

مفهوم الجودة

يعد مفهوم الجودة أحد السمات الأساسية للعصر الحاضر؛ لذا فإنه من الممكن أن يوصف الوقت الراهن بعصر الجودة؛ وذلك لاتساع استخدام هذا المصطلح في الكثير من جوانب الحياة المعاصرة؛ حيث لا توجد منظمة أو شركة إنتاجية أو خدمية إلا وتسعى لتوظيف هذا المفهوم أو استخدامه، وقد أورد الكتاب والباحثين المهتمون بموضوع الجودة العديد من التفسيرات المتباينة لمعنى الجودة وأبعادها المختلفة.

الجودة في اللغة:

هي ضد الرداءة وهي الجيد من كل شيء، يقال جاد: جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل ويقال: أجاد فلان في عمله وأجود. (ابن منظور، 1984م، ص 72).

الجودة اصطلاحاً:

تعددت وتباينت رؤى الباحثين والمختصين حول تعريف إدارة الجودة الشاملة، وأصبح هذا المفهوم يحمل معاني متنوعة في أدبيات الإدارة، حيث أن لكل باحث نظرتة في تناول هذا المفهوم وطريقته ومصطلحاته الخاصة



في تعريفه، فمنهم من فصل بين مكوناته وذلك بأن يعرف كل لفظة على انفرادها فيرى أن الإدارة (Management) تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين مستمر للجودة، أما الجودة (Quality) فتعني تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد بل وتجاوزها بتلافي العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضي المستفيد، وأما كلمة شاملة (Total) فتعني البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من حاجات المستفيد أو المستهلك وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدمة إليه (الترتوري وجويحان، 2009م: 29-30).

ومن جهة أخرى نجد أن هناك كثيراً من الباحثين قد تعاملوا مع هذا المفهوم باعتباره وحدة واحدة، وجرت العادة على اختصاره إلى الحروف الأولى لمفرداته (TQM)، وحظي بتعاريف كثيرة ومتنوعة يلاحظ المتابع لها تبايناً فيما بينها حيناً وتقارباً حيناً آخر، ولعل السبب في التباين يعود إلى الخلفية الفكرية والفلسفية والخبرات العملية التي تراكت لدى البعض منهم من جراء المواقع الإدارية والاستشارية التي شغلوها، والتي شكلت منطلقاتهم الفكرية نحو هذا المفهوم فمنهم من وصفها بأنها فلسفة إدارية شاملة أو عملية تجمع فيها الأدوات والطرائق اللازمة لتنفيذها، أو أنها إطار عمل يخص المنظمات التي تطمح الارتقاء إلى الدرجة أو المستوى العالمي، أو أنها نظام إداري أو أسلوب إداري أو ثقافة تنظيمية أو مدخل إداري معاصر (السامرائي، 2007م: 32-33)، وفيما يلي عرض لبعض التعريفات التي حوتها أدبيات الإدارة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يرى (كوهين وبراند 1997م: 45) أن المفاهيم الجوهرية لإدارة الجودة تتمثل في ثلاثة عناصر:

- (1) العمل مع الموردين للتأكد من أن الموارد المستخدمة في عمليات العمل قد تم تصميمها لتناسب مع استخدامك.
- (2) مواصلة قيام الموظف بتحليل عمليات العمل من أجل تحسين مهام هذه العمليات أو التقليل أو الحد من انحرافها.

(3) الاتصال عن قرب مع العملاء من أجل تحديد وفهم ماذا يريدون وكيف يعرفون الجودة.

ويعرفها (بستر فيلد وآخرون 2004م: 3) بأنها: «فلسفة ومجموعة من المبادئ المرشدة تمثل الركائز الأساسية للتحسين المستمر للمنظمة أو المنشأة».

وتعرفها منظمة التقييس العالمية كما ذكر (العزاوي 2005م: 39) بأنها: «عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما ، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخرين».

وعرفها معهد المقاييس البريطاني (British Standards Institute) كما ذكر (جودة 2004م: 22) بأنها: «فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع ، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير».

وجاء تعريفها من معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي كما ذكر (السامرائي 2008م: 38) بأنها: «نظام إداري استراتيجي متكامل يساعد على تحقيق حالة من الرضا لدى العميل، ويتضمن هذا النظام المديرين وأصحاب الأعمال ، ويستخدم طرقاً كمية لإحداث تطوير مستمر في عمليات المنظمة».

