

تمهيد من عارض الكتاب

أصبحت أساسيات الجودة وكيفية تحقيقها وإدارتها هدفاً يسعى الجميع إلى الوصول إليه ، وإلى كيفية القيام بإجراء المراجعات الناجحة للتأكد من تحقيق الجودة المطلوبة ، لذلك فإن هذا الكتاب يجعل القارئ يدخل إلى نطاق أساسيات المراجعات على الجودة ، لتحديد درجات الاتفاق أو الاختلاف عن المواصفات المطلوبة ، أو لتبين مدى كفاءة الأداء للعمليات المختلفة ، سواء كانت صناعية أو خدمية .

ويراعى الكتاب فى العرض أن يبدأ من كيف تطورت المراقبة على الجودة ، بالأساليب التى كانت تجرى بها فى الماضى ، ثم كيف تطورت مع ما أستجد من أحداث أو اتجاهات ، كذلك فإن اجتياز العالم لعصر من المنافسات الحادة مع تغيرات واسعة المدى فى التكنولوجيات جعل تحدى قواعد الماضى أمراً لا مفر منه . فى المقابل فإن ما كان مقبولا من قواعد للمراجعة على الجودة فى الماضى مثال الفحص ، أو الملاحظة ، أو التحديد ، أو اللوم والتنبيه ، فإن كل ذلك قد أصبح لا يتفق مع ما هو حادث حالياً ، ولا ينتج عنه التعديل أو الإصلاح المستهدف ، بذلك كان التغيير الذى حدث ، ومنذ حوالى منتصف عقد الثمانينات من القرن العشرين ، حيث استهدف تطوير طرق المراجعة ، خاصة السابق استخدامها فى النواحي المالية والإحصائية ، لتصبح أكثر فائدة وملاءمة للتطبيق مع مختلف الأعمال الصناعية والخدمية ، وبما يحقق ليس فقط الرقابة على الجودة بل بالأساس تحقيق التحسين فى الأداء ، سواء على الأعمال الجارية داخل المنظمة أو خارجها .. بذلك يمكن تحديد كفاءة الرقابة والمراجعة على أعمالنا أو لدى من يقوم بالتعامل معنا ، سواء من الموردين أو العملاء .

ومنذ صدور واستخدام نظام الأيزو ٩٠٠٠ ، وما صاحب ذلك من طرح لعدد من الأفكار الجديدة والتقنيات المستحدثة فقد تضاعفت أحجام الكتب والأبحاث المنشورة عن نظم إدارة الجودة وقواعد المراجعة ، حيث حفلت بالجديد فى كل شىء وما يقدر بأن المحتوى قد تضاعف لأكثر من عدة مرات ، أى تفوق المحتوى على الحجم، وما زاد من صعوبة ما هو مطلوب .

إذا ما تابعنا التطور فى المراجعة على الجودة ، فيلاحظ أن ذلك لم يعد قاصراً فقط على منظمات ووحدات الأعمال ، بل إن الجهات الحكومية قد تحولت بكثافة

إلى استخدامها ، والجميع يستهدف تحقيق التحسين المطلوب فى مختلف ما يتم أدائه من أعمال أو فاعليات .

لذا تصنف المراجعة على الجودة بأنها من أفضل أصدقاء نظم إدارة الجودة ، حيث إن ما يتوصل إليه من مضامين يؤدي إلى تحسين كبير فى فاعلية وكفاءة نظام إدارة الجودة، ومن ثم يمكن وضع برامج للمراجعة تعمل، كما هو مستهدف ، مع اختلاف المؤسسات والشركات فى الهياكل الإدارية وكيفية التنظيم وأداء الأعمال .

من الأساسى أن تتم مراجعة كافة أقسام المنظمة مرتين على الأقل كل عام ، مع توزيع هذه المراجعات على مدار العام . لكن إذا ما كانت هناك منطقة بها عدد من المشكلات وعدم المطابقة ، لذا يكون من اللازم مراجعتها لعدد من المرات .

مع احتياج النظام لعدد من المراجعات ، فمن اللازم توفير عدد مناسب من المراجعين ، بالتدريب للعمالة المتوافرة بالفعل ، مع الالتزام بالألا تتعارض أعمال المراجعة مع الأعمال الوظيفية لأى من المراجعين . وكلما زاد عدد المراجعين تمتع النظام بمزيد من المرونة والفاعلية .

وكما يمكن مراجعة العملية من البداية إلى النهاية ، فإن العكس صحيح ، أى المراجعة من النهاية إلى البداية ، وعند المراجعة لا يتم التركيز على وثيقة واحدة بل يلزم أن تتم المراجعة بتغطية عدد من الطرق وتعليمات العمل للعملية الجارى مراجعتها، هذا مع أخذ مذكرات كاملة ، بما يجعل عند كتابة عدم المطابقة التفاصيل واضحة ، وكافة الأمور سهلة أمام العاملين ، بذلك يحققوا المطابقة مع اتخاذ اللازم من الإجراءات التصويبية .

من اللازم التسجيل والاحتفاظ بسجلات جيدة ، وهذه تعتبر المنطقة الحساسة (عنق الزجاجة) فى نظام إدارة الجودة ، مما يوضح أمام المتابع لسير العمل كيفية تنفيذ المراجعات ، لذا من المهم تأكيد إكمال وترتيب مختلف السجلات ، وبالتالي يحقق المتابعة الواضحة لأى مخالفات قد سبق ذكرها ، بذلك فإن المراجعات تصبح أكبر محسن فعال وعلى نحو مستمر لنظام إدارة الجودة .

إن هذا الكتاب يسعى إلى إيضاح كثير مما هو قائم من حقائق ، سواء كانت إيجابية أم سلبية ، وبذلك يحقق الشفافية مع الصدق حتى يمكن للقارئ أن يستوعب هذه الموضوعات والتغيرات ، وغنى عن الذكر أن هذا لهو هدف مهم يجب أن نعمل معا على تحقيقه .

د. حمدي أبو النجا

مستشار الصناعات البترولية والبتروكيماوية

أغسطس ٢٠٠٥