

## التأصيل النظري للجودة

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها الإدارة العليا للمنظمة مهما كانت نوعية نشاطها وحجمها، فهي تسعى دائما لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة، حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثلا ينبغي الجميع الوصول إليه وتحقيقه، حيث تقوم منظمات الخدمة باستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة خدماتها، والتي يقصد من ورائها توفير الخدمات التي تشبع الرغبات الكاملة لزبائنهم، سواء الداخليين (العاملين باختلاف مستوياتهم الوظيفية) أو الخارجيين (الزبائن باختلاف طلباتهم ورغباتهم) وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة.

### أولا: ماهية الجودة (Quality)

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية والوظيفة الأولى لأي منظمة وفلسفة إدارية للحصول على ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئية المتلاحقة، مما أدى إلى أن أصبحت الجودة سلاحا استراتيجيا للمنظمات<sup>(1)</sup> وفيما يلي نبرز عدة تعاريف للجودة:

#### 1- الجودة (لغة):

جاد الشيء يجود (جودة) بفتح الجيم وضمها أي صار جيدا، و (أجاد) الشيء (فجاد) و (جوده) أيضا (تجويدا)، وشاعر (مجاد) بالكسر أي يجيد كثيرا<sup>(2)</sup>.

#### 2- الجودة (اصطلاحا):

إن كلمة الجودة مشتقة من الكلمة اللاتينية "quality" والتي تعني طبيعة الشخص، طبيعة الشيء أو درجة الدقة والإتقان<sup>(3)</sup>.

#### 3- مفهوم الجودة من منظور إسلامي:

تعد جودة العمل وإتقانه في كل شؤون الحياة أساسا من أساسيات ديننا الحنيف إذ ورد الأمر بذلك في غير ما مناسبة في كتاب الله تعالى وفي سنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم ولقد وجه سبحانه إلى أن صفتي الحفظ والعلم أساس لنجاح العامل في عمله وسبب لجودة العمل وإتقانه قال تعالى "قال اجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم" يوسف(55) وأورد سبحانه في أية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إليه عمل.

قال تعالى "قالت إحداهن يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين) القصص (26).

<sup>1</sup> - المحياوي قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات (مفاهيم وعمليات وتطبيقات)، إدارة الشروق للنشر والتوزيع، ط1، عمان (الأردن)، 2006، ص 23.

<sup>2</sup> - زين الدين محمد بن أبي بكر الرازي، مختار الصحاح، تحقيق أحمد إبراهيم زهوة، دار الكتاب العربي، ط1، بيروت(لبنان) 2002، ص 67.

<sup>3</sup> - الدراكة مأمون، طارق الشبلي، الجودة في المنظومة الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 16.

ومدار كل هذه الصفات يدور حول إحسان العمل وإجادته، إذ العبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هو بحسنه، قال تعالى: "الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور" الملك(3) وعلى السياق نفسه يأتي تأكيد السنة المطهرة في قوله صلى الله عليه وسلم (لا تكونون إمعة تقولون إن أحسن الناس أحسنا وإن ظلموا ظلمنا ولكن وطنوا أنفسكم أن تحسنوا وإن أساءوا فلا تظلموا).

من خلال ما أوردنا سابقا من آيات قرآنية وأحاديث نبوية شريفة يمكن تلخيص تعريف الجودة من منظور إسلامي في كلمة (الإحسان) (تلخيصا وليس تحديدا) وفيما يلي بعض من آيات الله تبرز أهمية الإحسان وإتقان الأعمال للوصول إلى جودة الأمان.

قال تعالى "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون" التوبة (105).

قال تعالى "وأحسنوا إن الله يحب المحسنين" البقرة (195).

قال تعالى "وتعاونوا على البر والتقوى" المائدة (2).

وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا فليتيقنه"

وإذا كان البعض في الغرب يدعي أن الحضارة الغربية في القرن العشرين لها الفضل في ابتكار وتطبيق الجودة، فإن الحقيقة أن الإسلام من قديم الزمن من خلال آيات القرآن الكريم والأحاديث والسيرة النبوية الشريفة وسيرة الخلفاء الراشدين والصحابة قد أرسى أسس السلوك الإنساني وفقا لكثير من مبادئ الجودة المتعارف عليها حاليا ومن تلك المبادئ إتقان العمل والشورى، حرية الإنسان، المساواة والعدالة، التعاون، والتكافل، احترام العمل، تقدير العلم، العمل الجماعي، الحوافز (الثواب، العقاب) وغيرها من المبادئ.

فمثلا دعى الإسلام إلى الالتزام بمبدأ الشورى الذي يعني اتخاذ القرارات حيال المشكلات من خلال مبدأ التشاور مع أفراد الجماعة، حيث خاطب ربنا سبحانه عز وجل نبيه الكريم قائلا له (فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر) (آل عمران: 159).

وبما أن الجودة تعني الإتقان في كل شيء حيث يقول صلى الله عليه وسلم مخاطبا أمته (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه)، من خلال هذا الحديث الشريف يتضح لنا جليا أن الإسلام يجب أن يكون الفرد مسؤولا عن جودة عمله وإتقانه بما يسمح بتحقيق وترغيب الأفراد للعمل إلى ما هو أحسن.

#### 4- تعاريف للجودة من وجهة نظر روادها:

تعددت وتباينت التعاريف التي أوردتها رواد الإدارة في هذا الموضوع ولهذا من الصعب أن نجد تعريفا شاملا ويظهر ذلك جليا من خلال التعاريف التي سنعرضها فيما يلي:

- يعرفها (JM juran)(جوران) بأنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال(1).

<sup>1</sup> - محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات)، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2008، ص 19.

- (E.Deming)(ديمينغ): الجودة يجب أن ترضي حاجيات العميل الحالية والمستقبلية<sup>(1)</sup>.
  - كما عرفها (Johnson)(جونسون): بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه<sup>(2)</sup>.
  - M.Crosby(كروسبي): الجودة على أنها المطابقة مع المتطلبات ويمكن تحقيق قياسها من خلال كلفة عدم المطابقة<sup>(3)</sup>.
- كما تم تعريفها وفق عدة جهات ذات الصلة:
- المكتب الوطني للتنمية الاقتصادية ببريطانيا بأنها "الوفاء لمتطلبات السوق من حيث التصميم الجيد وخدمات ما بعد البيع"<sup>(4)</sup>.
  - وعرفت المنظمة الدولية للتقييس (ISO 9000-2000) الجودة بأنها "درجة تلبية مجموعة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا في المنتج لمتطلبات العميل.
  - وتعرفها الجمعية الأمريكية أنها الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية<sup>(5)</sup>.
  - الجودة هي توافر مواصفات وخصائص في المنتج أو الخدمة تلي متطلبات وحاجات وتوقعات العميل المعلنة والضمنية بالوقت والكلفة المقبولة<sup>(6)</sup>.
  - وتعني الجودة الإتقان وهي نتيجة الاهتمام بالكيف والنوع، وتكون محكومة بمواصفات ومعايير ومقاييس نسبية وتختلف من فرد لآخر ومكان وزمان لآخر<sup>(7)</sup>.

<sup>1</sup>- رعد عبد الله الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان (الأردن)، 2008، ص 29.

<sup>2</sup>- فيلالى عبد الرحمان، إدارة الجودة الشاملة، الأدوات وأبعاد تنمية أداء المؤسسات، الملتقى العلمي الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، سعيدة (الجزائر)، 2010، ص 4.

<sup>3</sup>- فيلالى عبد الرحمان، المرجع نفسه، ص 4.

<sup>4</sup>- توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات:مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار النهضة العربية، ط1، القاهرة (مصر)، 1995، ص 13.

