Arabian Gulf Journal of Humanities and Social Studies

ISSN: 3080-4086

الإصدار الخامس - العدد الخامس عشر || تاريخ الإصدار 2026-06-20

إدارة الجودة كأداة لتطوير الأداء الأمني

Quality Management as a Tool for Developing Security Performance

سعد غائب علي

Saad Ghaeb Ali

ماجستير في القانون العام

تيبين ازاد عمر

Tebin Azad Omer

دكتوراه في القانون العام

اقليم كوردستان – العراق

مجلس الوزراء - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة جيهان دهوك - كلية القانون

DOI: https://doi.org/10.64355/agjhss5153

مجلة خليج العرب للدراسات الإنسانية والاجتماعية || هذه المقالة مفتوحة المصدر موزعة بموجب شروط وأحكام ترخيص مؤسسة المشاع الإبداعي(CC BY-NC-SA)

الملخص:
تناول هذا البحث موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأمنية، بوصفها من الأساليب الإدارية الحديثة التي تسهم في تطوير الأداء الأمني وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال تقليل الروتين الإداري والاستفادة من التقنيات والوسائل التكنولوجية الحديثة. كما بيّن البحث أهمية الجودة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، والحاجة إلى رفع كفاءة المؤسسات الأمنية لمواكبة متطلبات العصر وتحقيق الاستمرارية والفاعلية في العمل. وتطرّق البحث إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتاريخ نشأتها وأهدافها ومبادئها، إضافة إلى تطبيقاتها وأساليب تنفيذها داخل المؤسسات الأمنية. واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أبعاد إدارة الجودة والعوامل المؤثرة فيها. كما ناقش البحث أبرز المشكلات التي تواجه تطبيق الجودة، وفي مقدمتها محدودية الدراسات والمراجع المتخصصة، واقترح مجموعة من الحلول التي تسهم في تعزيز ثقافة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي داخل الأجهزة الأمنية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، المؤسسات الأمنية، الخدمات الأمنية، التطوير الإداري.

Abstract:

This research addressed the topic of Total Quality Management in security institutions as one of the modern administrative approaches that contributes to improving security performance and enhancing the quality of services provided to citizens through reducing administrative routine and benefiting from modern technological methods and tools. The study also highlighted the importance of quality in light of the rapid developments witnessed worldwide and the need to enhance the efficiency of security institutions to keep pace with contemporary requirements and achieve continuity and effectiveness in performance. The research discussed the concept of Total Quality Management, its historical development, objectives, and principles, in addition to its applications and implementation methods within security institutions. The researcher adopted the descriptive analytical approach to analyze the dimensions of quality management and the factors affecting it. The study also examined the main challenges facing the implementation of quality management, most notably the scarcity of specialized studies and references, and proposed several solutions that contribute to strengthening the culture of quality and improving institutional performance within security agencies.

Keywords: Total Quality Management, Security Institutions, Security Services, Administrative Development.

المقدمة

يشهد العالم في العصر الحديث تطوراً هائلا في التقدم والرقي بالمجتمعات الى قمة الحضارة، مما جعل الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية أكثر تعقيداً، وفي المقابل شهد العالم أيضا ازدياداً طردياً في تطور من ناحية تقديم الخدمات وتقليل الروتين واستخدام الوسائل التكنولوجيا الحديثة في كل المجالات واستخدام البرامج الالكترونية من خلال الأجهزة المتقدمة والمتطورة لسرعة الإنجاز للنشاطات الادارية وقلة التكلفة وتقديم الخدمات بشكل أفضل في داخل المؤسسات الأمنية.

ان الاهتمام بموضوع الجودة كان نتيجة منطقية، بعد أن أدركت كافة المؤسسات والجهات الحكومية والمهتمين بتطوير الأساليب الإدارية أهميته، كنهج أساسي لمواجهة عولمة الأسواق واحترام المنافسة، وذلك بسبب ارتفاع حجم العرض على الطلب، لذلك أصبح البقاء والاستمرارية سمة متأصلة للجودة في حياة المؤسسات الامنية. عمل الباحثون والمحللون الإداريون على تحديد مفهوم الجودة وتطوير أساليبها التقليدية في الرقابة والتفتيش، لأنها لم تعد كافية لمواجهة متطلبات الواقع الجديد، خاصة مع انتشار موجة الاستثمارات الخدمية، وارتفاع أسعارها. وهو أمر مثمن لعدم وجود الجودة.

أهمية البحث

تتمثل أهمية هذا البحث بأنه موجه لمعرفة عوامل اسباب زيادة جودة أداء إدارة المؤسسات الامنية في تقديم الخدمات الأمنية للمواطنين، وكيف يمكن تقليل الروتين أو الحد منها، وحيث ان التشريعات الداخلية تخول سلطات الضبط الإداري المتمثلة بقوات الامن الداخلي صلاحيات واسعة في كثير من مجالات المحافظة على النظام العام في الظروف العادية [1].

