

طبيعة الجودة

أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية، وأخذت المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا، بل ويمكن القول أن الجودة باتت الوظيفة الأولى للكثير من المنظمات، وغدت فلسفة إدارية وأسلوب حياة تمكنها من البقاء في ظل التغيرات البيئية المتلاحقة وسريعة التغيير، إضافة إلى تزايد إدراك المستهلكين لمستوى الجودة فيما يقدم لهم من سلع وخدمات حيث يؤدي امتلاك الجودة إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء، ومع زيادة متطلبات العميل وظهور فرص بديلة، وقد عرفت الجودة مفاهيم مختلفة ومراحل مرت بها حتى أصبح لكل مرحلة مفهوم خاص بالجودة، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى إبراز هذه المفاهيم ومصطلحات الجودة والمراحل التاريخية التي مر بها تطور هذه المفاهيم.

مفهوم الجودة

يبدو أن اهتمام الإنسان بالجودة كان اهتماما قديما جدا، حيث أن تاريخ الجودة يعود إلى عام 2150 قبل الميلاد، وشواهد ذلك قانون حمورابي الذي ينص في بعض بنوده أنه: "إذا قام بناء ببناء بيت لرجل، وكان عمله ليس متينا، وسقط البيت، وقتل صاحبه، فإن ذلك البناء يستحق عقوبة القتل"، وكذلك تمكن المفتشون الفينيقيون من القضاء على تكرار مخالفات الجودة بقطع يد من يصنع منتجا معيبا (العريفي.2007.16).

وحتى في ديننا الإسلامي الحنيف أوصنا الله سبحانه وتعالى بالجودة والإتقان والإخلاص والتفاني في العمل، وذلك في قوله عز وجل (صنع الله الذي أتقن كل شيء) (سورة النمل،88)، وقوله تعالى (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا) (سورة الملك،2)، وكذلك قوله تعالى (أحسن كل شيء خلقه) (سورة السجدة،7).

وكان الرسول صلى الله عليه وسلم يحث أتباعه على إتقان العمل ويرغب فيه، ويعدده قرية من أحب القرابات إلى الله سبحانه وتعالى، يقول صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"، وكما قال النبي صلى الله عليه وسلم: "إن من سن في الإسلام سنة فعمل بها بعده، كتب له أجر مثل أجر من عمل بها ولا ينقص من أجورهم شيء، ومن سن في الإسلام سنة حسنة فعمل بها بعده كتب عليه مثل وزر من عمل بها ولا ينقص من أوزارهم شيء" (رواه مسلم، حديث رقم 1017).

وفي عصرنا يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء، بعد أن انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلا عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والإتجاه نحو العولمة والإهتمام بقضايا البيئة، والتغيير الحاصل في سلوك الزبون الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات بغض النظر عن مصدرها.

ويرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة وهي تعني أيضا الدقة والإتقان

والجودة في اللغة تعني كون الشيء جيدا، وفعلها ثلاثي جاد، جود، نقيض رديء، وجاد الشيء أي صار جيدا، وجاد جودة وأجاد : أي أتى بالجيد من القول والفعل، واستجبت الشيء : أعدته جيدا ، و استجاد الشيء : وجده جيدا أو طلبه جيدا

أما مفهوم الجودة في الاصطلاح، فقد وردت في أدبيات الإدارة عدة تعاريف للجودة، وبصرف النظر عن اختلافها إلا أن هناك تعريفات فرضت نفسها على الفكر الإداري، ومن ذلك عرفها:

"ديمنج على أنها: ترجمة الاحتياجات المستقبلية للعملاء إلى خصائص قابلة للقياس، حيث يتم تصميم المنتج وتقديمه لكسب رضا العميل وبقيمة تناسبه"

ويقول جوران أن الجودة: "هي الملاءمة للاستخدام".

ويرى كروسبي أن الجودة هي: "المطابقة للاحتياجات" وعرفها ايشيكاوا بأنها: "تطوير تصميم المنتج بطريقة اقتصادية وأكثر فائدة وترضي الزبون دائما".