وينظر إليها (عقيلي 2001م: 31) في تعريف مطول على أنها: «فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ونمط القيادة الإدارية ونظم وإجراءات العمل والأداء ... الخ، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل

مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سـلع أو خدمات) وبأقل تكلفة، ويهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنـها، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه بل وتخطى هذا التوقع تماشياً مع استراتيجية تدرك أن رضا الزبون وهدف المنظمة هما هدف واحد، وبقاء المنظمة ونجاحها واستمراريتها يعتمد على هذا الرضا، وكذلك على رضا كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم».

ويرى (الطائي وآخرون 2009م: 197) أنها: «مدخل يعبر عن مزيد من الإحساس المشترك في ممارسة الإدارة التي تؤكد الاتصالات في الاتجاهين، وأهمية المقاييس الإحصائية، إنها نتاج ممارسة الإدارة والطرائق التحليلية التي تقود إلى عملية التحسين المستمر، التي تؤدي بدورها إلى خفض الكلف».

وتمثل لدى (سيفر 2007م: 809): «أسلوباً عقلياً وثقافة تعتمد على الاعتزاز بالوظيفة، كما أنها تتطلب الالتزام الكامل من جانب الإدارة، وهو الالتزام الذي يجب أن يمتد فيما بعد ليشمل جميع الموظفين على جميع المستويات وفي جميع الأقسام».

ويرى (حمود 2002م: 17) أنها: «ثقافة تنظيمية جديدة تسعى لإشراك كافة الأفراد العاملين في المنظمة كل من خلال موقعه في الأداء وتعبئة تلك الجهود وتعاملها نحو تحقيق الأهداف العامة للمنظمة الإنسانية».

وتعرفها (الحداد 2009م: 205) بأنها: «مدخل إداري لأداء الأعمال يحاول تعظيم المركز التنافسي للمنظمة من خلال عمليات التحسين المستمر لجودة منتجاتها، خدماتها، العاملين فيها، عملياتها وبيئتها بإشراك جميع العاملين من أجل تحقيق رضا المستفيد».

ويعرفها (العلي 2008م: 23) بصورة مختصرة على أنها: «تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسيات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات».

ومما سبق يتضح بأنه لا يوجد ثمة تعريف متفق عليه وذو قبول عام لدى المفكرين والباحثين بشأن إدارة الجودة الشاملة (TQM)، إلا أن هناك بعض التعريفات التي أظهرت تصوراً عاماً لهذا المفهوم.

وبناء على ما سبق فإن إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها كما يلاحظ الباحث لم يعد يقتصر على المؤسسات والمنظمات التي تهدف للربح المادي فقط، بل إن رغبة المؤسسات والمرافق العامة لتحقيق جودة مخرجاتها لا تقل عن رغبة تلك المؤسسات الهادفة للربح، خاصة المعاهد والجامعات والمدارس؛ إذ أن تحقيق الأهداف بصورة جيدة ومرضية هو في حد ذاته نجاح ومفخرة لمن قام به بغض النظر عن الربح أو عدمه. كما تسعى المدارس حالياً في جميع بلاد العالم إلى التجديد والتطوير والتحديث بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة. وتأخذ الجامعات باليات متنوعة ومتعددة لتحقيق هذا التحول.

ويستنتج الباحث مما سبق أيضاً أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ، وقد اختلف الباحثين في تعريفهم لها بسبب أنها تحتمل أكثر من مفهوم وقد أنفقوا على الكثير من الجوانب الأساسية لجودة الشاملة، ومن الجدير بالذكر، إن لإدارة الجودة الشاملة تعريفات متعددة تشمل جوانب مختلفة باختلاف المنظمات، إلا أن الباحث ركز على التعريف الذي يخص المدارس فقط باعتبارها محور هذه الدراسة، رغم أنه لا زال حديثاً نوعاً ما. فهي عبارة عن نظام تستخدمه المدارس للسيطرة على العملية التعليمية لأنظمتها الفرعية المختلفة وتحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها.

وعلى ضوء ما سبق يعرف الباحث الجودة بالتعليم العام بأنها: « التعليم الذي يحقق رضا الملتحقين به، ويحقق أهدافه كاملة من منظور عصري في إطار مبادئ الجودة الشاملة وضمن قيم المجتمع وثقافته، وحاجاته، وبما يمكنه من التوائم مع مقتضيات العصر».