مشكلة البحث

تتمثل إشكالية هذا البحث في محدودية المصادر والمراجع المتخصصة التي تتناول موضوع إدارة الجودة في المؤسسات الأمنية، وهو ما يشكّل عائقًا أمام الباحث في جمع المادة العلمية وتحليلها بشكل متكامل. ويُعزى هذا النقص في الأدبيات إلى حداثة الموضوع نسبيًا، حيث لم يحظَ بالاهتمام الكافي في البحوث والدراسات الأكاديمية مقارنةً بالقطاعات المدنية أو الصناعية.

كما يواجه الباحث صعوبة في إيجاد دراسات تطبيقية أو نماذج عملية توضّح كيفية توظيف مفاهيم الجودة الشاملة داخل المؤسسات الأمنية، التي تختلف في طبيعة عملها وبُنيتها التنظيمية عن باقي المؤسسات العامة.

الحلول المقترحة لمشكلة البحث:
تشجيع الباحثين والأكاديميين على إجراء دراسات ميدانية تطبيقية داخل المؤسسات الأمنية، لتوثيق التجارب الناجحة وتحليلها.

1- **عقد شراكات بين الجامعات والمؤسسات الأمنية** لتبادل الخبرات ونشر المعرفة حول مفاهيم الجودة وأساليبها.

2- **إنشاء وحدات بحثية داخل المؤسسات الأمنية** تهتم بجمع البيانات وتحليل الأداء وفق معايير إدارة الجودة الشاملة.

3- **توفير برامج تدريبية متخصصة** في مجال إدارة الجودة للضباط والموظفين الإداريين لرفع كفاءتهم.

4- **تبني نماذج تجريبية** لتطبيق الجودة داخل بعض المديريات كمرحلة أولى، ومن ثم تعميم التجربة بناءً على النتائج.

منهجية البحث

وتم استخدام الدراسة الوصفية التحليلية من خلال تحليل موضوع إدارة الجودة في المؤسسة الامنية وأبعاده وتحديد العوامل المؤثرة فيه لتحقيق الفاعلية المطلوبة.

خطة البحث

تبدأ البحث بالمقدمة وأهمية ومشكلة ومنهجية واهداف وخطة البحث وتطرقنا في المبحث الأول إدارة الجودة الشاملة وقسمنا المبحث الأول الى ستة مطالب وفي الاول تحدثنا عن مفهوم إدارة الجودة وتعريفاته وتاريخ إدارة الجودة الشاملة وتحدثنا عن الفرق بين الإدارة الشاملة وغير الشاملة ومراحل تطورها وأهدافها ومن ثم مبادئها اما في المبحث الثاني تحدثنا عن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة وخطواتها ومراحل تطبيقها واهمية وفوائدها واساليب وأدوات التي يعتمدها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والخلاصة تتكون من الخاتمة والنتائج والتوصيات والمصادر[2].

المبحث الأول

إدارة الجودة الشاملة

ادارة الجودة الشاملة: المفهوم الشامل والمراحل واهدافها وأنواعها ومهامها ومجالاتها

ماهو مفهوم "إدارة الجودة الشاملة" أو ماذا تعني لنا؟ يتبين لنا ان الضغط العالي في عمل المنظمات التي لديها المزيد من مسؤوليات وعمليات كثيرة ومشاريع يحتاج لها تركيز عالي الأداء، مما يتطلب لوجود شخص مسؤول ليراقب أداء الأعمال وفق مامخطط لها من جودة ورصانة وتوقيتات زمنية .

وتعتبر الجودة أول مؤشر في السلم لتحقيق مبادئ الإدارة، ولكي نحافظ على جودة النشاطات في جميع المؤسسات يتطلب ضمان وجود المستهلكين بشكل دائم، مع البقاء على إيرادات مالية كافية، والتمييز على المنافسين في النشاطات، وان أدراك الشركات والمؤسسات لإدارة الجودة بأنها مفتاح نجاح وصول الأهداف المطلوبة كاملة، وهذا ما نلاحظه في قانون استحداث التشكيلات الإدارية ودمجها وتعديل ارتباطها (يخول الوزير المختص او رئيس الجهة غير المرتبطة بوزارة صلاحية استحداث التشكيلات الإدارية او دمجها او تعديل ارتباطها التي بمستوى الأقسام والشعب في الدائرة) [3].

