

الإتقان والجودة النوعية الشاملة في حضارة الإسلام: النظرية والآمال

أولاً مقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد ونبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد.

تسعى جامعة أم القرى خلال اليوبيل الفضي للألفية الثانية من تاريخ الهجرة
النبوية على صاحبها أفضل الصلاة والسلام، ومع مطلع الألفية الثالثة في عقدها
الأول بعد ميلاد المسيح عيسى بن مريم عبد الله ورسوله عليهما السلام بتقديم
عرض علمي في إتقان العمل والجودة النوعية الشاملة في الحضارة الإسلامية في
وقت ظهرت حاجة ملحة لذلك في عصرنا الحالي، وأهمية ذلك تتجلى في عصر
ثورة المعلومات والاتصالات، عصر العولمة، وعصر التحالفات الاقتصادية
والسياسية والفكرية والثقافية بين العديد من المؤسسات العالمية مثل منظمة
التجارة العالمية التي انضمت إلى عضويتها المملكة العربية السعودية عام ١٤٢٧هـ
- ٢٠٠٦م، والتي - أي المملكة العربية السعودية - اختيرت أيضاً عضواً في
مجلس حقوق الإنسان العالمي في العام نفسه.

إن المطلع على كثير من المواقع والبوابات الإلكترونية المحلية والإقليمية والدولية
عن موضوع الجودة النوعية والجودة الشاملة يندر أن يجد من كتب وأوضح
خصائص ما تميزت به الحضارة الإسلامية من قواعد تجويد العمل وإتقانه
بشمول وكمال في جوانب الحياة المختلفة، وهذا الأمر يجهله غير المسلمين فضلاً
عن كثير من المسلمين. وعلمهم عن الجودة يسير بهم نحو ما كتبه بعض
كتاب غير المسلمين في الغرب وغيره فحسب، ظانين أن الإسلام وحضارته لم
تهتمان بهذا الجانب الإنساني مما قامت عليه الشريعة الإسلامية بجوانبها
الروحية والمادية تحقيقاً للتوازن في العمران والاجتماع البشري. فهذا البيان عن

الجودة النوعية الشاملة في الإسلام هدفه السعي نحو تحقيق الجودة الشاملة في مؤسساتنا التعليمية وحياتنا العملية المشاركة حضارة الإسلام في هذا الزمان مع بقية الأمم والشعوب اتصالاً وتواصلًا مع الجميع مسلمين غير مسلمين، عملاً بقوله تعالى: ﴿يَتَأْتِيَ النَّاسَ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَنْفَكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾﴾ (الحجرات: ١٣). وهذه الآية أصل من أصول الإسلام، وهي التي نسعى من خلالها إلى تأصيل مفاهيم ومبادئ الجودة والإتقان في الإسلام وأصولهما الأساسية في كتاب الله الخبير العلمي وسنة المصطفى الرؤوف الرحيم ﷺ هذا لأصل الذي يحقق المصلحة الوطنية المحلية ويساعد على التواصل الإنساني إقليمياً وعالمياً في شؤون حياة الإنسانية عامة دون أن يتخذ الناس بعضهم أرباباً من دون الله، ولئن يرى هذا البيان محتوياً على جملة من آيات القرآن الكريم وأحاديث النبي ﷺ وكأنه موعظة أو توجيه إسلامي، فإن الأمر لا يعدو إن تلك الآيات والأحاديث هي قواعد التشريع وأحكامها لا يجيدها ولا يدركها من لا يعلمها وفاقد الشيء لا يعطيه، والغافل عدو ما جهل وصدق الله العظيم القائل: ﴿مَا فَرَطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ﴾ إلا إني أوتيت الكتاب ومثله معه " .

ثانياً تمهيد:

لئن كانت الجودة هدفاً ومطلباً في المجتمع البشري منذ القدم، وهي حاجة لازمة في حياة الإنسان، فإن تلك الحاجة نزايدت في العقود الأخيرة من القرن الميلادي الماضي، خصوصاً في المنتجات الصناعية والاستهلاكية. ويعتقد كثير من الناس أن جودة المنتج وثيقة الارتباط بارتفاع قيمته الشرائية، وذلك الاعتقاد لا يعبر بالضرورة عن حقيقة الجودة للمنتج، مما جعل كثيراً من الشركات والمصانع تتنافس لزيادة جودة منتجاتها وتخفيض أسعارها تحقيقاً لمطالب المستهلك وحاجاته الشرائية وفق ميزانيته المالية الشخصية، حيث أصبح كثير من الناس ينادون بشعار الجودة: "جودة عالمية وأسعار منخفضة High Quality Low Price . وعلى سبيل المثال وخلال العقود الأولى من القرن العشرين سعى بعض موظفي شركة (بل للهاتف) في الولايات المتحدة الأمريكية إلى وضع بعض النظريات والقواعد المطورة لضوابط الفحص على المنتجات بقصد الوصول إلى مزيد من التحسين والجودة لتلك المنتجات والتأكيد على مفهوم ضبط الجودة Quality Assurance ، التي أصبحت هدفاً عالمياً.

وفي الفترة من ١٩٤٥ - ١٩٥٦م قام العالم الإحصائي الأمريكي ادوارد ديمنج بمشروع تطبيق بعض المفاهيم الإدارية والإحصائية في تحسين الجودة، إلا أنه لم يعط الفرصة لتطبيق أفكاره الجديدة في أمريكا مما جعله ينتقل إلى اليابان لتطبيق أفكاره على الجودة، وساهم بشكل واضح في تحسين الجودة هناك، وكانت فلسفته تتركز على إدارة الجودة أكثر منها على استخدام الأساليب النظرية الإحصائية، وهذه الفلسفة لم تكن تهدف إلى الحصول على الجودة فقط بل كانت تهدف إلى تطوير المنتجات والخدمات المختلفة، وقد ساهم في نجاح ادوارد

ديمنج في تطبيق فلسفته دمج ثقافة المجتمع الياباني مع الطرق الإدارية التطبيقية لتحقيق الجودة ومواصلة تطويرها، وبعد ذلك بفترة ليست بالقصيرة، نجح المجتمع الياباني في تحقيق الجودة الشاملة، وأصبحت المنتجات اليابانية هي السائدة في الأسواق العالمية وازداد عدد المنتجات التي كتب عليها صنع في اليابان .

وبحلول عام ١٩٨٠م، ونظراً للخسائر الكبيرة التي تكبدتها الأسواق والشركات الأمريكية في ذلك الوقت، استخدمت الطرق الإحصائية لتطوير الجودة في أمريكا وتبعه التركيز على استخدام وتطبيق أسلوب ديمينج الذي عرف بأسلوب إدارة الجودة الشاملة للحصول على الجودة في كافة المجالات داخل المصنع أو الشركة أو المؤسسة التعليمية وغيرها من الهيئات .

ولم يقتصر الأمر في العالم على ضبط الجودة في المؤسسات الصناعية والتجارية والمالية والاقتصادية، بل امتد ذلك إلى بعض مؤسسات المجتمع المدني وغيرها، حيث بدأ الجيش الأمريكي خلال الحرب العالمية الثانية الاعتماد على إجراءات المعاينة الإحصائية، وتم تنظيم عدد من الدورات التدريبية لتعليم الطرق الإحصائية لاستخدامها في تحقيق الجودة، ومن ثم ظهر علم المراقبة الإحصائية على الجودة ينتشر في المجالات الصناعية والخدمية المختلفة، وظهرت أول مجلة علمية متخصصة في هذا المجال وهي: Industrial Quality Control عام ١٩٤٤م، وأصبحت تعرف فيما بعد باسم Technology Journal of Quality، وبعد فترة بسيطة جداً أنشئت الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) American Society for Quality .

كما وجدت عام ١٩٨٨م وكان ضبط الجودة (AAQ) في بريطانيا ومنها انبثق وكالة بط الجودة في الاتحاد الأوروبي عام ٢٠٠١م (EAAQ).

وقد أسهم هذا الاتجاه العالمي عن الجودة التي تعدد وتنوع فلسفة بعض علماء الجودة لتعريفها نورد أمثلة لها فيما يلي ثم نقابل ذلك بما هو موجود في حضارة الإسلام، الذي هو هدف البيان في هذا الموقع الإلكتروني الذي يعبر عن رؤى جامعة أم القرى في مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية برؤية الإسلام وإنسانيته للمجتمع البشري كافة .

