

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر- بسكرة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علم المكتبات

محاضرات في مقياس الجودة في المؤسسات

الوثائقية

موجهة لطلبة السنة الثانية ما ستر إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

اعداد الدكتورة:

بويعلى نصيرة

2021/2020

المحاضرة (1): مدخل إلى الإدارة:

1- مدخل إلى الإدارة:

1تعريف الإدارة:

1.1.1 اللغة:

يتكون الأصل اللاتيني لكلمة الإدارة Administration من جزئين، الجزء الأول هو كلمة Ad ومعناها اللفظي (To) وتعني "لكي"، والجزء الثاني هو كلمة Minister وتعني كلمة "خدمة" وبالتالي فإن معنى كلمة الإدارة في الأصل اللاتيني هو: القيام على خدمة الآخرين، أو يتم أداء خدمة ما عن طريق جهاز معين.

وفي اللغة العربية، الإدارة من فعل أدار بمعنى حرك، أي احتوى على الحركة والتشغيل ومن ثم تحقيق النتيجة، ويعرفها قاموس الموارد البشرية بأنها: «مجموع المهام ذات طبيعة إدارية توزع على الأفراد العاملين، ويتم مكافئتهم» وتتصف بالمشاركة والفعالية المتزايدة لمجموع أفراد كل منظمة، وذلك بتطوير المعارف والكفاءات الإنسانية... فهي توجيه الجهد الجماعي الإنساني عن طريق اللامركزية في المسؤوليات خصوصا في التنفيذ.

1.2.1 اصطلاحا:

لم يتفق علماء الإدارة والباحثين على تعريف محدد للإدارة ويرجع هذا الاختلاف إلى عدة أسباب بعضها يرجع إلى طبيعة الإدارة المتغيرة، والبعض الآخر مرده إلى تباين اهتمامات ومدخل تفكير هؤلاء الكتاب والباحثين، إلا أنه من الممكن تعريف الإدارة بأكثر من طريقة وفي مايلي بعض منها:

الإدارة كعلم: هي مجموعة من المبادئ والأسس والقوانين والنظريات الخاصة بتوجيه جهود وأنشطة المرؤوسين نحو تحقيق هدف محدد. أما بالنسبة للإدارة كفن: هي

مجموعة من المهارات والقدرات والمواهب والخبرات التي يكتسبها المديرون من واقع الممارسة الفعلية والخبرة العملية"

كما نجد أن مصطلح الإدارة عرف بأنه كل عمل يسعى لتطوير قدرات تنظيمية وقيادية قادرة على التحسين المستمر والمحافظة على مستوى عالٍ من الجودة والأداء وعرفت أيضا بأنها: " جميع الواجبات والوظائف التي تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله ووضع سياسته وتوفير ما يلزمه من معدات وإعداد الإطار التنظيمي الذي يعمل المشروع في إطاره واختيار الرؤساء والأفراد"

و"فريدريك تايلور" عرف الإدارة بقوله " الإدارة هي معرفة ما هو مطلوب عمله من الأفراد، والتأكد من تنفيذه بأحسن الطرق وأقلها كلفة. وعرفها كل من بلنكت (plunkeet) واتنر (Attner) بأنها "عملية وضع الأهداف وتحقيقها من خلال تنفيذ خمس نشاطات أساسية (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة)، وتستخدم المصادر البشرية والمالية والمادية المتاحة".

ولقد تم الإشارة إليها من قبل "ستونر" بأنها عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على جهود الآخرين واستخدام مختلف الموارد لتحقيق أهداف المنظمة.

وفي الإسلام، فتعني الإدارة ثلاثة معاني هي: الأمانة، الولائية، الرعاية ، فالأمانة تتجلى في قوله تعالى: «إنا عرضنا الأمانة على السموات والأرض والجبال فأبين أن يحملنها وأشفقن منها وحملها الإنسان إنه كان ظلوماً جهولاً» ﴿الأحزاب:72﴾.