راي الباحث تفعيل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الامنية وخصوصا في مديريات القوات الامن الداخلي يتم ذلك من خلال دعم وحدة السيطرة النوعية في مديريات الشرطة من خلال تخصيص مكان مناسب وميزانية وملاك متخصص بتلك الاختصاص واختيار الأشخاص الكفؤين

المطلب الاول

(مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الامنية)

يدل مفهوم "إدارة الجودة الشاملة " في المؤسسات الامنية بأسلوب أو طريقة الإدارة لجميع الأنشطة والإجراءات الواجب اتمامها , من أجل المحافظة على درجات عالية في الإنجاز كما هو مطلوب، بما في ذلك سياسة الجودة تكون على أساسها، وتتضمن التخطيط والتنفيذ والضمان للجودة، والمراقبة للجودة، والعمل على تحسين الجودة.

عملية إدارة الجودة تبدأ بمستوى تنفيذي يتناسب مع الخطط المطلوبة من المؤسسة، والتي تُترجم لاحقًا إلى أسلوب وسياسة خاصة للمؤسسة مع الجزء العملي التي تنفذ به جميع الخطط وبعدة مراحل لانجاز كافة الأعمال المطلوبة، ان العمل المطلوب الذي يقومون به هؤلاء العمال لهذه المؤسسة مصطلح يطلق عليه" نظام إدارة الجودة ".

كما أن مصطلح التخصص في إدارة الجودة مشابه الى حد كبير مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ويعني بأنه أجراءات لخطة نظرية موضوعة للجودة مع تطبيق خطوات تنفيذها كما هو مخطط لها،للحصول على أداء وأنتاج عالي بصورة مستمرة ، وان الخطة النظرية الموضوعة تحتاج الى أهداف أساسية لتحقيق انجاز عالي مع الاهداف المطلوبة لوقت طويل حسب الخطة المعدة والزمن المحدد ، بالأضافة التخصيص معايير جودة معتمدة بوضع خطط متبعة لتسيير قوانين المؤسسة أو الشركة[4] .

المطلب الثاني

"تاريخ إدارة الجودة الشاملة"

ان مصطلح" إدارة الجودة " تم تطبيقه في نهايات القرن التاسع عشر وبدأ بالتطور والأستخدام في "الولايات المتحدة الأمريكية "على يد والتر شويهارت الإحصائي الأمريكي المعروف بـ "أبي المراقبة الإحصائية للجودة"، في ذلك الحين المصانع تتبع مبدء الضبط الإحصائي للوصول الى الجودة المحققة والمطلوبة.

تطورمنهج ادارة الجودة على يد "إدوارد ديمنج"، اثناء أهتمام الحكومة في "اليابان بسبب الحرب" [5].

ان تطبيق منهج المنظمات او المؤسسات، بدء الوعي به كمفهوم شلمل يحقق تطلعات الخطط النظرية لجميع الشركات في سبعينيات القرن الماضي ومن أهمها "شركة تويوتا" المعروفة في صناعة السيارات لما كان لهامن دور متمثل لتوضيح "الجودة الشاملة"، وأصبحت مثال للأدارة مع بداية القرن الحادي والعشرين.

المطلب الثالث

"الفرق بين إدارة الجودة وإدارة الجودة الشاملة"

-"إدارة الجودة": الطريقة الملائمة التي عن طريقها يتم تحليل المتابعات والمراقبات الفعلية ل"جودة المنتج" مع التأكيدعلى تطبيق معايير الجودة في جميع المراحل أبتداءاً من شروط التصنيع حتى متطلبات الأنتاج وتكون ضمن المسؤولية المناطة على عاتق الفنيين ومن ذوي الأختصاص.

-"إدارة الجودة الشاملة": المنهج الشامل الذي تقوم على أساسه طلبات العملاءللوصول الى رضاهم على كافة المستويات من خدمة جودة المنتج الى التطوير المستمر بالأداء لجميع الموظفين.

المطلب الرابع

"مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة"

1- **"مرحلة التفتيش":** ان فحص المنتجات بشكل يدوي عند الأنتهاء من انتاجها للتأكد منها حسب المواصفات المطلوبة، وهذه الطريقة مكلفة للغاية بالأضافة انها لاتعطي منتج عالي الجودة بصورة شاملة حيث أنها تحتاج الى تطوير مستمر(6).

2- **"مرحلة مراقبة ضبط الجودة":** هنا تكمن جودة المنتج المطلوبة ، وتعتمد أساساً على الأسلوب الأحصائي للبيانات ومعرفة العيوب من خلال المقارنات مع البيانات المعتمدة ، والأعتماد على كفاءة أعلى مع التوصل الى توفير النفقات، وقد برزت في عشرينات القرن .

3- **"مرحلة ضمان الجودة":** ان الأعتماد على جودة المنتج في جميع المراحل،ابتداءًا من المواد الأولية المستخدمة حتى تحقيق الأنتاج المطلوب، فضلاً عن تطبيق المعايير الخاصة بالجودة بصورة مثالية. (7) .

4- **"مرحلة إدارة للجودة الشاملة":** في المراحل الأخيرة من الأنجاز المطلوب يكون رضا العملاء وجودة المنتجات الغاية لأستمرار الحصول على منتج يلبي رغبة الزبون مع الحصول على واردات تسد حاجة المشروع ، مع تقليل النفقات والتوجه الى تطور أداء العاملين من خلال تزويدهم بخبرات ومعدات متطورة .

