

عنوان المشروع
اثر الجودة على الفرد والمجتمع
أسم الطالب

بدور احمد عبدالرحمن جابري
الرقم الجامعي _ ٢٠٢١٢٠٢٩٣٨

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - ٢٠٢٤

الشكر والتقدير:

Dr. Mona Moustafa Elashry



الاهداء:

Dr. Mona Moustafa Elashry



المستخلص:

جدول المحتويات:

رقم الصفحة	الموضوع
0	صفحة الغلاف
1	الشكر والتقدير :
2	الاهداء:
3	المستخلص:
4	جدول المحتويات :
5	قائمة الاشكال:
6	قائمة الجداول :
8_7	المقدمة :
10_9	مشكلة البحث:
13	أهمية البحث:
14	أسئلة البحث:
15	فرضيات البحث:
16	نموذج البحث:
17	منهجية البحث:
18	الدراسة الميدانية:
19	مخطط المشروع :
20	الدراسات السابقة والاطار النظري :
21	الملخص :
22	المراجع:

قائمة الاشكال :

مقارنه نموذج البحث	تصميم
رسمة بصلة البحث	تصميم

قائمة الجداول:

الفصل الأول: الاطار العملي للدراسة

مقدمة.

مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك من أجل التفوق والتميز يتجه التسابق إلى التحسين والتطوير والابتكار والتجديد في كل ما تقوم به المنظمة من أنشطة, وما تطبق من أساليب وتقنيات, وكل ما تقدمه من مخرجات في شكل سلع أو خدمات.

هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المنظمات في الأسواق. والجودة تتطلب أن تحاول Quality ومع زيادة العناية بالمجتمع والعملاء فإن الجودة كل منظمة تجميع كل قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة اليوم من أهم مفاهيم الإدارة انتشاراً على مستوى العالم, وذلك منذ البدء إعلان هذا المفهوم في الخمسينات في اليابان وحقت من خلاله بعض المنظمات مستويات غير مسبوقة من الجودة

إنّ الجودة رحلة مستمرة نحو التميز، ويجب على الجميع العمل معاً لتحقيقها. من خلال الالتزام والتعاون والتركيز على العملاء، يمكننا جميعاً المساهمة في بناء مجتمعات أفضل ومستقبل أكثر إشراقاً

إنّ الجودة ليست مجرد مفهوم أو مصطلح، بل هي رحلة مستمرة نحو التميز في جميع المجالات. تبدأ هذه الرحلة من الفرد نفسه، وتشمل المؤسسات والمنظمات والمجتمعات بأكملها

وإدارة الجودة الشاملة: هي فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت أسلوب حياة للمنظمات الاقتصادية خاصة الصناعية ومنهج المنافسة والبقاء في الأسواق. وقد حقق هذا الأسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التي انتهجته, حيث أصبح السعي نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء والعمل كفريق من أجل تحقيق هذا الهدف المتجدد يعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن ليس فقط في المؤسسات الربحية بل في كافة أنواع المؤسسات بما فيها تلك التي لا تهدف أساساً لتحقيق أية أرباح

في ظل الظروف الراهنة التي

يشهدها مطلع الألفية الثالثة

أصبحت الجودة أكثر

القي

ضايًا إلحاحاً أمام كل مؤسسة

صناعية كانت أو خدمية كي تنجح في إنتاج سلع

أو تقديم خدمات تلبي حاجات الناس وتوقعاتهم، بأسعار مناسبة وقادرة على

المنافسة

مشكلة الجودة:

تُعدّ مشكلة الجودة من أهمّ التحديات التي تواجه المؤسسات والمنظمات في مختلف المجالات.

أوجه المشكلة:

* عدم وجود تعريف موحد للجودة: يُعدّ عدم وجود تعريف موحد للجودة من أهمّ التحديات التي تواجه تطبيقها، حيث تختلف معايير الجودة من مؤسسة لأخرى ومن مجال لآخر.

* صعوبة قياس الجودة:

يُعدّ قياس الجودة من الأمور الصعبة، حيث لا توجد معايير كمية محددة لقياسها في جميع المجالات.

* ارتفاع تكاليف تطبيق الجودة:

قد ترتفع تكاليف تطبيق الجودة بشكل كبير، خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

* مقاومة التغيير:

قد يواجه تطبيق الجودة مقاومة من بعض الموظفين الذين يفضلون العمل بالطريقة القديمة.

* عدم وجود ثقافة الجودة:

قد لا تكون ثقافة الجودة منتشرة في بعض المؤسسات، مما قد يجعل تطبيقها صعباً.

التأثيرات السلبية لمشكلة الجودة:

* انخفاض كفاءة العمليات: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى انخفاض كفاءة العمليات وزيادة الهدر.

* انخفاض رضا العملاء: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى انخفاض رضا العملاء وفقدانهم.

* فقدان التنافسية: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى فقدان المؤسسات والمنظمات لتنافسيّتها في السوق.

* تأثير سلبي على المجتمع: يُؤدّي انخفاض الجودة إلى تأثيرات سلبية على المجتمع، مثل تدهور مستوى المعيشة وزيادة الفقر.

الحلول المقترحة لمشكلة الجودة:

* وضع تعريف موحد للجودة:

يجب على المؤسسات والمنظمات العمل معاً لوضع تعريف موحد للجودة.

* تطوير أدوات قياس الجودة:

يجب تطوير أدوات قياس الجودة لقياسها بشكل دقيق في جميع المجالات.

* توفير الدعم المالي لتطبيق الجودة:

يجب على الحكومات والمؤسسات المالية توفير الدعم المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتطبيق الجودة.

* نشر ثقافة الجودة:

يجب نشر ثقافة الجودة في جميع المؤسسات والمنظمات من خلال التوعية والتدريب.

إن مشكلة الجودة رحلة مستمرة نحو التميز، ويجب على الجميع العمل معًا لتحقيقها. من خلال الالتزام والتعاون والتركيز على العملاء، يمكننا جميعًا المساهمة في بناء مجتمعات أفضل ومستقبل أكثر إشراقًا.

أهمية الجودة.

مصطلح الجودة يشير إلى أداء المؤسسات والشركات التجارية ، فكل شركة ناجحة تسعى دائما إلى تحقيق نجاحا وتميزا من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عملها .

حتى تصل إلى تحقيق الهدف بمعايير عالية وخالية من المشاكل والعيوب ، حيث يتم تطبيق الجودة في كافة مجالات العمل وتتم وفقا لقواعد وقوانين ومعايير محددة ، فما أهمية الجودة في العمل ؟ هذا ما سنتحدث عنه في مقالنا هذا .

تعرف الجودة الشاملة بأنها عبارة عن سياسة إدارية شاملة للمؤسسة ، وتضم مجموعة من الإجراءات لتصل إلى أعلى مستوى من الإنتاجية وذلك لتحقيق الرضا للشركة والعملاء ، ولها أهمية كبيرة ومن أهميتها نذكر التالي :

تقليل التكاليف :

كلما زاد تحسن المنتج كلما قلت تكاليفه ، وأيضا الاستغناء التام عن الأنشطة التي لا تمنح المنتج قيمة عالية ، كما أنه عند إنتاج المنتج بنجاح من المرة الأولى لن يحتاج إلى إتلاف كميات كبيرة أو إعادة تصنيعه وهذا يوفر زيادة في التكاليف .

السمعة الشركة :

عندما تقوم الشركة بتطبيق نظام الجودة الشاملة فهذا ما يجعلها ويجعل المنتج أو الخدمة ذات سمعة طيبة بين الناس ، فعندما يسمع الناس أن المنتج يخضع إلى نظام الجودة ومعاييرها فإن ذلك يشعرهم بالإطمئنان وأيضا يشعر العميل بالإرتياح عند شراء المنتج ، كما أنه يساعد ذلك على انتشار منتجات الشركة مما يحقق لها الشهرة ويزيد من مبيعاتها وهذا يؤدي إلى التأثير بشكل جيد على نسبة الأرباح .

استخدام الموارد المتوفرة بفعالية :

هيئة مراقبة تطبيق الجودة تضمن دائما استغلال الموارد المتاحة في الشركة بشكل فعال والاستفادة القصوى منها ، وهذا ما يؤدي إلى تقليل الهدر والفضل ، ومعرفة الموارد ذات الكفاءة العالية من غيرها ، هذا الأمر يساهم في زيادة وتحسين الإنتاج .

انتماء الموظفين إلى الشركة ورفع الروح المعنوية لهم :

عندما يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة فيكون هناك دعم واهتمام من قبل الموظفين للشركة ، وحينها يشعر الموظفون بحماس شديد وأنهم لا يعملون أي شيء بل يعملون في مجال يحرص على إنتاج أفضل المنتجات وأعلىها جودة .

هذا الأمر يعطيهم الحافز والدافعية ليكونوا جديرين بحمل شعار الجودة ، كما يعزز التعامل مع بعضهم والعمل بروح الفريق وهذا ما يزيد انتمائهم للشركة .

