



فلسفه کیفیت از
دیدگاه محسن خلیلی

فلسفه کیفیت از نگاه محسن خلیلی

سوالات نشریه عصر کیفیت

خرداد ماه ۱۳۹۰

۳) فاصله ما تا کیفیت مطلوب چه مقدار است؟

گام های اولیه برای بالا بردن کیفیت محصولات و خدمات برداشته شده است و در مواردی مشاهده می کنیم که محصولات و خدمات ما بدلیل داشتن کیفیت قابل قبول توانسته اند به بازارهای جهانی راه یابند. اما به سبب ضعیف بودن بسترهای ارزشی، رفتاری، فرهنگی و اجتماعی لازم برای ارتقای کیفیت، نتایج پایدار در این خصوص بدست نیامده است. لازم است به صورت جدی در این مقوله یعنی بسترسازی تلاش وافر داشت. برای دستیابی به این امر بایستی دارای ویژگی هایی باشیم که کیفیت در درون افراد و جامعه نهادینه شود. این ویژگی ها در سوال ۴ شما تشریح می شود.

۴) پیشنهاد شما برای بهبود کیفیت در بخش های مختلف چیست؟

همان طور که اشاره رفت، برای بهبود کیفیت همه امور چه در بنگاه های اقتصادی تولیدی و غیر تولیدی و چه در سازمان های دولتی و عمومی و حتی در عرصه جامعه یعنی کیفیت زندگی می بایست بسترهای لازم مهیا باشد. ابعاد این بسترها متنوع و گسترده است که اینجانب به بخشی از آنها و به صورت خلاصه اشاره می کنم:

❖ دارا بودن روح جامعه کیفیت گرا و تمرکز بر کیفیت محوری

کیفیت، زمانی در یک سرزمینی تبلور می یابد که وقتی به آنجا گام می نهیم، تحت تأثیر انرژی، اشتیاق و اعتماد مردم عادی به آینده کشورشان قرار گیریم. این باور که فردا می تواند بهتر از امروز باشد، بایستی در جامعه معتقد به کیفیت محوری موج زند، ضمن آنکه هر کسی برای ساختن آینده ای بهتر و با کیفیت تر، خود را مسئول بداند و هر کاری که برای ارتقای کیفیت از دستش برمی آید انجام دهد. طبیعی است که این روح تأثیرگذار کیفیت محوری، موتور اصلی تحرک و پویایی اقتصاد / صنعت / تکنولوژی است و جامعه در یک چرخه اسپیرال کیفیت به سمت تعالی حرکت می نماید.

❖ ارزش های بنیادین و جامعه کیفیت محور

ارزش های بنیادی و باورهای اخلاقی و رفتاری کار در رگ و پی جمع عظیمی از مردم جامعه معتقد به ارتقای مستمر کیفیت، نهادینه است. ارزش هایی چون تعالی یافتن، نو بودن و نو شدن در کلیه سطوح جامعه کیفیت محور پی ریزی می شود و ایده تعالی یافتن عامل اصلی آفرینش فرهنگ کیفیت تلقی می گردد. یادگیری مداوم، مسئولیت اجتماعی، تمرکز بر نتایج و ایجاد ارزش افزوده، نگرش سیستمی و ... از جمله ارزش های بنیادین

هستند که در یک جامعه معتقد به کیفیت و تعالی یافتن با کار و تلاش عجین شده است و چنانچه فعالیت یا اقدامی در راستای این ارزش‌ها و اعتقادات درونی جامعه نباشد، آن فعالیت کنار گذاشته می‌شود حتی اگر ضرر و زبانی چشمگیر، به همراه داشته باشد.

❖ راهبران، مدیران و جامعه معتقد به کیفیت محوری

در یک جامعه معتقد به کیفیت گرایی، وظیفه راهبران و سطوح بالای مدیریت اجرایی، تدارک انرژی و فراهم ساختن منابع و امکانات نیست بلکه وظیفه آنان آزاد کردن انرژی جامعه و افراد آن در راستای دستیابی به خواسته‌ها و آمال‌های بشری است. در این صورت است که افراد جامعه می‌توانند خود را با پیچیدگی‌های جامعه و با تغییرات روزافزون جامعه جهانی انطباق دهند. این فرآیند یعنی فرآیند انطباق سبب می‌شود تا جامعه معتقد به کیفیت گرایی دارای جهت‌گیری روشن به آینده داشته باشد و آمال و آرزوهای خود را در افق‌های دوردست ترسیم نماید.