عرف ادوارد ديمينج Edward Deming الجودة على : " أنها علامة المنتج والمستهلك، بمعنى الحصول على جودة عالية للمنتج مع تحقيق رغبات المستهلك". وأكد ديمينج على بعض الخصائص لتعريف الجودة والمتعلقة بمتطلبات الزبون، لأن لها عدة أبعاد، وأنه من غير الممكن تعريفها بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة، وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظر لاعتمادها على متطلبات المستهلك ورغباته المختلفة والمتنوعة نحو كل منتج، وما يخص قدراته المالية في كل حين .

تعريف فيقنيم A. Feigenbaum للجودة، حيث عرفها على أنها: " تحديد احتياجات ومتطلبات المستهلك لما يريد وليس تحديد الأسواق أو تحديد الإدارة في المصنع أو الشركة ... الخ"، بمعنى أن الجودة تعتمد على خبرة المستهلك للمنتج أو الخدمة المقدمة قياساً لما يريد من متطلبات ورغبات، ومن ثم وضع فيقنيم المعايير الأساسية للجودة منها:

- يجب أن تعرف الجودة في حدود متطلبات المستهلك أو الزبون .
- يجب أن تعرف الجودة إجمالياً بأبعادها المتعددة.
- نظراً لتغير احتياجات المستهلك وتطلعاته عن المنتج من وقت لآخر، لذلك ينبغي على مهندسي الجودة أن تكون خططهم مواكبة لهذا التغيرات المتوقعة .

أما تعريف جوران Juran للجودة مما تقدم من آراء وأفكار لعلماء غربيين وغير غربيين، فإن ضمان الجودة يمكن تحديدها في جملة من الخصائص تزيد أو تنقص بحسب احتياجات الناس ورغباتهم وهي:

(١) الأداء Performance: وتعني مدى قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه.

(٢) الصلاحية Reliability: وتعني أقصى مدى يمكن للمنتج أن يكون صالحاً للاستخدام.

(٣) الثبات وهو صمود المنتج Durability: وتعني أقصى مدة يمكن للمنتج أن يعيش.

(٤) الإصلاح والصيانة وهي خدمة المنتج Serviceability: وتعني مدى سهولة إصلاح المنتج وإعادةه لحالته الطبيعية مع الأخذ في الاعتبار التكلفة المالية والسرعة الزمنية للإصلاح.

(٥) الإخراج والدقة وشكل وجمال المنتج Aesthetics: وتعني مدى أناقة وجاذبية المنتج.

(٦) الخصائص Features: وتعني مزايا أو خصائص المنتج وإمكانية إضافة بعض الوظائف لتحديثه وتطويره.

(٧) الشهرة Perceived Quality: وتعني سمعة المنتج وسمعة الشركة المصنعة للمنتج.

(٨) الالتزام Conformance to Standards: وتعني التقيد بالموصفات المطلوبة من قبل المصنع لتحقيق متطلبات المستهلك.

وبعد أن ذكرنا موجزاً لتعريف ومفاهيم وخصائص الجودة وضمانيها عند غير المسلمين وعمرها الذي لم يتجاوز قرناً من الزمان، فإننا نورد هنا الحقائق

العريضة لضمان الجودة في الحضارة الإسلامية منذ خمسة عشر قرناً لبيان القواعد التأصيلية لهذا المبدأ الإنساني في الإسلام تحقيقاً للصدق وأداء الحق بعيداً عن التدليس والغش، وذلك لتأكيد الجوانب القانونية والالتزامات الأخلاقية في المهنة وحسن الأداء بأمانة وصدق بين الأطراف المشاركة والمشاركة في طلب الجودة وتحقيقها .

ثالثاً: الجودة النوعية الشاملة في الإسلام

يعتبر الإسلام دين الله الجامع لأصول شرائع الأنبياء والمرسلين، وينطوي على النظم التشريعية بتقديم العلاج الإصلاحي لمشكلات العالم ومعضلات الإنسانية، وشفائها من أدواء الحضارة غير الراشدة، وحمائتها من الانحرافات الأخلاقية الهابطة .

وأهل الإسلام مطالبون بالقيام بعمل جاد قوي متقن في كل عصر ومصر ولعمارة الأرض بما يصلح حياة الناس وأحوالهم، وقد جاء القرآن الكريم ليوضح للناس أنهم الخلفاء في الأرض قال تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً﴾ (البقرة: ٣٠)، فالله سبحانه وتعالى استخلف الإنسان تحقيقاً لحقيقة الخلافة التي نيطت به، يشيد ويبني ، ينتج ويبتكر، يبدع وينمي، يفكر ويصنع، وذلك أداءً لحق الخلافة، فذلك تقدير العزيز العليم.

وحينما يقرر الإسلام هذه الخلافة لا يعني خلافة العبثية والأهواء والنزوات، وإنما الخلافة المضبوطة بضوابط الشريعة الإسلامية القائمة على الحق البعيدة عن الانحراف، تلك التي تقوم في جوهرها على التجويد والإتقان والإبداع، بعيداً عن الفوضى، فالدين الإسلامي إذن لا محالة هو كمال الجودة وتمامها بقواعدها العقدية والشرعية، وهو الداعي إلى نموذجها الكامل المعبر عن حقيقتها، وهو المستجمع لجميع خصائصها، المستكمل لكافة فضائلها، المؤكد

لكل دعائمها وأركانها، قال تعالى: ﴿الْيَوْمَ يَبْسُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَحْشَوْهُمْ
وَأَخْشَوْنَ الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ
دِينًا﴾ (المائدة: ٣). فكيف لا يكون دين الإسلام في قمة كمال الجودة والإبداع،
وحكمة السياق البياني في القرآن الكريم تؤكد وتقرر الجودة والإبداع بقول الحق
تبارك وتعالى: ﴿بَدِيعَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُن فَيَكُونُ
﴾ (البقرة: ١١٧)، كيف لا يكون الإسلام صاحب السبق والريادة في الدعوة إلى
الجودة والإبداع والمولى جل شأنه يقول: ﴿مَا تَرَىٰ فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِن تَفَوُّتٍ فَأَرْجِعِ
الْبَصَرَ هَلْ تَرَىٰ مِن فُطُورٍ﴾ (الملك: ٣)، وقوله جل وعلا: ﴿صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ
﴾ (النمل: ٨٨).

وإذا كان البيان القرآني قد ندب إلى الجودة والإتقان وأكد عليهما وأمر
بها، فليس بغريب على سنة رسول الله ﷺ أن تدفع الأمة إلى الالتزام بالجودة
والإتقان في كل فعل وفي كل أمر من أمور الناس جميعاً، فهذا رسول الله ﷺ
يقول: ط ليس منا من غشنا " (أحمد)، لأن الغش مناف للجودة والإتقان، وأن
الجودة والإتقان هما آية الشخصية المسلمة، ويقول ﷺ: " الماهر بالقرآن مع السفارة
الكرام البررة " (ابن ماجه)، فمعنى الحديث يشير بوضوح إلى الإتقان والجودة بكل
ما تعنيه الكلمة من إتقان وجودة وإحسان كما في قوله ﷺ: " إن الله كتب
الإحسان على كل شيء " (مسلم).

إذن ليس المطلوب من الإنسان بل الإنسان المسلم أن يعمل، بل المطلوب أن
يكون دقيقاً مجيداً متفانياً في عمله لما في ذلك من انعكاس مباشر على طبيعة
العمل، ومن هنا كان الحث على الإتقان وتجويد العمل لأنه السبب الأساسي في

نجاح وتطوير العمل نفسه مهما كان مجاله، لهذا قال رسول الله ﷺ: " إن الله يحب من أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه " (البيهقي)، وإذا اتبعنا هذا الحديث أمكننا كغيرنا من الأمم أن نصل إلى الاكتفاء الذاتي على مختلف الأصعدة لأن أن نبقى متكليين على الغير !.