ويعرفها المفكر "جابلونسكي Jablonski" بأنها: "تلك الصفات المميزة لمنتج أو خدمة ما و تتمثل قيمة هذه الصفات بالجودة والتوقيت والحجم ومقدار التكلفة ومصداقية المنتج وغيرها من العوامل الأخرى في تحديد مفهوم الجودة"

كما عرفت المواصفة ISO 9000 نظام إدارة الجودة مبادئ ومصطلحات إصدار 2000 بأنها: "قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء متطلبات"

ويختلف مفهوم الجودة لدى المنتج عن مفهومها لدى الزبون، فمفهوم الجودة لدى المنتج يمكن النظر إليه من حيث جودة التصميم، وجودة الأداء، وجودة الإنتاج أو المطابقة، أما الزبون فإنه ينظر إلى الجودة على أنها قيمة، بمعنى كيف يمكن للمنتج الجيد (سلعة أو خدمة) أن يحقق الغرض المقصود بالسعر الذي يرغب دفعه.

ومهما تعددت التعاريف لمفهوم الجودة، إلا أنها تلتقي أو تشترك في أربعة عناصر رئيسة يدور حولها مفهوم الجودة، هي:

1. الجودة هي درجة التفضيل.

2. الجودة هي المطابقة للاستعمال.

3. الجودة هي المطابقة مع المتطلبات.

4. الجودة هي التركيز على العميل.

ويدور الخلاف بين الباحثين حول ما إذا كانت الجودة مفهوما موضوعيا (Objective) أو أنها مفهوم شخصي (Subjective) يتحدد من خلال إدراك الفرد لكيفية إشباع المنتج حاجاته، ولذلك نجد أن أحد المهتمين بموضوع الجودة وهو ديفيد جارفين قد قدم خمسة مداخل تعكس تعاريف الجودة هي:

- 1 . مدخل الامتياز
- 2 . مدخل يعتمد على المنتج
- 3 . مدخل يعتمد على المستخدم
- 4 . مدخل يعتمد على التصنيع
- 5 . مدخل يعتمد على القيمة

التطور التاريخي للجودة

يعود الاهتمام بالجودة إلى العصور القديمة، زمن الفراعنة، فقد وجدت نقوش للفراعنة تسجل اهتماماتهم بالجودة على معابدهم، حيث توضح إحدى الرسوم التي وجدت في المعابد صور لقاطع حجر ينفذ نقشا مرفقا لطلب عميله، بينما يقوم مفتش الجودة بالتحقيق المستمر من سلامة ودقة التنفيذ وفقا للمعايير الموضوعية. ومن الطبيعي أن يستمر الاهتمام بالجودة إلى عصرنا الحالي الذي يسمى بعصر الجودة. ففي منتصف القرن السابع عشر أرسل وزير المالية الفرنسي "كولبير" للملك الفرنسي مذكرا إياه بأنه "إذا ضمنت مصانعنا جودة منتجاتها من خلال إتقانها للعمل فإن الأجانب سيهتمون بالاستيراد منا وأموالهم ستتدفق على المملكة، فأصبحت بعدها المنتجات تعرض حسب مواصفات محددة سلفا يختار منها المستفيد ما يلبي احتياجاته لذا يقال في المثل الفرنسي "la qualité qui fait la différence".

وعموما فقد مرت الجودة بعدة مراحل مهمة حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن وهذه المراحل هي كالتالي:

1. **قبل الميلاد:** كان يوجد قانون لحمورابي في الأخطاء الجراحية، فمثلا لو أخطأ طبيب فإنه يعاقب بمثل الخطأ الذي ارتكبه فاليد باليد والعين بالعين، وهكذا. وهدف هذا القانون هو تقليل الأخطاء حيث كان يعتقد "حمورابي" بأن ذلك سوف يرفع كفاءة الأداء.

2. **بعد الميلاد:** وضع الرومان قوانين مكتوبة لممارسة الطب حيث كانت هناك جزاءات لمن يخالفها.

3. **في عهد الإسلام:** لقد ركز الإسلام على الجودة وأوصى بتطبيقها عن طريق مبادئ عديدة منها: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه". وكذلك النهي عن الغش "من غشنا فليس منا".

4. **في العهد الحديث:** تطور الاهتمام بالجودة منذ بداية القرن الماضي، وبرع في ذلك اليابانيون الذين أسهموا بقدر كبير في ذلك، ومذ ذاك عرفت الجودة مفاهيم مختلفة عبر مراحل معينة يمكن توضيحها في التالي:

1. **مرحلة الفحص:** امتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر وحتى أوائل القرن العشرين في الغرب. كان التركيز في هذه المرحلة على التفتيش وفحص المنتجات حيث كان الاعتماد أساساً على مطابقة المنتجات النهائية

بالمواصفات المحددة، وكانت أدوات القياس هي وسائل المفتشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والرديئة، والنظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب إلى أنها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات.

