

## الجودة ممارسات وفلسفات تاريخية

الجودة مصطلح حديث عرفته البشرية في العصور المتأخرة ، لكننا حين نتأمل في التاريخ الإنساني وإنتاجه طوال الفترة الماضية منذ أن خلقه الله سبحانه وتعالى وإلى حين ظهور هذا المصطلح ( الجودة ) وبلاستقراء والتتبع نجد أن جذور نشأة ( الجودة ) قد سبقت ظهوره كمصطلح بمئات السنين ، والدليل على هذا القول هو سلسلة الممارسات والفلسفات للجودة الممتدة طوال ذلك التاريخ ، حتى لو كانت تلك الممارسات والفلسفات في صورتها البسيطة والمحدودة و وفق الامكانيات المتوفرة ، إلا أنها عبرت بشكل واضح أنها كانت حاجة يشعر بها ذلك الإنسان ويسعى لتحقيق غاياتها وفق مصطلحاته وأساليبه الخاصة ، والمدهش في الأمر أننا نلاحظ تطور ونمو مستمر في الممارسات وفي الفلسفات التي أنتجها الانسان في هذا الحقل العلمي خلال ذلك التاريخ .

ولست الآن بصدد تتبع ذلك التاريخ الكبير ، غير أنني سأشير في إشارة سريعة إلى نموذج تاريخي عميق له دلالاته الكبيرة في الفلسفة والتطبيق .

عمر بن عبد العزيز - رحمه الله تعالى ورضي الله عنه - ومن مثل عمر حفيد الفاروق رضي الله عنه سيرته تأسرك وإنجازاته تبهرك ، عاش بعد عصر الخلافة الراشدة في ظل الدولة الأموية بمحاسنها وبعيوبها ، وتتجلى تلك العظمة في أن قربه من السلطة الحاكمة آنذاك ومع وجوده في دائرة المسؤولية في تلك المنظمة الكبيرة ( الخلافة ) ومع وجود الممارسات والأخطاء عند بعض الولاة التي تمثلت في صورة الظلم أحياناً أو التبذير أو حتى الإعتداء المفضي إلى القتل ، إلا أنه كان يعمل على إحداث الإصلاح من داخل تلك المنظمة وفق الأدوات المتاحة .. و من صور تلك الإصلاحات

( حادثة توليه إمارة المدينة المنورة )

حين أمر الوليد بن عبد الملك تولية عمر بن عبد العزيز والياً على المدينة ومكة والطائف ، اشترط عمر - رحمه الله تعالى ورضي عنه - ثلاثة شروط للموافقة ، منها :

أن يعمل في الناس بالحق والعدل ولا يظلم أحد ، و أن يسمح له بالعطاء أن يُخرجه للناس في المدينة ، وأن يبتعد الحجاج بن يوسف عن المدينة ولا يمر بها لأنه كان كثير الاعتداء والظلم .

وعاش الناس في ظل ولايته في خير حياة ، واستبشروا كثيراً بولايته خاصة بعد ما رأوا فيه من صفات الأمانة والقيادة وحسن الإدارة لموارد المدينة وقضاياها ، غير أن تلك الفترة المزدهرة لم تدم طويلاً فقد تمت الوشاية به وعزله الوليد بن عبد الملك .

( مستشار الخليفة الوليد بن عبد الملك )

انتقل عمر بن عبد العزيز ناحية دمشق فقربه الخليفة ارضاء له وعينه مستشاراً خاصاً ، فعمل - رحمه الله ورضي عنه - بكل جهد واجتهاد في نصح الخليفة بالسعي في إقامة العدل ودفع الظلم وله في ذلك مشاهد رائعة ، ولم ييأس من حادثة عزله عن ولاية المدينة .

( وزير و مستشار ومرافق الخليفة سليمان بن عبد الملك )

بعد أن تولى سليمان بن عبد الملك الخلافة بعد أخيه الوليد ، وبعد أحداث كادت أن تذهب بالخلافة من سليمان بن عبد الملك وقف فيها عمر بن عبد العزيز موقف العدل وساهم في تثبيتها لسليمان ، عرف قيمته حينها سليمان وفسح له أن يفعل ما يشاء وأن يوصي الخليفة في فعل ما يراه الأصح ، وبالفعل أحدث إصلاحات واسعة جداً ونمت الدولة في عصره وشعر الناس بحال أفضل بكثير من حال خلافة الوليد بن عبد الملك .

( الخليفة عمر بن عبد العزيز )

استقرت الخلافة بعد وفاة سليمان بن عبد الملك إلى عمر بن عبد العزيز في قصة عجيبة جداً ، عمل - رحمه الله ورضي عنه - خلال فترة خلافته بأقصى طاقته واستنفر قدراته في عمليات الإصلاح والتحسين والتنمية ونشر العدل ، حتى انتفى الفقر في عهده وفاضت الأموال وساد العدل وردت المظالم وتنعم الناس في زمنه بالحضارة " الروحية ، والعلمية ، والمادية " مجتمعة ويشهد الحوار الذي دار بين عمر بن عبد العزيز وابنه صورة عميقة في بيان فلسفة تلك الممارسات السابقة .

قال ابن عمر : ( بعد أن تولى أبوه الخلافة ) يا أبتى ، ما يمنعك أن تمضي لما تريد من العدل ، فو الله ما كنت أبالي ولو غلت بي وبك القدور في ذلك .

فقال عمر بن عبد العزيز : يا بني إنما أنا أروض الناس رياضة الصعب ، إني لأريد أن أحبي الأمر من العدل فأؤخره حتى أخرج منه الطمع من الدنيا ، فينفروا من هذه ويسكنوا لهذه . إني أعالج أمراً قد شب عليه الصغير وشاب عليه الكبير ، ألا ترضى من أبيك أن يجي في كل يوم سنة ويميت في كل يوم بدعة .

فقال ابن عمر : بلى .

أخيراً .. بعد عرض هذه المشاهد التاريخية العظيمة وصور تلك الممارسات ، يمكننا أن نستقرأ منها فلسفة الجودة عند الخليفة الراشد الخامس عمر بن عبد العزيز - رحمه الله ورضي الله عنه - ونلخصها في أنها كانت تدور حول ثلاث نقاط :

- التدرج ( والتحسين المستمر ) في الإصلاح مهما كانت الظروف والامكانيات .
- الإصلاح من داخل المنظمة مهما كثرت أخطاؤها .
- البدء في عملية الإصلاح والتطوير بالنفس ثم الأقرب فالأقرب قبل أن يأمر به عموم الناس ويطبقه عليهم .

رحم الله الخليفة الراشد عمر بن عبد العزيز ، وألحقه بالذين أنعم الله عليهم من النبيين والصديقين والشهداء والصالحين وحسن أولئك رفيقاً .

كتبه

عبد العزيز عبد الله أحمد بسحم

الاثنين ، 1436/7/1هـ