مدخل مفاهيمي إلى الجودة

أولاً: مفهوم الجودة:

2.2. المفهوم اللغوي والاصطلاحي:

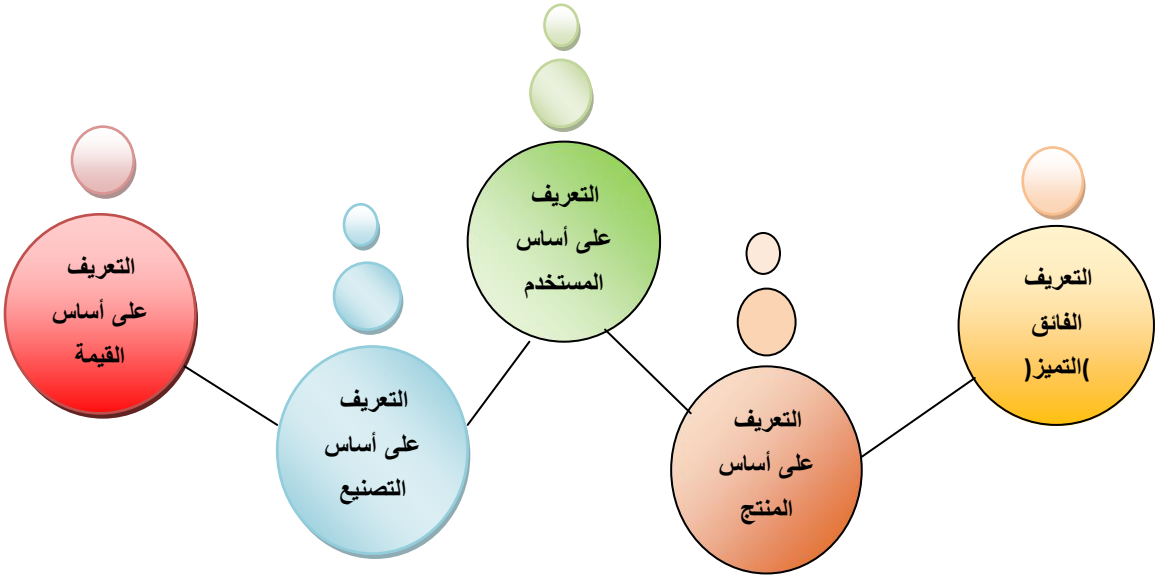
أ. لغة:

يقابله مصطلح qualité بالفرنسية ومصطلح quality بالانجليزية. والجودة لغة هي نقيض الرديء، نقول جاد الشيء جوده وجودة، أي صار جيدا.

جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل.

ب. الجودة اصطلاحا:

تعددت مفاهيم وتعاريف الجودة حسب تعدد المفكرين وكذا تعدد الأوساط التي ظهرت فيها ولقد حاولنا تقديم نموذج جارفن الخماسي لتعريف الجودة في كتابه Managing quality سنة 1988 على أ ن لها عدة معاني منها:



الشكل 2: تقديم نموذج جارفن الخماسي لتعريف الجودة.

1.على أساس التميز:

* الجودة هي خبرة مرضية للعميل (ليست مجرد تقديم المنتج أو الخدمة الجيدة للعميل).
* الجودة تعني التميز (التفوق)؛ تعرفها عندما ت ارها.

2. على أساس المنتج: حيث تتعامل الجودة مع اختلافات في الجودة لبعض الخصائص أو الصفات المميَّزة. ويكون المنتج ذو الجودة العالية أصلب أو أكثر ليونة أو أكثر نعومة أو أكثر قوة.

3. على أساس المستخدم:

* الجودة حسب فليب كروسبي هي الإيفاء بمتطلبات العميل.
* الجودة حسب ديمنج تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضرا ومستقبلا.

4. على أساس التصنيع:

- الجودة أداء العمل الصحيح وبالشكل الصحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد.
- الجودة حسب كروسبي هي المطابقة مع أفضل المواصفات والمعايير.

5. على أساس القيمة:

- الجودة هي القيمة التي يقدمها المنتج مقابل السعر الذي يدفعه العميل
- الجودة هي التكلفة: منذ القديم وإلى غاية اليوم مازال الكثير من الناس يعتقدون أنه كل ما كان المنتج غالي كان ذا جودة وبالتالي تحقيق جودة عالية لابد من إضافة خصائص للمنتج.
- الجودة هي السعر الذي يرضى العميل عن دفعه مقابل الخدمة أو المنتج الذي يحصل عليه.

فالمنتج ذو الجودة الأعلى هو المنتج الذي يُعطى الزبائن أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعونه من أموال – أي المنتج الذي يفي باحتياجات الزبائن بالسعر الأقل.