2. مرحلة مراقبة/ضبط الجودة : وامتدت من العشرينات من القرن العشرين حتى الخمسينات منه، في هذه المرحلة تم تأسيس قسم للجودة مهامه مراقبة الجودة واختيار المنتج ورفع تقارير عنه خلال مراحل الإنتاج مما أتاح الكشف المبكر عن الأخطاء والعيوب في المنتجات ، تستخدم في ذلك الأساليب الإحصائية من أجل التأكد من أن تصميم السلعة مطابق للمواصفات المحددة والتأكد من أن الإنتاج مطابق للمواصفات

3. مرحلة تأكيد الجودة: وامتدت من الخمسينات حتى الستينات، في هذه المرحلة أصبح التركيز على منع وقوع الأخطاء من خلال الإجراءات الوقائية فيتم بناء الجودة في مرحلة التصميم وليس في مرحلة الرقابة ، وفي هذه المرحلة أصبح تنسيق الجودة بين الأقسام والمجموعات المختلفة على رأس الأولويات.

4. مرحلة حلقات الجودة: امتدت هذه المرحلة من الستينات إلى الثمانينات، وتميزت بظهور حلقات الجودة والتلف الصفري في اليابان، واعتبار الجودة نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسة الصناعية.

5. مرحلة إدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المنظمة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين.

ظهرت هذه المرحلة في الثمانينات من القرن العشرين لتمثل فلسفة جديدة أساسها التحسين المستمر من خلال استخدام فرق العمل والأساليب الإحصائية من أجل إنتاج منتجات ذات جودة عالية وخالية من العيوب تضمن رضا العملاء.

فمرحلة الجودة الشاملة هي أرقى ما توصل إليه العقل البشري من نظم إدارة الجودة، وكان سبب ظهوره هو تزايد المنافسة العالمية واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق، وخسارة الشركات الأوروبية والأمريكية من هذه الأسواق.

أهمية الجودة

الجودة لها أهمية كبيرة سواء على مستوى الزبائن أو مستوى المنظمات على اختلاف أنشطتها أو على مستوى البلاد، ويمكن إيجاز أهمية الجودة من خلال تأثيرها على الجوانب التالية:

1- سمعة المنظمة: تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة يمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

2- المسؤولية القانونية للجودة: تزايد وباستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقدم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أو خدمية تكون مسئولة قانوناً عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

3- المنافسة العالمية: في عصر المعلومات والعولمة، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والتوغل في الأسواق العالمية.

4- حماية الزبون: تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة، عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي إلى إحجام الزبون عن شراء منتجات المؤسسة.

5- التكاليف وحصة السوق: تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتقليل الزمن العاطل عن الإنتاج، وبالتالي تخفيض الكلفة وزيادة ربح الشركة.

6- التطبيقات الدولية: إذ من أجل أن تكون المنظمة في وضع تنافسي على المستوى الدولي، فإن عليها الاهتمام بمستوى الجودة، فالمنتج يجب أن يتوافق وينسجم مع المتطلبات العالمية، حتى تضمن المنظمة بقاءها في بيئة الأعمال.

7- التميز: إن البحث عن التميز يعني تقديم كل ما هو نادر وفريد من نوعه، لذا ولتحقيق التميز ينبغي إشراك الزبون ليكون جزءا فاعلا في إنتاج المنتج أو الخدمة.

إن ما يثير الاهتمام بالجودة ليست الجوانب الايجابية التي تقود إلى ضمان تحقيق المكاسب وحسب، بل أيضا الجوانب السلبية التي قد تتأثر بها المنظمة جراء عدم الاستمرارية في ضمان ذلك، فالفكر الاستراتيجي للجودة المعتمد على الأهداف طويلة المدى يركز الاهتمام على القوة التي تضمن الوصول إلى تحقيق الجودة، وبالتالي القوة والاستمرارية وجوانب الضعف التي يجب التخلص منها.

أهداف الجودة

- (1) زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
- (2) زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة
- (3) زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء العميل والتفوق والتميز على المنافسين.
- (4) زيادة إنتاجية كل عنصر في المنظمة.
- (5) زيادة حركة ومرونة المنظمة في تفاعلها مع المتغيرات.
- (6) ضمان التحسين المتواصل لمستويات المنظمة وفعاليتها.
- (7) زيادة قدرة المنظمة على النمو المتواصل.