



مفهوم ومراحل التميّز المؤسسي

حيث أصبح تحقيق المؤسسات لأعلى مستوى ممكن من الجودة والإتقان والتمييز؛ أمراً ومطلباً ملحاً وضرورياً للغاية، ولا يمكن تغافله أو عدم الاهتمام به، ولا سيّما أننا أصبحنا نعيش في عصر سريع التطور والتغيير، عصر الثورة المعرفية الهائلة والتقدم التكنولوجي والتقني الرهيب، عصر لا يعترف إلا بالمتميزين الأكفاء سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، ولا سيما في ظل التنافسية الدولية في تحقيق الريادة والصدارة في التميّز والجودة في ميادين الحياة والعمل المختلفة، ولا سيما وقد تغيرت متطلبات سوق العمل بصورة كبيرة، حيث أصبح سوق العمل لا يقبل إلا بالخريج المتميز الكفاء الذي يمتلك من القدرات والمعارف والخبرات الكثير والكثير.

وهذا كله يستوجب علينا جميعاً إيجاد سبل التكيف والمسايرة مع متغيرات هذا العصر ومتطلباته والتعامل معها بصورة مستدامة، وعلى رأسها تحقيق التميّز والجودة في الأداء سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات؛ فميدان العمل العالمي والذي أصبح لا تفصله حدود المكان أو غيرها أصبح لا يقبل سوى المتميزين الأكفاء المؤهلين الذين يمتلكون العديد من المهارات التخصصية والنوعية في العديد من المجالات، ولذلك فقد أصبح من الواجب والضروري على المؤسسات المختلفة أن تتجه وبقوة نحو صناعة التميّز وأن توجه وتسخر كل إمكانياتها البشرية والمادية في سبيل تحقيق الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي.

س/كيف يمكن للمؤسسات المختلفة أن تصنع التميّز وتحقق الجودة الشاملة في الأداء المؤسسي؟

لقد أصبحنا بين الفينة والأخرى نسمع عن مؤسسات قد نالت شهرة كبيرة جداً؛ لما حققت من إنجازات ولما تركته من بصمات نجاح على أرض الواقع، ولما قدمته من إسهامات وأعمال متميزة وفريدة للمجتمع، ولكن هل سألنا أنفسنا ذات يوم ما السر الذي يكمن وراء تميز مؤسسة دون أخرى؟ إنَّ السر يكمن في أنّ المؤسسات المتميزة أدركت سر صناعة التميّز المؤسسي وسارت على دربه خطوة وراء الأخرى حتى حققت التميّز والجودة المنشودة، وصناعة التميّز المؤسسي تمر بخمس مراحل وخطوات متتابعة حتى تحقق المؤسسة أعلى مستوى ممكن من جودة الأداء بها نستعرضها بشكل إجمالي.

المراحل الخمس لصناعة التميّز المؤسسي:

١- مرحلة تشكيل الفريق داخل المؤسسة

فهي المرحلة التي يتم فيها تشكيل فريق داخل المؤسسة لقيادة جودة الأداء وتطوير الأداء المؤسسي بها، وعلى هذا الفريق أن يقوم بعمليات التوعية اللازمة لأهمية تحقيق التميّز والجودة في الأداء وعليه أن يبني ثقافة داعمة للتطوير المؤسسي بدعم من الإدارة العليا للمؤسسة، وعليه كذلك أن يضع التصورات والخطط الشاملة لتحقيق تطوير الأداء المؤسسي بما يلي تطلعات منتسبيها والمجتمع بصورة عامة.





٢- مرحلة التقييم الذاتي للمؤسسة

لا شك أن هذه الخطوة تعد الأهم والأخطر نحو تحقيق التميّز وجودة الأداء المنشودة داخل المؤسسات، فمن خلال عملية التقييم الذاتي تتمكن المؤسسة من التعرف على مواطن القوة ومواطن الضعف في مختلف مجالات العمل بها، وتكمن قوة التقييم الذاتي أيضاً في أنه يمكّن كل مؤسسة من التعرف على وضعها الحالي وإمكاناتها وقدراتها المختلفة، وكذلك احتياجاتها ومتطلباتها نحو تحقيق التميّز والجودة المنشودة في الأداء، استناداً إلى مرجعية معايير ضمان الجودة. ففي هذه المرحلة يتم تحديد نقاط القوة في الأداء والتي تحتاج إلى تعزيز ودعم لضمان استمراريتها، ونقاط الضعف والخلل والتي تحتاج إلى تطوير وتحسين بهدف التغلب عليها وتحويلها لنقاط قوة هي الأخرى ومن الضروري أن يتم التقييم الذاتي للمؤسسة بصورة واقعية ومنطقية على أرض الواقع بدون مجاملات أو تزييف للحقائق وما شابه ذلك، ولكي يتم ذلك بالصورة المطلوبة يجب أن يتحلّى فريق العمل المدرسي والذي سيقوم بمهام التقييم بروح الأمانة والنزاهة والإلمام بماهية التقويم وأهدافه وكذلك معايير الجودة والتقييم والتميّز المنشود الوصول إليها، وأن يكون لديهم الفهم الثاقب والخبرة اللازمة في هذا المجال وكذلك الرغبة الملحة في التطوير والتحسين المستدام للمدرسة وتحقيق معايير ضمان الجودة في الأداء.

٣- مرحلة تحديد أولويات التطوير المؤسسي

تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة التقييم الذاتي، والتي تم فيها معرفة جوانب القوة في الأداء المؤسسي، والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، وفي هذه المرحلة يتم تحديد فجوات الأداء الأشد تأثيراً سلبياً في إنتاجية المؤسسة وتحقيق أهدافها وفق رؤيتها ورسالتها، ومناقشة أسباب تلك الفجوات، واتخاذ القرارات المناسبة بأولويات التطوير؛ أي تحديد نقطة البداية في التطوير والتحسين، وتحديد الخطوات التالية لها وفقاً للأهمية والاحتياج والمصلحة العامة.

٤- مرحلة تصميم واعداد الخطة الإجرائية

هنا يتم تشكيل فريق العمل القادر على بناء مثل تلك الخطط، وتحديد الجدول الزمني اللازم لإدارة هذه الخطة وتنفيذها، وتحديد الأهداف العامة للتطوير المدرسي، ومستويات الأداء المتوقع بلوغه بنهاية تحقيق وتنفيذ الخطة على أرض الواقع، وكذلك تحديد إستراتيجيات العمل وتوزيع الأدوار والمسؤوليات وتحديد مؤشرات النجاح في تحقيق أهداف الخطة والوقت اللازم للتنفيذ والمتابعة.

٥- مرحلة متابعة وتقويم الأداء المرتبط بتنفيذ الخطة الإجرائية لتطوير الأداء المؤسسي

وهنا يتم تشكيل فريق متابعة وتقييم الأداء، وتوعيته بأساليب متابعة وتقييم الأداءات وفقاً للأنشطة الموجودة بالخطة، وكذلك الاتفاق على آليات وأدوات المتابعة اللازمة، والاتفاق حول نوعية الأداءات والشواهد والأدلة المطلوب متابعتها والتأكد من توافرها على أرض الواقع وكيفية تحليلها وتقييمها لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها وذلك لضمان استمرارية تطوير الأداء بهدف الوصول لأعلى مستوى ممكن من مؤشرات معايير ضمان الجودة في الأداء المؤسسي.