# الجودة في حياتنا

توفيق بن محمد الشمس

شهر رمضان ١٤٢٨ هـ - أكتوبر ٢٠٠٧

بسم الله الرحمن الرحيم

## الجودة في حياتنا

لعله من الغريب أن نتحدث عن الجودة في حياتنا، فحينما نتحدث عن الجودة فإن أول ما يتبادر لأذهاننا هو التصنيع وجودة الإنتاج، وربما الإدارة والتجارة ودنيا المال، وذلك لأن الحكومات والشركات إنما يهتمون بالجودة لمعرفتهم بأن تطبيق نظام لإدارة الجودة سوف يؤدي إلى نتائج أفضل ومشاكل أقل. ويفضل كثير من العملاء التعامل مع منتجين ومقدمي خدمات يطبقون أنظمة لإدارة الجودة لضمان حصولهم على منتجات أو خدمات يمكن الوثوق بها. ولكني هنا أطرق باباً لعله لم يطرق من قبل بهذا النوع من الطرح، بأن نطبق أنظمة إدارة الجودة على حياتنا اليومية.

## تطبيق الجودة في حياتنا

ليست الجودة وتطبيقاتها إلا أداة للوصول -بأفضل الطرق- لهدف تم تحديده مسبقاً، وهي عملية مستمرة في إعادة النظر في طريقة أداء العمل لتحسينه باستمرار. ولكي نستطيع تحقيق أهدافنا في الحياة فلابد أن نتعامل مع كل عمل نقوم به على أنه مشروع أو على الأقل كجزء من مشروع أكبر. ويعرف عن المشروع أن له هدف معين يراد الوصول إليه خلال فترة معينة، باستغلال الموارد المتوفرة سواء كانت بشرية أو مادية أو فكرية وربما أهما الوقت.

وقد لا يرى بعضنا علاقة بين الحياة والدين وأنظمة إدارة الجودة، حيث لم يرد مصطلح الجودة في القرآن الكريم. ولكن دعوني أوضح أن المصلح الإسلامي للجودة هو (الإتقان)، فقد جاء في القرآن الكريم قوله تعالى{صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ} (النمل – ٨٨) وفي رواية عن الرسول الأكرم (ص): (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه).

فهدفنا في هذه الحياة الذي لا يجب أن نحيد عنه هو (رضا الله تعالى) الذي سيؤدي إلى عتقنا من النار ودخول الجنة. لذا يجب أن يكون هذا الهدف نصب أعيننا دائماً، ونسأل أنفسنا دائماً قبل أداء أي عمل -سواءً كان كبيراً أو صغيراً- إن كان هذا العمل سيوصلنا إلى هدفنا أم أن هناك عمل آخر أفضل أو أولى منه بحيث يوصلنا أو يقربنا أكثر من هدفنا المنشود. وعليه سننظر إلى حياتنا على أنها مشروع قد بدأ يوم ولادتنا وسينتهي يوم موتنا، ويجب أن نعمل بجد (وليس أن نتمنى فقط) للوصول إلى الهدف المنشود، وإلا سينطبق علينا قوله تعالى {قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا * الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا} (الكهف - ١٠٣، ١٠٤).

## حياتنا مجموعة من المشاريع

وبالنظر إلى مصطلح المشروع -من الناحية العملية على الأقل وبتعريفه الذي ذكرناه –فإنه لا ينطبق على الحياة. فمع أننا نعرف متى ولدنا، إلاّ أننا لا نعرف متى سنموت، فالبداية فاتت، والنهاية غير معروفة، وأن تحقيق هدفنا الكبير إنما يكون بالتكامل، والتكامل هو السعي للكمال الذي ننشده مع علمنا باستحالة الوصول إليه، كما أن الوصول إلى هدفنا المنشود يمكن تحقيقه بطرق ووسائل عديدة أكثر من عدد البشر أنفسهم، بل بعدد أنفاسهم.

