مفهوم الجودة في المنظور الإسلامي

إن مفهوم الجودة موجود في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه ، وهو مطلب لإرضاء الله عز وجل ، والجودة في الإسلام فرع من منظومة القيم الإسلامية المتميزة ، وقد وردت العديد من النصوص القرآنية والأحاديث النبوية الشريفة المعبرة عن هذا المفهوم في مواطن كثيرة ، وألفاظ عديدة ومن هذه النصوص قوله تعالى: ﴿ لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوا وَآمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوا وَآمَنُوا ثُمَّ اتَّقَوا وَأَحْسَنُوا وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿٩٣﴾ ﴾ [المائدة].

وقوله تعالى: ﴿ وَأَنفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾ ﴾ [البقرة] .

ومفهوم الجودة حاضرٌ في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان ويتضح ذلك من خلال قوله عز وجل : ﴿ لَّيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَٰكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا

عَٰهَدُواْۖ وَٱلصَّٰبِرِينَ فِي ٱلۡبَأۡسَآءِ وَٱلضَّرَّآءِ وَحِينَ ٱلۡبَأۡسِۗ أُوْلَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ صَدَقُواْۖ وَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾ ﴾ [البقرة] .

والإسلام عقيدة وشريعة وأخلاقاً وفلسفةً للكون والإنسان والحياة هو كمال الجودة والإبداع، ذلك أن الإسلام دين الله جلت حكمته ﴿ بَدِيعُ ٱلسَّمَٰوَٰتِ وَٱلۡأَرۡضِۖ وَإِذَا قَضَىٰٓ أَمۡرٗا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُۥ كُن فَيَكُونُ ﴿١١٧﴾ ﴾ [البقرة] .

وقد ورد في الحديث الشريف قوله: صلى الله عليه وآله وسلم (إن الله تعالى :يحب من العامل إذا عمل أن يحسن) (الألباني،1988م،ص384) و الإحسان مفهوم واسع، ولكن إذا أطلق اللفظ فإن المراد به فعل ما هو حسن والحسن صفة كمال ضده القبح (التهانوي، 1996، ص666) «والإحسان :هو فعل الإنسان ما ينفع غيره بحيث يصير الغير حسناً به ،أو يصير الفاعل به حسناً بنفسه » (الكفوي،1992،ص53).

والإحسان يقال على وجهين :أحدهما الإنعام على الغير والثاني:الإحسان في الفعل أو العمل وعلى هذا قول الإمام علي رضي الله عنه «الناس أبناء ما يحسنون» أي منسوبون إلى ما يعملونه من الأفعال الحسنة (الفيروز آبادي،ص465) .

و الإحسان يقتضي من المسلم إتقان العمل المنوط به إتقان من يعلم علم اليقين أن الله عز وجل ناظر إليه مطلع على عمله ، وبهذا الإتقان تنهض الأمم وترقى المجتمعات (بن حميد،2000م،ص70).

ومن هذه النصوص قول الرسول صلى الله عليه وآله وسلم : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (الألباني،1979،ص160) .وهنا أطلق الرسول صلى الله عليه وآله وسلم كلمة العمل بحيث تعني أي عمل سواء كان عملاً دينياً أو عملاً اجتماعياً ،أو عمل اقتصادي ، أو عمل تربوي ، أو عمل عسكري ....

ومن هذا المنطلق يمكن تعريف الجودة في الإسلام : أنها المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق

رضا رب العالمين أولاً ،ثم تتحقق تلك المواصفات ، وقابلية الاستعمال» (عليمات،2004،ص16).

ويقول(الأحمري،1430هـ، ص94-103) كانت البدايات الحقيقية لاستخدام المفاهيم والمعايير التي تحكم نشاطات الجودة ترجع إلى الإسلام، فقد أرسى المبادئ الصحيحة لضمان تحقيق الجودة من خلال الاهتمام بترسيخ مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي ظهرت كعنوان شامل عام 1988م في كتابات ديمنج، وجوران، وكروسبي، وغيرهم من رواد إدارة الجودة الشاملة.

وفي ضوء ما سبق يعرف الباحث مفهوم الجودة في الإسلام بأنها « عملية تستهدف تحقيق منتج تعليمي عالي الجودة ،يتحلى بالمبادئ والقيم النبيلة ، يتناسب مع متطلبات واحتياجات العصر الحديثة، يلبي حاجات سوق العمل ، ويكون الهدف إرضاء الله عز وجل والقيام بواجب الاستخلاف في الأرض. ».

مفهوم الثقافة:

يعتبر مفهوم الثقافة من المفاهيم الشائعة الاستخدام في علم الأنثروبولوجيا منذ أكثر من مائة عام وعلى الرغم من ذلك فقد اختلف المفكرون في تحديد معنى لها فقد تم تعريفها

كما جاء في (العميان، 2002م،ص309) على أنها:« ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة المعقدة والفن والقانون والعادة وأي قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع»

كما يعرفها (الطويل، 2001م، ص333)، بأنها:« سلوك متعلم تم نقله من جيل إلى جيل عبر سبل غير وراثية)». وكذلك عرفها بأنها:« كل ما حصلته الإنسانية ونقلته كطريقة حياة، وتشتمل الثقافة على عرف وعادات ومعايير ومعتقدات، وسلوك وأيديولوجيات، فالثقافة تتصل بإنسانية المخلوق البشري متجاوزة بذلك مجرد وجوده الحيواني».

