتها وتحسينها داخل المؤسّسة، بهدف الاستجابة للتحوُّلات الاقتصادية والتكنُولوجية والتّنظيمية وتحقيق مُستوى عالي من الكفاءة والفعالية ورضا الزّبائن والعُمّال.

- **أبرز التوجُّهات المُستقبلية لإدارة الجودة في العمل:**

- **التحوُّل الرقمي في إدارة الجودة:**

أصبح التحوُّل الرّقمي من أبرز التوجُّهات المُؤثّرة في إدارة الجودة، إذ تتجه المؤسّسات إلى توظيف التكنُولوجيا الرقمية لمُتابعة وتطوير العمليات وتوثيق الإجراءات وتحليل النّتائج واكتشاف الأخطاء، بما يُسهم في تحسين الأداء وتسريع تقديم الخدمات، من خلال استخدام الأنظمة الالكترونية في مُتابعة الجودة وتقييم أداء العُمّال، ورقمنة إجراءات العمل وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، واستخدام قواعد البيانات في اتخاذ القرارات.

ومن الأمثلة على ذلك، اعتماد مُؤسّسة على نظام إلكتروني لمتابعة مُعالجة ملفات الموظّفين، بما يُتيح رصد التأخُر في إنجاز المعاملات واكتشاف الأخطاء وتسريع تقديم الخدمة.

- **توظيف الذّكاء الاصطناعي وتحليل البيانات:**

يتجه مُستقبل إدارة الجودة نحو توظيف الذكاء الاصطناعي والبيانات الضّخمة في تحليل أداء المؤسّسة والتنبُّؤ بالمشكلات قبل وُقُوعها، ومن تطبيقاتهما: تحليل بيانات الأخطاء وحالات عدم المطابقة، والتنبُّؤ بالأعطال والمشكلات التي قد تُؤثِّر في جودة العمليات، وتحليل شكاوى الزّبائن وتحديد أسباب عدم رضاهم، ودعم القرارات المتعلّقة بتحسين الأداء، وتحديد الاحتياجات التدريبية للعُمّال استنادًا على بيانات أدائهم.

ويُمكن توضيح ذلك من خلال استخدام نظام ذكي لتحليل بيانات الغيابات والتأخُّرات في إحدى المؤسّسات، بهدف الكشف عن الأنماط المتكرّرة وتحديد الوحدات التي تحتاج إلى تدخُّل تنظيمي.

- **تعزيز ثقافة التّحسين المستمر والابتكار:**

لن تقتصر الجودة مُستقبلًا على مُعالجة الأخطاء بعد حُدُوثها، بل ستتّجه المؤسّسات مُستقبلًا نحو ترسيخ ثقافة التّحسين المستمر والابتكار في مُختلف مُستويات العمل، ويتحقق ذلك من خلال: تشجيع العُمّال على تقديم الاقتراحات، والبحث عن حُلُول جديدة للمشاكل التّنظيمية، والعمل على تطوير أساليب العمل بشكل مُستمر، وكذا تبنّي أساليب مرنة تسمح بتطوير العمليات والاستجابة للتغيّرات، فضلاً عن الاستفادة من التجارب الناجحة داخل المؤسّسة وخارجها.

ومن صُور تطبيق ذلك: اعتماد مُؤسّسة ما على تنظيم اجتماعات دورية مع العُمّال بهدف تحديد النّقائص في أساليب العمل، وتشجيعهم على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم المبتكرة لتطوير الإجراءات وتحسين جودة الخدمات، مع مُتابعة تنفيذ هذه الاقتراحات.

- **تبني الإدارة المرنة للجودة:**

تتّجه المؤسّسات إلى تبنّي أساليب إدارية أكثر مُرُونة، تُمكّنُها من التكيُّف السريع مع التغيُّرات في بيئة العمل واحتياجات الزبائن والعُمّال، ومن أبرز مظاهر الإدارة المرنة للجودة: تقليص الإجراءات البيروقراطية غير الضّرُورية وتبسيط مسارات العمل، والاستجابة السّريعة لشكاوي المستفيدين وتوثيق مُلاحظاتهم، والعمل على تعزيز التّنسيق والتّعاوُن بين مُختلف المصالح والأقسام، وتشكيل فرق عمل مُتعدّدة التّخصُّصات، فضلًا عن تفويض بعض الصّلاحيات وتسريع اتخاذ القرارات السّليمة.