لذا لا بد من تقسيم حياتنا إلى مشاريع متعددة وصغيرة، بحيث لا يؤدي كثرتها أو صغرها إلى الغرق في التفاصيل والبعد عن الهدف المنشود. ويمكن لبعض هذه المشاريع أن تبدأ كنتيجة لسابقتها، وقد تكون بعضها متطلباً أو وسيلة لا بد منه لكي يبدأ مشروعاً آخر. والحال أن حياتنا الواقعية هي عبارة عن عدة مشاريع متوازية ومتقاطعة، وقد تستمر بعضها معنا حتى الموت، وقد يتوقف بعضها لأننا نكتشف أنها لا تؤدي بنا إلى هدفنا، وقد تبقى مشاريع غير مكتملة، في حين أن أخرى لن ترى النور أبداً وهي كثيرة حسب تقديري.

## التركيز على الهدف

من تجاربنا الشخصية، أننا نتمنى لأنفسنا ولمن حولنا الكمال، وقد نسعى لذلك أحياناً، وكثيراً ما نصاب بالتعب والملل أو الكسل و الإحباط. وقد نعزو ذلك إلى أن الحياة بكل تعقيداتها وتداخلاتها إنما هي خارجة عن سيطرتنا، فتذهب بنا يمنة ويسرة، ونفاجأ بالتغيرات التي لم نتوقعها فتغير مسار حياتنا الذي كنا نتوقع أنه لن يتغيّر، وقد تتغير أهدافنا القصيرة والبعيدة نتيجة لتلك التغيرات التي تطرأ على حياتنا ومن حولنا.

وبما أن الجودة تركّز على المستفيد الأخير، وهو (الإنسان) نفسه، وليس الحديث هنا عن الأنانية، بل يجب أن يكون تركيزنا على أن تكون أعمالنا موجهة لهدفنا المنشود، فقد نتعب أنفسنا في الكد على عيالنا وقد نتفانى في خدمة مجتمعنا، ولكن يجب أن لا نغفل على المستفيد الأخير وهو (الإنسان) نفسه، فكل حركة أو نشاط نقوم به هو موجه لهدف واحد هو رضا الله سبحانه وتعالى. ومن الضروري أن يحتاج الوصول إلى الهدف الكبير لمتطلبات قد نبدأ مشروع فرعي لتأمينها وضعها هدفاً له، ولكنها في نهاية المشروع، ستكون مجرد مدخلات ضرورية لبدء مشروع جديد أو إكمال مشروع متوقف، أو ربما تصحيح نتائج مشروع آخر فاشل.

ولعل أقصر الطرق لإيصال الفكرة هو عرضها عن طريق مثال، وهنا سنأخذ مشروع (الوظيفة) كمثال. فللوصول إلى رضا الله سبحانه وتعالى وهو هدفنا الكبير فلابد من تأمين مصدر رزق جيد يستغني به الإنسان عن الحاجة للآخرين ويحفظ كرامته ويعينه على المضي في هذه الحياة. وقد يختار البعض لتأمين هذا المصدر أن يسعى للحصول على وظيفة جيدة، لذا سنعتبر ذلك مشروع ذو هدف واضح. ولكن هناك متطلبات لهذا المشروع ولا يمكن البدء فيه فوراً من دون توفرها، ومن أهما الحصول على شهادة من جهة معتبرة، وبذلك يبدأ عندنا مشروع آخر اسمه (الدراسة) وهدفه واضح وهو (الشهادة) التي ستتحول من هدف في هذا المشروع إلى مدخل جديد في مشروع آخر وهو (الوظيفة) التي ستدر مبالغ تستخدم في تحقيق أهداف مشروع آخر.

## متطلبات أنظمة إدارة الجودة

و إن رغبنا في تطبيق أنظمة إدارة الجودة على حياتنا فلا بد من تلبية متطلباتها ، ولعل من الصعوبات التي قد نواجهها في التطبيق أمران ذكرا فيما يروى عن بعض العلماء: (إيّاك وخصلتين ! الضجر والكسل، فإنّك إن ضجرت لم تصبر على حق، وإن كسلت لم تؤدّ حقّاً)، فلا بد من المثابرة والاستمرار ومعاندة النفس أحياناً في مواصلة التطبيق. ومن دون الدخول في التفاصيل الإجرائية ومواصفات الجودة وأنظمتها المتعددة، فإن من متطلبات أنظمة إدارة الجودة التركيز على رضا المستفيد من المنتج أو الخدمة والتحسين المستمر لها، وقد تحدثنا عن ذلك في الفقرات السابقة.

