



نائب رئيس مجلس إدارة الجمعية السعودية
للجودة، مستشارة تدريب ومدربة معتمدة في
مجال التطوير الإداري.

إعداد:

أ. تهاني بنت فلاح المطيري

أهمية إدارة الجودة في الجمعيات الأهلية



إنَّ مسألة تطبيق برامج إدارة الجودة في الجمعيات والمؤسسات الربحية وغير الربحية أمرًا محتمًّا، وأسلوباً يساعد في البقاء والاستمرار في ظل ظروف التغيير المستمرة، وتعد إدارة الجودة تطبيق إداري شامل للعديد من القطاعات والأنشطة في كثير من الجمعيات والمؤسسات في الدول المتقدمة، وذلك لأنها تسعى إلى تحقيق بيئة عمل تشجع على التعلم والتطوير وإشراك جميع العاملين في هذه العملية، كما أنها تسعى إلى نشر ثقافة المرونة والتكيف مع الظروف والأزمات، بجانب مدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل، كما أنها تساهم في الاستمرارية في التحسن والتطور وهما أساس النجاح، كما أن إدارة الجودة تساعد في تحسين مستوى الشفافية والمساءلة في العمليات المؤسسية، ومن ثم تعزيز ثقة الموظفين والمستخدمين.

ويؤدي تطبيق قواعد وأدوات الجودة بجانب تبسيط الإجراءات والفاعلية التشغيلية للتحسين من مستوى العمل والأداء، وهو ما يساهم في التطور إلى مستوى أعلى من الجودة، وزيادةً على ما سبق يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام إداري متكامل داخل الجمعية والمؤسسة أو المنظمة ويتم



من خلالها التعاون مع جميع الموظفين، في وضع استراتيجية واضحة تركّز على نشر ثقافة الجودة داخل أفراد الجمعية أو المؤسسة، مع تحري الدقة في ممارسة الأعمال والتخطيط المسبق؛ لتجنب الوقوع في المشكلات، وهو ما يقود المؤسسة نحو الريادة.

تعد المنظمات غير الربحية جزءاً هاماً من المجتمعات حيث تقدم خدمات ومنتجات تلبي احتياجات المجتمع المحلي، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، يتوجب على هذه المنظمات الاهتمام بجودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها.

في الواقع، فإن الجودة هي عنصر أساسي ؛ لنجاح المنظمات غير الربحية. فعندما توفر المنظمة خدمات عالية الجودة، فإنها بذلك تعزز ثقة العملاء وتحقق لهم الرضا، وبالتالي يمكن تحقيق زيادة في الإيرادات وتعزيز الموارد المالية للمنظمة، بالإضافة إلى أن تحسين جودة الخدمات يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة العمليات الداخلية للمنظمة، وهذا يساعد على تحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها بطريقة أكثر فعالية؛ علاوة على ذلك، فإن تحسين جودة الخدمات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الصورة العامة للمنظمة في المجتمع المحلي والمجتمع الدولي، فعندما تقدم المنظمة خدمات عالية الجودة، فإنها تؤكد على مسؤوليتها الاجتماعية وتساهم في تحسين جودة الحياة للمجتمع المحلي، كما يساعد تحسين جودة الخدمات على جذب المزيد من الموارد البشرية والمالية للمنظمة، فعندما يعرف المجتمع



بأن المنظمة تقدم خدمات عالية الجودة، ويتم تحفيز الأفراد والمنظمات الأخرى للمساهمة في المنظمة بطرق مختلفة، سواءً كان ذلك عن طريق التبرعات أو العمل التطوعي.

وتعتبر مراقبة وقياس الجودة هما أحد أهم العمليات في نظام إدارة الجودة في المؤسسات غير الربحية، وتهدف هذه العملية إلى متابعة ومراقبة أداء العمليات والخدمات والبرامج المقدمة للتحقق من تحقيق المعايير المحددة للجودة، والتأكد من تلبية احتياجات الجمهور المستفيد والعمل على تحسين الأداء المستمر، وترجع أهمية مراقبة وقياس الجودة إلى دورها في التحسين المستمر، والاستجابة السريعة، وضمان الجودة، وتحقيق الاستدامة، واتخاذ القرارات السليمة.

وفي الختام لا يسعني القول إلا أن الجودة هي عنصر أساسي لنجاح المنظمات غير الربحية، فمن خلال تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المنظمة يمكن تعزيز الثقة والرضا لدى العملاء، وزيادة الإيرادات وتحسين كفاءة العمليات الداخلية، وتحسين الصورة العامة للمنظمة في المجتمع المحلي والدولي، وجذب المزيد من الموارد البشرية والمالية للمنظمة؛ لذا يجب على المنظمات غير الربحية الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها وتحسينها باستمرار لتحقيق أهدافها بطريقة أكثر فعالية.. شكراً لكم.



المجتمعات المهنية



   @BOARDSA3