ندوة بجامعة قطر تناقش شهادات الجودة

الدوحة الشرق :

نظمت لجنة الندوة العلمية بالكلية التكنولوجية مساء امس ندوة علمية حول نظم ادارة الجودة الشاملة الصادرة عن منظمة المقاييس تحدث فيها د. احمد مبارك من قسم العلوم التطبيقية بالكلية التكنولوجية حيث اشار فيها في البداية الى تعريف الجودة وذكر انها ارتبطت في الغالب ببعض الصفات المعينة كالاستمرارية ولياقة المظهر، كذلك الحال بالنسبة لضبط الجودة، حيث مضى على معرفتها والعمل بها قرون طويلة منذ بدء الثورة الصناعية.

ولكن الجودة بمفهومها المعروف «عمليات تاكيد الجودة» لم يمض على وجودها اكثر من خمسين عاما، فبعد ان وضعت الحرب العالمية الثانية اوزارها كانت اليابان شبه مدمرة بفعل الحرب، وعندما اعاد اليابانيون تقييمهم للاوضاع في بلادهم اختاروا الطرق السلمية هذه المرة لتحقيق اهدافهم الوطنية وبالذات التجارة.

ولقد كان واضحا لديهم منذ البداية انه لكي يتحقق لهم امكانية استيراد المواد الاولية «حيث تكاد تكون اليابان خالية منها» يتوجب عليهم انتاج بضائع تفوق في جودتها ايا من بضائع الدول الاخرى.

واضاف: هذا ولم يكن الغرب انذاك «ممثلا باوروبا واميركا» في وضع افضل بكثير فخلال تلك الحرب المرهقة تحولت الكثير من المصانع المدنية لانتاج المعدات والمستلزمات العسكرية، وهذا بالطبع تسبب في خلق حالة من زيادة الطلب على حساب العرض وعلى كل فلم تكن الامور بالسوء الذي كان عليه الحال في اليابان كونها كانت حتى الحرب العالمية الثانية دولة نامية معروفة بتدني جودة منتجاتها.

وعليه قام ما يسمى ثورة الجودة وعمت بلاد اليابان باسرها، التحمت فيها القوى والاهداف الحكومية مع القطاع الخاص، ولقد تمثل ذلك في اذاعة برامج الجودة بانتظام من خلال محطات الراديو والقيت المحاضرات في النوادي العامة والخاصة وفي الشوارع ونظم ما يسمى حلقات الجودة في المصانع والمؤسسات وبعث مديرو المؤسسات للخارج ليطلعوا على انظمة الجودة المعمول بها في الغرب كما دعى الكثير من رجال الغرب المعروفين في عالم الجودة امثال د. جوزيف جوران ود. ادوارد دامنج «وهما اميركيان» للتحدث والقاء المحاضرات على كبار المديرين اليابانيين.

ويقول خبير الجودة الاشهر د. جوزيف جوران في مقال له تتبع فيه تطور الجودة في اليابان والغرب انه لم يمض وقت طويل بعد بدء ثورة الجودة في اليابان حتى بدات البضاعة اليابانية كالادوات المنزلية الكهربائية والاجهزة الالكترونية والسيارات.. الخ، تغزو الاسواق الغربية والسوق الاميركية.

ولقد اعتقد الاميركيون خطا في خضم هذا الوضع المذهل ان عامل الكلفة هو وراء الغزو الياباني لاسواقهم ولكن سرعان ما تبين لهم خطأ اعتقادهم هذا عندما اقاموا الكثير من صناعاتهم في بلاد ما وراء البحار بدون فائدة ملموسة، وقد تناسى الكثير من رجال الاعمال الاميركان «على حد رأي الدكتور جوزيف جوران» انه اذا ما ركز على الجودة فان الكلفة تتناقص والعكس صحيح فاذا ما ركز على الكلفة تناقصت الجودة، ولقد اعتقد الاميركيون بالتالي انه ربما كان وراء نجاح اليابانيين هذا ما يسمى بحلقات الجودة وعليه فقد قامت طفرة ما يسمى «مجموعات تحسين الجودة» من اقصى البلاد الى اقصاها في منتصف السبعينات، ولكن هذا النشاط المحموم ما برح ان تضائل بالسرعة التي ظهر بها نظرا للاسلوب الذي اتبع في تسيير وتفعيل هذه المجموعات.

وهنا يعلل الخبراء ظاهرة انحدار استمرارية هذه المجموعات لاسباب منها اسناد مهامها الى مديرين متوسطين ومراقبي عمل صغار في السلم الوظيفي على خلاف ما يعمل به في اليابان حيث يتولى المديرون الرئيسيون ادارة وتوجيه مهام هذه الحلقات شخصيا.

الجودة بمعناها البسيط هي: «مدى لياقة الشيء للاستخدام وخلوه من العيوب» ونظم الجودة الشاملة بدورها تتالف من ثلاثة قطاعات مكملة احدها للآخر وهي عمليات التخطيط - عمليات الفحص - وعمليات التطوير.

وعليه فان نظم ادارة الجودة الشاملة تتعلق بمراقبة وتطبيق اسس الجودة على جميع القطاعات والاقسام الموجودة في تلك المؤسسة وتعتمد بشكل مبدئي على العلاقات القائمة بين مقدم الخدمات والمستفيد منها واستعمال بعض الاساليب الاحصائية للكشف عن الاخطاء ومعالجتها جذريا.

ومن فوائد العمل باساليب وتقنيات تاكيد الجودة هذه انها تمكن من عمل كل شيء بشكل صحيح منذ البداية فلن يكون هناك مجال لانتاج الكثير من البضائع السيئة غير الصالحة ولن يكون هناك حاجة للفحص والتفتيش او للخسائر المترتبة على تعويض الزبائن ونتيجة لهذا كله يرتفع دخل المؤسسة وتنخفض كلفة انتاج بضائعها، ويترتب نجاح تطبيق مبادئ واسس الجودة الشاملة على تحقق الادارة العليا للمؤسسة للحاجة الى والاستفادة من هذه البرامج.