وذكر (توفيق،2005م، ص76) بأن الثقافة هي:« مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد التي تميز المنظمة من غيرها من المنظمات».

ونعرفها بأنها:« مجموعة من المعارف والمهارات والعادات والتقاليد والمباديء التي يكتسبها الأفراد من البيئة المحيطة ومؤسسات التعليم والتي تؤثر في سلوكهم وممارساتهم الحياتية والعملية».

ومن خلال التعاريف السابقة لمفهوم الثقافة نجد أنها تتكون من ثلاثة عناصر أساسية يشير إليها (عساف، 1999م، ص146)، وهي كالتالي:

- القيم والأفكار والمبادئ التي تتشكل لدى الأفراد والجماعات.
- المعارف والخبرات التي يكتسبها الأفراد نتيجة لتفاعلهم مع البيئة المحيطة بهم؛ سواء أكانت بيئة داخلية أو خارجية.
- المهارات والقدرات الفنية التي يكتسبها الفرد في حياته.

ويتفق (العميان، 2002م، ص ص310:311) على أن هناك مجموعة من السمات الرئيسة التي تتصف لها الثقافة وهي كما يلي:

- الثقافة عملية مكتسبة: وذلك من خلال التفاعل والاحتكاك بين الجماعات في بيئة معينة كالمدرسة فتصبح الثقافة جزءا من سلوك منسوبي المدرسة ومن خلالها نستطيع أن نحكم على ذلك السلوك معتمدين في ذلك على ثقافتهم.
- الثقافة عملية إنسانية: الثقافة هي من صنع الإنسان ولذا فقد ارتبطت به وأصبحت دليلاً على مبلغ نضجه ومستوى تقدمه وتطوره، وبدونه لا تكون هناك ثقافة.
- الثقافة متغيرة: تتغير الثقافة تبعاً لتغيرات البيئة التكنولوجية،إلا أن عملية تغييرها يواجه صعوبة في أغلب الأحيان؛ وذلك لأن الفرد قد تعود على سلوك

وأنظمة وقوانين معينة، وذلك يفسر لنا عدم تقبل بعض من منسوبي المدرسة إدخال التقنية الحديثة كالحاسب الآلي وغيرها من الوسائل لإنجاز المهام المدرسية اليومية أو الشهرية أو الفصلية، عوضاً عن استخدام الطرق التقليدية اليدوية التي اعتادوا عليهم.

- الثقافة لهها دور كبير في تحديد نمط حياة الفرد: تختلف الثقافة من مكان لآخر؛ ومن شخص لآخر لذلك نجد أن ثقافة المدينة تختلف عن ثقافة الريف أو البادية كذلك سلوك الفرد يختلف من منطقة إلى أخرى ومن مؤسسة تعليمية إلى أخرى.

- الثقافة عملية قابلة للانتقال من جيل لآخر: تمر الثقافة من السلف إلى الخلف؛ بحيث يتناقلها الآباء والأجداد، كذلك يتناقلها المعلمون إلى التلاميذ في مدارسهم.

- الثقافة عملية رضاء نفسي: فهي تساعد منسوبي المدرسة على إشباع حاجتهم الإنسانية ويشعرهم بأنهم مقبولين في الجماعة.

ومما سبق نستخلص أن لكل فرد ولكل جماعة في أي مكان وزمان ثقافة خاصة بهم تميزهم عن غيرهم تفسر سلوكهم وتحدد لهم الطريقة التي يسيرون عليها ويعملون بها؛ أي أنها تؤثر على نمط حياتهم بشكل أو بآخر وعلى ردود أفعالهم وإنجازاتهم بصفة عامة، مما يعطيها أهمية بالغة لا يمكن إغفالها أو التغاضي عنها في حال التعرف على الأساليب والممارسات التي تعمل بها المنظمات في مختلف القطاعات.

وبما أن الإدارة اليوم كما يذكر(الطويل،2001م،ص ص341-340) تعيش في عصر من التغيرات الاجتماعية والثقافية المتعددة كانتشار التقنية الحديثة وغيرها، فإن الإداري التربوي اليوم بحاجة ماسة إلى إدراك الثقافة التي يعيشها ويعمل ضمن إطارها وأن يدرك العلاقة بينها وبين الإطار الثقافي للنظم

الاجتماعية المتزاملة مع النظام التربوي، حتى يكون أقدر على توجيه سلوك منسوبي المنظمة.

ولذلك فإننا نجد أن التربية وسيلة من وسائل نشر الثقافة وتعزيزها وبقائها؛ لذلك فإنها يجب أن تتفاعل مع ثقافة المجتمع؛ كي تطبع الإنسان بطابع جماعته وتصقله بقالب ثقافته.