- **التّركيز على العُنصر البشري وجودة الحياة في العمل:**

أصبحت المؤسّسات تُولي اهتمام مُتزايد بالعامل باعتباره عُنصُر أساسي في تحقيق نجاح نظام الجودة، من خلال: تحسين ظُرُوف وبيئة العمل وتعزيز الصّحة والسّلامة المهنية والمُشاركة والاتّصال الدّاخلي، وكذا الاهتمام بالرّضا المهني والتّحفيز، وتطوير الكفاءات والمهارات المهنية، وتحقيق التّوازُن بين مُتطلّبات الحياة المهنية والشّخصية .

ويتجسّد هذا التّوجُّه والمُمارسة في تنظيم برامج للتّكوين المستمر وتحسين ظُرُوف العمل، بما يُسهم في رفع كفاءة العُمّال والحد من الأخطاء والغياب.

- **التّركيز على تجربة الزبُون والمستفيد:**

لم تعُد الجودة تُقاس فقط بمدى مُطابقة المنتج أو الخدمة للمُواصفات، بل أصبحت ترتبط أيضًا بالتجربة الكاملة التي يعيشها الزّبُون أو المستفيد أثناء تعامُله مع المؤسّسة، وقد يشمل ذلك: فهم احتياجات الزّبُون وتوقُّعاته، وتسهيل الوُصُول إلى الخدمات، وتحسين جودة الاستقبال والتّواصُل، والعمل على تقليل مُدّة الانتظار، والاستفادة من الشّكاوى في التّحسين.

وكمثال تعتمد مُؤسّسة ما، على استطلاع آراء زبائنها بشأن جودة خدماتها، والاستفادة من مُلاحظاتهم أو حتى شكاويهم لتطوير الخدمات المُقدّمة لهُم وتحسين مُستوى رضاهم.

- **التوجُّه نحو الجودة المستدامة والمسؤُولية الاجتماعية:**

لم تعد الجودة المستقبلية مُرتبطة بتحقيق الأهداف الاقتصادية فحسب، بل باتت تشمل أبعادًا بيئية واجتماعية وأخلاقية، ممّا دفع المؤسّسات إلى تبنّي مُمارسات أكثر استدامة ومسؤُولية، ويتجلّى ذلك في مُراعاة الأثر الاجتماعي والبيئي لأنشطة المؤسّسة، وترشيد استهلاك الطّاقة والموارد، وتقليل النّفايات والتلوُّثات، وتحسين ظُرُوف العمل واحترام حُقُوق العامل والالتزام بأخلاقيات المهنة.

- **الانتقال من مُراقبة الجودة إلى ضمان الجودة والوقاية من الأخطاء:**

يتّجه التفكير الحديث في الجودة إلى تجاوز الاكتفاء بفحص النّتائج النهائية واكتشاف الأخطاء بعد وُقُوعها، نحو بناء عمليات قادرة على منع الأخطاء وتقليل احتمالات حُدُوثها، ويتطلّب ذلك: تحديد المخاطر المحتملة مُسبقًا، وتحليل أسباب الأخطاء بدل الاكتفاء بمعالجة نتائجها، ووضع إجراءات وقائية، ومُراقبة العمليات في مُختلف مراحلها، وكذا العمل على تطوير أساليب التّقييم والمتابعة.

ويُمكن توضيح ذلك من خلال اعتماد المُؤسّسة على تدريب عُمّالها وتوحيد إجراءات عملها ووضع معايير واضحة لأداء العمل قبل البدء في تنفيذ المهام بهدف تفادي الأخطاء من البداية عوض الاكتفاء بفحص النتائج النهائية ورصد الأخطاء بعد وُقُوعها.