زيادة المبيعات :

إدارة الجودة الشاملة تضمن إنتاج أفضل المنتجات وذات جودة وكفاءة عالية وبسرعة أقل وبأقل تكلفة ممكنة ، وهذا يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات وزيادة الربح التي تحققه الشركة أو المؤسسة وأيضا من خلال السمعة الطيبة للشركة وحماسة الموظفين يزيد إقبال العملاء على طلب المنتج .

حماية المستهلك :

عند تحقيق الجودة الشاملة يتم اعتماد مواصفات محددة وقياسية تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وأيضا تزيد وتعزز الثقة في منتجات تلك الشركات .

نجاح المؤسسة :

عند تطبيق إدارة الجودة داخل الشركات ، فإن ذلك يعمل على تحقيق الترابط والتنسيق بين كافة أقسام الشركة وإداراتها المختلفة دون حدوث أي خلل أو مشاكل

تقليل نسبة المخزون :

فعندما يتم توفير احتياجات العملاء من المنتجات المحددة والمطلوبة في الوقت المحدد ، فإنه لا يكون هناك أي حاجة لوجود مخزون بكميات كبيرة وزيادة المخازن .

حل المشاكل والمشاركة :

يساعد تطبيق الجودة الشاملة في حل كافة مشاكل الموظفين أثناء عملية تصنيع المنتج ، كما أن المشاركة والتشاور وأخذ آراء الموظفين بعين الاعتبار يساهم ذلك في تنظيم قرارات الشركة وتحقيق نجاحها وزيادته .

القدرة على المنافسة :

الجودة الشاملة لها أهمية كبيرة فهي تساعد الشركات على بناء قدرة عالية في المنافسة والحصول على مكان فعال داخل الأسواق العالمية .

توفير الوقت :

يساعد تطبيق الجودة على تقليل الوقت المبذول من أجل إنجاز الأعمال المطلوبة ، فهي توفر للشركات أساليب وطرق مختلفة لإنجاز الأعمال بسرعة أكبر ووقت أقل وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على سير العملية الإنتاجية وتحسين بيئة العمل

التكليف الثاني

أسئلة عن الجودة

ما هو تعريف الجودة؟

ما هي أهمية الجودة في مختلف المجالات؟

ما هي معايير الجودة؟

ما هي أنظمة إدارة الجودة؟

كيف يمكن تطبيق أنظمة إدارة الجودة في المنظمات؟

ما هي فوائد تطبيق أنظمة إدارة الجودة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة إدارة اما هي العوامل التي تؤثر على جودة المنتجات أو الخدمات؟

كيف يمكن قياس جودة المنتجات أو الخدمات؟

ما هي أدوات تحسين الجودة؟

كيف يمكن تطبيق أدوات تحسين الجودة في المنظمات؟

ما هي فوائد تطبيق أدوات تحسين الجودة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق أدوات تحسين الجودة

كيف يمكن تحسين جودة التعليم في المدارس؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في المستشفيات؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في الفنادق؟

كيف يمكن تحسين جودة الخدمة في المطاعم

ما هي نسبة المنتجات أو الخدمات التي تلي معايير الجودة؟

ما هي تكلفة عدم الجودة في المنظمة؟

ما هي نسبة تحسن الجودة بعد تطبيق نظام إدارة الجودة؟

ما هي نسبة تحسن الجودة بعد تطبيق أداة تحسين الجودة

أهداف البحث الجودة

ضبط مستوى جودة الخدمات والسلع المقدمة وهذا.

الهدف يتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسات والشركات في المحافظة عليها.

٢- تطوير المنتجات والسلع وفقاً لرغبات العملاء، والحد من الأخطاء، أي توفير منتجات وخدمات خالية من العيوب لكسب ثقة جميع العملاء.

٣- رفع الروح المعنوية لجميع العاملين وتحفيزهم على تطوير أدائهم وزيادة الإنتاج، بجانب تأكيد قدرة المؤسسة على توجيه وتجهيز وتطوير جميع العاملين بها.

٤- خلق بيئة عمل تشجع على التعلم والتطوير وإشراك جميع العاملين في هذه العملية.

٥- الرقابة الجيدة على عمليات الإنتاج، وتطوير أدوات قياس العمليات.

٦- نشر ثقافة المرونة والتكيف مع ظروف السوق المالي والتجاري، وتغير أذواق ورغبات العملاء، وهو يتعلق بقدرة المؤسسة وفاعليتها، بجانب مدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

٧- خفض التكاليف والمصروفات، وذلك من خلال معرفة أذواق العملاء بدقة وتطبيقها بطريقة صحيحة من أول مرة، توفيراً لنفقات إعادة الإنتاج ودفع التعويضات.

٨- إدارة الوقت بطريقة صحيحة وتقليل الوقت اللازم لممارسة الأعمال، وهو ما يعد توفيراً للنفقات أيضاً.

٩- تحسين الربحية والإنتاجية.

١٠- زيادة القدرة على جذب العملاء، والتركيز على أساليب التسويق الفعالة.

١١- تقليل نسبة شكاوي العملاء، وهو ما يتحقق برفع قيمة المنتجات والخدمات المقدمة.

١٢- نشر ثقافة العمل الجماعي بين جميع الإدارات، والقدرة على فهم المشكلات وحلها.

١٣- التركيز على عناصر التنافسية، أي الرغبة في التطور وتوقع التغيير المستمر في رغبات العملاء

فرضيات الجودة

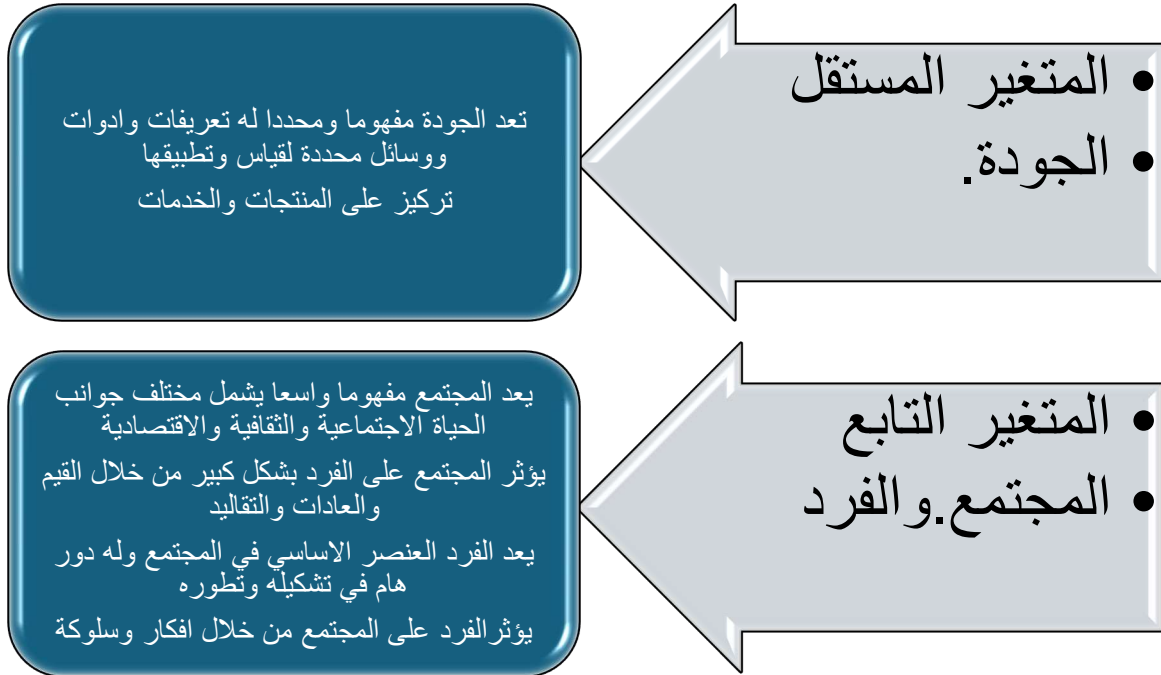
الوضوح: يجب أن تكون فرضيات الجودة واضحة ومحددة لا لبس فيها.

القياس: يجب أن تكون فرضيات الجودة قابلة للاختبار بحيث يمكن تقييم صحتها.

الواقعية: يجب أن تكون فرضيات الجودة قابلة للتحقيق وواقعية.

الملائمة: يجب أن تكون فرضيات الجودة متسقة مع المعرفة والخبرة في مجال الجودة

نموذج البحث:



منهجية الدراسة:

تُعدّ الجودة مفهومًا هامًا في مختلف المجالات، بدءًا من التعليم والصحة إلى الصناعة والخدمات. وتوسّع العديد من المنظمات إلى تحقيق الجودة في منتجاتها وخدماتها من أجل إرضاء عملائها وتحقيق التميز. وتُقدم منهجية الدراسة عن الجودة إطارًا منهجيًا لفهم وتحليل وتقييم الجودة في مختلف السياقات.

