المقدمة

الحمد لله، أتقن كل شيء خلقه، والصلاة والسلام على معلم البشرية الخير، النبي القائل: إن الله يحب معالي الأمور[1]، وسلام على مواكب النور، من هذه الأمة، روادٌ حملوا الرَّايات، ورجالات صنعوا المعجزات على مر العصور. وبعد:

فهذه عناوين، وضعها قلمي، بين يدي السالكين في طريق الجودة، والتحسين، طريق الألف ميل، والذي يبدأ بخطوة، هدفها التوضيح والتصحيح، وتوسيع دائرة التثقيف والتعريف.

صارت الجودة، قدر المؤسسات بخاصة التعليمية منها، بها يعلو ذكرها، ويستقيم أمرها، وكان أتى على بعضها حين من الدهر، تعمل دونما نسق، وتنتج كيفما اتفق بسبب ظروف خاصة وعامة.

(١) حديث شريف – انظر صحيح الجامع، برقم ١٨٩٠، محمد ناصر الدين الألباني، ط/ المكتب الإسلامي

لقد طغى الاحتراق – المهني – بسبب الاستغراق في أعمال اليوم، واختفى الاحتراف – أو كاد – الذي يعنى بالغد من خلال التخطيط، والتجويد، ومسايرة المستجدات، ومتطلبات عامة الأطراف.

وجدت المؤسسة التعليمية – أياً كانت – نفسها، في هذا الزمان في موقع لا يُركن إليه، وموضع لا تُحسد عليه، حين ازدحم المكان بالنظائر، وتعددت حولها الضرائر وتطورت المجتمعات وتنوعت أمامها الخيارات.

لم يعد بالإمكان – والحالة هذه – إلاّ تغيير العنوان، وذلك بأن تحوز المؤسسة فضل السبق إلى الجودة، فبها تتميز، حين تصبح الجودة لها عنواناً، به تُعرّف طريقها، وفيه يسطع بريقها.

يبرز لهذه المهمة العظمى، والغاية الأسمى، رواد، جُوَّاد، هم طليعة الأبطال، يشدون إلى الجودة الرحال، دونما تباطؤ، أو اتكال، يمهِّدون الطريق للأجيال، وهم يتمثلون قول الشاعر عمر أبو ريشه:

تقضي البطولة أن نمد جسومنا جسرا فقل لرفاقنا أن يعبروا

هؤلاء هم الأمل، لأنهم روَّاد العمل، حين تكون الصخور عائقاً في طريق الضعفاء، والمترددين، يجعل منها هؤلاء متكأً، ووسيلة، يصعدون بها إلى الأعلى، إلى قصر الجودة.

يُرى على جنبات طريق الجودة، أناس، يجفلون من الهمس، ويألمون من اللمس، يستظلون من حر الشمس، بمقولة دع ما كان، على ما كان، فَثَمَّ الراحة، والأمان.

قد غاب عن الأذهان، أن هذا كان أيام زمان، يوم أن كان الحلاق يقوم مقام طبيب الأسنان. أمَّا الآن، فإمَّا أن ترفع شعار الجودة، والإتقان، وإمَّا أن تُخلي المكان.

على جهة أخرى، من جنبات طريق الجودة هذه، آخرون غلاظ الأكباد، لا انشراح لدواعي التجديد، ولا انقياد، لم يخطر ببالهم مجرد التفكير، في التغيير، بَلْه[٢] ممارسة خطيئة التنفير. هم الناس، في شأن الجودة ألوان، وأجناس، سابق إلى الخيرات، بيقين، وقاعد مع نفسه، مستكين، وظالم لنفسه مُبين، وعلى الرغم من هذا وذاك، يتجه الحديث لهم جميعاً في هذه العناوين.

مَنْ كان رائداً متقدماً، يُذكر، فيُشكر، ويُدعى إلى المزيد من التجويد، ومن كان دون ذلك، يُذكَّر، ويحذَّر، ومن حذَّر فقد بشَّر، والقافلة تسير بجد، وثبات، في طريق التغيير، نحو الأجود والأليق، ومن يكن فيه خيرٌ يلحق.

أزعم أن بعض أحاديث الناس عن الجودة جافة – أو هكذا تبدو لي – ليس فيها رطوبة، مالحة ليس فيها عذوبة، بسبب ركام من المصطلحات، والترجمات، والتوجيهات، والنماذج، والرسومات، وغموض في العبارات، أساء فيها سوء التعبير، إلى حسن التقدير والتدبير، فجفل نفر من الجودة، والتغيير، على حد قول الشاعر:

تقول هذا جناء النحل تمدحه ... وإن تشأ قلت ذا قيءُ الزنابير

مدحاً وذماً، وما جاوزت وصفهما ... والحق قد يعتريه سوء تعبير

(٢) بَلْه: فضلاً عن

أذن هذا الفهم – إن صح – أن أعرض عن الطرح المهني المحض – مع استحضار مضامينه – المتمثل في بسط القول، في التخطيط الاستراتيجي للجودة، ونظام إدارة الجودة وضبطها، وضمانة استمرارها، وقياس الأداء، والتقويم، ومراجعة النظام، والإطار المفاهيمي بتفصيلاته، وما أشبه ذلك، من مفردات، تجعل الجودة، محل اهتمام النخبة فقط، وكأنها قضية علمية، طبية، أو هندسية، تبحث في ندوة تخصصية.