أما الولائية فيقول الله تعالى: «يا أيها الذين آمنوا أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم» ﴿النساء:59﴾، والرعاية تمثلاً واقتداءً بقول النبي (ﷺ): «كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته» رواه البخاري.

وانطلاقاً مما سبق فالتعريف العام للإدارة: هي "عملية تنظيم الجهود وتنسيق الموارد البشرية والتكنولوجية واستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والإشراف والرقابة للحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف بأقل جهد وزمن أقل".

2- خصائص الإدارة:

يمكن حصر خصائص الإدارة في النقاط الآتية:

1. أنها عملية مستمرة، وسمتها الأساسية اتخاذ القرارات، فوظائفها لا تنفذ إلا باتخاذ القرارات المناسبة لها.
2. نشاط إنساني هادف، فالأفراد يعملون فيها معا لتحقيق حسن الأداء، فالعمل في فرق يحقق تكامل الخبرات والتخصصات.
3. لتكون الإدارة فعالة لا بد من استخدام نوع من المعرفة والمهارة والإجراءات.
4. تتضمن الإدارة مجموعة من الأنشطة وهي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة.
5. تتضمن الإدارة مجموعة من الموارد: البشرية، المادية، المالية، الإعلامية..

3- عناصر الإدارة:

تتكون الإدارة من العناصر التالية:

- 1- المدخلات: وهي التكاليف والموارد .
- 2- العمليات: وهي تسيير الأمور بطرق مثلى (الخطط والبرامج)
- 3- المخرجات: وهي النتائج والأهداف.
- 4- البيئة: المحيطة بالنظام.

4- مستويات الإدارة:

المستوى الإداري الأول: ويسمى الإدارة العليا، وهي الرئاسة وتقوم باتخاذ القرارات وتنفيذها والقيام بالمهام التي تؤثر على المنشأة كوضع الأهداف ومثال ذلك رئيس الجامعة.

المستوى الإداري الثاني: يسمى بالإدارة الوسطى التي تقوم بحل المشاكل ومناقشة القرارات مثل عمداء الكليات والوحدات.

المستوى الإداري الثالث: الإدارة الدنيا وهي التي تقوم بتنفيذ القرارات وهي الملاصقة تماما للمنفذين وتقوم بتنفيذ الخطط وتوجيهات الإدارة العليا والوسطى.

5-عمليات الإدارة: (وظائفها)

لتبلغ الإدارة أهدافها، فإنها تقوم بعمليات محدودة تسعى من خلالها إلى توفير أقصى درجة من الكفاءة والفعالية، ويجمع المختصون في الإدارة بأن العملية الإدارية تتكون من عمليات فرعية إلا أنهم يختلفون في عددها، فمثلا نيومان Newman و summer ، يقسمان العملية الإدارية إلى عناصر هي: التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة، أما كوتز Koontz و اودنيل Odonnel يقسمانها إلى: تخطيط تنسيق توظيف رقابة، وبالنسبة لـ: هنري فايول H.Fayol، قسم العمليات الإدارية إلى خمسة وظائف هي: التخطيط التنظيم، التنسيق، الأمر، الرقابة، وجاء في نفس السياق سيرس Sires واعتبر التخطيط، التنظيم التوجيه، التنسيق، الرقابة من العمليات الرئيسية للإدارة.

والعمليات التي سيتم تناولها، هي التي بينها كل من هنري فايول وسيرس والمتمثلة في:

1.5.التخطيط: يعرفه أورك Orek بأنه: «عملية ذكية وتصرف ذهني لعمل الأشياء بطريقة منظمة للتفكير قبل العمل، والعمل في ضوء الحقائق بدلا من التخمين» وفيه يحدد ما يجب عمله، زمانه ومكانه، وأدوات التنفيذ والأفراد القائمين على أمر التنفيذ، وكذلك تحديد الأهداف الأساسية.