وإتقان العمل وتجويده يعني أن تراقب الله في سرك كعلايتك فذلك هو الإخلاص في الإتقان، وأن تحرص على محاسبة نفسك باستمرار وهذا الحرص من الإتقان لما ورد في الأثر " حاسبوا أنفسكم قبل أن تُحاسبوا "، وأن تأخذ بأسباب الإتقان وتبذل الجهد الصادق في ذلك، فذاك هو طريق الإتقان، قال تعالى: ﴿ فخذها بقوة ﴾ ، فالله قد وصف نفسه بالإتقان في قوله تعالى ﴿ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ (النمل: ٨٨) . والإتقان سمة كونية، حيث ترى دقة الإتقان أرضاً وسماء، قال الله تعالى: ﴿ فَأَرْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِنْ فُطُورٍ ﴿٢﴾ ثُمَّ أَرْجِعِ الْبَصَرَ كَرَّتَيْنِ يَنْقَلِبْ إِلَيْكَ الْبَصَرُ حَاسِئًا وَهُوَ حَسِيرٌ ﴿٤﴾ (الملك: ٣، ٤)، وسيراً على سنن الله الكونية وجب أن نتقن أعمالنا .

فواجب على المؤمن أن يهتم بجودة العمل وإتقانه، ويبذل جهده لإحسانه وإحكامه لشعوره العميق أن الله يراقبه في عمله، قال تعالى: ﴿ لِيَبْلُوكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ ﴿٢﴾ ﴾ (الملك: ٢)، وقال العلماء: أي أصوبه وأخلصه، هذا يشمل الأعمال كلها، أعمال الدنيا وأعمال الدين وأعمال الآخرة، وهناك خلقان أصيلان يتوقف عليهما جودة العمل وحسن الإنتاج، هما: الأمانة والإخلاص، يتوجب وجودهما في المؤمن على أكمل صورة وأروع مثال، فالعامل المؤمن ليس همه مجرد الكسب المادي، أو إرضاء صاحب العمل، ولكنه أمين على صنعته

يخلص فيها جهده، ويراقب فيها ربه ويرعى حق إخوانه الآخرين، قال تعالى:

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِرَى اللَّهِ عَمَلِكُمْ وَرَسُولُهُ، وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ (التوبة: ١٠٥)، فليس المطلوب في الإسلام إذن مجرد العمل، بل إحسانه وأداؤه بأمانة وإتقان، فعبادة الله يجب أن تكون وكأننا نراه هذا هو كمال الإتقان، قال رسول الله ﷺ: " اعبد الله كأنك تراه فإن لم تكن تراه فهو يراك " (متفق عليه)، وأن تعلم قبل أن تعمل فذاك قمة الإتقان مما عقد علماء الأمة أبواب البيان عنه كما في كتاب العلم: (باب العلم قبل القول والعمل)، قال تعالى: ﴿ فَأَعْلَمَ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ ﴾ (محمد: ١٩)، وللسلف والخلف في إتقان العمل نماذج تحتذى وأسوات تقتدى فيجب الحرص على مثل ما كانوا عليه من إتقان العمل وإخلاصه لله، فهذا أبو بكر الصديق رضي الله عنه الخليفة الأول يتعاهد امرأة عمياء يكنس بيته ويعد طعامها ويصلح من أمرها وهي لا تعلم من هو، وهذا عمر بن الخطاب فاروق هذه الأمة يحمل الطعام إلى امرأة وأطفالها في ناحية من المدينة أصابهم من الجوع ما أصابهم، فلما شبعت وأطفالها قالت له: " يرحمك الله كنت أولى بهذا من عمر " (تقصد الخلافة وهي لا تعلم أنه عمر)، وتلك الفتاة تقول لأُمها عندما أمرتها بخلط الحليب بالماء: " إن كان عمر لا يرانا فرب عمر يرانا "، وقال أحدهم: " طلبنا العلم لغير الله فأبى أن يكون إلا لله " .

قال الشاعر:

إذا ما خلوت الدهر يوماً فلا تقل	خلوت ولكن قل علي رقيب
ولا تحسبن الله يغل ساعة	ولا أن ما يخفى عليك يغيب
ألم تر أن اليوم أسرع ذاهب	وأن غداً للناظرين قريب

وقال شاعر آخر:

وإذا خلوت بريبة في ظلمة | والنفس داعية إلى العصيان
فاستحي من نظر الإله وقل لها | إن الذي خلق الظلام يراني

فالإتقان هو طريق الفلاح والصلاح في الدنيا والآخرة، والعمل بلا إتقان مردود على صاحبه مثاله الرجل الذي لم يعط الصلاة حقها، حيث قال له النبي ﷺ: " ارجع فصل فإنك لم تصل "، والإتقان هو سبب التفوق أيضاً في الدنيا، فلو نظرت إلى الواقع لوجدت الأمثلة شاهدة على ذلك، فنقول مثلاً كيف استطاعت اليابان أن تخرج من المحرقة النووية مرة أخرى لتصبح دولة ذات اقتصاد قوي ومدنية علمية متقدمة؟ وهكذا حال ألمانيا، واليوم الصين وماليزيا.. الخ، إنه الإتقان والجودة الشاملة .

ويفترض في المسلم أن تكون شخصيته إيجابية، مقبلة على الحياة، متفاعلة معها، ولأن الإنسان المسلم مطالب باستيفاء شروط الخلافة في الأرض والسعي في منابها عبادة لله، وإعماراً للأرض، واستفادة مما فيها من ثروات وخيرات لا يصل إليها إلا بالعمل الجاد... فالإتقان سمة أساسية في الشخصية المسلمية يرببها الإسلام فيه، وهي التي تحدث التغيير في سلوكه ونشاطه، فالمسلم مطالب بالإتقان في كل عمل تعبدي أو سلوكي أو معاشي؛ لأن كل عمل يقوم به المسلم بنية العبادة (وهو الأصل في خلق الخلق) فهو عمل مقبول عند الله يُجازى عليه سواء أكان عملاً دنيوياً أم آخروياً، قال تعالى: ﴿ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾ لَا شَرِيكَ لَهُ ۗ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ ﴾ (الأنعام: ١٦٣، ١٦٢).

ومبدأ الإتقان والجودة يكسب الأمة المسلمة الإخلاص في العمل لارتباطه بالمراقبة الداخلية، كما أنها تجرد العمل من مظاهر النفاق والرياء، فكثي رمن

الناس يتقن عمله ويجوده إن كان مراقباً من رئيس له، أو قصد به تحقيق غايات له أو سعى إلى السمعة والشهرة لأنه يفتقد المراقبة الداخلية التي تجعله يؤدي عمله بإتقان في كل الحالات دون النظر إلى الاعتبارات التي اعتاد بعضهم عليها. والإتقان كما قلنا هدف تربوي بل هو من أهم أسس التربية في الإسلام، لأن الإتقان في المجتمع المسلم ظاهرة سلوكية تلازم المسلم في حياته، وتلازم المجتمع في تفاعله وإنتاجه، فلا يكفي الفرد أن يؤدي العمل صحيحاً بل لابد أن يكون صحيحاً ومتقناً، حتى يكون الإتقان جزءاً من سلوكه الفعلي، والإتقان في المفهوم الإسلامي ليس هدفاً سلوكياً فحسب، بل هو ظاهرة حضارية تؤدي إلى رقي الجنس البشري، وعليه تقوم الحضارات، ويعمر الكون، وتثري الحياة، وتنتعش، ثم هو قبل ذلك كله هدف من أهداف الدين يسمو به المسلم ويرقى به في مرضاة الله والإخلاص له لأن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان خالصاً لوجهه، وإخلاص العمل لا يكون إلا بإتقانه .

ولعلنا نلاحظ أن من أسباب التخلف في كثير من المجتمعات افتقارها خاصة الإتقان كمبدأ أو قاعدة سلوكية وعلمية بين الأفراد والجماعات، وانتشار الصفات المناقضة للإتقان كالفوضى والتسيب وفقدان النظام وعدم المبالاة بقيمة الوقت وإدارته واختفاء الإحساس الجماعي، ووجود الإهمال والغش والخديعة، ولعل هذا سبب منعكس في فقدان المسلمين للثقة في كل شيء ينتج في بلادهم مع ثقتهم في ما ينتج في غير بلاد المسلمين، وقد يكون هناك بعض ما يكون أحرى بالثقة.

والشباب المسلم يتعرض للكثير من المخاطر بفقدان هدف الإتقان في المناشط المتعلقة به بينما كان المسلمون الأوائل يحرصون على تعليم الشبان

إتقان العمل حتى أن طالب الطب كان مطالباً بتحسين خطه وإتقانه قبل أن يتعلم مهنة الطب، ليكون الإتقان سمة خلقية سلوكية، وقيمة إنسانية.

