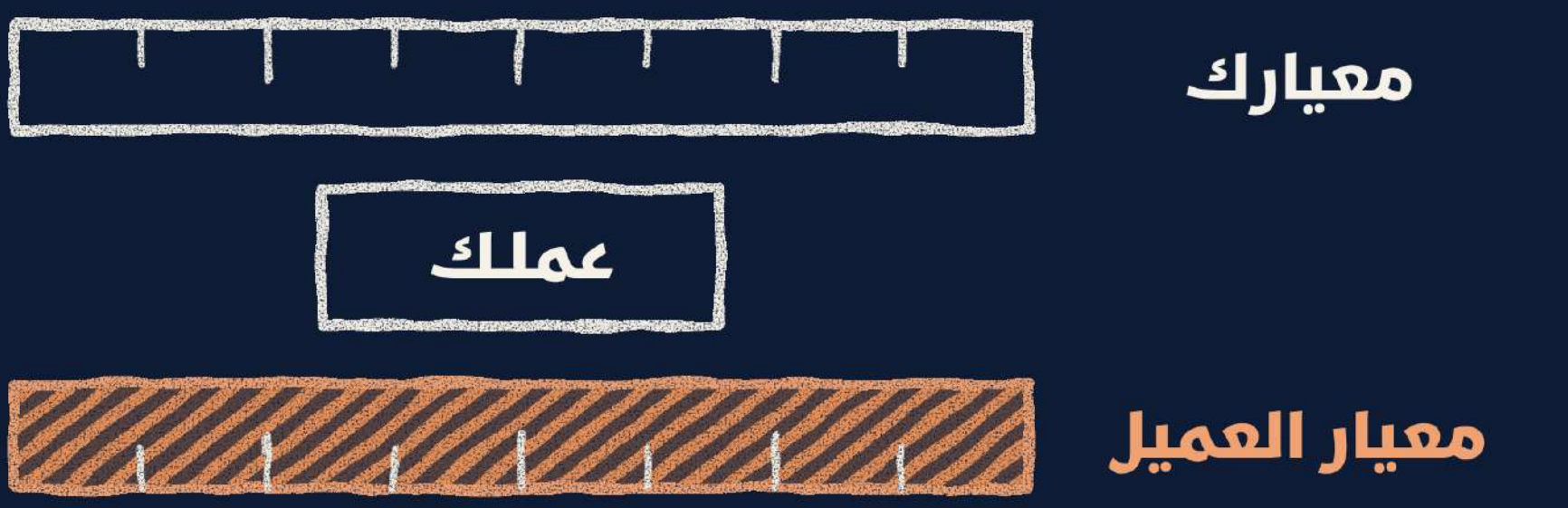
جودة عالية.. بمعيار مَن؟

العدد 1 · ما الجودة؟

تعريف واحد يغيّر حكمك على عملك.



منقول عبر afaqb.co

أحمد علي العمودي
مستشار الابتكار والأعمال

المشهد

أتقنتَ العمل.. والعميل غير راضٍ

ورشة أثاث تصنع الطاولة من أفخر خشب، ثم تسلّمها بعد الموعد بثلاثة أسابيع.

صاحب الورشة

خشب فاخر وصنعة متقنة. هذه جودة عالية.

العميل

طلبتُها قبل المناسبة ولم تصل. لن أكرر التجربة.

كلاهما يحكم على الجودة، لكن بمعيارين مختلفين.

التعريف

الجودة أن تحقق المطلوب

هي درجة تحقيق المنتج أو الخدمة للمتطلبات.

1 **الخصائص**
ما في منتجك أو خدمتك فعلاً.

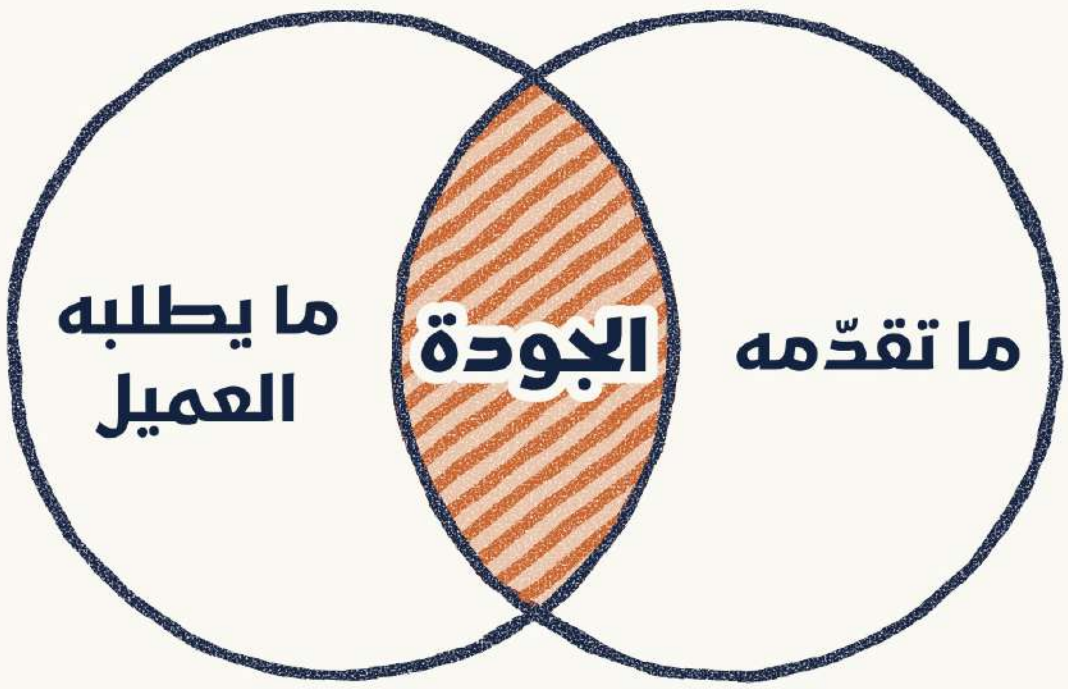
2 **المتطلبات**
ما يحتاجه العميل أو يتوقعه.

