الجودة من منظور إسلامي

بن داودية أحمد

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر

سالم محمد

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية - جامعة أحمد بن بلة - وهران

يتغنى الغرب بمفهوم الجودة ويقوم بدراسات وأبحاث ويحدد مؤشرات لقياسها، إلا أن المطلع بالشريعة الإسلامية والدارس لأصولها يدرك أن هذا المصطلح مذكور في ديننا الحنيف وقد أشير إليه في آيات وأحاديث عدة، كما أنّ الإسلام قدم إلينا بكماله وشموليته لكل جوانب الحياة، حيث أنّ كل البحوث التي قام بها الغرب من أجل تحقيق الجودة الشاملة قد جاء بها الإسلام منذ قرون من الزمن ليعلم العالم أجمع أنّ كل ما توصلوا له من علم كانت أصوله ومبادئه من وحي الإسلام، فالإسلام يسعى دومًا إلى تحقيق الإتقان والجودة والإحسان في كل مجالات الحياة.

بالنظر للتحول والتطور الذي شهده العالم ولا زال يشهده أدى إلى انفتاح المؤسسات على الأسواق العالمية، هذا الانفتاح خلف اشتداد المنافسة التي ألقت بظلالها على تغير نمط الطلب في سوق يتميز بالبدائل المتعددة، وتماشيا مع متغيرات البيئة الخارجية التي تشهد تسارعا في التغير والنمو يزداد حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن وبشكل أكثر الطلب على نوعية المنتج وجودته بأقل سعر.

إن الاهتمام المتزايد للمؤسسات بالإنتاج والتسويق لم يعد يفلح في الوقت الراهن، فتغير سلوك الزبائن غير طريقة تفكير العديد من المؤسسات التي لم تعد في مركز قوة وأصبح الزبون هو الآمر والناهي في السوق، مما خلصت إلى قناعة أن المنفذ والطريق الصائب والضرورة الملحة لبقائها في السوق هو الاهتمام بما يرغب به وإشباع رغباته.

أساسيات حول الجودة

يعد الاتقان في العمل وجودة المنتج من الأمور الأساسية لنهضة أي مؤسسة تتطلع للنجاح والتقدم وضرورة حتمية لتعظيم الأرباح، فنجاح المؤسسة مقرون بتحقيق ما يرغب به الزبون واكتساب ميزة تنافسية، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال قياس جودة خدماتها اعتمادا على آراء زبائنها.

أولاً: الجودة لغة: جودةً: من جُودْ: شيء جيد والجمع (جِيَادُ) و(جَيَائِدُ) . وجاد بماله يجودُ جَوْدًا فهو جَوْدٌ وقومٌ جُودٌ. وجَادَا الشيءُ يَجُودُ "جَوْدَةً" بفتح الجيم وضمها أي صار جيدا[1]، وأجدت الشيء فجاد، ويقال الشيء جيدُ بين الجُودة والجَوْدة. وقد جَادَ جَوْدة وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل، ويقال أجاد فلانٌ في عمله وأجود وجاد عملهُ يجود جَوْدة، واستجدت الشيء أعددته جيداً، والجيد نقيض الرديء[2].

ثانيًا: الجودة اصطلاحًا: عرفتها المواصفات القياسية البريطانية: أنها مجموعة الخصائص والملامح المتصلة بالمنتج أو الخدمة والتي تظهر مقدرتها على إرضاء الحاجات الصريحة والضمنية للعملاء أو المستفيدين منها[3]:

تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO: أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على اشباع حاجات صريحة أو ضمنية[4]؛ وبعد التأمل في هذه التعاريف يمكن تعريف الجودة على أنها: مختلف العمليات المؤهلة لإخراج أي عمل كان في صورة محسنة ومسددة ومتقنة لدرجة عالية.

تسعى المؤسسة من خلال الجودة إلى إعداد المنتج بسمات معينة تجعل منه قادرا على تحقيق رضا الزبون كما أن دورها لا ينحصر في الإنتاج فقط وإنما إشباع الرغبة كذلك، وهذه المرحلة تتطلب مجهودات جبارة للاستمرار والبقاء وكذا التفوق، كما أن الجودة تهدف إلى مراعاة الغاية منها وهو ما يتطلب وجود تخطيط واستراتيجية متقنة والبعد عن الارتجالية وفي هذا الإطار صنفت الجودة إلى عدة اتجاهات[5]:

- هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية مميزة عن المنظمات الأخرى؛
- هي مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة تقترب من الكمال؛
- هي مدى قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة؛
- هي مدى قدرة المنظمة على إجراء التغير في خدماتها أو انتاجها وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق.