التعريفات الإجرائية لتغيرات البحث:

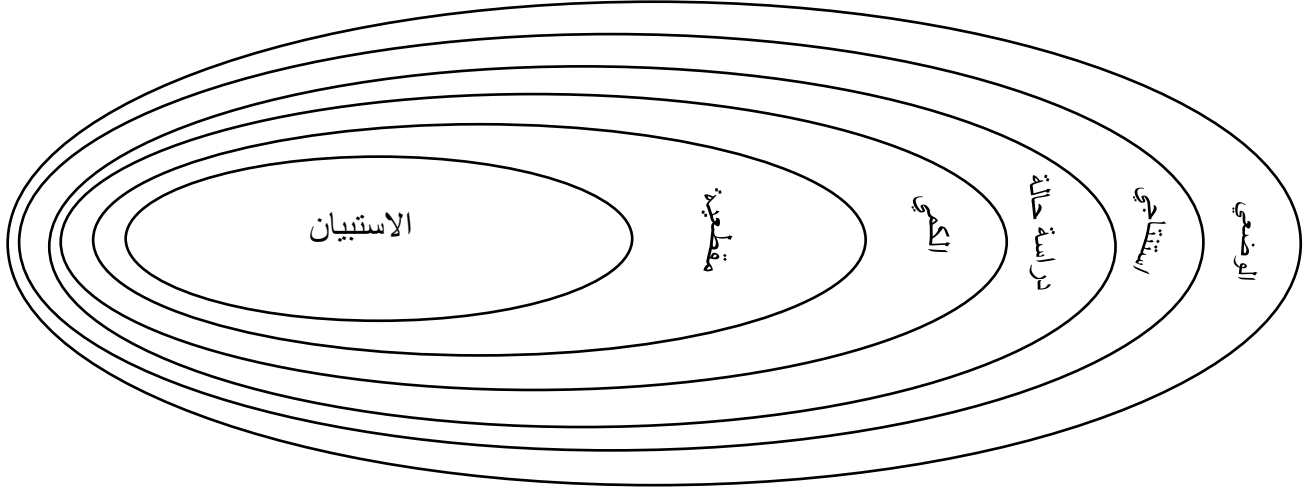
يُعدّ البحث عن الجودة ممارسة هامة في مختلف المجالات، بما في ذلك مجال الفرو المجتمع. وتُستخدم تقنيات البحث عن الجودة لتحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات في هذا المجال. وتهدف هذه الوثيقة إلى تقديم تعريفات إجرائية لتغيرات البحث عن الجودة على الفرو المجتمع.

مقدمة :

هي إطار عمل منهجي لتحسين جودة حياة أفراد المجتمع

.تُستخدم هذه المنهجية في مختلف المجالات، مثل التعليم والرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية والإسكان .

منهجية البحث :



فلسفة البحث:

هي مجموعة من المعتقدات والمبادئ التي توجه البحث عن المنهجيات لتحسين الجودة

يعتمد هذا البحث على الفلسفة الوضعية من خلال فهم وتحليل تأثير تطبيقات الجودة على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في سياق المنظمات الحكومية ، وذلك من خلال دراسة السياق الاجتماعي والثقافي لهذه المنظمات، وتحليل العلاقات الاجتماعية والمؤسسية التي تحدث داخلها، وفهم تأثير تطبيق الجودة على تجربة الموظفين ورضاهم بالعمل، من خلال دراسة تطبيقية على المنظمات الحكومية

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يعدّ مجتمع البحث مجموعة من الأفراد أو العناصر التي يمكن استخلاص عينة منها لدراسة موضوع معين . ويهدف أخذ العينات عن الجودة إلى جمع بيانات دقيقة وموثوقة تمثل خصائص مجتمع البحث بشكل صحيح .

عينة الدراسة:

تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة

طرق وتقنيات أخذ العينة

تم الاختيار في هذا البحث أسلوب أخذ العينات الاحتمالية والعشوائية البسيطة

طريقة جمع البيانات :

يُعدّ جمع البيانات خطوة أساسية في أي عملية تحسين جودة

وتُستخدم . وتهدف عملية جمع البيانات إلى الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة عن جوانب مختلفة لمنتج أو خدمة أو عملية . هذه المعلومات بعد ذلك لتحليلها وتحديد نقاط الضعف وتحسينها

أنواع البيانات :

تُستخدم البيانات عن الجودة لفهم وتحسين جودة المنتجات والخدمات والعمليات

:لبيانات الكمية

:بيانات القياس

تُستخدم لقياس خصائص محددة لمنتج أو خدمة أو عملية، مثل الطول والوزن والوقت والسعر

تُستخدم لحساب النسبة المئوية للأشياء أو الأحداث، مثل نسبة المنتجات المعيبة أو نسبة العملاء الراضين **:بيانات النسبة**

:البيانات الكيفية

تُستخدم لمراقبة سلوك الأفراد، مثل كيفية استخدام العملاء لمنتج أو كيفية أداء الموظفين لمهمة معينة **:بيانات السلوك**

تُستخدم لجمع آراء ومشاعر الأفراد، مثل آراء العملاء حول منتج أو خدمة أو آراء الموظفين حول بيئة **:بيانات الرأي**

إجراءات التحليل الإحصائي :

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة (وتحديداً الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من SPSS الإحصائية للعلوم الاجتماعية) خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العامل الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت. تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

خاتمة :

تُعدّ الجودة رحلة مستمرة تتطلب التزامًا ووعيًا من قبل كل فرد في المجتمع

و من خلال العمل الجماعي وتضافر الجهود، .

يمكننا جميعًا المساهمة في بناء عالم أفضل يتميز بجودة الحياة العالية في مختلف المجالات

إنّ السعي لتحقيق الجودة ليس مسؤولية تقتصر على فئة معينة، بل هي مسؤولية مشتركة تقع على عاتق الجميع، بدءًا من الفرد وصولًا إلى المجتمع ككل.

من خلال التركيز على تحسين جودة المنتجات . تُعدّ منهجية الجودة إطارًا عملاً ضروريًا لتحسين حياة الأفراد والمجتمعات والخدمات والعمليات، يمكن لهذه المنهجية أن تُساهم في تحقيق العديد من الفوائد،

بناء على نتائج هذه الدراسة

تُعرّف الجودة بشكل عام بأنها "درجة التميز أو الامتياز" في شيء ما

في سياق الأعمال، تشير الجودة إلى مدى قدرة منتج أو خدمة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء .

فمن خلال التركيز على الجودة، تُعدّ الجودة عنصرًا هامًا للغاية لنجاح أي منظمة

زيادة رضا العملاء

يؤدي تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة إلى زيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والاحتفاظ بالعملاء :

تحسين السمعة:

تُعزز سمعة المنظمة من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يجذب المزيد من العملاء ويُعزز قدرتها التنافسية

زيادة الإنتاجية

تُقلّل الجودة العالية من الأخطاء والهدر، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الكفاءة

خفض التكاليف:

تُقلّل الجودة العالية من تكاليف إعادة العمل والإصلاح، مما يؤدي إلى خفض التكاليف الإجمالية

المكان الميداني

التطبيق المقترح للبحث الجودة

١_مجالات الأعمال:

تحسين أداء الموظفين:

زيادة رضا الموظفين:

تحسين العمل الجماعي:

تعزيز الابتكار:

٢_مجالات التعليم.

تطوير برامج تعليمية:

تحسين مهارات الطلاب:

إعداد الطلاب لسوق العمل:

٣_مجالات البحث العلمي:

إجراء المزيد من البحوث:

تطوير نظريات جديدة:

نشر المعرفة:

٤_مجالات أخرى:

المنظمات غير الربحية:

القطاع الحكومي:

المجتمع بشكل عام

مخطط المشروع:

هيكل مشروع المقترح

الفصل الأول : الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : المناقشة والخاتمة

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني :الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس :مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار العملي

الدراسات السابقة والاطار النظري :

المتغير الأول : الجودة

مقدمة :

تُعَدُّ الجودة مفهومًا شاملاً يتجاوز مجرد خلق المنتج من العيوب، ليشمل جميع جوانب العمل والنشاط الإنساني، سعيًا لتحقيق التميز والإتقان. فهي فلسفة شاملة تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء والمستهلكين على أكمل وجه، من خلال الالتزام بمعايير محددة قابلة للقياس والتحقق.

تعريف :

• الجودة هي مجموعة من السمات والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا أو المطابقة للغرض.

• الجودة هي ما يريده العميل.

• الجودة هي الحرية من العيوب والاختلالات.

تطورة:

لم يكن مفهوم الجودة ثابتًا عبر الزمن، بل شهد تطورًا ملحوظًا منذ العصور القديمة وحتى يومنا هذا.

1. مرحلة التفتيش (حتى أوائل القرن العشرين):

• ركزت هذه المرحلة على فحص المنتجات النهائية للكشف عن العيوب وإزالتها.

• اعتمدت على التفتيش البصري والفحص اليدوي.

• كانت تُطبق بشكل أساسي في الصناعات التحويلية.

