العنوان الأول

الجودة

في التراث اللغوي كلمات، في دلالات الجودة، لها ومضات، يحسن استحضارها، واستظهارها ابتداءً، فالجودة – في لسان العرب – غاية الإتقان، ونهاية التحسين، فالتجويد، مصدر جوَّدتُ الشيء، ومعناه انتهاء الغاية في إتقانه، وبلوغ النهاية في تحسينه، ولذا يقال جوَّد فلان كذا، إذا فعل ذلك جيداً، والاسم منه الجودة[1].

(١) أبو عمر والداني، *التحديد في إتقان التجويد*، تحقيق: د. غانم قدوري، ص ٦٨، دار عمار، الأردن، ط١.

إن الحكم بالإتقان، والتجويد، لا يخضع لذوق، أو تفاؤل، في لغة العرب، فما بانت جودته، واستقرت، استحق هذا الوصف، وهذا ما ألمح إليه الأزهري في تهذيبه، حين قال: يُقال هذا شيء جيد، بيِّن الجود[٢]، وفي تاج العروس، رجل مُجيد، أي يُجيد كثيراً، وبيَّن الجودة، أي رائع[٣].

كان أبو جعفر، الطبري، المفسر، أكثر وضوحاً حين قال: وإنما يصح وصف الجيد، فيما ظهرت جودته، وبانت[٤]، سواءً أكان بالقول، أو الفعل، كما قال ابن سيدة: جاد جودةً، وأجاد، إذا أتى بالجيد من القول، والفعل[٥].

ذلكم معلم يحسن استحضاره، وقيد يقبح استنكاره، تنبه له السلف، في وقت مبكر، حين جعلوا الجودة وصفاً، له مظاهره، ومعطياته، البادية للعيان، لا مجال فيها للتوقع ولا التنطع أو حسن الظن، فما لم تكن الجودة أمراً ملموساً، وواقعاً محسوساً، فلا يحكم لها بوجود، ولا يعترف لها بحدود.

(٢) أبو منصور أحمد الأزهري، *تهذيب اللغة*، ج١١، ص ١٠٧، تحقيق: محمد عوض، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ط١.

(٣) محمد مرتضى الزبيدي، *تاج العروس في جواهر القاموس*، ج٣، ص ٤٠٣، تحقيق: مجموعة من العلماء، دار الهداية، ط١.

(٤) أبو جعفر الطبري، *تفسير الإمام الطبري*، ج١، ص ٣٣٤، ، ابن منظور، *لسان العرب*، ج٣، ص ١٣٥، دار صادر، بيروت

(٥) أبو الحسن علي ابن سيده، *المحكم والمحيط الأعظم*، ج٧، ص ٥٢٩، تحقيق: عبد الحميد هنداوي، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١

اقتنص الأزهري في تهذيبه من زيادة الهاء، في الجودة معنى الجمع، وتابعه ابن سيدة، فقال: جُود وجودة، الحقوا الهاء للجمع، كما ذهب إليه سيبويه، في العمومة، والخئولة[٦].

ليس يخفى أن الجمع يعني عند العرب التعدد والكثرة، وهذا ما فهمه اللغوي، ابن فارس، حين قال: والجيم والواو والدال أصل واحد، وهو التسمح بالشيء، وكثرة العطاء، والمصدر الجودة[٧].

إن هذا يُغري بالقول، مع شيء من التجوز، إن ثمة ما يومئ في كلام هؤلاء إلى تعدد أوجه الجودة، وهو ما يمكن أن يسمى في هذا العصر بالجودة الشاملة.

يُتفهم ما مضى، إذا أضيف إليه أنَّ فعل جوَّد فعل ماضٍ، مضعَّف العين، وتصريفه فعَّل، يفعِّل، تفعيلاً، وفعَّل دال في أصل وضعه اللغوي على تكرر وقوع الفعل، وهذا ما فهمه ابن عطية الأندلسي، حين قال: إن فعَّل تفعيلاً، بهذا التضعيف يُعطي أنه أحدث فعلاً، مكرراً[٨].

تزداد الصورة إشراقاً، ويعلو الحاجب تعجباً من دلالة اللغة العربية، وسعتها حين نورد قول ابن الحاجب، الذي أشار إلى معنى جديد، يدل عليه فعَّل، فقال وفعَّل، للتكثير غالباً، مثل قطعَّت، أو للتعدية، مثل فرَّحته[٩]، منه جوَّدته، ففيه التكثير، والتعدية.

(٦) الأزهري، *تهذيب اللغة*، ج١١، ص ١٠٧، مرجع سابق

(٧) أبو الحسن أحمد بن فارس، معجم *مقاييس اللغة*، ج١، ص ٤٩٣، تحقيق: عبد السلام هارون، دار الجيل، بيروت، ط١

(٨) أبو محمد عبد الحق بن عطية، *المحرر الوجيز*، ج١، ص ٣٠٦

(٩) ابن الحاجب، *الشافية في علم التصريف*، ج١، ص ١٩

يستند ذلك كله، إلى القاعدة اللغوية المشهورة، التي تقول إن الزيادة في المبنى، تدل على زيادة في المعنى.

أجادت اللغة، حين جادت بدلالات للجودة، مرت بنا، ودلت بمجموع تصريفاتها على الإتقان، والتحسين، والتجويد، وتكثير هذا التجويد، وتكريره، والمبالغة فيه، وهو ما يمكن أن يُعبَّر عنه كما أسلفنا، بالجودة الشاملة، والجودة الدائمة، والتحسين المستمر.

تلكم المساحات تنبئ بأن هذه المعاني ليست دخيلة على ثقافتنا، ولا غريبة عن تراثنا، ويعزز هذا الفهم استخدامُ السلف الصالح لمصطلح التجويد، مقابل مجموعة من المعاني، وهو استخدام دال على حسن الاستحضار عندهم لمعنى الجودة.

لقد جعلوا التجويد، في بعض استعمالاتهم له مقابل التقصير، والردئ، والإهمال، والاضطراب، والغلط، والفساد، والزلق[١٠].

حظيت الجودة في الشرع الحنيف، بموضع شريف، وحسبنا أنها في ميزان الشرع، مكتوبة، محبوبة، يدل على الأولى، قول النبي ﷺ (إن الله كتب الإحسان على كل شيء)[١١]، وكتب بمعنى فرض، وشرع، والإحسان مصدر التحسين، وهو التجويد، بل هو غايته، ونهايته، كما مرَّ بنا.

(١٠) أبو الحجاج يوسف المزي، *انظر تهذيب الكمال*، ج٤، ص ١٩٧، ت د. بشار عواد، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط١

(١١) رواه مسلم، باب الأمر بإحسان الذبح، حديث رقم ٥٠٥٥

يشهد للثانية، قول النبي ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)[١٢]، والمحبوب عند الله تعالى مرغوب، يُثاب فاعله، ويُعاتب تاركه، والإتقان هو عين الجودة، بل نهايتها، وغايتها.

إذا كان اعتبار الجودةِ أمراً مكتوباً محبوباً، يُعد من باب الترغيب فيها، فللترهيب في هذا المقام، نصيب، أيضاً، يشهد له قول النبي ﷺ: (من غش فليس منا)[١٣] والغش بكل صورة، منافٍ للجودة، بكل صورها، ما في ذلك من شك. فالوعيد شديد، كما لا يخفى، وهو على مطلق الغش، قليله وكثيره، وأياً كان نوعه، دل على هذا تنكير كلمة غش.

ويظهر الترهيب كذلك، في مشهد آخر، حين قال النبي ﷺ للمصحب الأبرار: (ويل للأعقاب من النار)[١٤]

يحمل هذا الحديث أيضاً على وجازته، وعيداً شديداً، يرقى إلى مستوى التهديد، للصحابة الكرام، لم يشفع لهم ظرف استثنائي، ولا حالة طارئة، غالباً لا تتكرر.

إن الصحابة كانوا مع النبي، ﷺ في سفر، والماء يسير، وغلبهم النوم، حتى كادت تطلع الشمس، ولّما يصلوا الفجر، فتسارعوا إلى الوضوء على عجل، رغبةً في أداء الصلاة على وقتها، وذلك أمر مفروض، فقصر بعضهمْ في تجويد وضوئه، حين ترك قدر درهم، لم يغسله في كعب رجليه.

(١٢) أخرجه ابن ماجة والألباني في الجامع الصحيح، حديث رقم ١٨٨٠ وهو حسن لغيره

(١٣) أخرجه الترمذي في سننه، باب كراهية الغش، رقم ١٣١٥، وقال حديث حسن صحيح

(١٤) رواه البخاري في صحيحه، باب غسل الأعقاب، حديث رقم ١٦٥

كان النبي ﷺ يرقب فعلهم، ويُقوِّم صنيعهم، فوجه إليهم لوماً، وعتاباً، حين ظن بعضهم أن الظروف الطارئة، والمبادرة إلى الإنجاز، تأذن بالتساهل في أمر تجويد الفعل، أو تحول دون تعاهده، بلا حرج.

ذلك توجيه نبوي كريم، جاء بصفة التهديد، وهو من أبرز المعالم، الدالة على ضرورة التزام التجويد، لأن الشرع الحكيم لا ينظر إلى التجويد، على أنه أمر تحسيني – إذا نُزع من فعل، قُبل هذا الفعل، بالحد الأدنى – بل هو في ميزان الشرع شرط لازم.

يشهد لهذا الحكم، الذي ذكرنا حديث المسيء في صلاته[١٥]، فإن رجلاً صلى، والنبي، ﷺ يرقب صلاته، فلما فرغ منها، جاء وسلَّم، على النبي، ﷺ فرد عليه السلام، وقال له: ارجع فصلِ، فإنك لم تصلِ، فرجع الرجل فصلى، ثم عاد فسلَّم، فرد عليه النبي ﷺ الكلام، وقال له ارجع فصلِّ فإنك لم تصلِّ، فرجع الرجل الثالثة فصلى ثم عاد فسلَّم، فرد عليه النبي، ﷺ وقال له: أرجع فصلِ فإنك لم تصلِّ. ثلاث مرات متتاليات، والنبي ﷺ يرده، ويرفض اعتبار صلاته صحيحة، لأنها خلت من الإتقان، والتجويد، فسقطت في ميزان الشرع، وكأنها لم تكن.

هاتيك إشارات، عابرات، يستأنس بها، في بيان منزلة الجودة في الشرع، وفي الكشف عن مكانة الجودة، والتحسين في أمور الدين، حتى غدت الجودة، واجباً شرعياً، في ضوء القاعدة المعلومة، مالا يتم الواجب إلاَّ به فهو واجب.

(١٥) رواه مسلم، باب وجوب قراءة الفاتحة، حديث رقم ٨٨٥

ويحسن القول هنا، رغبةً في الاحتياط إنه لما كان للشرع حكمٌ في أعمال المرء كلها، دينيةً كانت، أو دنيويةً. كان للجودة حكم مشهود، وحضور مشهور، وهو ما جاء واضحاً في الأحاديث آنفة الذكر.

فقد وردت فيها الإشارة إلى الأعمال، والأشياء بصيغة النكرة، والنكرة في لغة العرب، تعم كل أفراد الفعل، صغيرة، وكبيرة، (شيء)، (عملاً)، (غش).

أحسب أن لا خلاف بين العقلاء، على أهمية تجويد الأعمال، والأقوال، على حد سواء. بيد أن هذه الحقيقة لا تسقط بعض علامات استفهام، لا تزال ماثلة، بل تزيدها حين يقفز إلى الأذهان، سؤالان: أولهما، بشأن مدلول الجودة التي نريد، ومواصفاتها التي تحقق المرجو منها، وثانيهما يتصل بطرق تحقيقها، ومَنْ المنوط به تحقيقها، وبآثارها، وثمارها، والعقبات التي تقف في طريقها.

يشهد لهذا، أن العقلاء الذين يتفقون على ضرورة تجويد الأعمال، لا يتنازعون في أن الجودة، ليست رؤى شخصية، ولا أحكاماً ذوقيةً، ولا تصورات ذاتيةً، إذ لو كان الأمر كذلك، وهو ليس كذلك، لادَّعى كل إنسان جودة عمله، لأدنى مواصفات، ورضي عن نتاجه، ببعض مسوغات، دونما التفات إلى معايير، ومواصفات، هي محل اتفاق، أو تكاد، ولقامت الجودة، والحالة هذه، مقام ليلى التي قال فيها، قائلهم:

كلٌّ يدَّعي وصلاً بليلى ... وليلى لا تقر لهم بذاكا

إذا اشتبكت دموع في دموع ... تبيَّن من بكى، ممن تباكا

إذا كان حسن الاستهلال قد حصل، بذكر ما ورد في لغة العرب، عن الجودة، وما وجَّه به الشرع، بشأنها، فإن براعة الاستدلال تقتضي أن نورد بعض عبارات، ذكرها أصحابها في هذا العصر، بشأن الجودة، لها منطلقات، وتحكمها اعتبارات.

قالوا الجودة مضاعفة الإنتاج، واختصار الوقت، وتقليل التكاليف، الجودة التوجه للعميل، لتلبية احتياجاته، الجودة حسن الاستثمار، للإمكانات المتاحة، وهي ما تسمى بالمدخلات. الجودة هي التوجه إلى النتاج، والعناية به، وهو ما يسمى المخرجات.

استقر في الأذهان أن كثرة الأسماء لمسمى واحد، وتعدد المقولات، بشأن قضية واحدة، يدل على حضورها الكبير، وعلى العناية بها، وعلى المكانة، التي تحظى بها.

قيل أيضاً الجودة القدرة على التنافس، والتميز، الجودة في المؤسسات التعليمية، تعني التركيز على العملية التعليمية، أكثر من الأمور الإدارية، الجودة هي الحصول على ثقة الجمهور، الجودة هي التفاعل الإيجابي مع البيئة، والارتقاء بمستوى الممارسة المهنية، والعملية، الجودة مناسبة المنتج أياً كان، للغرض الذي أنتج من أجله، الجودة الكفاح، من أجل البقاء.

وفي قاموس أكسفورد، هي الدرجة العالية من النوعية، أو القيمة، وقيل عنها باختصار إنها الصلاحية للغرض، ويرى بعضهم أنها تعني الانخفاض في نسب العيوب، والفشل، وشكوى العملاء، وهي عند آخرين منع الأخطاء، والوقاية منها[١٦].

(١٦) تعذر عزو هذه الأقوال لتعدد مراجعها بخاصة أن بعضها دوِّن من مراجع وسيطة ومن محاضرات

إن هذه المقولات التي تعمدت سردها، هي فيما أحسب نتاج نظرات من أصحابها في ضوء اعتبارات، بدت لهم بشأن الجودة، قد تبدو متباينة، وهي ليست كذلك، فإنها ما سيقت لتكون تعريفاً، فالجودة شيء معلوم، وإنما هي – المقولات – تعبير عن أمر مفهوم، كل عبَّر عنه، بالجانب الذي يُعد أكثر وضوحاً له، وأقرب إلى مجاله، واهتماماته.

إن دلالات الجودة الشاملة تتسع لكل ما ذكر، فما هي إلاَّ مظاهر، أو مؤشرات، أو معالم، أو نظير، ضم إلى نظير، ظهر ذلك كله على هيئة معايير، أو ما يمكن أن يُقال بشأنه إنه تفسير بالمثال، صارت تُعرف بها الجودة، لا ينفرد وصف بعينه، في تحقيق الجودة.

إن هذا يشجع على القول إن الجودة، تعني عمل ما ينبغي، على الوجه الذي ينبغي، في الوقت الذي ينبغي، لصالح الجهة التي تنبغي.

الجودة نوافذ متعددة لقصر شامخ، وقناديل تحف بالقصر، من كل جانب، ما كان للقصر أن يحوز الجمال، بنافذة، ولا يعمه النور بقنديل، وإن قيل في التعليل، ما قيل.

إنها مجموعة من العناوين، كأنها منارات على الطريق، تُرشد الساعين إلى حيث تتربع الجودة، تتبوأ مكانتها، وتنتظر عُشَّاقها.

لقد صارت الجودة الشاملة مطلباً لكل المؤسسات، وغدت هاجساً، يؤرق القائمين على أمرها، بخاصة في هذا العصر، الذي ازدحمت فيه الطرقات، وتنوعت فيه الخيارات، وصارت السرعة فيه سمةً غالبةً، فالحياة في هذا العصر، لا تتحرك فقط وإنما تركض.

أضحت السمكة السريعة، في هذا العصر، تأكل السمكة الكبيرة، وقد كانت فيما مضى، هذه الكبيرة تأكل السمكة الصغيرة، حقاً هي عجلى في دأبها الحياة.

لقد دُفع القائمون على هذه المؤسسات، إلى الدخول على الأسد، في غابته، سعياً وراء الجودة، حتى وإن لم يأمنوا وثبته، لأنهم باتوا على يقين أن ثمة توجهاً جديداً، ومنطقاً سديداً، يقرران أنه بالجودة تكون هذه المؤسسات، وبغيرها لا تكون.

لقد ولىَّ عهد " أنا مرخص فأنا موجود"، وحل محله "أنا مجوَّد فأنا موجود" على أقل تقدير، في الدول المتقدمة، التي أدركت منذ وقت مبكر أهمية الجودة.

تأكد هذا، حين كثرت المؤسسات، وازدحمت بها الطرقات، وانقضى موسم التباشير، فقد قيل البواكير تستبد بالثمن، ثم عند كثرة الحصاد يكون الرخص، بعد أن كان السبق هو الميزان، بغض النظر عن الجودة. وبدأ الحديث عن رفع الحواجز، وإزالة العقبات، أمام تنقل المنتجات، والكفاءات من دولة إلى أخرى، بلا حدود، أو قيود، بناءً على شروط منظمة التجارة العالمية.

إذا صار هذا التوجه أمراً واقعاً، وأحسبه على الأبواب، فإنه يُعد تحدياً كبيراً، لمؤسساتنا، وبخاصة التعليمية منها، حين يجد خريجوها أنفسهم، وجهاً لوجه في موقع العمل، وفي مكاتب التوظيف، أمام خريجي مؤسسات، تعليمية، قطعت أشواطاً، في التطوير، والتحسين، وحققت نجاحات، في ميدان الجودة الشاملة.

لقد أصبحت الجودة – في ضوء هذه المستجدات – مطلباً ملحاً، وغدت الأرقام التي تشير إليها وتشهد لها، محل اهتمام، تحرص جهات كثيرة على الظفر بها، لتجعل منها، علامات تميز، مثل الايزو، وهي المنظمة الدولية للتقييس.

ارتأت الايزو التي تأسست عام ١٩٤٧م الحديث عن الجودة، وقياسها وضبطها، من خلال سلسلة من الأرقام، ذات دلالات عندها، تمنح عند توفر مواصفات في المؤسسات التي تسعى إليها، وهي في جملتها لا تخلو من مبالغات أحياناً.

بدأت الايزو عملها سنة ١٩٨٧م، ثم طورت سنة ١٩٩٤م نظامها، بإلغاء بعض الأرقام القديمة، وفي سنة ٢٠٠٠م ألغيت مواصفات، وحلَّ محلها غيرها، وكذا في سنة ٢٠٠٨م حصل تغيير، وتطوير أيضاً، لكنها في جملتها تغييرات غير جوهرية.

تمثل التعبير عن هذا التغيير والتطوير، في إلغاء أرقام كان معمولاً بها، مثل: ٩٠٠١ و٩٠٠٢ و ٩٠٠٣، ودمجها برقم واحد هو ٩٠٠١، وهي نفسها، قابلة للتغيير، والتبديل في ضوء مستجدات مستقبلية.

صارت هذه الأرقام بديلاً عن الدعايات، والإعلانات، التي لم تَعُد تستهوي الجمهور كثيراً، أو على أقل تقدير، صارت تزاحمها، وتلك على أية حال، خطوة في رحلة الألف ميل، نحو تصحيح المسار.

الإنصاف في هذا المقام، يقتضي الاعتراف بأن الجودة التي نريد، لن تنزل علينا من المريخ، ونحن نيام، ولن تمطر علينا من الغمام، وكذلك لن تأتينا على حصان، يحملها فارس مقدام، كذاك الذي تنتظره الصبايا الحسان، في جنح الظلام، والذي يسمونه فتى الأحلام.

الجودة التي نريد، تبدأ باحتراق داخلي، تصدر عنه صرخة نذير، من أجل التغيير، إنها ثمرة تحليل صادق لواقع، وقياس محكم لأداء، وتخطيط متقن لمستقبل، إنها حصيلة جهد جماعي، تحركه مبادرة، وتنمية مشاركة، ومشاورة.

الجودة التي نريد، يغذيها إيمانٌ، وولاء، ويسمو بها حب، وانتماء، الجودة التي تنهض بنا، وننهض بها، ثمرة شعور بالمسؤولية الفردية، والجماعية، إنها حصيلة تعاون، وتفاهم، وتفاني، وإعراض عن الأماني، والتواني، إنها حساب للوقت بالثواني.

الجودة التي نرتقب، يضئ طريقها وضوح له غاية، ويسمو بها طموح ليس له نهاية.

الجودة التي تنفع، وتدوم هي التي يكون الحديث عنها في دائرة الفعل، وليس في دائرة ردة الفعل.

هذه الجودة لا تكون مرحليَّة، بغية المداراة، أو المجاراة للحصول على اعتماد، أو دفع لانتقاد.

إن الوصول إلى الجودة، والحصول على حلاوتها، كالوصول إلى العسل، يمر عبر لسعات النحل.

تريدين إدراك المعالي رخيصة ولابد دون الشهد من إبر النحل

ثمة عثرات في الطريق، وثغرات حين التطبيق، ولكن لا خيار، من رفع شعار ﴿لَآ أَبۡرَحُ حَتَّىٰٓ أَبۡلُغَ مَجۡمَعَ ٱلۡبَحۡرَيۡنِ أَوۡ أَمۡضِيَ حُقُبٗا ٦٠﴾ سورة الكهف (الآية: ٦٠).

وأنعم بكليم الله تعالى، موسى عليه السلام، وهو الرسول المؤيد، حين يقول: لن أكف عن السير وإن طال الطريق، ومهما استدعى من وقت، وجهد، حتى أحقق الهدف، وأحوز المبتغى، والحقب اسم للزمان الطويل، غير منحصر بمقدار، وجمعه أحقاب.(١٧)

ما من شك أن النتائج المرجوة من تطبيق الجودة، بمفهومها الشامل، تستحق بذل الوسع والتصميم، والصبر والمعاناة، والعمل الدؤوب والجاد، ليلاً ونهاراً، سراً وجهاراً، أفراداً وجماعات.

يقال: إن أولئك الذين يحتاجون إلى تطبيق الجودة، في مؤسساتهم، هم أكثر الناس نفوراً منها، أو غفلة عنها، وتشكل لهم، إزعاجاً، أو إحراجاً، وإن صحت هذه المقولة، فإن السبب لا يعود إلى الجودة، من حيث هي، وإنما بسبب ما يحيط بها، من تبعات، والتزامات، وتغييرات، ومواجهات مع القاعدين.

حين يفترض صحة هذه المقولة، فإنه لن يكون من العسير الاعتذار، لهؤلاء الناس، وتقدير موقفهم، لأن هذه المواقف، تعني أنهم يدركون أن ثمة تحديات حقيقية، وعقبات كثيرة، تواجههم، وهم يسعون إلى تحقيق الجودة.

(١٧) تفسير التحرير والتنوير، ج١٥، ص ٣٦٠، الطاهر ابن عاشور، بدون معلومات

يحسن في هذا المقام، أن نذكر بعضاً من هذه التحديات، دون الخوض في التفصيلات، رغبة في إكمال المشهد.

١- تهيئة البيئة، وتوفير المناخ المناسب للجودة.

٢- نشر ثقافة الجودة، بين أفراد المؤسسة.

٣- الحرص على الأوضاع السائدة، والنفور من التغيير.

٤- عدم المشاركة الجماعية، وحصر الجودة، في فريق الجودة فقط.

٥- توقع نتائج فورية، في زمن قياسي، وطلب المعجزات، في الزمن القصير.

٦- الفتور، وضعف الحماس في منتصف الطريق.

٧- تقديم المصلحة الخاصة، على المصلحة العامة، في كثير من المواطن.

٨- تأثر عملية التجويد، سلباً من التهويل حيناً، ومن التهوين حيناً آخر، فالأول يحول دون الإقدام على العمل، ويبعث اليأس في النفوس، والثاني يضخم الجهد اليسير، الذي لا يُعد شيئاً، تجاه الهدف المنشود، ويقلل من الحماس، لهذا العمل.

٩- توسيع مساحة جلد الذات، والمبالغة في تحليل الواقع، حتى لا يكاد يبقى وقت، ولا جهد للانطلاق إلى الخطوات التالية لهذه المرحلة، فإن هذه المرحلة أسهل من غيرها، كما ذكر أ. د. عبد اللطيف الحكيمي[١٨]، لذا تميل النفس إلى المكوث عندها طويلاً، فتتحول من وسيلة إلى غاية.

(١٨) في لقاء له مع لجنة الجودة في كلية التربية باعتباره مستشاراً لها في مجال الاعتماد الأكاديمي

١٠- ازدحام الطرقات، بالمؤسسات المماثلة، والتي تسير بجد، واجتهاد، نحو تحقيق الجودة، حتى ليُخيل للعاملين في هذا الميدان، أنهم على الرغم مما بذلوا، فإنهم لم يظفروا بالتميز.

تقتضي المصارحة، والمناصحة أن يستيقن كل أفراد المؤسسة، التي تسعى لتحقيق الجودة أن الحصول على كأس الجودة لا يشبه أبداً، الحصول على كأس دوري كرة القدم، الذي يسعى للحصول عليه نفر محدود، والآلاف يرقبون، ويشجعون من بعيد، بالهتاف، والتصفيق.

إن الجهد الجماعي الذي تحتاجه الجودة، يذكّرنا بأن دودة القز تنسج الحرير، وأن الفأر هدم سد مأرب العظيم، فلا مكان للتهوين من عمل مهما صغر، أو التقليل من خطرٍ وإن احتقر.

إذا كانت الجودة مهمةً كبرى، فإنه يحسن توزيعها إلى مهام صغيرة، يقوم بها كل الأفراد، وقد أحسن من قال : قليلون أولئك القادرون على القيام بالمهام الكبرى، ولكن كل الأفراد قادرون على القيام بمهام صغيرة، وهم راضون.

وإذا كان الوصول إلى الجودة مشكلة كبرى فتقتضي الحصافة تقسيمها إلى مشكلات صغيرة، يتولى أمرها أفراد عديدون أو جماعات صغيرة.

وإذا كانت الجودة إنجازاً يفتخر به، فيستدعي الكرمُ، والوفاء، إشراك أفراد المؤسسة جميعاً، بشرف تحقيق هذا الإنجاز.

وإذا كانت الجودة ثقافةً، فلا يستقيم أن يحوزها أفراد قليلون، ويبقى الآخرون في جهلهم يعمهون.

لا مناص، ثم لا مناص، من أن يركب أفراد المؤسسة، جميعهم سفينة الجودة، ونقول في هذا المقام، ما قال نبي الله نوح، مع فارق التشبيه، ﴿يَٰبُنَيَّ ٱرۡكَب مَّعَنَا وَلَا تَكُن مَّعَ ٱلۡكَٰفِرِينَ ﴿٤٢﴾﴾ سورة هود (الآية: ٤٢).

يحسن بنا أن نذكر في ختام الحديث، بعض المظاهر، والمؤشرات التي تدل، على أن الجودة حاضرة في جامعةٍ ما مثلاً، ولو بحدها الأدنى، وأنها متحققة في مجالاتها، ورجالاتها، ومنها:

١- حصول نسبة كبيرة من خريجيها على عمل، وبأقصر مدة.

٢- وصول عدد من خريجيها، بعد سنوات قليلة من تخرجهم، إلى مناصب، إدارية عليا.

٣- ارتفاع نسبة المتقدمين للدراسة في الجامعة، وانخفاض نسبة التسرب، إلى أدنى حد، حتى لا تكاد تذكر.