رغبةً في دفع توهم شديد الخطورة، يتمثل في اختصاص الجودة، بطائفة معينة، من أصحاب القرار، وأهل الشأن فقط، فقد عمدت إلى توسيع دائرة مفهوم الجودة، ليشمل الخطاب كافة منسوبي المؤسسة، لتكون همًّا عاماً، بغية أن يؤدي كل فرد المهام المنوطة به، وهو يستحضر أن الجودة إن لم يُعطها المرء من أقواله، وأفعاله، فقد أخذ منها، وأساء إليها بلسان حاله، ومقاله.

ثمة قضايا، تُصاحب الجودة، بعضها مساند كالمبادرات، والطموح، والآخر معاند، كغياب الحوافز، وانتشار الأعذار.

يحسن بمن يسعى إلى الجودة، ابتداءً أن يحُط الرحال، ويُلقي عصا الترحال، عند هذه القضايا، وأمثالها، لأنها تاركة أثرها لا محالة في الجودة، إيجابياً كان، أو سلبياً. ويتأكد هذا التوجه لأنه كثيراً ما يُغفل عن الجودة، أو يُقلل من شأنها، حين يقتصر الحديث عنها، من حيث هي عملية مهنية، يشتغل بها الخاصة، ويُعرض عنها العامة.

هذا توجهٌ عقيمٌ، حرص هذا الكتاب، وعمل على انحساره، وتصحيح مساره، حتى وإن تسرَّب، إلى بعض الإفهام، بعض الأوهام أن ثمة عناوين في هذا الكتاب، لا ترشد إلى طريق الجودة.

شجَّع الفهم المتقدم، أيضاً أن أمزج حديثي عن الجودة، وما يتصل بها من قضايا، وموضوعات بشيء من النكهات، أو المطيبات، بتعبير أفصح بدت في مأثورات سديدة، وأشعار مشيدة، ومواقف طريفة عديدة، طُرِّزت بأحسن عبارة، وألطف إشارة.

إنها عناوين في الجودة، أضعها بين يدي القارئ، وأخلِّي بينه وبينها دونما حديث مسبق عنها. أو تمهيد لها، قد يرى البعض من خلال نظرته الشمولية لدلالة الجودة، أن صاحبها شَرَّق فيها، وأشرق، ويرى آخرون في ضوء فهمهم الحرفي، لمعنى الجودة، ودلالته المهنية العرفية، أن المؤلف غرَّب، وأغرب، ولا ضير، فكل منَّا رادٌّ، ومردودٌ عليه.

لكن حسبي أن الجودة همي، وإلاَّ ما كان هذا الكتاب الذي أزعم أني لم أسبق إلى مثله من حيث العناوين والمضامين، الذي كان ثمرة حُسن استماع، بغية الانتفاع، صاحبه تفتيش، وبحث بالمناقيش، عن معلومات، وأفكار، ومقولات ذات صلة بهذا الموضوع بكل أبعاده، وإبعاضه جمعت خلال سنين.

تجمَّع بين يديَّ كثير منها، بعضها منسوب إلى قائليه، والآخر لا يُعرف له قائل، حتى المنسوب منها، تعددت فيه الآراء، وحسم مثل هذا الفيلسوف جيرو، وقيل غيره، حين قال: السرقات هي الأصل في الأعمال، أمَّا المبتكر، فلا يمكن معرفته.

بيد أن المنهج الإسلامي يرى أن بركة العلم تكمن في نسبته إلى أصحابه، وهذا ما حرصت عليه، ما أمكن ذلك، مع الإشارة إلى وجود كثير من الفتوحات، التي منَّ الله تعالى بها.

يرى الأديب الجاحظ، أن المعاني، ملقاةٌ على قارعة الطريق، وهو يومئ بهذا، إلى أن العبرة ليست بمجرد الفكرة وإنما بالصياغة، والعرض، والأسلوب، ولقد أحسن التوصيف، وهو ما شجَّع على العناية بالمباني، التي تحتضن المعاني في هذا الكتاب، بعيداً عن السوقي القريب، والوحشي الغريب من الألفاظ.

واستغفر الله تعالى، ثم اعتذر للقارئ العزيز، إن ضاق فهمي، أو طاش سهمي. ولله الحمد في الأولى والآخرة.

المؤلف

أ. د. زيد العيص

الرياض - ١٤٣٠/٧/١هـ