كما أن من تلك متطلبات تطبيق أنظمة إدارة الجودة أيضاً أن يتم توثيق الإجراءات، وأن يتم التأكد من تنفيذها لضمان منتج ذو جودة عالية أو خدمة ذات مستوى عال. وقد روي عن علي بن أبي طالب أنه قال: (قيدوا العلم بالكتابة)، وكما ينطبق ذلك على العلم فإني أراه ينطبق على العمل أيضاً، فإن مجرد البدء في كتابة أي عمل بسيط يفتح أبواب وخيارات واحتمالات كثيرة لا نتوقعها مسبقاً، ودعونا نطبق ذلك على مثال (عزيمة عائلية). فلنفترض مشروع (عزيمة عائلية) هدفها (صلة الرحم) التي ستؤدي إلى هدفنا الكبير وهو (رضا الله سبحانه وتعالى) وقد يستغرق هذا المشروع يوم أو يومين. ولكن فور البدء في (التوثيق) فسيكون واضحاً أن هذا المشروع سيستغرق أسبوعاً بحيث يبدأ يوم السبت وينتهي عصر الجمعة. ونبدأ بقائمة المدعوين الذين كنا نتوقع أن يكون عددهم عشرون شخصاً، ولكن بعد الانتهاء من كتابة القائمة (التوثيق) تبين أنهم أكثر من أربعين شخصاً، واحتاج الأمر لتعديل الخطة بتغيير المكان من المنزل إلى استراحة قريبة. ويستمر التوثيق بكتابة الأغراض الضرورية واحتساب تكلفتها التي وصلت بعد التوثيق إلى أكثر من ألفي ريال في حين كان المتوقع أن تكون في حدود الألف ريال فقط. ونتابع التوثيق بكتابة جميع تفاصيل المشروع الذي انتهى بتحقيق الهدف المنشود ولكنه –وللأسف- فقد أدى إلى مشكلة مع الزوجة، وهنا يبدأ مشروع آخر لم يكن مخططاً له، ولكن لا بد من إنجازه كمتطلب لمشروع (حياة مستقرة) تؤدي إلى الهدف الكبير (رضا الله سبحانه وتعالى).

ومن متطلبات نظم إدارة الجودة أيضاً التركيز على القيادة ومشاركة العاملين، فهنا لا بد من قيادة رشيدة تقود المشروع، وتخطط له، وتكون قدوة للعاملين في المشروع الذين لابد أن يؤمنوا بالمشروع وأهدافه وبالقيادة على حد سواء. ومن الأمثلة هنا أن يكون رب الأسرة قائداً وأفرادها عاملين في مشروع يهدف لـ(بيت مستقر)، وقد يكون إمام المسجد قائداً والناس عاملين في مشروع يهدف لـ(مجتمع متكاتف)،

وقد يكون المعلم قائداً والطلاب عاملين في مشروع يهدف لـ(سنة دراسية ناجحة)، وربما يكون عمدة الحي قائداً والشباب عاملين في مشروع يهدف (لحي آمن).

ومن متطلبات الجودة أن يصنع القرار بناء على الحقائق وليس التخمينات أو التوقعات. وهذه نقطة مهمة جداً، وقد يؤدي عدم الالتفات لها إلى أن تضيع جهود مضنية لسنوات طويلة وربما العمر كله، وذلك بسبب اتخاذ قرار خاطئ قد يدفع الإنسان أغلى ما لديه -وهو الوقت- ثمناً له. ومن الأمثلة المعروفة في حياتنا هي أن يتخذ الشاب قرار الإهمال أثناء مشروع (الدراسة الثانوية) الأمر الذي سيؤدي إلى تضييق الخيارات المتوفرة أمامه، وسيضطر لاتخاذ إجراءات صعبة ومؤلمة لتصحيح نتائج هذا المشروع الفاشل، وقد نحتاج هنا للعودة إلى متطلب آخر للجودة وهو التحسين المستمر بإعادة تقييم الوضع باستمرار وتصحيح الانحراف عن الهدف المنشود.