المطلب الخامس

"أهداف إدارة الجودة"

تركز إدارة الجودة على الحصول على منتجات عالية الجودة وتوفير خدمات من خلال معرفة العيوب ووضع الحلول ومعالجتها، وكسب عملاء كثيرين من خلال التنافس، بتكلفة أقل وجودة أعلى، مع العمل بروح الفريق الواحد من المدير الى أصغر فرد عامل للوصول الى الغاية المرجوة.

1- **"رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات":** ان الإدارة الصحيحة للجودة تعمل على تحقيق متطلبات الزبون، من خلال توفير منتجات عالية الأداء حسب المتطلبات،من خلال معرفة رأي الزبون حول المنتج والتحاور معه , والأخذ برأيه للتوصل الى قفزة عالية في مستوى المنتجات.

2- **"اكتساب الميزة التنافسية":** طموح الشركة لوضع أهداف عالية لجعل الهدف من التنافس بين الشركات لتحقيق اعلى انتاجية وبجودة عالية .

3- **"خفض التكلفة":** تعمل (إدارة الجودة) على تقليل االمصاريف لكسب الزبائن مما يزيد من نسبة المبيعات للشركة ويقلل من الهدر بدءًا من شراء المواد الخام حتى تصنيع المنتج في مرحلته النهائية(8).

4- **"زيادة إنتاجية الموظفين":** تستوعب "إدارة الجودة " بأن الدور الأساسي الذي يلعبه الموظفين المصنعين العاملين في المصانع والشركات، عندما يقدمون مستوى عالي من الأداء من خلال قيامهم بأنتاج منتجات عالية الجودة، بالأضافة الى تزويدهم بمعلومات ثقافية لتحسين سير العمل بأستمرار.

المطلب السادس

"مبادئ إدارة الجودة الشاملة"

مبادئ "إدارة الجودة الشاملة" والتركيز على رضا الزبائن ، عن طريق نظام شامل من تشجيع الموظف على الأنجاز المثالي لمعايير الجودة من التخطيط والتطبيق حتى الأنجاز وأستمرارية تدفق الأنتاج وبناء علاقات حسنة بين الأدارةوالعاملين وبين الأدارة والزبائن .

1- "التركيز على العملاء": ان خدمة الزبائن الأمر الأساسي الذي يحتاج الى تركيز وتحقيق مستوى الرضا المطلوب وبالتالي تزايد الطلبات المرغوبة والقيام بشرائها لمرات عديدة وبأستمرار، من خلال توفير منتجات يرغبون بها تحقق تطلعاتهم [9].

2- "مشاركة الموظفين": ايمان"إدارة الجودة الشاملة " بمبدأ تقديم الموظف أفضل مالديه من امكانات في الشركة يحقق انتاج أعلى ، أضافةالى توفير بيئة تحفيز مرضية له.

رأي الباحث :يرى الباحث أن من أهم ما يجب التركيز عليه في مبادئ إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات الأمنية هو تعزيز ثقافة الاهتمام بالمواطن كعميل داخلي وخارجي، بحيث يكون رضا المواطنين عن الخدمة الأمنية المقدمة أولوية قصوى، مع ضرورة تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى العاملين في المؤسسة الأمنية وتحفيزهم على أداء مهامهم بجودة عالية، لأنهم يمثلون الركيزة الأولى لنجاح أي نظام جودة.

3- "المنهجية الخاصة بالعمليات": ان متابعة المنتج من التخطيط ثم التصنيع والأنتاج يحتاج الى مايسمى ب "نظام إدارة الجودة ".

المبحث الثاني

"تطبيقات إدارة الجودة الشاملة"

تحتاج المؤسسات الامنية والشركات وغيرها الى وقت وجهود كثيرة من المؤسسات في المجتمع، بالإضافة إلى التطوير المستمر في أنظمة المدخلات والعمل بروح الفريق بدلا من ذلك اتباع هيكل فردي، بالإضافة إلى العمل من منظور رؤية طويلة المدى بدلاً من ذلك. أحد الإصلاحات والحلول الفردية قصيرة المدى، حيث يهدف نظام الجودة إلى تجديد العمل الذي يرتبط مباشرة بالجودة مع تحديد مسؤوليات وصلاحيات الأفراد المعنيين وإقامة علاقات تعاونية بينهم، وكذلك إنشاء نظام منظم آلية لدمج الوظائف داخل المؤسسة بأكملها.