<sup>6</sup>-Saddik abdellah, mamagement de la qualite, office des publications universitaires, alger 2003, p 23

<sup>5</sup>- رعد عبد الله الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 29.

<sup>6</sup>- عمر أيمن، مقدمة في مداخل وتطبيقات الجودة، منشأة المعارف، الإسكندرية (مصر)، 2010، ص 15.

<sup>7</sup>- عبودي زيد، إدارة الجودة الشاملة، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان (الأردن)، 2006، ص 32.

- وتعتبر الجودة مجموعة من المزايا والخصائص مرتبطة بالمنتج أو الخدمة تسهم في إشباع رغبات العملاء وتصل إلى توقعاتهم<sup>(1)</sup>.

- كما تعبر الجودة على رضا العميل أو الملائمة للاستعمال وهي تعبر عن نوعين من العملاء هم الداخلون والخارجيون (Extrenal, Internal)<sup>(2)</sup>، حيث يأخذ المنتج 3 أشكال رئيسية:

✓ السلع (Goods) والتي تكون ملموسة ومدركة بالحواس الطبيعية.

✓ البرمجيات (Softwzre): وهي عوامل مساعدة في تقديم الخدمات وزيادة الجودة، ومن أمثلتها البرامج والتعليمات الحاسوبية.

✓ الخدمة (Service): وهي عناصر غير ملموسة وغير مدركة بالحواس الطبيعية ومن أمثلتها الأعمال المصرفية والتأمين والنقل وغيرها.

بالرغم من وجود بعض الاختلافات في وجهات نظر القائمين على صياغة مفهوم الجودة إلا أن هناك اتفاقا على أهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي متميز في السوق فلا تستطيع المؤسسات نتيجة للمتغيرات البيئية التي تعمل في ظلها الاستمرار في السوق دون تبني إستراتيجية فعالة تجاه جودة منتجاتها .

يتعدى مفهوم الجودة في رأي الكثيرين جودة المنتج نفسه ليشمل أيضا جودة الخدمات وجودة الاتصالات وجودة المعلومات وجودة الأفراد وجودة الإشراف والإدارة وهذا ما تؤكد عليه الكتابات الآن أو ما يسمى بالجودة الشاملة والتي لا تفرق بين ما هو مادي وما هو غير مادي وبين ما هو ملموس وغير ملموس هذا ما أدى إلى بروز وزيادة الاهتمام بالخدمات وتطويرها سواء في القطاع الخاص أو العام.

### ثانيا: أبعاد الجودة<sup>(3)</sup>

يرتبط تعريف الجودة وأوجه الجودة بخصائص المنتج أو الخدمة، لذلك لا بد من تحديد مجالات تلك الخصائص أو أصنافها وهي ما تعرف بأبعاد الجودة.

يعتبر تصنيف (Garvin) سنة 1984 لأبعاد الجودة الأكثر استعمالا في التسيير حيث صنفها إلى 08 أصناف وهي (الأداء، المظهر، المعمولية، المطابقة، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية والجودة المدركة).

في الدراسات الحديثة تم الاستغناء عن صنفين من أبعاد الجودة تمثلت في المطابقة والجودة المدركة لأنهما لم يعودا في الوقت الحاضر أبعادا للجودة بل أوجه لها.

وفيما يلي نبرز جدولان (01،02) يوضحان أبعاد الجودة، الأول يمثل السلعة المادية والثاني خاص بالخدمة

<sup>1</sup>- عبوي زيد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

<sup>2</sup>-Juran J.M and Gryna FM,Quality planing and analysis From product development through use (3<sup>h</sup>ed), Singapor,MC Graw hill,1993,p03.

<sup>3</sup>- يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها، ملتقى علمي وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات، جامعة سعيدة (الجزائر)، 2010، ص 05.