وهناك علاقة متداخلة بين الإتقان والإحسان والجودة، فالإتقان عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، بينما الإحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وترجم إلى مهارة يدوية أيضاً يقوم على حسن النية، فالإحسان أشمل وأعم دلالة من الإتقان، ولذلك كان هو المصطلح الذي ركزت عليه حضارة الإسلام، وقد وردت كلمة الإحسان بمشتقاتها المختلفة مرات كثيرة في القرآن الكريم، قال تعالى: ﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (البقرة: ١٩٥).

وكما نعرف فإن الإحسان ذو جانبين، عمل الحسن أو الأحسن، ثم الشعور أثناء العمل بأن الله يرانا أو كأننا نراه، وهذا هو تعريف الرسول ﷺ للإحسان في قوله: " بأن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك " (متفق عليه)، فالإحسان مراقبة دائمة لله، وإحساس بقيمة العمل، وعلى هذا تندرج كل عبادة شرعية، أو سلوكية أو مهنية أو علمية أو معرفية أو اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية... الخ تحت مصطلح الإحسان الذي يعني انتقاء الأحسن في كل شيء. فالشخصية المسلمة تتميز بالإحسان الذي يرتبط بالتقوى كمرحلة سامية من مراحل الإيمان المصاحب للعمل، يقول تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَى الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ جُنَاحٌ فِيمَا طَعِمُوا إِذَا مَا اتَّقَوْا وَءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا ثُمَّ اتَّقَوْا وَءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمُ السَّامِعُونَ لِلْقَوْلِ إِذْ ياتُهُم مِّنَ اللَّهِ وَمَا يَذَّكَّرُونَ﴾ (البقرة: ١٧٧).
﴿وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (المائدة: ٩٣).

فإذا كان المسلم مطالب بالعبادة والعمل المترجم للإيمان، فإنه مطالب دائماً بالإحسان في العمل والحياة، غير أن هناك تفاوتاً في مجالات الإحسان حيث أكد القرآن الكريم، في طلب الإحسان في أمور منها: الإحسان إلى الوالدين، مع

دوام الإحسان في كل شيء وأهمها وحدانية الله في الإلهوية والربوبية، يقول الله تعالى : ﴿ وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴾ (النساء: ٣٦)، فالإحسان بنص هذه الآية انفتاح على قطاعات كثيرة في المجتمع ، يطالب المسلم بالتعامل معها والتفاعل على أساس من التقوى والحرص على الجماعة حتى يكون الجهد المبذول في سبيل الإحسان إليها ذا قيمة اجتماعية يراعى فيها رضى المولى عز وجل لقوله تعالى: ﴿ وَإِن تَحْسِنُوا وَسَتَقْبَلُوا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ﴾ (النساء: ١٢٨)، والرسول ﷺ يربط بين الإتقان والإحسان فيقول: " إن الله كتب الإحسان على كل شيء فإذا قتلتم فأحسنوا القتلة ، وإذا ذبحتم فأحسنوا الذبحة "، حتى في شأن الحيوان وذبحه، لأن ذلك من شأن تحقيق إتقان الرحمة وجودة الذبح عباديا وصحيا، وقد أراد الرسول ﷺ أيضا أن يزرع بذلك الرحمة في قلب المسلم ويكسبه عادة الإتقان في العمل حتى ولو لم يكن للعمل آثار اجتماعية كالذبح الذي قد ينتهي بإتمام العمل كيفما كان، لكن إحسان الذبح يتحقق معه ناحية صحية تطهر به بتمام خروج دم الحيوان لتنقية اللحم من فساد الدم وشوائبه التي تضر بالإنسان وصحته.

إن الإحسان دعوة إلى إيجاد الشخصية المثلى والعمل الصالح، والشخصية التي اتجهت حركة المجتمع وجهود التربية إلى إيجادها، تلك الشخصية المثالية التي تحققت في واقع المجتمع المسلم في الماضي، ويمكن أن تتحقق في واقعنا إذا عمل بالشروط الموضوعية الإسلامية والإنسانية لتحقيقها، وقد اختصر القرآن

الكريم الصورة الإنسانية المثالية في آية واحدة، يقول تعالى: ﴿ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ﴾ (البقرة: ٨٣)، وللوصول إلى شخصية المسلم التي تحققت فيه معاني الإحسان نرى أن الأمر يحتاج إلى مجاهدة شديدة للنفس لتحقيق فيها كثير من الصفات، منها قول الله تعالى: ﴿ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكُظُمِينَ الْغَيْظِ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ (آل عمران: ١٣٤)، ولأن الإحسان والإتقان والجودة مجاهدة وجهاد، يقول سبحانه وتعالى: ﴿ وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ﴾ (العنكبوت: ٦٩)، وقد وصف الله سبحانه وتعالى الأنبياء جميعاً بأنهم من المحسنين الذين يستحقون حسن الجزاء عند الله لأنهم كانوا يجاهدون أنفسهم خوفاً من الله وتقوى منه، يقول الله تعالى: ﴿ إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ ﴿١٥﴾ آخِذِينَ مَا آتَاهُمْ رَبُّهُمْ إِنَّهُمْ كَانُوا قَبْلَ ذَلِكَ مُحْسِنِينَ ﴿١٦﴾ كَانُوا قَلِيلًا مِّنَ اللَّيْلِ مَا يَهْجَعُونَ ﴿١٧﴾ وَبِالْأَشْعَارِ هُمْ يَسْتَغْفِرُونَ ﴿١٨﴾ وَفِي أَمْوَالِهِمْ حَقٌّ لِّلسَّائِلِ وَالْمَحْرُومِ ﴾ (الذاريات: ١٥ - ١٩).

والى جانب المجاهدة هناك وسيلة أخرى لاكتساب صفة الإحسان وهي الإقبال على الله بالطاعة والعبادة والذكر، يقول الله تعالى: ﴿ إِنَّ أَحْسَنَهُمْ أَحْسَنُكُمْ لِأَنفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ﴾ (الإسراء: ٧)، والإحسان في أمور الدنيا يشمل الحياة كلها، إذ إن الحياة لا تنمو ولا تزدهر، والحضارات لا تبنى ولا تتقدم إلا بالإحسان، إحسان التخطيط وإحسان التنفيذ وإحسان التقدير... الخ، وقاعدته الإسلامية الإنسانية: " إن الله كتب الإحسان على كل شيء، والمسلم لا يتربى على الإحسان إلا إذا قصد الإحسان في تفاعله مع المجتمع، ليس بقصد اللياقة الاجتماعية، بل بقصد مراعاة حقوق الإنسان عامة، حق الأخوة الإسلامية خاصة

في إحسان التعامل مع قاعدة من الأمانة والصدق والإخلاص والتقوى والمسؤولية الاجتماعية المتجذرة في وجدانه وكيانه بعدل وقسط، قال رسول الله ﷺ " أد الأمانة إلى من ائتمنك ولا تخن من خانك " (أبو داود وابن ماجه).

والإحسان قاعدة إيجابية في حياة الناس، والمسلم مطالب بأن يكون لإحسان هدفه، وغايته لأن الله يأمر بالعدل والإحسان قولاً وعملاً، يقول تعالى:

﴿ وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴾ (الإسراء: ٥٣).

ويقول تعالى: ﴿ لِيَجْزِيَهِمُ اللَّهُ أَحْسَنَ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴾ (التوبة: ١٢١)، وكذلك فإن الإسلام توجه في تربيته إلى مجتمع العمل ليكون متقناً كما علمنا رسول الله ﷺ، وجعل الإسلام العمل المجود المتقن المعيار الأوحيد لما يكسبه الإنسان في الحياة، وجعل إتقان العمل عبادة تحبب العامل إلى الله، وتحقق له سر استخلافه ووجوده، فالمجتمع العامل هو المجتمع المنتج الذي يعتمد أفرادها في كسبهم على جهدهم العضلي والفكري والعقدي والتشريعي، ولذلك دعا الإسلام إلى العمل وباركه وجعل له جزاء في الآخرة مع جزاء الدنيا.