المطلب الاول

"خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة"

ادارة

وهناك أمور متبعة من قبل الإدارة ويجب التركيز عليها في المنظمة، وهي كما يلي:

1- المرحلة الأولى: هي التزام وتعهد ادارة المؤسسات بتنفيذ البرامج، وهي من الخطوات المهمة، إذ لا بد من توعية وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم "إدارة الجودة الشاملة" وطرق تطبيقها، وأن تكون ادارة المؤسسات النموذج المثالي ليتبع به أعضاء المنظمة.

2- المرحلة الثانية: خلق رؤية وفلسفة واضحة للمؤسسة تحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف الجودة التي تسعى إدارة المؤسسة إلى تحقيقها، وكيفية إشراك العاملين في تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة.

3- المرحلة الثالثة: تشكيل مجلس الجودة يتكون من المديرين التنفيذيين للمنظمة ورؤساء الأقسام المختلفة. وسيشرف المجلس على عملية التخطيط والتنفيذ والتقييم لبرنامج إدارة الجودة الشاملة.

4- المرحلة الرابعة: تحديد نطاق تطبيق إدارة الجودة في المنشأة كمَشرُوع.

5- المرحلة الخامسة: هي تحديد أنواع البرامج التدريبية اللازمة، وتحليل احتياجات المديرين التنفيذيين ورؤساء الأقسام والموظفين .

6- المرحلة السادسة: هي مطابقة القيم الموضوعة ، وتطوير معايير القياس في المنظمة للوصول الى رغبات المستفيدين.

7- المرحلة السابعة: الإعلام والمنافسة.

8- المرحلة الثامنة: التقييم المستمر للنتائج واستخدام التغذية الراجعة لتعديل برنامج إدارة الجودة الشاملة.

مثال تطبيقي :نظام الأرشفة الإلكترونية في مديرية شرطة دهوك

في إطار جهود التحول الرقمي، قامت مديرية شرطة دهوك بتطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية، حيث تم استخدام أجهزة الماسحات الضوئية (الاسكنر) لتحويل الأوليات الورقية إلى ملفات رقمية .تم تخزين هذه الملفات في نظام سيلفرات، مما سهل الوصول إليها واسترجاعها بسرعة. كما تم تطبيق برنامج ملاحق المطلوبين، الذي يُستخدم لمتابعة وتنظيم ملفات المطلوبين. تم تعميم هذه الأنظمة في جميع مديريات الشرطة التابعة لمديرية شرطة محافظة دهوك، بالإضافة إلى دوائر حكومية خدمية أخرى، مما أسهم في تحسين سرعة الإجراءات وتقليل التكاليف التشغيلية.

مثال تطبيقي على تطبيق مبادئ إدارة الجودة هو اعتماد مديرية شرطة دهوك نظام الأرشفة الإلكترونية وبرنامج ملاحق المطلوبين، مما أدى إلى تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف. يتماشى هذا التطبيق مع مبادئ ISO 9001:2015 مثل التحسين المستمر والتركيز على العميل، ويعكس التزام المؤسسة بتحسين الأداء وتقديم خدمات أمنية أكثر فاعلية.

المطلب الثاني

"مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة"

ويحتاج تطبيق الإدارة للجودة الشاملة توافر قاعدة بيانات تتضمن مفاهيم كافية عن واقع المنظمة، والخدمات التي تقدمها، والمستفيد منها، وصعوبات إنجاز العمليات بدقة، بما يضمن تحقيق النتائج المرجوة. تقييم واقع المنظمة. تحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة لتبني هذا المفهوم. تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة عبر خمس مراحل أساسية:

1- "مرحلة الاقتناع للإدارة وتبنيها لفلسفة الإدارة للجودة الشاملة": هنا تقرر الإدارة في المنظمة حاجتها في اتباع نظام الإدارة للجودة الشاملة ، حيث يبدأ المدراء الكبار في المنظمة بالحصول على برامج متكاملة مخصصة حول مفهوم النظام ومتطلباته والمبادئ التي يقوم عليها.

2- "مرحلة التخطيط": هي التي يتم فيها الألتزام بخطة قابلة للتنفيذ وتحديد الأمور الواجبة التنفيذ.

3- "مرحلة التقييم": غالباً ما تبدأ مرحلة التقييم ببعض الأسئلة المهمة، والتي في أساس الإجابات عليها يمكن أن تخلق البيئة المناسبة للبدء في تنفيذ الإدارة للجودة الشاملة.

4- "مرحلة التنفيذ": يتم في هذه المرحلة اختيار الأفراد الذين ستعهد إليهم عملية التنفيذ، ويتم تدريبهم على أحدث الأساليب التدريبية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

5- **"مرحلة نشر وتبادل الخبرات":** يتم في هذه المرحلة الأستفادة من الخبرات السابقة التي تحققت من تطبيق نظام الإدارة للجودة الشاملة.