من التعاريف الأخرى للجودة:

الجودة هي ملائمة المنتج للاستعمال أو الغرض. ولتحديد الملائمة للغرض والاستعمال هناك ستة عوامل هي:

الشكل 1: العوامل الستة التي تحدد الملائمة لغرض والاستعمال

1. **ملائمة التصميم:** إلى أي مدى يلائم التصميم للهدف المنشأ من أجله، بمعنى آخر مدى تحقيق مواصفات التصميم لمتطلبات العميل.
2. **المطابقة مع التصميم:** مدى المطابقة مع مواصفات التصميم بعد إتمام عملية التصنيع وتحدد بناءً على هذا العامل مسئوليات العمالة تجاه الجودة ومقدرات المنتج المرتبطة بالزمن.
3. **الإتاحة للاستخدام:** مدى إتاحة استخدام العميل للمنتج عند الرغبة في ذلك ويقال أن المنتج متاح للاستخدام عندما يكون في حالته التشغيلية.
4. **الاعتمادية أو الوثوقية:** احتمال أداء المنتج لوظيفة محددة تحت ظروف تشغيل معروفة مع استمرار الأداء لفترة زمنية محددة وبدون فشل.
5. **القابلية للصيانة:** مدى سهولة إجراء عمليات التفتيش والصيانة للمنتج وهناك طريقتان لإجراء الصيانة هما الصيانة الوقائية والصيانة العلاجية.

6. **سهولة التصنيع قابلية الإنتاج:** مدى قابلية التصميم للتصنيع باستخدام المتاح من الوسائل والطرق والعمليات للكوادر البشرية العاملة بالمؤسسة.

ثانيا: الجودة في الإسلام:

الجودة هي أحد مبادئ الإسلام التي دعا إليها القرآن الكريم في الكثير من الآيات القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة ولكن بلفظين أساسيين يماثلان الجودة وهما الإحسان والإتقان.

أ. مفهوم الإحسان:

الإحسان في اللغة من أحسن: فعل ما هو حسن وأحسن الشيء أجاد صنعه

وردت مشتقاته في القرآن الكريم مرات كثيرة، تارة بصيغة المصدر وتارة بصيغ الفاعل ولم ترد بصيغة الأمر إلا مرة واحدة مخاطباً فيها الجماعة لقوله تعالى: "وأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّهَ يحِبُّ المُحْسِنينَ"(البقرة، آية: 195). كما حث الرسول–ص– على معاملة الناس بالحسنى و الت ازم الأخلاق الحسنة معهم "اتق الله حيثما كنت و أتبع السيئة الحسنة تمحها و خالق الناس بخلق حسن". (الترمذي، ب.ت، ج3: 423)

فالإحسان في العمل ذو شقين، الأول استخدام أقصى درجات المهارة والإتقان فيه وأما الشق الثاني فهو التوجه بالعمل لله عز وجل.

ويؤكد ذلك ما جاء في حديث الرسول –ص–: " إن الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة و إذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة و ليح د أحدكم شفرته وليرح ذبيحته " (مسلم ، ب.ت ، ج6 : 27) ، فالحديث السابق يدل على الإتقان في العمل كما يشير إلى توفير الأداة الفاعلة و المجيدة لتنفيذ المهمة على أكمل وجه.

مما سبق فإن الإحسان يتضمن معنى التمام والإكمال وفعل الشيء الجيد وإتقان العمل وإخلاصه لله عز وجل، وبذلك تكون الجودة مظهراً من مظاهر الإحسان وثمرة من ثماره.

ب. مفهوم الإتقان:

الإتقان في اللغة من أتقن الشيء أحكمه وإتقانه إحكامه، فالإتقان الإحكام للأشياء.

وجاء في محكم التنزيل: "كِتابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتهُ ثمَّ فُ صِلتْ مِن لدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ" (هود، آية: 1).

فالإتقان أحد مظاهر ومؤشرات الحكمة في العمل، والحكيم هو المتقن للأمور، ورجل تقن متقن للأشياء حاذق.

والإتقان بمعنى الإحسان والإحكام للشيء، وجاء في قوله تعالى: " لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تقْوِيمٍ " (التين، آية: 4)، ولفت ربنا سبحانه وتعالى انتباه عباده إلى إتقان صنعته في خلقه بقوله : "صُنْعَ اللَّهِ الذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تفْعَلونَ" (النمل، آية: 88)، و بين رب العزة في كتابه الحكيم بعض مظاهر إبداعه واتقانه في هذا الكون الرحيب "وَ الأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنبَتْنَا فِيهَا مِن كُلِ زَوْجٍ بَهِيجٍ * تبْصِرَةً وَذِكْرَى لِكُلِ عَبْدٍ مُنيبٍ" (ق، الآيات: 7–8).

كما يدعو الإسلام أيضا إلى التأكد من جودة العمل الذي يقوم به الإنسان وخلوه من النقص والعيوب، فقد حث الرسول صلى الله عليه وسلم على إتقان العمل فقال: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"، والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وأن يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش أو خداع وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل.

يتضح مما تقدم أن الإتقان مفهوم يتضمن إحكام الشيء وإحسانه وأداء العمل بمهارة، حيث هناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان غير أن الإتقان عمل يتعلق بالمها ارت التي يكتسبها الإنسان فيما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان.

وبالإجمال يمكن القول، أن الجودة تعني إجادة العمل والإتقان درجة عالية في الجودة والإحسان مرادف للإتقان غير أن الأخير أخص من حيث الدلالة لكونه يتضمن حذق الشيء والمهارة في أداءه وإحكامه ويبقى الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل واتقانه، بصفته قيمة روحية إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله عز وجل ويرضاه.