## الجدول رقم (01): أبعاد الجودة الخاصة بالسلع المادية

أبعاد الجودة	معناها
1- الأداء performance	- خصائص الأساسية للمنتج
2- المظهر Features	- الخصائص غير الأساسية للمنتج
3- الموثوقية Reliability	- احتمالية استمرار المنتج بالعمل بكفاءة دون عطب خلال فترة زمنية معينة.
4- المتانة Durability	- مدى طول العمر التشغيلي للمنتج
5- القابلية للخدمة Serviceability	- مدى إمكانية إصلاح المنتج
6- الجمالية Acsthetics	- كيف يبدو مظهره، مذاقه، رائحته

المصدر: يوسف رشيد، بن حراة حياة، إدارة الجودة الشاملة وصعوبات تطبيقها ملتقى علمي وطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسات جامعة سعيدة (الجزائر)، ص 05.

## الجدول رقم (02): أبعاد الجودة الخاصة بالخدمات

أبعاد جودة الخدمة	معناها
Time زمن التسليم	كم ينتظر العميل للحصول على الخدمة ومدى الدقة في الالتزام بالموعد المحدد سابقا
Completeness الاتمام	مدى الإلمام بكفاءة جوانب الخدمة
Consistense التناسق	مدى التماثل والنمطية في الخدمة المسلمة لكل عميل
Accuarcy الدقة	مدى إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة
Courtesy المعاملة	مدى ترحيب العاملين بكل عميل وللجميع دون تمييز
Convenience سهولة المنال	مدى سير الحصول على الخدمة
Responsivences الاستجابة	مدى قيام العاملين على تقديم الخدمة بالتفاعل سريعا مع ما هو غير متوقع أو خاص لدى العميل
Tangibles الملموسة	مدى توفر شواهد مادية للخدمة
Compétence الكفاءة	مدى توفر المهارات والمعارف والمعدات لتقديم الخدمة
Security الأمان	مدى خلو تقديم الخدمة من الأخطار

المصدر: يوسف رشيد، بن حراة حياة، مرجع سبق ذكره، ص 06.

## ثالثاً: أوجه الجودة

إن تعاريف الجودة المشار إليها سابقاً قد تذهب للتركيز على وجه من أوجه الجودة، فمثلاً تعريف Grosby (1979) كان يركز على جودة المطابقة، بينما تعريف Juran (1974) كان التركيز على جودة الأداء ويركز من يعمل في مجال التصميمات والهندسة على جودة التصميم، بينما يركز الاتجاه الحديث خاصة مع تبني سياسة الجودة الشاملة على المزج والتفاعل بين هذه المتغيرات الثلاث لأجل تحقيق جودة عالية للسلعة أو الخدمة. تعريف العناصر والمتغيرات الثلاث السابقة الذكر المتعلقة بأوجه الجودة نذكرها كما يلي<sup>(1)</sup>:

## 1- جودة التصميم:

تشير جودة التصميم إلى الخصائص المحددة للمنتج أو العملية بكلفة معينة ولقطاع سوقي معين، وهي مقاييس مدى حسن ملائمة التصميم للمتطلبات (الخصائص) المتفق عليها وأهم جانب في التصميم وهو نوعين:

- المواصفات الوظيفية **Spécifications fonctionnel**: وتعلق بالكيفية التي يعمل بها المنتج ويؤدي الوظيفة التي يطلب لأجلها.

- مواصفات المنتج **Spécifications de orodnit**: وتعلق بكيفية صنع المنتج حيث تساهم مختلف الإدارات (التسويق الإنتاج والعمليات الهندسية، المالية... إلخ) في تحديد خصائص المنتج، وبالتالي تؤثر في مستوى جودة التصميم.