المطلب الثالث

"أهمية وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة"

إن أهم ما يميز إدارة الجودة الشاملة هو تحسين مستويات الجودة في المؤسسة أو المنظمة سواء الخاصة أو العامة. وفي هذا العصر أصبحت الإدارة للجودة الشاملة الأساس اللتواصل بين الدول، وهي التي تحدد مدى نجاح أو فشل المنظمات الإنتاجية والخدمية في العالم. ويمكن تلخيص أهمية الإدارة. الجودة الشاملة تشمل:

- خفض التكلفة ,وزيادة الإنتاج.
- الجودة تؤدي إلى تحقيق رضا المستهلك ,وتقديم أفضل السلع والخدمات.

- تحقيق ميزة تنافسية ,وعوائد مرتفعة.
- تنمية الشعور بالوحدة الجماعية والعمل الجماعي والثقة المتبادلة بين الأفراد ,والشعور بالانتماء في بيئة العمل.
- تحسين السمعة الطيبة للمنظمة في نظر العملاء العاملين.
- منهج شامل للتغيير بعيداً عن النظام التقليدي المطبق في شكل إجراءات وقرارات.
- تغيير سلوكيات أفراد المنظمة نحو مفهوم الجودة.
- تمكن من مراجعة وتقييم الأداء المستمر.
- تقسيم العمل والمسؤوليات بين الإدارة والعاملين [10] .

المطلب الرابع

"فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة"

بعض المبادئ والمفاهيم الإدارية عند استخدامها لا يمكن أن يحظى باهتمام ادارة المؤسسة إلا إذا أستحسن الألتزام بهذه المبادئ إلى تحقيق فوائد معينة، ومن أهمها ما يلي:

- تحسين جودة المنتجات من خدمات وسلع.
- تحسين أداء المنتسبين .
- تقليل نفقات التشغيل والخدمة.
- العمل على تحسين وتطوير أساليب وتقنيات العمل.
- زيادة انتماء الموظفين للمؤسسة.
- الاستمرار والمساهمة لبقاء المؤسسة تعمل بقدرة عالية على التنافس.
-

هناك عدة فوائد يتمتع بها الأفراد العاملين في الشركة نتيجة لالتزامهم من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك:

- يستخدم الموظفون خبراتهم وقدراتهم ويمنحونهم الفرصة للقيام بذلك.
- تنمية قدرات الموظفين في المنظمة من خلال مشاركتهم في دورات تأهيلية مناسبة مع دورهم في الأنجاز.
- توافر دورات لازمة للموظفين.
- منح حوافز للموظفين نتيجة للجهود التي يبذلونها في أداء عملهم.

دور الأنسان مهم من حيث يعمل تطوير وتدريب الأفراد الموظفين وتزويدهم بمهارات والقدرة على انجاز أعمالهم والأجور الأضافية لهم بما يساعد على خلق مناخ منظم المناسب لهم والمناسب للشركة.

وعليه فقد اكتسب منهج إدارة الجودة الشاملة ,أهمية متميزة بين مؤسسات القطاع الخاص ، إذ أنه:

ويعزز المكانة التنافسية لهذه المؤسسات طالما كان التركيز ينصب على تقديم خدمات بجودة مرضية للمواطنين، وبالتالي زيادة الإنتاج بتكاليف واطئة.

ويمثل تنفيذها سلسلة من الأنشطة المتسلسلة التي تتيح للمنظمة تحقيق أهدافها وتحقيق النمو وزيادة الإنتاج.

إذا كانت المنافسة هي السبب اساسي لاعتماد منهج إدارة الجودة للقطاع الخاص، فإن هناك أسباب كثيرة تبرز ضرورة اتباعه في القطاع الحكومي، وهي:

إن استمرارية تطبيق أسلوب بيروقراطي في تحقيق أهداف جودة المنتج المنجز قد أثار كثير من الإداريين الذين أرادوا تحقيق الأهداف في حد ذاتها لا ينبغي أن يكون نهاية دور منظمات حكومية، بل ينبغي التركيز عليها. تكون على نوعية هذه الأهداف المحققة. ولذلك رأوا "أن أفضل طريقة لتحقيق ذلك هو اعتماد الإدارة للجودة الشاملة" [12].

ويقول أحد الخبراء أن ما بين 40 إلى 50% من تكاليف الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية يتم إهدارها بسبب عدم التركيز على الجودة. فهل يجوز للجهات الحكومية أن تتجاهل هذه النسبة الكبيرة من النفايات؟ وفي الوقت الذي يتطور فيه القطاع الخاص إلى حد أنه أصبح في صدارة المنافسة في خدمة المستهلك وأصبح مثالاً في رعاية المستفيد.

المطلب الخامس

"الأساليب والأدوات التي تعتمدها إدارة الجودة الشاملة".