2. مرحلة مراقبة الجودة (أوائل القرن العشرين - منتصف القرن العشرين):

• شهدت هذه المرحلة تحولاً من التركيز على التفتيش إلى مراقبة جودة المنتجات خلال مراحل الإنتاج المختلفة.

• تم استخدام أدوات إحصائية لجمع البيانات وتحليلها ومراقبة جودة العمليات.

• ظهرت مفاهيم مثل "ضبط الجودة" و"التحكم الإحصائي في الجودة".

3. مرحلة تأكيد الجودة (منتصف القرن العشرين - أواخر القرن العشرين):

• ركزت هذه المرحلة على ضمان جودة المنتجات والخدمات من خلال تصميم و تطبيق أنظمة إدارة الجودة.

• شهدت ظهور معايير الجودة الدولية مثل معايير ISO.

- تم التركيز على منع الأخطاء بدلاً من تصحيحها بعد وقوعها.
- 4. مرحلة إدارة الجودة الشاملة (أواخر القرن العشرين - الحاضر):
- تم تبني مفهوم شامل لإدارة الجودة يشمل جميع جوانب المنظمة، من التصميم إلى الإنتاج إلى التسويق.
- ركزت على مشاركة جميع أفراد المنظمة في تحسين الجودة.
- شهدت ظهور أدوات و أساليب جديدة مثل تحسين العمليات Six Sigma و Kaizen.
- 5. مرحلة الجودة في عصر الرقمنة (الحاضر - المستقبل):
- مع ظهور الثورة الصناعية الرابعة، تُدمج تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء في أنظمة إدارة الجودة.
- يتم استخدام تحليلات البيانات الضخمة لرصد جودة المنتجات والخدمات في الوقت الفعلي.
- يُركز على تحسين تجربة العملاء بشكل أكبر.

إعادة:

1. جودة التصميم:

- تركيز على تصميم المنتجات والخدمات لتلبي احتياجات العملاء بكفاءة وفعالية.
- تشمل مبادئ مثل سهولة الاستخدام، والجمالية، والملاءمة، والكفاءة.
- تتطلب مشاركة مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، في عملية التصميم.

2. جودة التصنيع:

- الالتزام بمعايير صارمة تضمن خلوّ المنتجات من العيوب وتحقيق جودة عالية.
- تطبيق أنظمة مراقبة الجودة لضمان اتّساق الإنتاج.
- استخدام تقنيات التصنيع الحديثة لتحسين الدقة والكفاءة.

3. جودة الخدمة:

- تقديم خدمة متميزة تلبي توقعات العملاء وتُشعرهم بالرضا.
- تشمل مبادئ مثل السرعة، والموثوقية، والاتساق، والتعاطف.
- تتطلب مهارات تواصل ممتازة من موظفي الخدمة.

4. جودة العملية:

- ضمان سير العمل بكفاءة وفعالية لتجنب الأخطاء والهدر.

- تطبيق مبادئ مثل التحسين المستمر، وإدارة المخاطر، والتفكير الإبداعي.

- استخدام أدوات مثل تحليل العمليات Six Sigma وKaizen.

5. جودة الأداء:

- قياس وتحسين أداء الأفراد والمؤسسات لتحقيق أفضل النتائج.

- تشمل مبادئ مثل الإنتاجية، والفعالية، والابتكار.

- تتطلب ثقافة مؤسسية تُقدّر الأداء المتميز.

6. جودة البيئة:

- تقليل التأثيرات البيئية السلبية للمنتجات والخدمات والعمليات.

- تطبيق مبادئ مثل الاستدامة، والمسؤولية الاجتماعية، والحفاظ على الموارد.

- اتباع معايير بيئية مثل ISO 14001.

7. جودة السلامة:

- ضمان سلامة المنتجات والخدمات والعمليات لمنع وقوع الحوادث والإصابات.

- تطبيق مبادئ مثل تحديد المخاطر، وتقييم المخاطر، والتحكم في المخاطر.

- اتباع معايير السلامة مثل ISO 45001.

8. جودة الصحة:

- تعزيز صحة العملاء والموظفين من خلال المنتجات والخدمات والبيئة.

- تطبيق مبادئ مثل الصحة الوقائية، والتغذية السليمة، والبيئة الصحية.

- اتباع معايير الصحة مثل ISO 22000.

9. جودة الأمن:

- حماية المعلومات والبيانات والأنظمة من المخاطر والتهديدات.

- تطبيق مبادئ مثل أمن المعلومات، والخصوصية، والتحكم في الوصول.

- اتباع معايير الأمن مثل ISO 27001.

10. جودة الأخلاقيات:

- اتباع مبادئ أخلاقية عالية في جميع مجالات العمل.

• تشمل مبادئ مثل النزاهة، والشفافية، والمسؤولية، والعدالة.

• تساهم في بناء الثقة والاحترام بين جميع أصحاب المصلحة.

نظريات:

تُعدّ نظريات الجودة بمثابة خرائط طريق لفهم مفهوم الجودة وتطبيقها على نحو فعال. وقد برز على مرّ التاريخ العديد من رواد الجودة الذين قدموا نظريات ثرية أثرت بشكل كبير على مسار تطوّر هذا المجال.

1. نظرية الدكتور و. إدواردز ديمينج:

• تُعدّ من أشهر نظريات الجودة، وتركز على تحسين الجودة من خلال دورة ديمينج المستمرة (PDCA) التي تتضمن التخطيط، والتنفيذ، والتحقق، والتحسين.

• تُؤكّد نظرية ديمينج على أهمية مشاركة جميع أفراد المنظمة في تحسين الجودة، وضرورة القضاء على الأسباب الجذرية للمشكلات.

• تُقدّم أدوات و أساليب مثل تحليل السبب والجذر ومخططات التحكم الإحصائي.

2. نظرية الدكتور جوزيف جوران:

• تُركّز نظرية جوران على منع الأخطاء بدلاً من تصحيحها بعد وقوعها.

• تُقدّم "عجلة جوران" كأداة لتحليل المشكلات وحلها.

• تُؤكّد على أهمية التخطيط الجيد للتحكم في الجودة.

3. نظرية الدكتور فيليب كروسباي:

• تُركّز نظرية كروسباي على "صفر عيوب" كهدف نهائي لتحسين الجودة.

• تُقدّم فلسفة "كايزن" لتحسين الجودة بشكل مستمر.

• تُؤكّد على أهمية الوقاية من الأخطاء من خلال التدريب والتوعية.

4. نظرية الدكتور أرماند فيجنباوم:

• تُركّز نظرية فيجنباوم على "الجودة في التصميم".

• تُؤكّد على أهمية تصميم المنتجات والخدمات بجودة عالية من البداية.

• تُقدّم أدوات و أساليب مثل تحليل القيمة.

5. نظرية الدكتور جينشي شينجوه:

• تُركّز نظرية شينجوه على "نظام بوكا يوكي".

• تُقدّم منهجية لمنع الأخطاء من خلال تصميم المنتجات والعمليات لمنع الفشل الذاتي.

- تُؤكّد على أهمية مشاركة الموظفين في تحسين الجودة.
- 6. نظرية الدكتور وليام إدواردز ديمينج:
 - تُركز نظرية ديمينج على "التحسين المستمر".
 - تُؤكّد على أهمية استخدام دورة ديمينج المستمرة (PDCA) لتحسين الجودة بشكل دائم.
 - تُقدّم أدوات و أساليب مثل تحليل السبب والجذر ومخططات التحكم الإحصائي.
 - 7. نظرية الدكتور جوزيف جوران:
 - تُركز نظرية جوران على "الوقاية من الأخطاء".
 - تُؤكّد على أهمية منع الأخطاء بدلاً من تصحيحها بعد وقوعها.
 - تُقدّم "عجلة جوران" كأداة لتحليل المشكلات وحلها.
 - 8. نظرية الدكتور فيليب كروسباي:
 - تُركز نظرية كروسباي على "صفر عيوب".
 - تُؤكّد على أهمية تحقيق "صفر عيوب" كهدف نهائي لتحسين الجودة.
 - تُقدّم فلسفة "كايزن" لتحسين الجودة بشكل مستمر.
 - 9. نظرية الدكتور أرماند فيجنباوم:
 - تُركز نظرية فيجنباوم على "الجودة في التصميم".
 - تُؤكّد على أهمية تصميم المنتجات والخدمات بجودة عالية من البداية.
 - تُقدّم أدوات و أساليب مثل تحليل القيمة.
 - 10. نظرية الدكتور جينشي شينجوه:
 - تُركز نظرية شينجوه على "نظام بوكا يوكي".
 - تُؤكّد على أهمية استخدام نظام بوكا يوكي لمنع الأخطاء من خلال تصميم المنتجات والعمليات لمنع الفشل الذاتي.

دراسات سابقة:

تُعَدّ دراسات الجودة ركيزة أساسية لفهم مبادئ الجودة وتطبيقها على نحو فعال. وقد أجرى العديد من الباحثين على مرّ التاريخ دراسات غنية أثّرت بشكل كبير على مسار تطوّر هذا المجال.