2- جودة المطابقة **Qualité de confunands**:

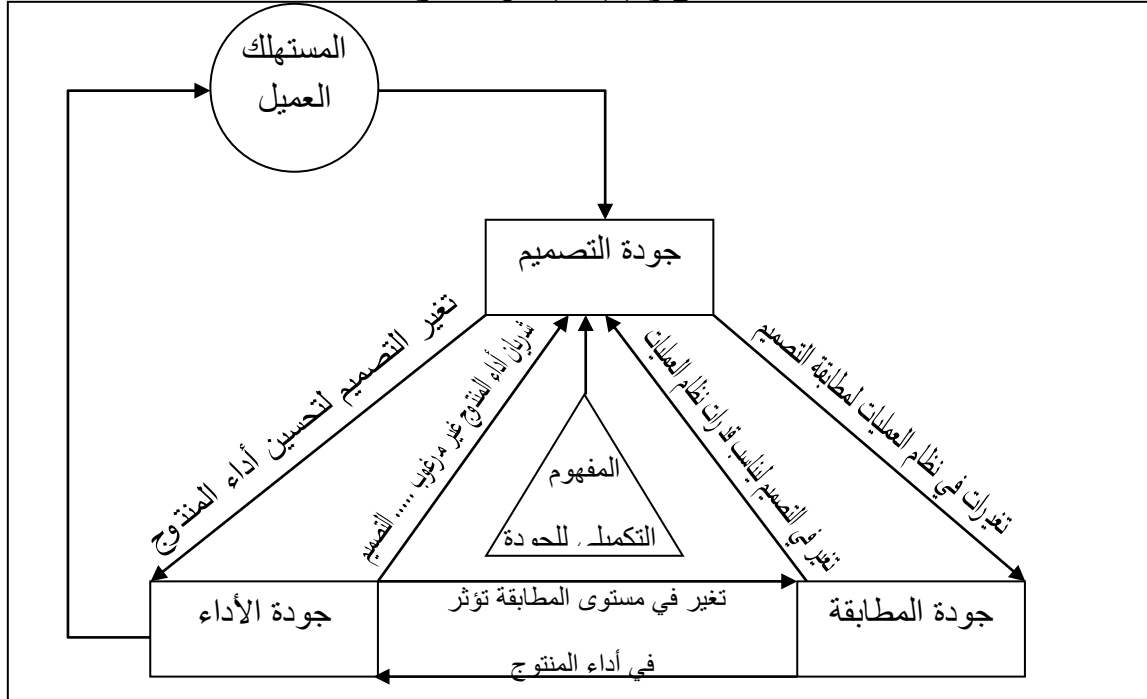
هي تعبير عن مدى تحقيق مستوى جودة التصميم في المنتج الفعلي، وتعتمد المنظمات العديد من الأساليب للسيطرة على جودة المطابقة مثل منع المعيب، أو إيجاد والكشف عن المعيب وإصلاحه، أو تحليل الأسباب واتخاذ الإجراءات التصحيحية، أو مزيج من عدة أساليب، وما تعتمده المنظمة في السيطرة على جودة المطابقة يلعب دوراً في التأثير على جودة وكلفة المنتج.

3- جودة الأداء **Qualité de performance**:

هي مدى حسن إدراك وقبول المنتج من العميل عند استعماله، وتعتبر جودة الأداء دالة لكل من جودة التصميم وجودة المطابقة، من هنا فإن توفر التغذية العكسية بين جوانب الجودة الثلاث أمراً ضرورياً. والشكل رقم (01) يوضح أوجه الجودة.

<sup>1</sup> - بن حميدة محمد، الملتقى العلمي الوطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مداخلة بعنوان: إدارة ونظام الجودة الشاملة، جامعة مولاي الطاهر سعيدة (الجزائر)، 2010، ص 04.

الشكل رقم (01): أوجه الجودة



المصدر: رعد الطائي، عيسى قداة، إدارة الجودة الشاملة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2008، ص 03.  
تعددت استعمالات ومدلولات الجودة إلا أن كلها تشير إلى ما هو ممتاز سواء من ناحية الأداء أو المطابقة أو التصميم أو المزج بينهم سواء في حالة السلعة أو الخدمة،