

## الفصل الثالث: التطور التاريخي للجودة

تشير بعض الأبحاث إلى أن أقدم اهتمام بالجودة يرجع إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية بالعراق، إبان حكم حمورابي الذي سطر أولى القوانين التي أولت الجودة والإتقان في العمل أهمية خاصة، فمثلا لو أخطأ طبيب فإنه يعاقب بمثل الخطأ الذي ارتكبه بهدف التقليل من الأخطاء والرفع من كفاءة الأداء. وتشير نفس الأبحاث إلى أنه في القرن الخامس عشر قبل الميلاد أكد الفراعنة على وجود الجودة في بناء المعابد، وفي تشييد الأهرامات التي ما تزال شاهدة على ذلك إلى اليوم، كما تميزت الحضارة الرومانية أيضا بالإتقان في إنجاز مختلف المشاريع في المجال العمراني، بفضل تنظيم المدينة على أساس معايير وضوابط يتم تحديدها من قبل مع احترام تنفيذها.

وفي عهد الإسلام، نجد هناك تركيزا كبيرا على العمل بالجودة عن طريق مبادئ عديدة، منها: مبدأ إتقان العمل، كما تنص عليه الآية الكريمة: "وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْعَذَابِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (سورة التوبة، الآية 105)، وقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " إِنَّ اللَّهَ تَعَالَىٰ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُنْفِقَهُ "، وأيضا قوله صلى الله عليه وسلم: " مَنْ عَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا ". وأيضا مبدأ المنافسة في حدود الشرع، فقد حث الله عز وجل على المنافسة للفوز في الحياة الدنيا والآخرة من خلال الآية: " وَفِي ذَٰلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ " (سورة المطففين الآية 26؛ ومبدأ التحسين المستمر، فعن عائشة رضي الله عنها أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: " سَدِّدُوا وَقَارِبُوا وَعَلِّمُوا أَنْ لَنْ يُدْخَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلُهُ الْجَنَّةَ وَأَنْ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ أَدْوَمُهَا وَإِنْ قَلَّ ".

ومع قيام الثورة الصناعية (العصر الحديث) وما نتج عنها من ضخامة في الإنتاج، بدأ الاهتمام بتطبيق أساليب التفتيش ووضع المواصفات لتحقيق الجودة في المنتجات. ويمكن تصنيف المراحل التطورية لممارسة الجودة في العصر الحديث إلى المراحل التالية:

**– المرحلة الأولى : التفتيش بداية الثورة الصناعية 1940 :** كانت بدايات الرقابة على الجودة هي العامل نفسه، إذ كان الحرفي يقوم بنفسه بفحص إنتاجه الذي ينتجه، وبعد ظهور المصانع التي تتضمن العديد من العمال أصبحت عملية الرقابة على الجودة والتوجيه مسؤولة رئيس العمال. وكان منطوق الفحص الشامل يبدو فكرة جيّدة في ذلك الوقت وانصبّت وظيفة الفحص على مراقبة مستوى جودة المنتج المعين الذي يتم انتاجه فعلاً، و من ثم تحول عملية الفحص دون وصول الوحدات المعيبة، و التي لا تلي رغبات المستهلك، و لكن لا تمنع من وقوع الخطأ بلاكتشافه بعد الفحص استبعاده، فتتحمل المؤسسة تكاليف معتبرة، إضافة إلى ذلك فإن عملية الفحص تتأخر في اكتشاف الرديء حيث لا تتم عبر المراحل الإنتاجية، و إنما بعد آخر مرحلة من الإنتاج، قبل تسليم المنتج إلى المستهلك، كما أن عملية الفحص اقتصر على عمال الإنتاج فقط باعتبارهم المسؤولين الوحيديين عن مستوى الجودة.

- المرحلة الثانية : ضبط الجودة احصائيا 1940-1960: شهدت هذه المرحلة تحولا حاسما تمثل في استخدام أساليب علمية في الرقابة على الجودة مثل أدوات وأساليب علم الإحصاء التي ساعدت في ضبط الجودة أي الكشف عن الانحرافات قبل حدوث العيوب والعمل على حل المشاكل في وقتها. في فترة الخمسينيات من القرن العشرين شهدت تقديم فكرة الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة للصناعة اليابانية الدور الكبير في فترة إعادة بناء اليابان، و في التفوق الملحوظ في مجال جودة المنتجات.

- المرحلة الثالثة ضمان الجودة 1960-1980: تطور أساليب الرقابة على الجودة أدى إلى ظهور مفاهيم حديثة تؤكد على بناء الجودة وليس التفتيش عنها كما تشير إلى أن مسؤولية الحفاظ عليها هي مسؤولية جميع الأقسام وليس قسم الرقابة فقط وبمشاركة جميع الأفراد كما ظهر في هذه الفترة مبدأ التلف الصفري لـ Crosby أي الثقة بأن كل شيء صحيح وخال من العيوب. وتتضمن عملية تأكيد الجودة وضع نظام لتجنب الأخطاء، وفق مجموعة من الإجراءات و الأنشطة المخططة بهدف إعطاء الثقة الكافية بأن المؤسسة ستحقق متطلبات معينة للجودة، و يعطي تأكيد الجودة داخليا ثقة كبيرة للإدارة، و خارجياً يعطي ثقة للعملاء الذين يتعاملون مع هذه المؤسسة.

- المرحلة الرابعة إدارة الجودة الشاملة ابتداء من 1980: في ظل التحديات والمنافسة الشديدي التي تواجهها المنظمات الحالية أصبحت المدخل السابقة للجودة لا تفي بالغرض المطلوب لمواجهتها، فلقد اقتنع المسيرون بضرورة انتهاج مدخل جديد للجودة أشمل و أوسع من المدخل السابقة فظهر إثر ذلك مدخل مدخل إدارة الجودة الشاملة، حيث يعتبر كمدخل إداري يركز على الجودة التي تعتمد على مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق النجاح طويلا الأمد من خلال تحقيق رضا المستهلك و مصلحة المجتمع.