1.دراسة "تجربة هوثرن:(1924-1927) "

- أجراها إيلتون مايو في مصنع "ويسترن إلكتريك" للكشف عن تأثير العوامل البيئية والنفسية على الإنتاجية.
- أظهرت الدراسة أنّ تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة العمال يُؤديان إلى تحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ.

2.دراسة "الجودة على مستوى الشركة:(1962) "

- أجراها ويليام إدواردز ديمينج في شركة ماتسوشيتا اليابانية.
- ركزت الدراسة على تطبيق مبادئ الجودة على جميع مستويات الشركة من خلال دورة ديمينج المستمرة.(PDCA)
- أظهرت الدراسة أنّ تطبيق مبادئ الجودة يُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء.

3.دراسة "التحكم الإحصائي في الجودة:(1924) "

- طورها والتر شيوارت في مختبرات بيل.
- ركزت الدراسة على استخدام الأساليب الإحصائية لمراقبة الجودة والتحكم فيها خلال عملية الإنتاج.
- أظهرت الدراسة أنّ استخدام التحكم الإحصائي في الجودة يُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف.

4.دراسة "تحليل السبب والجزر:(1950s) "

- طورها كاورو إيشيكاوا في مصنع طوكيو للطائرات.
- ركزت الدراسة على تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات وحلها بشكل منهجي.
- أظهرت الدراسة أنّ تحليل السبب والجزر يُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات.

5.دراسة "نظام بوكا يوكي:(1960s) "

- طورها Shigeo Shingo في شركة Toyota.
- ركزت الدراسة على تصميم المنتجات والعمليات لمنع الأخطاء من خلال "نظام بوكا يوكي".
- أظهرت الدراسة أنّ نظام بوكا يوكي يُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف.

6.دراسة "فلسفة كايزن:(1950s) "

- طورها ماساكي إماما في شركة Toyota.
- ركزت الدراسة على تحسين الجودة بشكل مستمر من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة.
- أظهرت الدراسة أنّ فلسفة كايزن تُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخدمات العملاء بشكل دائم.

7.دراسة "التصميم من أجل الجودة:(1980s) "

• طورها جيفري كايزر في شركة Xerox.

• ركزت الدراسة على تصميم المنتجات والخدمات بجودة عالية من البداية.

• أظهرت الدراسة أنّ التصميم من أجل الجودة يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء.

8. دراسة "سته سيجما: (1980s) "

• طورها موتورولا في مصانعها.

• ركزت الدراسة على تقليل نسبة العيوب إلى أقل من ٣,٤ في المليون.

• أظهرت الدراسة أنّ سته سيجما يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء.

9. دراسة "نظام إدارة الجودة الشاملة: (1980s) (TQM) "

• طورها العديد من الباحثين والممارسين.

• ركزت الدراسة على تطبيق مبادئ الجودة على جميع مستويات المنظمة من خلال نهج شامل.

• أظهرت الدراسة أنّ نظام إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخدمات العملاء بشكل دائم

خاتما:

الجودة: رحلة لا تنتهي، ومسؤولية مشتركة، تُلقى بظلالها على مختلف جوانب الحياة، بدءًا من المنتج البسيط، وصولًا إلى الخدمات المعقدة، وعلاقاتنا الاجتماعية، وصولًا إلى أنفسنا.

الجودة ليست مجرد خلوّ من العيوب، بل هي سعيّ دؤوب نحو التميز والإتقان. هي فلسفة شاملة تُوجّه سلوكنا، وتُحفّز إبداعنا، وتُشجّع على التعلّم المستمر والتطوّر..

الجودة ليست وجهة نصل إليها، بل هي رحلة مستمرة تتطلب التزامًا ووعيًا ومثابرة.

فكلّ خطوة نحو الجودة هي خطوة نحو التميز والإتقان، وكلّ جهدٍ مبذول لتحقيقها هو استثمارٌ في مستقبلٍ أفضل.

فلنجعل الجودة منهج حياتنا، ونطبّقها في كلّ ما نقوم به، سعيًا لبناء عالم أفضل، وخلق حاضرٍ مضيءٍ، ومستقبلٍ واعدٍ مليءٍ بالإنجازات

المتغير الثاني : الفرد والمجتمع

تعريف:

الفرد:

• هو كائن حي مستقل وذكي يتمتع بخصائص فريدة تميزه عن غيره، مثل الشخصية والقدرات والمهارات والخبرات والقيم والمعتقدات.

• يُعدّ الفرد عضوًا في المجتمع يتفاعل مع أفراد آخرين ويساهم في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية.

المجتمع:

- هو مجموعة من الأفراد الذين يعيشون معًا في منطقة جغرافية محددة و يشاركون في ثقافة مشتركة ولديهم علاقات اجتماعية متبادلة.
- يُشكل المجتمع بيئة اجتماعية وثقافية تُؤثر على سلوكيات و أفكار و مشاعر الأفراد

تطورة:

لم يكن مفهوم الفرد والمجتمع ثابتًا عبر الزمن، بل شهد تطورًا ملحوظًا منذ العصور القديمة وحتى يومنا هذا.

1. مرحلة المجتمع البدائي (قبل ظهور الدول):

- سيادة الروابط العائلية والقبلية: كان الفرد تابعًا لعائلته أو قبيلته، وتُحدد هوية الفرد ومكانته الاجتماعية من خلال انتمائه العائلي أو القبلي.
- قلة الاهتمام بالفرد: لم تكن هناك مفاهيم مثل الحقوق الفردية أو الحرية الشخصية، وكان التركيز على مصالح الجماعة بشكل عام.

2. مرحلة ظهور الدول (منذ العصور القديمة حتى العصور الوسطى):

- ظهور مفهوم الدولة: مع ظهور الدول، ظهر مفهوم جديد للفرد كعضو في الدولة له حقوق وواجبات.
- تأثير الأديان: لعبت الأديان دورًا هامًا في تشكيل مفهوم الفرد والمجتمع، فقد أكدت بعض الأديان على قيمة الفرد وكرامته، بينما ركزت أخرى على أهمية الجماعة والتضحية من أجلها.

3. مرحلة عصر النهضة (القرنين الرابع عشر والخامس عشر):

- ازدياد الاهتمام بالفرد: شهد عصر النهضة اهتمامًا متزايدًا بالفرد وحقوقه وحرياته.
- ظهور مفهوم العقد الاجتماعي: طرح فلاسفة مثل توماس هوبز وجون لوك مفهوم العقد الاجتماعي، الذي ينص على أنّ الأفراد يتنازلون عن بعض حقوقهم للحصول على الحماية والأمن من خلال الدولة.

4. مرحلة عصر الأنوار (القرنين السابع عشر والثامن عشر):

- تعزيز مبادئ الحرية والمساواة: شهد عصر الأنوار تعزيزًا لمبادئ الحرية والمساواة، وازداد الاهتمام بحقوق الإنسان.
- ظهور مفهوم الديمقراطية: ارتبطت مبادئ الحرية والمساواة بظهور مفهوم الديمقراطية، التي تُتيح للأفراد المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على حياتهم.

5. مرحلة العصر الحديث (من القرن التاسع عشر حتى يومنا هذا):

- ظهور مفهوم الفردانية: ازدادت أهمية الفرد في العصر الحديث، وتم التركيز على حقوقه وحرياته بشكل أكبر.
- تعددية الآراء والمذاهب الفكرية: برزت في العصر الحديث مختلف الآراء والمذاهب الفكرية حول مفهوم الفرد والمجتمع، مثل الليبرالية والاشتراكية والفردانية.

6. مرحلة العصر الرقمي (الحاضر والمستقبل):

- تأثير التكنولوجيا: لعبت التكنولوجيا دورًا هامًا في تغيير مفهوم الفرد والمجتمع، حيث سهلت التواصل بين الأفراد على مستوى العالم، ونشأت مجتمعات افتراضية جديدة.
- التحديات والفرص: يواجه الفرد والمجتمع في العصر الرقمي تحديات جديدة مثل انتشار المعلومات المضللة وفقدان الخصوصية، ولكن هناك أيضًا فرص جديدة مثل زيادة فرص التعليم والعمل عن بعد.

ابعادة:

1. البعد الاجتماعي:

- الترابط الاجتماعي: يُعدّ الفرد عضوًا في المجتمع يتفاعل مع أفراد آخرين من خلال تبادل الأفكار والمشاعر والسلوكيات.
- المشاركة الاجتماعية: يُشارك الفرد في مختلف الأنشطة الاجتماعية والثقافية، مثل العمل التطوعي والفعاليات الرياضية والفنية.
- التضامن الاجتماعي: يتعاون أفراد المجتمع مع بعضهم البعض لمساعدة المحتاجين وحل المشكلات الاجتماعية.

2. البعد الثقافي:

- المعتقدات والقيم: يتشارك أفراد المجتمع في معتقدات وقيم مشتركة تشكل هويتهم الثقافية.
- العادات والتقاليد: يتبع أفراد المجتمع عادات وتقاليد تُنظم سلوكياتهم وتُعزّز شعورهم بالانتماء.
- اللغة: يتواصل أفراد المجتمع باستخدام لغة مشتركة تُسهّل التفاعل وتبادل المعلومات.