. انعكاسات التوجُّهات المُستقبلية على تسيير الموارد البشرية:

تنعكس التوجُّهات المُستقبلية لإدارة الجودة بصُورة مُباشرة على تسيير الموارد البشرية من خلال تطوير مُختلف وظائفها، بما يتماشى مع مُتطلبات التحوّل الرقمي وتحسين الأداء، ويُمكن إبراز ذلك من خلال المجالات التالية :

-مجال **التوظيف**: التوجُّه المستقبلي هو استخدام المنصّات الرقمية والأنظمة الذكية في الاستقطاب والاختيار.

- مجال **التّدريب**: اعتماد التكوين الإلكتروني والتعلُّم المستمر.
- مجال **تقييم الأداء**: توظيف مُؤشّرات الأداء وتحليل البيانات.
- مجال **التّحفيز**: تطوير أنظمة تحفيز مُرتبطة بالكفاءة والانجاز.
- مجال **ظُرُوف العمل**: تحسين جودة الحياة المهنية وتعزيز الصِّحة والسّلامة.
- مجال **الاتصال**: تطوير وتحسين وسائل الاتصال والتعاوُن الرقمية.
- مجال **تخطيط الموارد البشرية**: التنبُّؤ بالاحتياجات المستقبلية من الكفاءات.

. التحدّيات التي تُواجه التوجُّهات المُستقبلية لإدارة الجودة:

بالرّغم من أهمية هذه التوجُّهات، فإن تطبيقها قد يُواجه مجمُوعة من التحدّيات والصَّعوبات، ومن أبرزها:

-**مُقاومة التغيير:** فقد يرفض بعض العُمّال الأساليب والتقنيات الحديثة بسبب التعوُّد على طُرُق العمل التقليدية.

-**نُقص الكفاءات الرقمية** : يفتقر بعض العُمّال للمهارات اللاّزمة للتعامُل مع الأنظمة التكنُولوجية الحديثة.

-**ارتفاع تكاليف التحوُّل الرقمي**: يتطلّب تطبيق بعض التقنيات والأنظمة إلى استثمارات مالية مُستمرة.
-**ضُعف ثقافة الجودة:** قد يُؤدِّي غياب الوعي بأهمية الجودة إلى التعامُل معها بوصفها إجراءات إدارية شكلية.
-**مخاطر أمن المعلُومات :**يستلزم الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية ضرُورة حماية البيانات وضمان سِرّيتها.
-**ضُعف الالتزام الإداري** :قد يُؤدّي غياب دعم الإدارة العُليا إلى تعثُّر مشرُوعات الجودة وعدم استمراريتها.

- **مُتطلّبات مُواكبة المؤسّسات الجزائرية للتوجُّهات المستقبلية:**

حتى تتمكّن المؤسّسات الجزائرية من الاستفادة من هذه التوجُّهات المستقبيلة، ينبغي العمل على المتطلّبات التالية:

- تطوير البنية التحتية الرقمية وتعميم استخدام الأنظمة الإلكترونية.
- تشجيع الابتكارات والمبادرات الفردية والجماعية.
- تعزيز دور الإدارة العُليا في دعم برامج الجودة.
- الاستفادة من المعايير الدُّولية مع مُراعاة خُصُوصية البيئة التّنظيمية الجزائرية.
- تطوير أنظمة قياس الأداء وتقييم جودة الخدمات المقدّمة للمواطنين.
- تكوين العُمّال في مجالات الجودة والتكنولوجيا الحديثة.
- نشر ثقافة الجودة والتّحسين المستمر.
- تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيرُوقراطية.

يتّضح أنّ مُستقبل إدارة الجودة في العمل يتّجه نحو نمُوذج أكثر شُمول وتكامُل، يجمع بين التحوُّل الرقمي والذكاء الاصطناعي، والتحسين المستمر، والاهتمام بالعُمّال، والاستدامة، وإدارة المخاطر، والتركيز على رضا الزّبون ، وبالتّالي، فإنّ نجاح المؤسّسات مُستقبلًا لن يتوقّف على امتلاكها للأنظمة والمعايير والشهادات فحسب، بل سيتحدّد بمدى قُدرتها على تحويل مبادئ الجودة إلى ثقافة تنظيمية ومُمارسة فعلية تتجدّد باستمرار.