٤- قلة التكاليف، مقارنةً بالنتاج كماً، ونوعاً.

٥- استقطاب نخبة من الأساتذة، والعلماء، المشهود لهم عالمياً.

٦- تدني نسبة تسرب أعضاء هيئة التدريس، وأصحاب الخبرات، من الجامعة، إلى جهات أخرى، علمية أو عملية.

٧- وجود تفاعل إيجابي، بين الإدارة والهيئة التعليمية، لا يدع فرصة لظهور أزمة ثقة، بين الطرفين.

٨- الحضور المشهور للجامعة، من خلال أقسامها العلمية، في المؤتمرات، والندوات، الإقليمية، والدولية، والمشاركة الفاعلة، بالبحوث.

٩- نشر أعضاء هيئة التدريس، بحوثاً متميزة في مجلات عالمية، محكّمة ومرموقة.

١٠- حصول نسبة لافتة للنظر من أعضاء هيئة التدريس، في هذه المؤسسة على براءات اختراع، أو جوائز علمية عالمية.

١١- عقد المؤسسة لشراكات في عدة مجالات، بينها وبين مؤسسات عالمية.

١٢- الترحيب بخريجي المؤسسة، من قبل الجامعات العالمية، لمواصلة الدراسات العليا.

١٣- وجود شعور بالفخر، والرضا لدى منسوبي المؤسسة، من أساتذةٍ، وطلابٍ؛ بسبب انتمائهم لهذه المؤسسة.

١٤- ارتفاع نسبة الكتب العلمية المنشورة، من قبل أعضاء هيئة التدريس فيها.

١٥- الحديث عن الجامعة بإيجابية في المنتديات، ووسائل الإعلام، وعلى ألسنة المسؤولين.

١٦- اختفاء التذمر من قِبل منسوبي الجامعة، بخاصة المجاهرة به.

١٧- شهادة منسوبي المؤسسة للوحدات المساندة في المؤسسة بالجودة، وأداء دور متميز، مثل المكتبات، وشؤون الطلاب، وما ينطوي تحتها.

obeikandl.com

١٨- استعانة المؤسسات المماثلة، بالمؤسسة في مجال المقررات، والخبرات، وطلب الاستشارات من قبل الشركات، والجهات الحكومية.

١٩- تنمية الموارد المالية، للمؤسسة عن طريق حصولها، على هبات مالية، وأوقاف، ودعم الكراسي البحثية، وزيادة الدعم الحكومي لها، ووجود مشاريع منتجة، تابعة للمؤسسة.

٢٠- التطور الملحوظ في المؤسسة، والتوسع في المجالات العلمية، والعملية، وفي المنشاءات.

رغبت في سرد هذه المؤشرات على عجل، عسى أن لا تسبب ملالة، أو تدفع إلى ملامة، بغية التأكيد على ما سبق، من أن الجودة الشاملة، ما هي إلاّ عبارة عن نجاحات، قد تبدو صغيرة الحجم، لكنها حين تتضافر، ينشأ عنها جودة كبرى، يشهد لها القاصي، والداني.

لقد قيل إن الإنجاز الكبير الذي يراه الناس جميعاً ما هو إلا عبارة عن مجموعة من الإنجازات الصغيرة غير المنظورة.

تحسن الإشارة هنا، إلى أن هذه المؤشرات يؤثر بعضها في بعض، سلباً، وإيجاباً، فإنه يتعذر بروز واحد من هذه المؤشرات، في أبهى صوره، ويخبو في الوقت نفسه، مؤشر آخر حتى لا يكاد يُرى.

إن علماء الأخلاق تسالموا على أن النفس البشرية، يجب أن تمارس جميع القيم، قبل أن تتخصص، في واحد منها[١٩]؛ لأن كل خُلق حسن، يقوى بغيره من الأخلاق، المصاحبة له، وهذا هو الطريق المؤدي إلى الجودة الشاملة.

obeikandl.com

(١٩) محمد عبد الله دراز، *دستور الأخلاق في القرآن*، ص ٩٠، تعريب د. عبد الصبور شاهين