3. البعد الاقتصادي:

- التعاون الاقتصادي: يتعاون أفراد المجتمع مع بعضهم البعض لتحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين مستوى المعيشة.
- التبادل التجاري: يتبادل أفراد المجتمع السلع والخدمات لتلبية احتياجاتهم.
- الاعتماد المتبادل: يعتمد أفراد المجتمع على بعضهم البعض في مختلف المجالات الاقتصادية.

4. البعد السياسي:

- المشاركة السياسية: يُشارك الفرد في العملية السياسية من خلال التصويت والانتخابات والتعبير عن آرائه.
- الحقوق والواجبات: يتمتع الفرد بحقوق وواجبات سياسية تنظم علاقته بالدولة.
- النظام السياسي: يُحدد النظام السياسي كيفية إدارة المجتمع وتوزيع السلطة.

5. البعد النفسي:

- الشعور بالانتماء: يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع عندما يتلقى الدعم والقبول من أفراد.
- الهوية الشخصية: تتشكل هوية الفرد جزئيًا من خلال انتمائه إلى المجتمع وثقافته.

- الصحة النفسية: تُؤثر العلاقة بين الفرد والمجتمع على صحته النفسية، فالشعور بالانتماء والدعم يُساهم في تعزيز الصحة النفسية، بينما الشعور بالوحدة والعزلة يُؤثر سلبًا على الصحة النفسية.

نظريات :

لطالما شغلت العلاقة بين الفرد والمجتمع عقول الفلاسفة منذ فجر التاريخ. وقد برزت على مرّ العصور العديد من النظريات التي حاولت تفسير هذه العلاقة وفهم كيفية تفاعل الفرد مع المجتمع والعكس صحيح.

1. نظرية العقد الاجتماعي:

- ظهرت هذه النظرية في القرن السابع عشر مع الفيلسوفين توماس هوبز وجون لوك.
- تفترض النظرية أنّ الأفراد في حالة طبيعية من الفوضى والصراع.
- ولذلك، يتعاقدون مع بعضهم البعض لتشكيل مجتمع تُحدّد قوانينه دولة تحمي حقوقهم وتنظم سلوكياتهم.

2. نظرية الليبرالية:

- تُؤكد هذه النظرية على أهمية الحرية الفردية وحقوق الإنسان.
- ترى أنّ دور الدولة هو حماية الحرية الفردية وإتاحة الفرص المتساوية للجميع.
- من أبرز رواد هذه النظرية جون ستيوارت ميل وجون لوك.

3. نظرية الاشتراكية:

- تُؤكد هذه النظرية على أهمية المساواة الاجتماعية والعدالة الاقتصادية.
- ترى أنّ دور الدولة هو إعادة توزيع الثروة وتوفير الخدمات الأساسية لجميع المواطنين.
- من أبرز رواد هذه النظرية كارل ماركس وفريدريك إنجلز.

4. نظرية الفردانية:

- تُؤكد هذه النظرية على أهمية الفرد وحقوقه وتُقلّل من أهمية المجتمع.
- ترى أنّ الفرد هو وحدة التحليل الأساسية في المجتمع، وأنّ سلوكياته تُحدّد دوافعه ورغباته الشخصية.
- من أبرز رواد هذه النظرية فريدريك نيتشه وجان بول سارتر.

5. نظرية المجتمعية:

- تُؤكد هذه النظرية على أهمية المجتمع وتُقلّل من أهمية الفرد.
- ترى أنّ سلوكيات الفرد تُحدّد قواعده ومعاييرها، وأنّ الفرد لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن المجتمع.

• من أبرز رواد هذه النظرية إميل دوركهايم وتالكوت بارسونز.

6.نظرية التفاعلية الرمزية:

• تُؤكّد هذه النظرية على أهمية المعنى والرمزية في التفاعل الاجتماعي.

• ترى أنّ الأفراد يُفسرون سلوكيات بعضهم البعض من خلال المعاني والرموز التي يستخدمونها.

• من أبرز رواد هذه النظرية جورج ميد وجورج هربرت ميد.

دراسات سابقة:

1.دراسة "تجربة هوثرن:(1924-1927) "

• أجراها إيلتون مايو في مصنع "ويسترن إلكتروك" للكشف عن تأثير العوامل البيئية والنفسية على الإنتاجية.

• أظهرت الدراسة أنّ تحسين ظروف العمل وزيادة مشاركة العمال يُؤديان إلى تحسين الإنتاجية بشكل ملحوظ.

2.دراسة "الجودة على مستوى الشركة:(1962) "

• أجراها ويليام إدواردز ديمينج في شركة ماتسوشيتا اليابانية.

• ركزت الدراسة على تطبيق مبادئ الجودة على جميع مستويات الشركة من خلال دورة ديمينج المستمرة.(PDCA)

• أظهرت الدراسة أنّ تطبيق مبادئ الجودة يُؤدي إلى تحسين جودة المنتجات وخفض التكاليف وزيادة رضا العملاء.

خاتمة:

فالفرد لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن المجتمع، والمجتمع .كيانان مترابطان ومتفاعلان، يُؤثّر كل منهما على الآخر بشكلٍ متبادل :الفرد والمجتمع لا يتكون إلا من أفراد

العلاقة بين الجودة والفرد والمجتمع :

تُعَدّ الجودة مفهومًا شاملاً يتجاوز مجرد خلوّ المنتج من العيوب، لتشمل جميع جوانب العمل والنشاط الإنساني، سعيًا لتحقيق التميز والإتقان .وهذه الفلسفة الشاملة تُلقِي بظلالها على العلاقة بين الفرد والمجتمع، وتُؤثّر على مختلف جوانب حياتنا.

أولاً: تأثير الجودة على الفرد:

• تحسين مستوى المعيشة :تؤدي الجودة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يُؤدّي إلى زيادة رضا العملاء والمستهلكين، وتحفيزهم على الإنفاق، مما يُساهم في تحسين مستوى المعيشة بشكل عام.

• خلق فرص عمل جديدة :تؤدي الجودة إلى زيادة الطلب على المنتجات والخدمات عالية الجودة، مما يُحفّز على إنشاء مشاريع جديدة، وخلق فرص عمل جديدة، وتقليل معدلات البطالة.

- تعزيز الثقة بالنفس :عندما يدرك الفرد أنّ عمله يُلبّي معايير الجودة، يشعر بالثقة بالنفس والإنجاز، ويزداد دافعيته للعمل والإبداع.
- تحسين الصحة والسلامة :تؤدي الجودة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يُقلّل من مخاطر الحوادث والآثار السلبية على الصحة والسلامة.

ثانياً: تأثير الجودة على المجتمع:

- تنمية الاقتصاد الوطني :تؤدي الجودة إلى زيادة قدرة المنافسة للمنتجات والخدمات الوطنية في الأسواق العالمية، مما يُساهم في تنمية الاقتصاد الوطني وزيادة الصادرات.
- تحسين مستوى الحياة :تؤدي الجودة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمجتمع، مما يُساهم في تحسين مستوى حياة أفراد المجتمع.
- تعزيز الثقة بالمجتمع :عندما يُصبح المجتمع معروفاً بجودة منتجاته وخدماته، يزداد ثقة أفراد المجتمع بأنفسهم، وتتحمّن صورتهم في الخارج.
- حماية البيئة :تؤدي الجودة إلى تحسين كفاءة استخدام الموارد الطبيعية، وتقليل المخلفات الضارة، مما يُساهم في حماية البيئة.

ثالثاً: دور الفرد والمجتمع في تحقيق الجودة:

- دور الفرد:
 - الالتزام بمعايير الجودة في العمل.
 - السعي الدؤوب لتحسين المهارات وتطوير القدرات.
 - التبليغ عن أيّ عيوب أو مشكلات تُلاحظ.
 - المشاركة في برامج تحسين الجودة.
- دور المجتمع:
 - تشجيع ثقافة الجودة.
 - نشر الوعي بأهمية الجودة.
 - دعم الجهود المبذولة لتحقيق الجودة.
 - سنّ القوانين والتشريعات التي تُعزّز الجودة.

الأنماط:

أنماط العلاقة بين الجودة والمجتمع:

- الترابط والتفاعل :تتفاعل الجودة مع المجتمع بشكلٍ مُستمرّ، فالمجتمع يُحدّد معايير الجودة وتوقعات العملاء والمستهلكين، بينما تُؤثّر الجودة على مستوى حياة أفراد المجتمع وتُساهم في تحسينه.