ويحرم الإسلام استغلال الإنسان وسلب جهده وطاقته، ويؤكد على حق العامل في ملكية أجره وحمايته والوفاء له والتعجيل بإعطاء الأجير حقه قبل أن يجف عرقه، بل جعل الإسلام كل عمل يقوم به المسلم طاعة لله إذا قصد مصلحة البشر وأتقنه وأخلص فيه لله كما تقدم، وجعل العمل عبادة وقربى يعتبر من أعظم الدوافع لبذل الجهد وكثرة الإنتاج، وفي المقابل حرم الإسلام البطالة وعابها فجعل اليد العليا خيراً من اليد السفلى وحض على العمل، حيث يقول الرسول ﷺ: " لأن يأخذ أحدكم حبله فيأتي بحزمة الحطب على ظهره فيبيعيها

فيكف الله بها وجهه خير له من أن يسأل الناس أعطوه أو منعوه " (فتح الباري بشرح صحيح البخاري)

ولا يصح أن نقر هذه المبادئ نظرياً ونتحدث عنها كثيراً، دون أن نترجمها إلى حقيقة هي مجتمعنا وإلا أصبح المجتمع ضعيف الإنتاج، وإن التهرب من العمل وعدم الإتقان فيه يؤدي إلى مخالفة لقواعد الإسلام في الجودة والإتقان ولعلنا نعرض فيما يلي موجزاً عن خصائص تجويد العمل وأسس ضبط الجودة الشاملة في مجموعة قواعد وضوابط إسلامية إنسانية لبيان ما تقدم عرضه في التمهيد نوضح به مفهوم الجودة وأسسها وشروطها ومعاييرها في حضارة الإسلام.

رابعاً. أسس ضبط الجودة الشاملة.

بعد تأثير الاستعمار العسكري وتمكن الغزو الفكري في كثير من بلدان المسلمين فإن مجتمعنا الإسلامي يحتاج إلى تغيير جذري في مفاهيم العمل وأهمية الإنتاج، ويحتاج إلى تعليم مكثف لأهمية الإتقان لكل عمل يقوم به، لأن واقعنا يدل على أننا لا نتعلم من ديننا ولا نتعلم من غيرنا بسبب الاستعمار والغزو والافتتان القبلي والولع الوجداني والعاطفي بغير حضارة الإسلام مما جعل تربيتنا الأسرية والمدرسية والحياتية لا تقوم على أمية العمل وجودته وإدارة الوقت ورعايته، بل إن مفاهيم خاطئة لا تفرق بين التكافل كقيمة حياتية، والتواكل والتكاسل كعيوب سلوكية سادت روحها بيننا، وإلى الآن لم توضع البرامج التي ستغير من أساليب العمل ومفاهيم الإنتاج في المستقبل. ويلاحظ أن التعليم العام والتعليم الجامعي في بلادنا يدلان إلى حد كبير إلى أننا لا نسعى لتغيير هذا المجتمع إلى الأفضل والأحسن، وسنظل عالة على غيرنا نستهلك ما يصنعون وينتجون ونظل بمارس المناقشة والجدال والتنظير والتجديد للشعارات والأمانى وأحلام اليقظة التي أدمنها مجتمعنا.

والمجتمع المتعلم ذو الإنتاجية الجيدة والجودة والإتقان هو المجتمع الذي يبشر بالحضارة والرفاهية والنظام والتخطيط والإنتاج والازدهار، وهو المجتمع المناهض للفضى والتسيب، والمبرأ من الأمية والجهل والخرافة، وكل مظاهر التخلف الحضاري والعلمي، وهو المجتمع الذي يربط الأسباب بالمسببات، والنتائج بالمقدمات، ويكتشف قوانين الله في الكون، ويحسن التعامل معها والاستفادة منها، وأول آيات الوحي كانت دعوة إلى المجتمع المتعلم المعتمد على المنهج العلمي الذي أصله المسلمون من المفسرين وعممه علماء الحديث النبوي الشريف، وقبل ذلك وضع أساسه القرآن الكريم وسنه المصطفى ﷺ، هذا المنهج هو الذي أوجد مجتمع العلم والحضارة وكان سر التقدم وبناء العقلية المسلمة على منهجية العلم والإيمان منذ تاريخ الحضارة الإسلامية الأولى.

والذين يظنون أن أكثر المؤسسات الفارغة من المضامين العلمية الحقيقية يمكن أن تحدث تغييراً في المجتمع -هؤلاء واهمون- لأن هذا النوع من التغيير سيكون تغييراً شكلياً مظهرياً أجوفاً لا قيمة له في الحياة ولا أثر له في عملية التنمية والتقدم وسنظل نحترث في البحر ونضرب في حديد بارد. والإسلام لا يمنع من الاستفادة من كل شيء جديد مما لدى الآخرين مادام يتوافق مع ثوابته ورواسخ أحكامه فالحكمة ضالة المؤمن أنى وجدها فهو أحق الناس بها.

وقبل أن نتحدث عن أهم أسس الجودة يحس بنا أن نبين معنى الجودة لغة واصطلاحاً، فالجودة في اللغة، لفظ يراد به الإتقان، الجيد ضد الرديء، ومعنى الجودة في الاصطلاح هي المساهمة الفاعلة في إنجاز الأعمال على نحو سليم في ظل مخافة الله سبحانه وتعالى في السر والعلن، وبصورة تنموية إبداعية متطورة على الدوام، وقائمة على أساس منظومة القيم والمثل والمبادئ الإسلامية بإنسانيتها وسماحتها. ولا شك أن مفهوم الجودة كأى مفهوم من المفاهيم

الحياتية يقوم على مجموعة من الأسس والقواعد، المنظمة له وهي التي تضي عليها مزيداً من بيان معانيها ومفاهيمها ومراميها ولعل من هذه الأسس ما يلي:

١- الأساس الديني:

يعني الأساس الديني للجودة أن يكون الإسلامي بكل تشريعاته وتنظيماته هو الموجه لكل صور التنمية الإنسانية في المجتمع، وأن تتجه كل معاني الجودة والإتقان وجهة إسلامية إنسانية، وأن تكون كل مقوماته ودعائمه وخصائصه ومميزاته نابعة من التشريعات والتنظيمات الأخلاقية، بعيداً عن الشطط والانحراف العقدي والعلمي والسلوكي والشرعي أو أي لون من ألوان الغلو والتطرف والتعسف... الخ، لتكون هدف الجودة خدمة الإسلام والإنسانية في كل مجال من مجالات حياتها بعيداً عن الهوى، قال تعالى: ﴿أَفَرَأَيْتَ مَنِ اتَّخَذَ إِلَهَهُ هَوَاهُ وَأَضَلَّهُ اللَّهُ عَلَىٰ عَمْرٍۭ﴾ (الجمانية: ٢٣).

٢- الأساس الخلقى للجودة:

تمثل الأخلاق ضرورة ملحة من ضروريات الجودة والإتقان، فهي الغرض الأسمى في مسار التنمية المستدامة، هي أساس تقنين الأعمال ونجاحها، وهي السبيل لجعل المهارات والكفايات الأديية عملاً إجرائياً وظيفياً يساعد في إنماء شخصيات أفراد الأمة ليكونوا أكثر إجابة، وأكثر إبداعاً، وأكثر إتقاناً. ومعلوم أن الجودة والإتقان لا تسندها أخلاق، تظل أمراً عديم الفائدة والقيمة، وعديمة الأثر، وصدق رسول الله ﷺ حيث يقول: "إنما بعثت لأتمم صالح الأخلاق" (أحمد)، وقوله ﷺ: (إن من أحبكم إلى أحسنكم خلقاً) (أحمد)، ومن خصائص الأخلاق للجودة الصدق والإخلاص والأمانة فتلك قيم أخلاقية واجبة في الإتقان إذ ما لا يتم به الواجب فهو واجب.

٣- الأساس الاجتماعي للجودة:

يمثل الأساس الاجتماعي للجودة ركيزة أساسية من ركائز الجودة والإتقان، وهدفاً من أهدافها المتعددة، والأساس الاجتماعي هو الحصن السليم لعمليات الجودة، ففيه وفي مجالاته المختلفة العلمية والتعليمية والاقتصادية والسياسية والتربوية تتضح مظاهر الإبداع والجودة، وهذا يعني أن كل مظهر من مظاهر الجودة لابد أن يكون الأساس الاجتماعي جوهره، للارتباط الوثيق والمتين بين الجودة وبين ما يحدث في المجتمع من أوجه النشاط الإنساني، وما من شك أن الفساد الاجتماعي، والفساد الفكري، والفساد الخلقى، والفساد التعليمي، والفساد الإداري والمالي، كل هذه الأوجه التي تحدث في المجتمع، توجب لا محالة النظرة الشاملة لإصلاح هذا الفساد بكل دقة وإبداع، مع التيقن من إن محاولة إصلاح جانب واحد من هذه الجوانب مع إغفال الجوانب الأخرى معناه عبث وغفلة عن طبيعة المجتمع والحياة، قال تعالى: ﴿وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ (آل عمران: ١٠٤).