لكي تحقق "إدارة الجودة الشاملة" الهدف المطلوب و التحسين المستمر، يجب عليها استخدام اساليب مختلفة وادوات متطورة, وتمت ملاحظة جميع الشركات المتطورة في تقديم الخدمات والأنتاجية العالية لسلعها تتبع الأساليب التالية :

1- "أسلوب حل المشكلات": طريقة معتمدة لتشكيل فريق داخلي لأفراد محددين، تهدف هو لتعقد اجتماعات حول مناقشة المشاكل للشركة والتوصل الى حلول، وتطبيق هذه الحلول للحصول على فائدة منها.. فهي تساعد على طرح الأفكار والمشاكل بكمية من المعلومات التي لا يمكن جمعها إذا قام شخص واحد بذلك بمفرده. كما أنها تعمل على تحسين مهارات واقدرات الأفراد لأعضائها، وزيادة المشاكل والتواصل بين أعضاء القسم الواحد. والإدارات الأخرى داخل المنظمة [13] .

2- "المقارنة المرجعية": هي طريقة لتطبيق "إدارة الجودة الشاملة " حيث تتبع للتطلع عن أفضل الممارسات التي تقوم بها الشركاتالمنافسة والتي تؤدي إلى تحقق تفوقا عاليا ، ومن ثم قياس أدائها مقارنة بمنافسيها، وممارسة التغييرات التي تهدف الى افضل تحقيق. وتحسين الجودة من خلال تلبية احتياجات الزبائن والعمل على تطبيق خطة شاملة عنها [15].

3- "تعمل أنظمة الاقتراحات": على إشراك أعضاء المنظمة في جهود الأداء الأفضل للحصول على جودة ممتازة من خلال تطوير أنظمة للآراء العاملين المشتركين، حسب كل فرد عامل ومقترحاته التي يوجهها في العمل. ومن ثم تقوم الإدارة بتبني هذه المقترحات ودراستها، ويجب مراعاة مدى توفر الدافعية لدى الموظفين. وللالتزام بجهود تحسين الجودة والمشاركة فيها، لا بد أيضاً من إيجاد الوسائل اللازمة لتنظيم هذه العملية من خلال وجود صناديق الاقتراحات، على سبيل المثال، داخل المؤسسة [14].

-"أنظمة التوقيت المناسبة": هي الطريقة الإدارية التي تساعد على تنظيم المخزون الفعلي للمواد وطلب الكمية المناسبة. وهي مهمة في عملية توزيع الخدمة وإيصالها إلى المستهلك، وتمنح الإدارة الفرصة الكافية لتحقيق أهدافها بالطريقة والوقت المحددين. كما أنه يساعد على حل المشكلات التي تواجه الإدارة بشكل مباشر وفي نفس الوقت. المكان الذي يقع فيه.

4- "التحكم في العمليات الإحصائية": هو أسلوب إحصائي يستخدم لتحديد التباين الذي قد يحدث في أي عملية نتيجة لأسباب خاصة، وفصله عن التباين الطبيعي، وذلك من أجل القضاء على هذه الأسباب الخاصة، والحفاظ على الاتساق في عمليات الإنتاج، والعمل. لتحسينها، وهذه الطريقة ضرورية جداً. تحسين جودة السلع وخفض التكاليف وزيادة رضا المستفيدين. يساعد استخدام أساليب جمع البيانات وبرامج الكمبيوتر في تطبيق الأساليب الإحصائية المختلفة التي تزود أعضاء فرق تحسين الجودة ببيانات دقيقة تفيد في حل مشكلة ما أو اتخاذ القرار.

المطلب السادس

"معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة"

وفي ظل التطور والنمو الرهيب للمنافسة بين الشركات، تطمح المؤسسات المختلفة إلى الالتزام بتطبيق مفهوم "إدارة الجودة الشاملة" كمنهج استراتيجي أثبت كفاءته العالية في مواجهة هذه التحديات، خاصة بين مؤسسات الدول المتقدمة[15].

ولكن يلاحظ في الوقت نفسه أنه ليس من السهل تحويل هذا المفهوم إلى واقع عملي ضمن برنامج واضح المعالم وقابل للتطبيق، إذ أن تحقيق ذلك غالباً ما يواجه العديد من المعوقات والعقبات التي يجب على المؤسسة العمل على تحقيقها وتجنبها، إذ يحذر خبراء الجودة من عدد من هذه العوائق التي تعيق التطبيق الصحيح لهذا المفهوم، وأهمها:

- عدم ترتيب الادوار بين مختلف الإدارات والمدراء والعاملين فيما يتعلق بالالتزام بتحقيق تصنيف الجودة المتبعة.
- غموض أهداف التحسين.
- الإسراع في تنفيذ مراحل البرنامج، إذ يجب التأكد من كل مراحلة قبل الانتهاء من جميع الفقرات.
- عدم مراعاة وضع المؤسسة وإمكانياتها فيما يتعلق بهذا الطلب.
- لا تركز على الأرباح قصيرة المدى فقط[16].