- الدعم المتبادل: يُدعم المجتمع الجودة من خلال سنّ القوانين والتشريعات التي تُعزّز تطبيقها، وتوفير البيئة المناسبة لتحقيقها، بينما تُساهم الجودة في تنمية الاقتصاد الوطني وخلق فرص عمل جديدة، مما يُعزّز استقرار المجتمع وازدهاره.
- التكامل والانسجام: يُكَمِّل المجتمع الجودة من خلال توفير القيم والمعتقدات والثقافات التي تُشكل أساساً أخلاقياً لتطبيق الجودة، بينما تُساهم الجودة في بناء مجتمعٍ مُتّحدٍ و متماسكٍ يتمتع بالثقة والاعتزاز بنفسه.

ثانياً: أنماط العلاقة بين الجودة والفرد:

- الالتزام والمسؤولية: يُلتزم الفرد بتطبيق معايير الجودة ويُدرك مسؤوليته في تحقيقها، بينما تُساهم الجودة في تحسين مستوى حياة الفرد وتُعزّز شعوره بالثقة بالنفس والإنجاز.
- المشاركة والتفاعل: يُشارك الفرد بفعالية في برامج تحسين الجودة ويُقدم أفكاره ومقترحاته، بينما تُساهم الجودة في توفير بيئة عمل آمنة وصحية وتُعزّز رضا الفرد عن عمله.
- التطوير والنمو: يسعى الفرد باستمرار لتحسين مهاراته وتطوير قدراته لِمَا يُساعده على تحقيق الجودة، بينما تُساهم الجودة في توفير فرصٍ للتعليم والتطوير المهني وتُعزّز مهارات الفرد وإبداعه.

ثالثاً: أنماط العلاقة بين الجودة والمجتمع والفرد:

- الترابط والتكامل: تتربط وتتكامل الجودة والمجتمع والفرد لتشكل نظاماً مُتكاملاً يُساهم في تحقيق التنمية المستدامة.
- الدعم المتبادل: يُدعم كلّ عنصرٍ من هذه العناصر العناصر الأخرى ويُساهم في تحقيق أهدافها.
- التكامل والانسجام: تُكَمِّل هذه العناصر بعضها البعض وتُشكّل لوحةً متكاملةً تُجسّد مفهوم الجودة وتُعكس تأثيرها على حياة الإنسان.

الصراعات :

أولاً: صراعات الجودة مع الفرد:

- التضارب بين الجودة والوقت: قد يُواجه الفرد صراعاً بين تحقيق الجودة العالية وتحقيق المهام في الوقت المحدد، خاصةً في ظلّ ضغوط العمل المتزايدة.
- التضارب بين الجودة والجهد: قد يُبذل الفرد جهداً كبيراً لتحقيق الجودة العالية، مما قد يُؤدّي إلى التعب والإرهاق.
- التضارب بين الجودة والمكافآت: قد لا يحصل الفرد على مكافآتٍ عادلةٍ مقابل جهوده المبذولة لتحقيق الجودة، مما قد يُؤدّي إلى الشعور بالإحباط.

ثانياً: صراعات الجودة مع المجتمع:

- التضارب بين الجودة والربح: قد تُؤدّي الجودة العالية إلى زيادة تكلفة المنتجات والخدمات، مما قد يُؤدّي إلى انخفاض أرباح الشركات وتضارب مصالحها مع مصالح المجتمع.

- التضارب بين الجودة والبيئة: قد تؤدي بعض ممارسات تحقيق الجودة إلى الإضرار بالبيئة، مما يؤدي إلى صراع بين تحقيق الجودة وحماية البيئة.
 - التضارب بين الجودة والثقافة: قد تختلف معايير الجودة بين مختلف الثقافات والمجتمعات، مما قد يؤدي إلى صراعات حول معايير الجودة المطبقة.
- ثالثاً: صراعات الجودة بين المجتمع والفرد:
- التضارب بين احتياجات المجتمع واحتياجات الفرد: قد تؤدي الجودة العالية إلى ارتفاع أسعار المنتجات والخدمات، مما قد يؤدي إلى صراع بين احتياجات المجتمع واحتياجات الفرد.
 - التضارب بين مسؤوليات المجتمع ومسؤوليات الفرد: تقع مسؤولية تحقيق الجودة على عاتق كل من المجتمع والفرد، مما قد يؤدي إلى صراع حول من يتحمل المسؤولية الأكبر.
 - التضارب بين ثقافة المجتمع وقيم الفرد: قد تختلف ثقافة المجتمع وقيم الفرد حول معايير الجودة وأهميتها، مما قد يؤدي إلى صراعات حول كيفية تحقيق الجودة.
- الفجوات :
- أولاً: فجوات الجودة مع الفرد:
- فجوة الوعي: يعاني بعض الأفراد من نقص في الوعي بأهمية الجودة ومعاييرها، مما يؤدي إلى عدم التزامهم بتطبيقها في عملهم.
 - فجوة المهارات: قد يفتقر بعض الأفراد إلى المهارات والقدرات اللازمة لتحقيق الجودة العالية، مما يؤدي إلى انخفاض جودة المنتجات والخدمات.
 - فجوة الدافع: قد لا يوجد لدى بعض الأفراد الدافع الكافي لتحقيق الجودة العالية، مما يؤدي إلى إهمالهم لتطبيق معايير الجودة.
- ثانياً: فجوات الجودة مع المجتمع:
- فجوة المعايير: قد تختلف معايير الجودة بين مختلف الشركات والمؤسسات في المجتمع، مما يؤدي إلى صعوبة المقارنة بين المنتجات والخدمات.
 - فجوة التشريعات: قد لا توجد تشريعات كافية لتنظيم تطبيق الجودة في المجتمع، مما يؤدي إلى انتشار الممارسات الخاطئة وانخفاض جودة المنتجات والخدمات.
 - فجوة الوعي المجتمعي: قد يعاني بعض أفراد المجتمع من نقص في الوعي بأهمية الجودة وحقهم في الحصول على منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يؤدي إلى عدم مطالبتهم بتطبيق معايير الجودة.
- ثالثاً: فجوات الجودة بين المجتمع والفرد:
- فجوة المسؤولية: قد تختلف النظرة إلى مسؤولية تحقيق الجودة بين أفراد المجتمع وبعضهم البعض، مما يؤدي إلى صعوبة تحديد من يتحمل المسؤولية الأكبر.

- فجوة التعاون: قد يفتقر المجتمع إلى التعاون بين مختلف الجهات المعنية بتحقيق الجودة، مما يؤدي إلى صعوبة تحقيق التقدم في هذا المجال.
- فجوة الثقة: قد تنعدم الثقة بين أفراد المجتمع وبين الجهات المسؤولة عن تطبيق معايير الجودة، مما يؤدي إلى ضعف الالتزام بتطبيق هذه المعايير.

دراسات سابقة :

ولاً: دراسات حول علاقة الجودة بالفرد:

- دراسة أجراها معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا (MIT) أظهرت الدراسة أنّ العمال الذين يعملون في بيئة تتمتع بجودة عالية يكونون أكثر إنتاجية وسعادة ورضاً عن عملهم.
- دراسة أجرتها جامعة وارويك: أظهرت الدراسة أنّ الأفراد الذين يشترون منتجات عالية الجودة يكونون أكثر رضاً عن عملية الشراء وأكثر احتمالاً لشراء نفس المنتج مرة أخرى.
- دراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية (WHO) أظهرت الدراسة أنّ الجودة العالية للرعاية الصحية تؤدي إلى تحسين صحة الأفراد وتقليل معدلات الوفيات.

ثانياً: دراسات حول علاقة الجودة بالمجتمع:

- دراسة أجراها البنك الدولي: أظهرت الدراسة أنّ الدول التي تُطبق معايير جودة عالية في مختلف المجالات تكون أكثر ازدهاراً وتتمتع بمستوى معيشة أعلى.
- دراسة أجرتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) أظهرت الدراسة أنّ الجودة العالية للمنتجات والخدمات تؤدي إلى زيادة الصادرات وتعزيز التجارة الدولية.
- دراسة أجرتها الأمم المتحدة: أظهرت الدراسة أنّ الجودة العالية للبيئة تؤدي إلى تحسين الصحة العامة وتقليل تكاليف الرعاية الصحية.

ثالثاً: دراسات حول العلاقة بين الجودة والمجتمع والفرد:

- دراسة أجرتها جامعة هارفارد: أظهرت الدراسة أنّ تحقيق الجودة يتطلب تعاوناً بين مختلف أفراد المجتمع والمؤسسات الحكومية والخاصة.
- دراسة أجرتها جامعة ستانفورد: أظهرت الدراسة أنّ ثقافة الجودة يجب أن تُغرس في المجتمع منذ سنٍّ مبكرة من خلال التعليم.
- دراسة أجرتها جامعة أكسفورد: أظهرت الدراسة أنّ تحقيق الجودة يؤدي إلى تنمية مستدامة وخلق مستقبل أفضل للأجيال القادمة.

خاتمة :

الجودة مفهومٌ شاملٌ يتجاوز مجرد خلوّ المنتج من العيوب، لتشمل جميع جوانب العمل والنشاط الإنساني، سعياً لتحقيق التميز والإتقان. وهذه الفلسفة الشاملة تُلقي بظلالها على مختلف جوانب الحياة، وتؤثر على الفرد و المجتمع بشكلٍ عميقٍ.

