

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 القدر 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