❖ مردمان و جامعه معتقد به کیفیت گرایی

مردمان یک جامعه معتقد به کیفیت گرایی دارای خودآگاهی هستند. یعنی توانایی تشخیص و درک حالات روحی، احساسات و عواطف و انگیزه‌های خود و نیز تأثیر آن بر دیگران از طریق افزایش اعتماد به نفس، خودارزیابی واقع‌گرایانه و خود انتقادی را دارا می‌باشند. دارای خودنظمی و انضباط کاری هستند، به این معنی که توانایی کنترل یا تغییر مسیر تمناها، خواسته‌ها، حالات روحی مخرب، تأمل در داوری و تفکر قبل از اقدام را از طریق احساس ارزشمندی و اصالت، پذیرنده ابهام و آمادگی برای تغییر، بکار می‌گیرند. دارای انگیزش، اشتیاق و دلبستگی به کار، فراسوی دلایل مسائل مالی و موفقیت شغلی هستند و به دنبال کردن اهداف، همراه با انرژی و پشتکار از طریق انگیزه قوی برای دست‌یافتن به موقعیت مناسب، خوش‌بینی، حتی به هنگام روبرویی با شکست و تعهد انسانی و ملی، تمایل شدید دارند. دارای همدلی هستند به این معنی که توانایی درک حالات عاطفی دیگران، مهارت رفتار با دیگران براساس واکنش‌های عاطفی آنها از طریق حساسیت نسبت به فرهنگ‌های مختلف، سلیقه‌های متفاوت و ارائه خدمت مناسب در شأن نام انسان به هم‌نوعان می‌باشند. در نهایت اینکه مردم جامعه معتقد به کیفیت گرایی، مردمی هستند که از اعماق وجود می‌خواهند از گذشته بگذرند و همه امید خود را به آینده‌ای نو ببندند.

❖ عوامل پیشرفت و جامعه معتقد به کیفیت گرایی

در یک جامعه معتقد به کیفیت گرایی چهار عامل اطلاعات، انگیزه، سرمایه‌گذاری و نوآوری با یکدیگر درهم آمیخته می‌شود و راه بر پیشرفت بشریت هموار می‌گردد و جالب این اینکه این چهار عامل در سراسر تاریخ رمز ترقی و پیشرفت بوده‌اند. تلفیق این عوامل معمولاً حاصل نمی‌شود. مگر اینکه بستری مناسب در باورها و اعتقادات مردم در حوزه‌هایی که مورد بحث قرار گرفت، بوجود آید.

❖ مسئولیت اجتماعی و جامعه معتقد به کیفیت گرایی

نوع دوستی اشخاص به رغم نیت‌های خیری که در آن است برای آسایش مردم و ثروتمند کردن جامعه انسانی در اولویت اول و برای دنیای بشریت در نگاه کلان‌تر، کافی نیست. آنچه را که اشخاص با کمال مباحثات انجام می‌دهند باید سرمشق شرکت‌ها، بنگاه‌های بزرگ اقتصادی و دولت قرار گیرد. نهادهایی که باید به نفع بقیه، فراتر از مرزها و نسل‌های خود حرکت کنند. فقط در این صورت است که می‌توان گفت دارای یک جامعه معتقد به برتری یافتن در کیفیت هستیم که همه افراد حقیقی و حقوقی به مسئولیت‌های اجتماعی خود واقف هستند و بدان عمل می‌کنند. همه ما بنا به مسئولیتی که در قبال جامعه خود داریم، ناگزیریم که فقیران را ثروتمند کنیم تا خود ثروتمندتر شویم و این یعنی اینکه تکلیف‌مان بیشتر از این است که فقط مالیات خود راپردازیم. معنای این سخن این است که برای توسعه یکپارچه مناطق توسعه نیافته داخلی و خارجی سرمایه‌گذاری کنیم. همچنین در تکنولوژی‌هایی سرمایه‌گذاری کنیم که به طبیعت و محیط‌زیست آسیب کمتری می‌رسانند. گو این که این سرمایه‌گذاری‌ها بازده کوتاه مدتی ندارند. ما و بنگاه‌های اقتصادی‌مان باید یاد بگیریم تا نوک بینی خود را نبینیم تا نوادگان ما بتوانند در فضایی زندگی کنند که تلاش و کار مایه اصلی حیات آنها باشد و این یعنی باور عمیق به کیفیت در امور و عرصه‌ها.

یادمان باشد که: انسان آزاد، خطاهای خود را تصحیح می‌کند و تصحیح خطاها و بهبودهای مستمر، کیفیت را به ارمغان می‌آورد. دستیابی به یک جامعه معتقد به کیفیت گرایی، یک راه بی‌بازگشت است و این جامعه در نقاط مختلف دنیا در حال متولد شدن است و در جاهایی هم متولد شده و به حیات خود ادامه می‌دهد. جوامع معتقد به کیفیت گرایی در حال تولد، نیازمند راهبرانی است که دوراندیش باشند تا آنها را به سرمنزل مقصود برسانند و تفاوت این راهبران با سایر راهبران گذشته در این است که این‌بار، بیشتر راهبران باید از درون

دانشگاه کیفیت و از بستر کسب و کار مبتنی بر کیفیت محوری قد برافرازند. بیاد داشته باشیم که در یک جامعه معتقد به کیفیت گرایی، مردم بر این باورند که خوشبختی از راه روی هم چیدن موفقیت‌های مادی بدست نمی‌آید. بلکه انسان آنگاه احساس خوشبختی می‌کند که حاصل کوشش‌های خود را در بهبود زندگی دیگران ببیند و کیفیت زندگی دیگران را ارتقاء بخشد.