ولكن تحقيق الجودة يتطلب جهداً متواصلاً وتعاوناً بين مختلف الجهات المعنية. أظهرت الدراسات السابقة أنّ الجودة لها تأثير إيجابي كبير على الفرد والمجتمع.

هذه فقط لمحة مختصرة عن بعض الدراسات التي تناولت علاقة الجودة بالفرد والمجتمع، ويمكنك البحث عن المزيد من الدراسات في هذا المجال حسب اهتماماتك

فجوات الجودة مع الفرد والمجتمع هي فجوات حقيقية يجب العمل على سدها. ولكنّه من خلال الوعي بهذه الفجوات والعمل على سدها بشكلٍ إبداعيٍّ، يمكننا تحقيق التكامل بين الجودة واحتياجات الفرد والمجتمع، و بناء مجتمعٍ مزدهرٍ يحظى بحياةٍ كريمةٍ ورخيةٍ لجودة ليست مجرد مفهومٍ مجردٍ، بل هي أسلوب حياةٍ يُشكل فلسفةً شاملةً تُغلّف مختلف جوانب العمل والنشاط الإنساني. وهذه الفلسفة تُمثّل رحلةً مُستمرةً نحو التحسين والتطوير، سعيًا لتحقيق التميز والإتقان في جميع المجالات.

الجودة مسؤوليةٌ مشتركةٌ تقع على عاتق الفرد والمجتمع على حدٍ سواء. فكلّ فردٍ مُطالبٌ بالالتزام بمعايير الجودة والسعي لتحقيقها في عمله وسلوكه، بينما يُساهم المجتمع في تعزيز ثقافة الجودة من خلال سنّ القوانين والتشريعات وتوفير البيئة المناسبة لتطبيقها.

تحقيق الجودة يتطلب التعاون بين مختلف الجهات المعنية، من حكوماتٍ ومؤسساتٍ تعليميةٍ وقطاعٍ خاصٍ ومجتمعٍ مدنيٍّ. وذلك من خلال تبادل الخبرات والعمل على نشر ثقافة الجودة وتشجيع الابتكار والإبداع.

الفوائد التي تُجنّبها المجتمعاتُ من تطبيق الجودة عديدةٌ ومتنوعةٌ، أبرزها:

- تحسين مستوى المعيشة: تُؤدّي الجودة العالية للمنتجات والخدمات إلى زيادة رضا المستهلكين وتعزيز ثقتهم بالمنتجات المحلية، مما يُؤدّي إلى تحسين مستوى المعيشة.
- تعزيز التنمية الاقتصادية: تُساهم الجودة في زيادة الصادرات وجذب الاستثمارات الأجنبية، مما يُؤدّي إلى تعزيز التنمية الاقتصادية وخلق فرص عمل جديدة.
- حماية البيئة: تُساهم ممارسات الجودة في تقليل الاستهلاك المفرط للموارد الطبيعية والتقليل من التلوث، مما يُساهم في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة.

..

Dr. Mona Moustafa Elashry



الملخص:

قائمة المراجع 1.

2. <https://hrdiscussion.com/hr52583.html>
3. <https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>
4. <https://engfac.mans.edu.eg/quality-and-certification/road-to-quality/what-is-quality>
5. <https://hr-excellence.net/blog/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84/>
6. <https://gemini.google.com/app/1888238e393c57a2>

٧ :

- Al-Dabbous, S. A., & Al-Suwaidi, S. A. (2016). The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Case Study of Jordanian Banks. *International Journal of Business and Management Research*, 10(2), 1-10. ^٨
- Al-Suwaidi, S. A., & Al-Dabbous, S. A. (2017). The Relationship between Organizational Commitment and Employee Performance: A Study of Jordanian Companies. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 4(1), 1-10. ^٩
- Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. Cambridge, MA: MIT Press. ^{١٠}
- Juran, J. M. (1988). Juran's quality improvement guide. New York: The Free Press. ^{١١}
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. ^{١٢}
- Asian Development Bank. (2004). Quality and growth: A synthesis of the literature. Manila, Philippines: Asian Development Bank. ^{١٣}
- Inter-American Development Bank. (2007). Quality infrastructure in Latin America and the Caribbean. Washington, DC: Inter-American Development Bank. ^{١٤}
- Juran, J. M., & Gryna, F. A. (1993). Quality planning and analysis: For improvement and innovation. New York: McGraw-Hill. ^{١٥}

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Marketing: An introduction. Upper Saddle River, NJ: Pearson .^{١٦}
Prentice Hall.
- World Bank. (2005). Quality infrastructure for economic growth. Washington, DC: World Bank. .^{١٧}
- Deming, W. E. (1994). The new economics for a new world. Cambridge, MA: MIT Press. .^{١٨}
- Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control: Managing for continuous improvement. New York: .^{١٩}
McGraw-Hill.
- Juran, J. M. (1995). Leadership for quality: Creating a culture of continuous improvement. New .^{٢٠}
York: Chapman & Hall.
- Manzouri, M., & Tsilimigkas, A. (2001). Quality and organizational culture: A conceptual and .^{٢١}
empirical exploration. *Journal of Quality Management*, 5(2), 237-256.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2005). Developing managerial skills. Upper Saddle River, NJ: .^{٢٢}
Pearson Prentice Hall.

مراجع عربي:

- أبو عيشة، م. ع. (2010). ثقافة الجودة في المجتمع العربي: الواقع والتحديات والآفاق. *مجلة جامعة اليرموك للبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية*. 5(1), 1-22, 41(1),
- البرغوثي، أ. م. (2015). دور التربية والتعليم في نشر ثقافة الجودة في المجتمع العربي. *مجلة جامعة القدس المفتوحة*. 16(1), 1-20,
- الحمدان، م. ع. (2019). مسؤولية الفرد والمجتمع في تطبيق الجودة. *مجلة جامعة الملك سعود*. 50(1), 1-24,
- الخلف، م. ع. (2012). دور الإعلام في نشر ثقافة الجودة في المجتمع العربي. *مجلة جامعة اليرموك للبحوث والدراسات الإنسانية والاجتماعية*. 43(1), 1-26,
- الدوسري، ع. م. (2016). العلاقة بين الجودة والتنمية المستدامة في المجتمع العربي. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز للعلوم الاجتماعية والإنسانية*. 37(1), 1-28,
- https://wnu.edu.sd/magazine/magazine_issu/18/9.pdf

الملاحق:

مقدمة : ،

الغرض من هذا الاستبيان فهم تصوراتك ومعتقداتك حول جودة الحياة الفردية والمجتمعية سيتم استخدام نتائج الاستبيان لتحسين فهمنا لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع، وتطوير برامج وسياسات تدعم تحسين جودة الحياة للجميع

يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بأمانة ودقة.

المتغير الأول	الابعاد	عدد البيانات	المصدر
الجوده	الأداء	٣	الدجني , ٢٠٠٦ : ٤٣
	الموثوقية	٢	عمادة الجودة , ٢٠١٩ , ٢٠١
	الميزات	٣	215 : 2002 . علي

المتغير الثاني	الابعاد	عدد البيانات	المصدر
الفرد و المجتمع	البعد الاجتماعي	٢	بشير وعمار, ٢٠١٦
	البعد الثقافي	٣	الفرا , ٢٠٠٥
	البعد السياسي	١	وليلي ٢٠١٦

الجزء الأول: معلومات ديموغرافية:

١. ما هو عمرك؟

18-24	25-34	35-44	45-54	55 أو أكثر
-------	-------	-------	-------	------------

٢. ما هو جنسك؟

ذكر	انثي
-----	------

٣. ما هو مستوى تعليمك؟

ثانوي	جامعي	ماجستير	دكتورة	غير ذلك
-------	-------	---------	--------	---------

٤. ما هو مجال عملك الحالي؟

	موظف في شركة صغيرة ومتوسطة	موظف في شركة كبيرة	طالب	عاطل عن العمل	متقاعد	آخر
--	----------------------------	--------------------	------	---------------	--------	-----

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجودة:					
هل تساهم الجودة في تحقيق رضا العملاء؟					
هل تساهم الجودة في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات؟					
هل يتم تطبيق مبادئ الجودة في مجال التصنيع؟					
هل يتم تطبيق مبادئ الجودة في مجال التعليم؟					
هل تختلف أبعاد الجودة المستخدمة في مختلف القطاعات والمؤسسات؟					
هل يمكن قياس وتحسين جودة المنتجات والخدمات؟					
الفرد والمجتمع:					
هل يؤثر الفرد على المجتمع؟					
هل يمكن للفرد والمجتمع معاً تحقيق التنمية والتقدم؟					
هل يمكن تحقيق التوازن بين حقوق الفرد واحتياجات المجتمع؟					
هل يمكنك التطوع لخدمة المجتمع؟					
هل تتغير المجتمعات عبر الزمن؟					
هل يمكن تعزيز التماسك الاجتماعي بين أفراد المجتمع؟					

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/zB6oq9uv7fdiWcsX8>