ومن متطلبات الجودة ما يسمى بمفهوم العملية، وتعرف العملية بأنها سلسلة من الخطوات التي يتم اتخاذها للوصول إلى منتج أو خدمة ذات قيمة للمستفيد. ولتوضيح الفكرة نأخذ مثال (تجديد جواز السفر) فالمستفيد الأخير هو ذلك المواطن الذي سيسافر إلى الخارج ليستمتع بإجازة، أما بقية الخطوات التي تشمل طلب التجديد وتسديد الرسوم وموافقة إدارة الجوازات والتأكد من عدم وجود مخالفات مرورية وطباعة الجواز وإجراءات التسليم وغيرها فكلها -مع ضرورة إنجازها- إلاّ أنها تعتبر وسائل تمكين حصول المستفيد (المواطن) على المنتج أو الخدمة (الجواز الجديد).

## خاتمة

لقد ترددت كثيراً في كتابة هذا المقال بالنظر إلى قوله تعالى {أَتَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبِرِّ وَتَنسَوْنَ أَنفُسَكُمْ وَأَنتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلاَ تَعْقِلُونَ } (البقرة – ٤٤)، وكذلك تحذير الشاعر بأن: لا تنه عن خلق وتأتي مثله، عار عليك إذا فعلت عظيم. فمع محاولاتي المستمرة أن ألتزم أنا وعائلتي الصغيرة بما ذكرته في هذه المقالة وغيرها، ومحاولاتنا المستمرة لتحويل أنشطتنا إلى مشاريع صغيرة، فقد حالفنا التوفيق أحياناً ولكن من المؤكد أننا لم نوفق لذلك كله، ومن المؤكد أيضاً أننا لن نتوقف -بحول من الله وقوة-عن محاولاتنا في التكامل. ولكني قد أجد عزاءً في الرواية التي سئل فيها علي بن أبي طالب: .. لا نأمر بالمعروف حتى نعمل به كلّه ولا ننهي عن المنكر حتى ننتهي عنه كلّه؟ فقال: (لا بل أمروا بالمعروف وإن لم تعملوا به كلّه وانهوا عن المنكر وإن لم تنتهوا عنه كلّه. وقال: أشد الناس عذاباً يوم القيامة من علم علماً فلم ينتفع به). ولعله من الصعوبة بمكان في أيامنا هذه أن نجد أولئك الذين يطبقون كل ما يُنَظّرون له، ولعله من الأولى في مثل هذه الأمور أن نأخذ منهم ما قد يفيدنا بغض النظر عن سلوكهم الشخصي، ولا نطالبهم بما لم نستطع أن نحققه نحن أيضاً مع سعينا الدءوب للوصول للكمال عن طريق التكامل التدريجي.

## كاتب المقالة

توفيق بن محمد الشمس، متخصص في استخدام تقنيات المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وله اهتمامات في نظم إدارة الجودة وحصل على تدريب معتمد دولي فيها، كما حصل على عدة شهادات مهنية آخرها في أطر العمل للبنية المؤسسية، ويعمل حالياً كمدير للرواتب بجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية التي التحق بها عام ٢٠٠٨. يمكن الاتصال به عن طريق البريد الإلكتروني tawfeq.alshams@shamsec.com.sa.

## حقوق النشر والتوزيع

يمكنكم الحصول على نسخة الكترونية من هذا المقال بطلبها من كاتبها عن طريق البريد الإلكتروني، كما يمكنكم نشر هذه المقالة وتوزيعها والاقتباس منها بدون الرجوع لكاتبها مع الإبقاء على المحتوى بدون تعديل.