3 **الدرجة**
الجودة تُقاس: عالية أو ضعيفة.

السؤال الأول دائماً: مطلوب مَن؟ وما هو؟

الصورة

الجودة حيث يلتقيان



تقدّم ما لا يطلبه أحد:
تكلفة بلا قيمة.

تُهمل ما يطلبه العميل:
عميل لن يعود.

وسّع منطقة الالتقاء، لا حجم دائرتك.

ماذا قال الروّاد

أربعة تعريفات.. ومعنى واحد

1. **جوران: الملاءمة للاستخدام**
   Juran's Quality Handbook
2. **كروسبي: المطابقة للمتطلبات**
   Quality Is Free
3. **ديمنج: حاجة العميل، اليوم وغداً**
   Out of the Crisis
4. **فايجنباوم: تلبية توقعات العميل**
   Total Quality Control

كلها تبدأ من العميل، لا من رأي المنتِج.

ثلاثة أخطاء شائعة

الجودة ليست هذه الثلاثة

ليست الفخامة
بسيط يفي بوعده أجود من فاخر يخلفه.

ليست الفحص الأخير
الفحص يكشف الخطأ، والجودة تمنعه.

ليست مهمة قسم واحد
كل من يمسّ العمل يصنع جودته.

الجودة قرار تتخذه الإدارة قبل أن يبدأ العمل.

التطبيق

حوّل المطلوب إلى رقم يُقاس

العميل يقول	أنت تقيس
أريدها في موعدها.	نسبة التسليم في الموعد.
أريدها كما اتفقنا.	عدد الطلبات المعادة.
أريد رداً سريعاً.	زمن الرد على العميل.

المطلوب الذي لا يُقاس يبقى رأياً.

للمتخصص · المرجع

التعريف في المواصفة

الجودة · quality

ISO 9000:2026 · البند 3.5.2

درجة تلبية مجموعة الخصائص المتأصلة في الكيان للمتطلبات.

المتطلب · requirement

البند 3.5.1

حاجة أو توقّع، معلن أو مفهوم ضمناً أو إلزامي.

الرتبة · grade

البند 3.5.4

تصنيف لمتطلبات مختلفة لكيانات لها الاستخدام نفسه. والرتبة العالية ≠ تعني جودة عالية.

للمدقق: الدليل تحقق المتطلبات، ≠ فخامة المنتج.

الطبعة الخامسة، مايو 2026. حلّت محل طبعة 2015.

أحمد علي العمودي
ahmedalamoudi.com

للمتخصص · أداة

ثمانية أبعاد للجودة

1 الأداء Performance	**2 المزايا الإضافية** Features
3 الاعتمادية Reliability	**4 المطابقة** Conformance
5 المتانة Durability	**6 سهولة الصيانة** Serviceability
7 الجماليات Aesthetics	**8 الجودة المُدرَكة** Perceived quality

اسأل العميل أيّ الأبعاد يهمّه، ثم اكتبه متطلباً.

David A. Garvin · Harvard Business Review · 1987

أحمد علي العمودي
ahmedalamoudi.com

طبّقها هذا الأسبوع

ثلاث خطوات لتبدأ

1. اكتب أهم ثلاثة أشياء يتوقعها عميلك منك.
2. اسأل ثلاثة عملاء: هل هذه هي فعلاً؟
3. اختر واحداً منها وقِسه هذا الشهر.

العدد القادم من فحص المنتج إلى إدارة المنظمة

أحمد علي العمودي

مستشار الابتكار والأعمال

ahmedalamoudi.com
info@ahmedalamoudi.com
X: @AlAmoudiaama

قناتي في واتساب

احفظ العدد، وأرسله لزميل يخلط بين الجودة والفخامة.