٤- الأساس التربوي:

وإذا كان للجودة جانبها التركيبي والوظيفي دينياً وخلقياً واجتماعياً، فإننا نؤكد أن فاعلية الجودة والإتقان رهينة بتربية الأفراد تربية أساسها الضبط السليم والدقة الواعية، والبصيرة النافذة، فبدون التربية الواعية المستنيرة لا يمكن أن يكون هناك جودة نوعية، ولا يمكن أن يكون هناك إصلاح لمناحي الحياة الإنسانية، فالتربية السليمة هي أهم من اللوائح والقوانين والأنظمة والتشريعات، فالأفراد الذين سيقومون بتطبيق لوائح وقوانين الجودة

والإتقان وغيرها من الأنظمة والقوانين، هؤلاء هم الذين يجب أن تستهدفهم أية محاولة للجودة والإصلاح، إذا ما فائدة الصياغة القانونية المحكمة للوائح والتنظيمات التي تنص على الحقوق والواجبات وتحدد المسئوليات، دون أن يكون الأفراد أهلاً لأن يعملوا بوحى إيمانهم واعتقادهم وضمايرهم وإرادتهم على تحقيق أهداف الجهة التي تحكمهم لوائحها التنظيمية، فالتربية السلوكية والفكرية هي حكمة نجاح الجودة، وهي أساس بلوغ غايتها ومضامينها، والإسلام جعلها - أي التربية - من أهم ركائز البناء الإنساني في كل مجال من مجالاته المتعددة، وجعلها من أجل وظائف الأنبياء والمرسلين، قال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمَمِ نَبِيًّا مِّنْهُمْ يَتْلُوا عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِن قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُّبِينٍ﴾ (الجمعة: ٢) والرسول ﷺ لم يتخل عن مهمته في التربية حتى لحق بالرفيق الأعلى، ولم يشغله عنها شاغل من سياسة أو حكم أو عبادة، وما عني بشيء كما عني بتربية الناس في مدرسته النبوية العظيمة، فلم يترك أمة الإسلام هملاً، بل إنه أقام لها منهجاً تربوياً يؤدي إلى خير المجتمع الإسلامي في شتى مجالات الحياة، وهذا ما عبر عنه الحديث الشريف في قوله صلى الله عليه وسلم: " تركت فيكم ما إن تمسكتم به لن تضلوا بعدي أبداً كتاب الله وسنة نبيه " (رواه مسلم) .

خامساً: شروط الجودة الشاملة:

يشترط لبلوغ غايات وأهداف الجودة في الحضارة الإسلامية العديد من

الشروط نذكر أهمها فيما يلي :

١ - الإخلاص :

الإخلاص شرط لازم من شروط الجودة الشاملة والإتقان، فبدونه تظل

كل معاني الجودة عديمة الفائدة والأثر ، فالفرد حين قيامه بدوره الإبداعي والإنتاجي في هذه الحياة ، فهو يعمل على تكوين مفاهيم وتعميمات إصلاحية معينة ، بما يساعد على النهوض والسير في سلم الكمالات التنموية ، وهذا يعني أنه يسعى إلى إحداث تغييرات جوهرية في البناء الحضاري لأمته ووطنه ، وإذا كان هذا هو دور ومسؤولية الإنسان في المجتمع الإنساني ، فإننا نستطيع القول إن كل هذه الأدوار وتلك المسؤوليات تفرض فرضاً ضرورياً يتم توجيهها بصفة الإخلاص ، تلك التي تعني في جوهرها إيجاد الباعث الذي يوجه الفرد إلى العمل ، وتوجيهه إلى إجادته والتفنن فيه ، وفي هذا الشأن يقول الحق سبحانه وتعالى :

﴿ وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينٌ الْقَيِّمَةُ ﴾ (البينة : ٥) ويقول صلى الله عليه وسلم : " إن الله لا يقبل من العمل إلا ما كان له خالصاً وابتغي به وجهه" (النسائي) .

٢ - التقوى :

التقوى شرط من شروط الإجابة في أي عمل من الأعمال التي يقوم بها الإنسان ، فهي السبيل إلى تحقيق الغرض من الجودة ، وسبيل إلى جعل المتمسك بها قادراً على الإجابة والإبداع في زل الثبات الانفعالي والتوافق الاجتماعي ، وحصوله على ملكة الاستبصار في حل المشكلات بكل تفاصيلها ، والإنسان حين التزامه بهذه الصفة ، فإنه بذلك ينزل المنزلة اللائقة به ، منزلة عز وتكريم ، وحب واحترام ، ويحظى بثقة الآخرين والاطمئنان إليه ، ولهذا فهو مطالب بالورق والتقوى في عمله لأن مطالب الجودة والإتقان والتنمية تستدعي وجود هذه الصفة في شخصيته ، وبالنظر إلى هذا الشرط في مناهج الدين الإسلامي نحده قد أخذ مكانه من التمجيد والإظهار ، وصدق هذا نجد واضحاً في قول الحق

تبارك وتعالى: ﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا﴾ (الأحزاب : ٧٠)
ويقول ﷺ حينما سُئل عن أكثر ما يدخل الجنة قال : (تقوى الله وحسن الخلق)
(الترمذي) .
٣ - الأمانة :

وحيث أن الجودة الشاملة إطار من أطر التنمية والتطوير يلزم في كل من يريد أن يعمل بمقتضاها أن تتوافر صفة الأمانة فيه ، فالأمانة هي ما يؤتمن عليه الإنسان من أمور الدنيا والدين ، فليست هناك صفة تضمن للجودة حقوقها وانتشارها مثل صفة الأمانة ، ومن خلال تتبعنا للأهداف المراد بلوغها من وراء الجودة والإتقان ، نجد أن جميع مفردات هذه الأهداف توجب ضرورة الاهتمام بصفة الأمانة في شخصية أفراد المجتمع جميعاً ، وذلك تمشياً مع ما حث الإسلام عليه ، فقد أكد سبحانه وتعالى في كتابه العزيز على ضرورة التحلي بهذا الخلق الرفيع ، صيانة لضمائر الناس من الانحراف، وصيانة للأعمال من حماة الباطل ، وصيانة للتنمية من الهدر الممقوت ، ويتأكد هذا الأمر في قول الحق تبارك وتعالى : ﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ﴾ (الأنفال : ٢٧) وقد كان الرسول ﷺ يوجه المسلمين دائماً إلى الالتزام بالأمانة في كل عمل يعملونه ، ويدفعهم إلى الالتزام بها ، فقد كان عليه السلام يشدد على التذكير بها في خطبه ومواظبه وتوجيهاته وإرشاداته ، فعن أنس رضي الله تعالى عنه قال : " ما خطبنا نبي الله ﷺ إلا قال لا إيمان لمن لا أمانة له ولا دين لمن لا عهد له " (أحمد) بل أكد على الإنسان أن لا يخون من خانه إذا يقول عليه الصلاة والسلام : " أد الأمانة إلى من ائتمنك ولا تخن من خانك " (أبو داود وابن ماجه) .

٤ - الصبر :

إن مسألة الجودة والإتقان مسألة شاقة تتطلب من القائمين بها جهداً عقلياً وجسماً لإنجاحها والوصول بها إلى المستوى المطلوب ، كما تتطلب القدرة الفائقة على حسن التصرف حسن التعامل مع المواقف التخطيطية والتنفيذية بحكمة واقتدار ، لأن الجودة والإتقان بالغة الأهمية ، وهما أحد أعمال الإنسان كثيرة التعقيد ، لما تنطوي عليها من القيم المعنوية ، والجوانب الإنسانية ، والتي ترجع إلى قوتها في تشكيل صورة التنمية الإنسانية ، إما إلى الخير أو إلى الشر ، فلهذا كله ينبغي على كل المتعاملين مع مفهوم الجودة والإتقان أن يكونوا على قدر كبير من الاتزان ، والقدرة على ضبط الانفعالات ، والالتزام بالصبر وبحسن التصرف ، لكي يستطيعوا إزالة بعض متاعب الأداء في تحقيق الجودة والإتقان ، ومن هنا تبرز أهمية الصبر وضرورته والالتزام به حين القيام بالممارسات التنموية والإبداعية لأنه من عزم الأمور ، تمشياً مع قول الحق تبارك وتعالى : ﴿ وَإِنْ تَصَبَرُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ ﴾ (آل عمران : ١٨٦) . وقوله صلى الله عليه وسلم : " الصبر ضياء " (متفق عليه) وقوله صلى الله عليه وسلم : " ما أعطى أحد عطاءً خيراً وأوسع من الصبر " (متفق عليه) .

٥ – قوة الإرادة والتصميم :

ترتبط قوة الإرادة والتصميم ارتباطاً وثيقاً بمفهوم الجودة والإتقان ، وتعد من أبرز وسائل الوصول إلى كل صور التنمية السليمة والتطوير الأصيل ، وما من شك فإن الوصول إلى حقيقة الجودة وسير غورها يقف في المقام الأول على مدى اتساع أفق الإنسان ورغبته في خدمة أمته ومجتمعه وأداء واجبه نحوهما ، وهذا إنما يكون من خلال فكرة واضحة المعالم ، صحيحة الدلائل ، تشغل ذهنه وتجعله دائم التفكير في هذا الفكرة ، ويرى أنه من الضروري التوجه إلى تحقيقها ، ولا شك أن وجود هذا السلوك لدى الفرد يعد من أرقى أنواع الكمال الخلقى ،

والشخصي ، وهو دليل على رغبة الفرد في تحسين أدائه وإجادته بالصورة القوية المطلوبة ، التي تحقق صوراً رائعة من التنمية المستدامة المحققة للأمال والغايات والطموحات ، وبالنظر إلى كتاب الله وسنة رسوله صلى الله عليه وسلم نجد أن التصريح بقوة الإرادة والتصميم جاء واضحاً وضوح الشمس ، فمن ذلك قول الحق تبارك وتعالى: ﴿ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾ (آل عمران: ١٥٩) وقوله ﷺ "المؤمن القوي خير وأحب إلى الله من المؤمن الضعيف وفي كل خير" (ابن ماجة) .

٦ – العمل الوطني :

إن الجودة العملية في كل مجال من مجالاتها المختلفة ، تتطلب إحساساً وطنياً في كل من يمارسها ويتعامل معها ، إذ من المؤكد أنه لا سبيل إلى تحقيقها وبلوغ غاياتها وظهور معانيها إلا بالترجمة الحقيقية الدقيقة لكل المدركات الوطنية المعبرة عن الحس الوطني ، وما من شك أن العمل الوطني بكل مكوناته هو تعبير صادق عن نوازع الخير والإحساس في شخصية الإنسان وصورة مشرفة للشخصية الناضجة الواعية المؤثرة في الآخرين ، وهو علامة بارزة من علامات الفرد ذي الإحساس الوطني الرفيع ، الذي يشعر بسعادة غامرة حين يقدم خيراً لأمتة ووطنه بل وللناس جميعاً ، وهو أيضاً آية الشخصية الإنسانية المسلمة القادرة على العطاء والإتيقان الموجه ، وهو سمة الفرد القادر على العمل وبذل الجهد مع الدقة في أداء الواجب الوطني خير أداء ، والحس الوطني الموجب للجودة والإتيقان ، هو ذلك الحس الذي ينمي لدى الفرد روح المسؤولية وأداء الواجبات على أكمل وجه ، تمشياً مع قوله ﷺ : " كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته " (البخاري) .

٧ – الممارسة العملية :

إن الجودة ليست كلاماً يقال وليست ترفع ، وليست دعاية تذاع وتعلن ، وليست سلوكاً ظاهرياً يتسم بالرياء والسمعة ، فالجودة لا تبتغي لغواً ولا تهريجاً ولا فساداً ، فأفتها التنظير دون عمل ، أو العمل دون نتيجة ، فالجودة قول وفعل ، صدق وإخلاص وممارسة ، أداء وإنتاج ، إنجاز وعطاء ، وهذا يعني أن الجودة تفرض على أبناء الأمة أن يقضوا جميعهم صفاً واحداً مترابطاً متماسكاً لأداء المسؤوليات والواجبات دون تخاذل أو إهمال ، يقول ويفعلون ، يفكرون وينجزون ، يخططون وينفذون ، يشعرون ويتفاعلون ، يباعدون ويساهمون ، بعيداً عن الكسل والخمول ، وبعيداً عن كل ما يوجب عليهم قول الحق تبارك وتعالى : ﴿ كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ ﴾ (الصف: ٢) ، بل لابد أن يتأسوا برسول الله ﷺ ، فقد كان عليه السلام : (إذا قال فعل) (البخاري) .

سادساً : معايير قياس الجودة الشاملة :

لابد لكل عمل من تقييم ووزن يوزن به لمعرفة نجاحه من إخفاقاته ، والجودة تقاس بمجموعة من الضوابط منها ما يلي :

١ - الدقة :

يقصد بالدقة استعداد الفرد وقدرته على أداء الأعمال الموكلة إليه أداءً سليماً مضبوطاً موجهاً ، بما يحقق الأهداف والغايات الخاصة بهذه الأعمال ، وتتطلب الجودة أن يكون الفرد دقيقاً في تفكيره ، دقيقاً في تخطيطه ، دقيقاً في تنفيذه ، قادراً على تحديد المفاهيم المراد تحسينها وتطويرها بدقة متناهية ، والعمل على فرض الفروض اللازمة لها ، وجمع البيانات الصحيحة الدقيقة وتفسيرها ، والتأكد من صحة الفروض ، والبحث عن كل الأمور ذات العلاقة بالمفاهيم المراد إتقانها وإجادتها بذهن متفتح لا تعصب فيه ، والدقة في أسمى معانيها تعني الإحساس والفعل الحسن ، ولقد أكد الدين الإسلامي على

الإحسان في العمل حتى جعل أعلى درجات الإيمان هو الإحسان ، ويبرز هذا المعنى واضحاً في قول الحق تبارك وتعالى : ﴿ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ (البقرة : ١٥٩) ويقول صلى الله عليه وسلم : " إن الله كتب الإحسان في كل شيء " من هنا يمكن القول أن الدقة في العمل وإجادته مطلب تقتضيه طبيعة الحياة كلها وفوق ذلك فهي مطلب شرعي إسلامي وإنساني .

٢ – الإتقان :

يقصد بالإتقان المهارة العالية لأداء الأعمال ، بصورة تسعى إلى تضياد الأخطاء مهما كان نوعها وصفتها ، فالجودة تحتاج إلى إتقان من نوع معين على اعتبارها خبرة مخططة ومنظمة في إطار أهداف معينة وتحتوي على العديد من جوانب التطوير والإينماء ، والإتقان هو أية الشخصية النشطة الفعالة الإيجابية ، وهو معيار قوة الجودة وصحتها ، وبقليل من التأمل في نصوص كتاب الله سبحانه وتعالى وسنة رسوله ﷺ ، نجد التأكيد على الدقة والانضباط في أداء الأعمال والمسئوليات ، تشجيعاً للقدرات الإنسانية لتستفيد من كل ما في هذا الكون ، ويحث الإسلام على العلم والعمل بوسائله المختلفة مثل الاستقراء والاختبار والتجربة والاستنباط والاستنتاج ، والتحليل والتركيب ، قال تعالى : ﴿ هُوَ الَّذِي خَلَقَ لَكُمْ مَّا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا ﴾ (البقرة : ٢٩) وقول جل شأنه : ﴿ وَأَصْنَعُ الْفُلْكَ بِأَعْيُنِنَا وَوَحْيِنَا وَلَا تُخْطِبُ فِي الَّذِينَ ظَلَمُوا إِنَّهُمْ مُّغْرَفُونَ ﴾ (هود : ٣٧) إلى غير ذلك من الآيات والأحاديث التي سبق ذكرها .

٣ – الوضوح :

يقصد بالوضوح في العمل ، إظهار كل المطالب والحاجات والمشكلات التي تستهدف إجادة العمل وإتقانه ، دون أن يكون هناك تستر على أي أمر من الأمور ، ودون إغفال أي شأن في العمل فالجودة لا يمكن الحصول على ثمرتها إذا كانت

بعيدة عن النور، ولا يمكن الاستفادة منها إذا كانت مبهمة وغير واضحة، ومن
المعلوم أن أي لبس يعترى العمل، معناه الإعاقة والتعطيل للوصول إلى الغايات
المنشودة، وبالتالي تظل التنمية والتطور سائرة في غير اتجاهها الصحيح،
والوضوح كمعيار من معايير الجودة، أمر أكد عليه القرآن الكريم، ولنا في
ذلك قول الحق تبارك وتعالى: ﴿كَذَلِكَ يبينُ اللهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾
(المائدة: ٨٩) وقوله جل شأنه: ﴿سَرَّيْهِمْ آيَاتِنَا فِي الْأَفَاقِ وَفِي أَنْفُسِهِمْ حَتَّى يَتَبَيَّنَ
لَهُمْ أَنَّهُ الْحَقُّ أُولَئِكَ يَكْفُرُونَ بِرَبِّكَ أَنَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ﴾ (فصلت: ٥٣)، وقال رسول
الله صلى الله عليه وسلم: " من سئل عن علم فكتمه أجم يوم القيامة بلجام من
نار " (أبو داود والترمذي) .

٤ - الخبرة :

تعتبر الخبرة من أزم المعايير التي ينبغي الالتزام بها في الحكم على
معاني الجودة والإبداع في كل صور التنمية والتطور، ولا تنشط الجودة ولا تثمر
ثمرتها إلا إذا تناولتها يد ماهرة خبيرة مبدعة، وعين نافذة بصيرة، لأن الخبرة في
التجربة العملية الحية التي يعيشها الإنسان في مواقف حياته المعقدة، والتي
ينعكس أثرها على سلوكه وأدائه، وإذا نؤكد على الجودة ونطالب المجيدين
والمبدعين إظهار الخبرة فيها، لعلمنا أن التنمية الإنسانية وصور جودتها، ليست
عملية مغلقة قائمة بذاتها، بل إنها في جوهرها عملية اجتماعية ثقافية علمية
عملية، تشتق مادتها وتنسج أهدافها من واقع حياة المجتمع وثقافته، وتعد
الخبرة من معايير الجودة مما أكده الإسلام، قال الحق تبارك وتعالى: ﴿قُلْ هَلْ
يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُوا الْأَلْبَابِ﴾ (الزمر: ٩). وقوله جل
شأنه: ﴿فَسْئَلُ بِهِ خَيْرًا﴾ (الفرقان: ٥٩). وقوله صلى الله عليه وسلم: " الماهر

بالقرآن مع السفارة الكرام البررة " (ابن ماجة) .

٥ - الرغبة :

تعتبر الرغبة الأكيدة في إتقان وتجويد العمل وأدائه على نحو سليم أبرز المعايير التي يمكن الأخذ بها في الحكم على الجودة أو عدمها ، فالجودة لتنفيذها توافر قدر كبير من الرغبة والدافعية ، ولكي يكون المشارك فيها أكثر استعداداً للتركيز والاهتمام ، وأكثر قدرة على المشاركة في صورة التنمية والتطوير والإبداع ، وأكثر قدرة على إظهار الجودة بالصورة الموجهة السليمة ، والرغبة أمر أكده الإسلام في كتابه العزيز ، وصدق هذا المعنى ونجده واضحاً في قول الحق تبارك وتعالى : ﴿ لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ﴾ (البقرة: ٢٥٦) . فالدين أكبر قيمة للإنسان فإذا لم يكن راغباً فيه فلا يأتي بالإكراه مع ما فيه من النجاة ، ومن باب أولى دونه من الأمور وقوله جل شأنه : ﴿ لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ﴾ (البقرة: ٢٨٦) وقوله ﷺ : " اكفلوا من العمل ما تطيقون فإن الله لا يمل حتى تملوا " (أبو داود) .

سابعاً : ال خاتمة :

لا شك أن الحياة الإنسانية مرسومة بصورة تستوجب الجودة بكل معانيها وتفصيلاتها ، ففي هذا الحياة التي تظهر فيها السنن الإلهية ، والقدرة الربانية العظيمة ، وقد تجلت في النظام الدقيق المحكم لهذا الكون الذي خلقه الله تعالى ليكون الإنسان مستخلفاً فيه ، نجد آيات القرآن الكريم قد أوضحت في مواضع متعددة معاني وقواعد وضوابط دقة وجودة وعظمة آفاق الطبيعة الكونية الكاملة ، بما تشمله من نجوم وكواكب ، وأنهار ، وصحاري الذي اتقن صنعها رب الملكوت ، قال تعالى : ﴿ وَالْأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوْسِيَ وَأَنْبَتْنَا فِيهَا مِنْ كُلِّ شَيْءٍ مَوْزُونٍ

﴿١٩﴾ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعْيِشًا وَمَنْ لَسْتُمْ لَهُ بِرِزْقَيْنَ ﴿ (الحجر: ١٩ - ٢٠) .

وقال جل شأنه : ﴿ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ مَهْدًا وَسَلَكَ لَكُمْ فِيهَا سُبُلًا وَأَنْزَلَ مِنَ

السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِّنْ نَّبَاتٍ شَتَّى ﴿٥٣﴾ كُلُوا وَارْعَوْا أَنْعَمَكُمُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ
لِّأُولِي الْأَبْصَارِ ﴿ (طه : ٥٣ - ٥٤) .

والجودة والإتقان أمر تفضيه الطبيعة الإنسانية ، لأن مسار الحياة على نسق سليم لا يمكن أن يكون إلا بوجود الإتقان وتواجد الإبداع ، فهي الأساس في تقرير سائر الأركان الضرورية للبناء والتشييد ، والأساس في حفظ المقدرات والمكتسبات ، وأساس في التنمية الشاملة والمستدامة ، وأساس في ضبط الأعمال ودقتها ، وأساس في مواجهة التحديات والصعوبات ، وأساس الرقي في سلم الكمال الحضاري والإنساني ورعاية الإنسان وحقوقه وحفظ ضروراته الخمس وغيرها .

ومن الدلائل إلى حاجتنا للجودة والإتقان ، أن استقامة ونجاح الأعمال وبلوغ الأهداف والغايات لا يمكن أن يكون إلا بالجودة المستنيرة ، والدقة المتناهية ، والإبداع السليم ، ولا ريب أن أي عمل من الأعمال ينبثق عن خاصية الجودة ، هو عمل أصيل في معناه ، أصيل في محتواه ، أصيل في توجهاته ، أصيل في مفاهيمه ومضامينه ، أصيل في إنجازاته ، أصيل في قدرته على إيجاد المواطن المسلم المخلص الذي يستحق أن ينتمي إلى مجتمع إسلامي بإنسانية الإسلام وسماحته لخدمة أمته وخدمة سائر الخلق ولو لم يكونوا من المسلمين .

ومن مؤشرات الحاجة إلى الجودة والإتقان ذلك الموقف الذي يقفه الإسلام من حق الناس في أن يعيشوا حياتهم في ظل نظام محكم ، وفي ظل حياة تتسم بالضبط السليم والدقة الواعية البصيرة ، فموقف الإسلام من ذلك ، موقف صريح مستمد من الإدراك الواعي لمعنى الجودة ، وطبيعة العمران البشري ، وهذا الموقف الصريح رسم في أروع تصوير في سور القرآن الكريم وسنة الرسول صلى الله عليه وسلم ، قال تعالى : ﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِرِّي اللَّهُ عَمَلِكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسُرَدُّونَ

إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿ (التوبة : ١٠٥) وقوله جل شأنه ﴿ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾ (النمل : ٨٨) ، وقوله تعالى : ﴿ وَكُلُّ شَيْءٍ عِنْدَهُ بِمِقْدَارٍ ﴾ (الرعد:٨) وقوله ﷺ " إن الله تعالى يحب من العامل إذا عمل أن يحسن " (البيهقي) .

هذه هي الجودة الشاملة وتلك هي معانيها وأهميتها ومضامينها في حضارة الإسلام ، فعلى كل مجيب من أمة الإسلام أن يجعلها شعاراً له في حياته ، ليستطيع أن ينهض هو ، وتنهض أمته وترعى مصالح الإنسانية بسماحة وعدل وقسط في التعلم والسياسة والاقتصاد والاجتماعي والعمران ... الخ .
وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصل اللهم وسلم وبارك على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

المشاركون

أ.د. عدنان بن محمد وزان د . محمد بن فواز العميري أ.د. سراج بن محمد وزان د. أحمد بن نافع المورعي
كلية العلوم الاجتماعية كلية الشريعة والدراسات الإسلامية كلية التربية كلية الدعوة وأصول الدين