رأي الباحث :يرى الباحث أن من أبرز أسباب فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الأمنية هو غياب الوعي المؤسسي بأهمية الجودة لدى صناع القرار، واعتبارها مجرد إجراء إداري شكلي. ولهذا، فإن نجاح التطبيق يتطلب بناء ثقافة مؤسسية تؤمن بضرورة التحسين المستمر، وتوفر بيئة تنظيمية مرنة تدعم التغيير وتمنح الموظف فرصة للمشاركة الفعالة في تطوير الأداء الأمني.

الخاتمة

كتابة هذا البحث تحدثنا عن إدارة الجودة الشاملة من خلال هذا البحث وعندما وصلنا الى الخاتمة حيث تطرقنا من خلال مبحثين بعد كتابة عنوان البحث التي لم يتطرق اليه أحد من قبل، مقدمة البحث واهمية ومشكلة البحث من ثم تحدثنا في المبحث الثاني وتطرقنا في المبحث الاول إدارة الجودة الشاملة والمكونة من ستة مطالب وفي المحث الثاني تحدثنا على تطبيقات إدارة الجودة الشاملة الى ما ان وصلنا الى الخاتمة والنتائج والتوصيات.

الاستنتاجات

1. تحقيق زيادة ملحوظة في الإنتاجية.
2. تعزيز ثقافة العمل المؤسسي التي تدعم التحسين المستمر.
3. تحقيق تكامل وإتقان أكبر في عمل مديريات الشرطة
4. تطوير مقاييس الأداء بما يتناسب مع الأهداف المحددة.
5. تقليل الإجراءات الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة بشكل منهجي.
6. اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق والبيانات الموثوقة.
7. تعزيز الولاء والانتماء للعمل بين الموظفين.
8. تحسين بيئة العمل من خلال توفير التدريب المستمر والدعم اللازم

التوصيات

1- أخلق استمرارية الهدف نحو تحسين أداء العمل.

2- اتبع الفلسفة الجديدة، نحن لا نستطيع بعد الان العيش مع المستويات المقبولة حاليا من التأخير والأخطاء وانجاز العمل بطرق غير صحيحة.

3- مسؤولية الإدارة هي التركيز المستمر على الحفاظ على النظام في مأمن من المشاكل

4- ابحث عن طرق جديدة للتدريب على الوظيفة.

5- أساليب الإشراف على العاملين تعتمد على لغة الجودة بدلا من لغة الأرقام.

6- القضاء على الخوف حتى يتمكن الجميع من العمل بفعالية نحو تحقيق أهداف المنظمة.

7- إنشاء برنامج قوي للتعلم وإعادة التدريب.

المصادر

القوانين

1- قانون استحداث التشكيلات الإدارية ودمجها وتعديل ارتباطها، قانون رقم (12) لسنة 2011.

الكتب

شرف الدين، زديرة، ونجوى، خزنان .(2023) .*إدارة الجودة: محاضرات ودروس* .عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع .
شعبان، محمد كمال .(2014) .*القيادة الأمنية الفعالة: صفات ومهارات* (ط1). القاهرة، مصر: دار النهضة العربية .
العلي، عبد الستار .(2010) .*تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة* (ط2). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع .
عقيلي، عمر وصفي .(2001) .*مدخل المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة* .عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع .
الحداد، عواطف إبراهيم .(2009) .*إدارة الجودة الشاملة* .عمان، الأردن: دار الفكر .
شعبان، محمد كمال .(2014) .*القيادة الأمنية الفعالة: صفات ومهارات* .د.م .
شفيق، محمد .(1995) .*المهارات السلوكية والقيادة الناجحة* .القاهرة، مصر: أكاديمية السادات .
شفيق، محمد، وغنيم، محمد أحمد .(2014) .*المدخل العلمي للإدارة العامة* .د.م .
جويحان، أغادير عرفات .(2006) .*إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات* .عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة .
عقيلي، عمر وصفي .(2011) .*مدخل المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر* .عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع .
النجار، فريد راغب .(2002) .*إدارة الجامعات بالجودة الشاملة* .مصر: إيتراك للنشر والتوزيع .
هواري، العابد .(2014) .*إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية: دراسة حالة ولاية أدرار* (رسالة جامعية). جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر .
عثمان، فاروق السيد .(1997) .*استراتيجية بناء المهارات السلوكية للقادة الإداريين* .القاهرة، مصر: دار المعارف .
كامل، مصطفى مصطفى .(1994) .*إدارة الموارد البشرية* .القاهرة، مصر: الشركة العربية للنشر والتوزيع .
كالاده، ظاهر محمود .(1997) .*الاتجاهات الحديثة في القيادة* .عمان، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع .
عبدالسميع، رشاد عبدالمهيمن. (د.ت.) .*القيادة الإدارية* .الرياض، السعودية: المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب.