**ماهية الجودة**

تشكل الجودة المحور والقاعدة التي تبنى علیها العدید من مفاهیم فلسفة الجودة الشاملة ونقطة

الأساس فیها، لذلك لابد أن نتعرف أولا على المعنى الذي یتضمنه مفهوم الجودة، قبل نضفي علها صفة

الشمولیة، لذلك سوف نعالج في مبحثنا هذا النقاط التالیة:

تعریف الجودة، نشأتها وتطورها، التكالیف المتعلقة بها، أهمیتها.

المطلب الأول: تعریف الجودة.

لقد تعددت تعاریف الجودة باختلاف النظرة إلیها وباختلاف وتطور مفهومها في حد ذاته لذلك نجد

من التعاریف من یعرف الجودة على أنها مجموعة من المواصفات والخصائص التي تحددها المؤسسة،

والتي یجب أن یتضمنها المنتوج أثناء عملیتي التصمیم والتصنیع، ومن بین هذه التعاریف نورد ما یلي:

الجودة هي المطابقة لمواصفات ومعاییر مخططات تضعها المؤسسة فیكون المنتوج ذو جودة إذا » 

.(1)« كان یمتثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنیة

الجودة تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقدیم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتمیزة، یكون قاد ا ر » 

من خلالها على الوفاء باحتیاجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي یتفق مع توقعاتهم، وتحقیق الرضا

والسعادة لدیهم ویتم ذلك من خلال مقاییس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقدیم الخدمة وٕایجاد

.(2)« صفة التمیز فیها

تعني الجودة تلك المواصفات التي یجب توفرها في المنتوج أثناء عملیة الإنتاج 

إذن من خلال ما سبق نستنتج أن مفهوم الجودة ینحصر في مدى مطابقة وامتثال منتوج معین

لمجموعة من المواصفات والمقاییس الموضوعة سلفا من طرف المؤسسة في شكل مخططات أو تصمیمات

معینة، یفترض فیها أن تتفق مع احتیاجات ورغبات المستهلكین، مما یمكنها من اكتساب صفة التمیز عن

بقیة منتجات المؤسسات المنافسة، لهذا كان التنافس حول قدرة المؤسسة على وضع أفضل المقاییس وأفضل

التصمیمات والمواصفات والالت ا زم بها، والمحافظة علیها طالما تلبي رغبة المستهلك.

ویرى البعض الآخر أنه نتیجة لشدة المنافسة فإن هذا المفهوم لم یعد صالحا حیث أصبح المستهلك

وهو الطرف الرئیس في تحدید هذه المعاییر والمواصفات التي یجب على المؤسسة أن تحققها في منتجاتها،

إن أ ا ردت تصریفها، وفیما یلي مجموعة من التعاریف التي توضح ذلك:

(2)« الجودة تعني قدرة المنتوج على إشباع حاجات ورغبات المستهلكین » -

هي مجموعة الخصائص والصفات للمنتجات (سلع وخدمات)، والتي تجعله قاد ا ر على إشباع » -

.(3)« الحاجات المعلنة أو الضمنیة\* للزبون

تعرف جودة السلعة أو الخدمة بأنها مجموعة الجوانب والخصائص المحددة من طرف الزبون، » -

(4)« والتي تشبع حاجاته مقابل سعر معطى

إشباع الحاجات أو الخدمات المحددة من طرف الزبائن » - وفي نفس السیاق تعرف الجودة على أنها

.(5)« والمستعملین

مجموعة الخصائص والمی ا زت الخاصة بمنتوج أو خدمة والتي تسمح »: كما تعرف بأنها عبارة عن

له بإرضاء حاجات ظاهرة أو كامنة، ولها نوعان: الجودة الداخلیة وهي القدرة على تحقیق العملیات اللازمة

لمتطلبات المنتوج أو الخدمة، والجودة الخارجیة: وتمثل مدى قدرة المنتوجات أو الخدمات على إرضاء

.(6)« الزبائن

ولكن نظ ا ر لما أحدثته ظاهرتي العولمة والشمولیة من تداعیات من بینها ضرورة توحید وتنمیط هذه

المقاییس، والتي یمكن من خلالها الحكم على جودة الخدمة أو السلعة، بحیث تأخذ الطابع العالمي، وهذه

(International Standard ISO المقاییس أو الخصائص تسمى بمقاییس الجودة العالمیة

وفي هذا الإطار فإن جودة المنتوج توقف على مطابقته لمجموعة من المواصفات ،Organisation)

الدولیة والعالمیة، لذا فإن الجودة حسب هذا المفهوم هي:

عبارة عن مجموعة من القواعد التقنیة المتفق علیها بین المنتجین (وفي بعض الأحیان » -

.(1)« المستعملین والزبائن)، بهدف تخصیص، وتسهیل، وتوحید السلعة أو الخدمة المقدمة

مجموعة من المعاییر العالمیة المحددة للجودة في كل نشاط من أنشطة المؤسسة، والتي یجب » -

(2)« الالت ا زم بها من أجل تحقیق مستوى أداء وجودة عالیان

(3)«. عبارة عن مجموعة من المواصفات المتفق علیها بین المنتج والمستهلك » -

حسب هذین التعریفین فإن الجودة ترتبط بمجموعة من المعاییر والمواصفات الدولیة التي تلتزم بها

ISO المؤسسة في منتجاتها، والتي تعود مهمة وضعها وٕانشائها للمنضمة العالمیة للمواصفات القیاسیة

وتعمل من خلالها على توحید مواصفات المنتجات.

( هذا ویمكن النظر إلى الجودة من مجالات مختلفة نوردها فیما یلي:( 4

،« الجودة هي الجانب الجمالي الذي یلمسه المستهلك في المنتوج »: \_ من وجهة نظر فلسفیة فان

أي الجودة حسب هذه النظرة شيء معنوي یخضع للتقییم الشخصي للمستهلك للجانب الجمالي في المنتوج.

فالجودة هي مجموعة من الخصائص والمواصفات الفنیة التي لا بد من » : - من وجهة نظر إنتاجیة

.« توفرها في المنتوج أثناء إنتاجه

أي ،« هي القدرة على إشباع متطلبات وحاجات المستهلكین » : - من وجهة نظر تسویقیة فان الجودة

هي قدرة المؤسسة على تجسید متطلبات وحاجات المستهلك.

هي القدرة على تلبیة حاجات المستهلك ومتطلباته ولكن بأسعار » : - من وجهة نظر قیمیة فالجودة

قابلیة إرضاء » : كما تعرف بأنها .« معقولة، وبأدنى التكالیف بالنسبة للمؤسسة في نفس الوقت

5) وبذلك فإنه إذا ).« حاجات الش ا رء والاستعمال بأحسن تكلفة لتخفیض الخسائر أفضل من المنافسین

إذا نظرنا لجودة المنتوج من وجهة نظر القیمة فإن الأمر یتطلب من المؤسسة تجسید متطلبات

وحاجات المستهلك ولكن بشروط معینة، وعلى الأسعار المعقولة بالنسبة للمستهلك وتكالیف منخفضة

بالنسبة للمنتج، أي نسبة بین الجودة والتكالیف.

محددة بالزمن ، وتؤدي إلى المیزة التنافسیة للمنتوج »: - من وجهة نظر إست ا رتیجیة فالجودة المثلى

6)، أي هي قدرة المنتوج على )« مقارنة بالمنتوجات الأخرى الموجودة بالسوق وتؤدي نفس الوظائف

تحقیق میزة تنافسیة في السوق.