---

1 زين الدين بن أبي بكر الرازي، تح: يوسف الشيخ محمد، مختار الصحاح، المكتبة العصرية، بيروت، صيدا، ط 5، 1420 هـ/ 1999م، ص 63.

2 ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط 1999 ،3، ج 3، ص 135.

3 إبراهيم جابر المصري وآخرون،الجودة الشاملة في التعليم دار العلم والايمان للنشر والتوزيع، مصر، 2018 ص 311.

4 بوحلوة باديس، أثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية –دراسة ميدانية في مؤسسة سونطراك - أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015 ص 5.

5 قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 24.

إن المعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو القدرة على تقديم أفضل أداء، الذي يعبر عن العوامل الأساسية التي تبنى عليها قرارات المؤسسة، فقياس وتتبع مؤشرات الجودة ليس بالأمر الهين، لذلك توجهت المؤسسات إلى البحث وإيجاد مقاييس ومعايير يمكن اعتمادها لتحديد نجاحها من عدمها، وباعتبار أن لكل مؤسسة اختصاصها ونمطها أدرك الباحثون أنه لا يمكن تحديد معايير محددة تشترك فيها جميع المؤسسات، إلا أنها تشترك في بعض الأبعاد الشائعة نذكر منها[1]:

- الأداء: خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة؛
- المظهر: خصائص المنتج الثانوية وتمثل الصفات المضافة إلى المنتج لجهاز التحكم عن بعد؛
- المطابقة: الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة؛
- الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل؛
- الصلاحية: العمر التشغيلي المتوقع؛
- الخدمات المقدمة: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح؛
- الاستجابة: مدى تجاوب البائع مع العميل ؛
- الجمالية: إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه؛
- السمعة: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج.

الجودة في الإسلام

تعتبر الجودة وإتقان وحسن إدارة التعامل من أهم الأمور التي أكد عليها الإسلام، حتى أصبحت من سمات العصر بعدما كانت من سمات المسلمين فقط، وهذا كله من أجل تحقيق الأهداف التي تنهض بالعمل لتصبح ذو جودة عالية. ويعبر عنها بدقة في قوله تعالى: **صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ** (النمل: ٨٨)، وعرفت الجودة من وجهة النظر الإسلامية بأنها: المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها يتحقق رضا رب العالمين أولا ثم بتحقق المواصفات التي تساهم في إشباع رغبات المستفيدين[2].

1 جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، حالة الوكالة أ التابعة للمديرية الجهوية للشركة الجزائرية للتأمينات- تلمسان- مذكرة ماجستير في التسويق، مدرسة دكتوراه التسيير الدولي للمؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، أبو بكر بلقايد، 2011 ص 11.

2 أبو بكر محمود الهوش، إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي، دار حميثرا للنشر والترجمة، طرابلس 2018 ص 25.

إن الجودة ومتعلقاتها ترتبط ارتباطا عضويا بمنظومة متشابهة من القيم والمبادئ التي تؤدي في مجموعها إلى النهضة والرقي والنماء، وقد تمثلت هذه المنظومة من القيم والمبادئ في انتشار استخدام عدد من المفردات في كثير من الأدبيات الصادرة عن دور النشر والصحافة المكتوبة والمرئية والإلكترونية، وأصبح بعضها من لوازم الخطاب والتوجيه، مما يتضح أيضًا بأن الجودة بمعانيها ليست اختراعًا غربيًا محضا، بل تستند على مخزون واسع من القيم الإنسانية والخبرة البشرية.

كما أنّ هذا المفهوم موجود في كل تعاليم الدين الإسلامي بكل مضامينه، وهو مطلب لإرضاء الله تعالى ثم لإرضاء الأخرين، ويعبر عنها بالدقة والإتقان والإحسان والتسديد[1]، بدليل قوله تعالى: **فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِّنكُم مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَىٰ ۖ بَعْضُكُم مِّن بَعْضٍ ۖ فَالَّذِينَ هَاجَرُوا وَأُخْرِجُوا مِن دِيَارِهِمْ وَأُوذُوا فِي سَبِيلِي وَقَاتَلُوا وَقُتِلُوا لَأُكَفِّرَنَّ عَنْهُمْ سَيِّئَاتِهِمْ وَلَأُدْخِلَنَّهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ ثَوَابًا مِّنْ عِندِ اللَّهِ ۗ وَاللَّهُ عِندَهُ حُسْنُ الثَّوَابِ** (البقرة: ١٩٥).

إنّ المتتبع والمتمعن في القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة، يجد أنّ الحث على العمل لم يكن مجرد أدائه بأي شكل كان، بل العمل عليه بالإحسان والإتقان والتسديد، فوجب هنا استعراض مشروعية الجودة على النحو الآتي:

أولا: من القرآن الكريم:

- قوله تعالى: **الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ ۖ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ مِن طِينٍ** (السجدة: ٧).
- وقوله أيضًا: **لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ** (التين: ٤).

ووجه الدلالة: إن هاتين الآيتين الكريمتين تعلم المسلمين خاصة والبشرية عامة أحسن خلق الله، فهي تبين لنا صنع الله تعالى الذي أتقنه أحسن إتقان بدون نقص أو عيب، ومن قدرة الله تعالى أنّ خلق الإنسان في أعدل خلق وأحسن صورة، وهذا إرشاد للعباد حتى يعملوا العمل الصالح والأجود والأتقن الذي لا يضيع أجره[2].

ثانيًا: من السنة النبوية الشريفة

---

1 أية إسماعيل، غانم أبو شقرة: معيار الجودة في عقدي السلم والاستصناع في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والقانون، الجمعة الإسلامية (غزة)، فلسطين، 2015، ص 15 -14.

2 محمد أبو جعفر الطبري: جامع البيان في تأويل القرآن دار هجر للطباعة والنشر والتوزيع والإعلان، ط 1،1420 هـ/ 2000م، (ج 24، ص 507)، (ج 18، ص 16).

- ما رواه شداد بن أوس قال: اثنتان حفظتهما عن رسول الله صلى الله عليه وسلم: قال: إنّ الله كتب الإحسان على كل شيء، فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبح، وليحد أحدكم شفرته، فليرح ذبيحته"[1]. وجه الدلالة: أنّ الله تعالى أوجب الإحسان في الولاية على كل شيء، فيعتبر هذا الحديث قاعدة من قواعد الدين لشمول الإحسان كل شيء حتى القتل وفي كل الأمور يتوجب أن يكون الإنسان محسناً[2].
- عن عائشة رضي الله عنها قالت: **(كان رسول الله صلى الله عليه وسلم إذا عمل عملا أثبته)**[3]، ووجه الدلالة: أي حكم عمله بأن يعمل في كل شيء بحيث يداوم أمثاله وذلك محافظة على ما يحبه ربه ويرضاه[4].

يعد موضوع الجودة من المواضيع المستجدة الواجب التعرف على حيثياتها، وقد خلصت في نهايته إلى جملة من النتائج يتمثل أبرزها فيما يلي:

- الجودة مصطلح لم يخترع من طرف الغرب، بل جاء به الإسلام منذ قرون من الزمن، ليصبح بذلك المنبع الرئيسي للجودة.
- إنّ أهداف الجودة من إتقان العمل واستثمار الوقت والاستقامة وغيرها، كلهم حصاد حاصد من طرف الإسلام، لينصبوا في ميزان الأعمال التي يكسب بها رضى الله تعالى.

1 مسلم بن الحجاج النيسابوري أبو الحسين: صحيح مسلم، تح: محمد فؤاد عبد الباقي، الصيد والذبائح وما يؤكل من الحيوان، باب الأمر بإحسان الذبح والقتل وتحديد الشفرة، دار إحياء التراث العربي، بيروت،، رقم: 1955، ج 3، ص 1548.
2عبد الله بن صالح المحسن: الأحاديث الأربعين النووية مع ما زاد عليها ابن رجب وعليها الشرح الموجز المفيد، الجامعة الإسلامية، المدينة المنورة، ط3، 1404ه/ 1984م، ص34.
3مسلم: صحيح مسلم، كتاب صلاة المسافرين وقصرها، باب جامع الصلاة الليل ومن نام عنه أو مرض، رقم: 746، ج1، ص 515.
4زين الدين المناوي القاهري: فيض القدير شرح الجامع الصغير، المكتبة التجارية الكبرى، مصر، ط1، 1356ه، ج 5، ص 150.