2.5التنظيم: وهو تقسيم العمل إلى عناصر ومهام ووظائف وترتيبها في علاقات سليمة وإسنادها إلى أفراد بمسؤوليات وسلطات تسمح بتنفيذ سياسات المنظمة، فالتنظيم يمثل الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب جهود جماعة من الأفراد لتحقيق الأهداف وهذا

3.5التنسيق: وهو توحيد الجهود في جو من التفاهم المشترك بين مختلف المستويات الإدارية (العليا، الوسطى أو التنفيذية، المباشرة) من القاعدة إلى الأعلى بما يحقق أهداف المؤسسة وحسب الأستاذ محمد الصالح حثروبي فإن التنسيق في الإدارة يحقق الانسجام بين مختلف الأنشطة والأدوار ويضمن عدم التضارب والتداخل بين الصلاحيات.

4.5التوجيه: وهو توجيه الأفراد وحفزهم لأداء العمل أو الأعمال التي تم تحديدها لتحقيق الأهداف، وذلك عن طريق اختيار أسلوب القيادة الملائم وأسلوب التحفيز، مع خلق جو مناسب للعمل ورفع الروح المعنوية، وتحقيق اتصال فعال وصولاً لتحقيق الأهداف، لذلك لابد من معرفة دوافع الأفراد، وخاصة أقوى الدوافع للأداء، وتوفير مستويات الرضا عن العمل.

5.5الرقابة: وتعني التأكد من دقة تنفيذ الخطط عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعية، ويقوم بها المديرين لتعديل الانحرافات إن وجدت وإعادة تصحيحها، والرقابة ترتبط بالتخطيط، حيث يبدأ أي مشروع بالتخطيط وينتهي بالرقابة ثم التخطيط وهكذا.

ولكي تحقق العمليات الإدارية أهدافها، لابد لها من دعائم ترتكز عليها، وتمنح للمدير أثناء عمله للقيام به على أكمل وجه، وتتمثل هذه الدعائم في الآتي:

أ. السلطة: وهي حق إصدار الأمر إلى الآخرين، فمن حق الرئيس على
مرؤوسيه الإشراف والتوجيه وتقدير العمل.
ب. المسؤولية: حيث يحمل كل مدير مسؤولية أداء الخدمات من
مرؤوسيه وله هذا الحق، والمسؤولية هي التزام المرؤوس بأداء واجباته
وفقا لما يريده المدير.

المحاضرة (2) : مدخل للجودة

12 / مدخل للجودة :

1.2 تعريف الجودة ومراحل تطورها:

1.1.2 - تعريف الجودة :

أ. الجودة لغتاً:

تعرف الجودة لغتاً بأنها: جاد الشيء أي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء ومثلها
التجويد.

- ويعرفها قاموس websber (1985): أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو
خاصية منفردة أو شاملة.

- أما قاموس إوكسفورد oxford يعرفها بأنها درجة التمييز أو الأفضلية.

ب. الجودة اصطلاحاً:

اختلفت تعريفات الجودة باختلاف آراء الكثير من الباحثين، حيث عرفها البعض بأنها
تلبية احتياجات ومتطلبات العميل منذ اللحظة الأولى وفي كل الأوقات.

ويرى "كروسبي" Crosby و Juran ان الجودة هي الملائمة للإستعمال.

وبينما يرى Taguchi إن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل. ويتضمن ذلك الخسائر الناجمة عن الفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها.

ويوضح Deming ان الجودة يجب ان ترض حاجات العميل الحالية والمستقبلية. وتم الاشارة إليه من قبل الباحث عمر وصفي عقيلي بأنها توافر خصائص وصفات في المنتج مع جودة تنفيذ هذا التصميم مع تقديم خدمات مصاحبة بما يتوافق مع حاجات وتوقعات المستفيدين حاليا ومستقبلا.

وعرفت الجودة من قبل الجمعية الامريكية لنظام الجودة بأنها " مجموعة الخطط والنشاطات التي يتم تزويدها للتأكد من أن المنتجات والعمليات والخدمات ستشبع حاجات محددة.

وتعرفها المنظمة الدولية للمعايير (ISO) أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية) أو سلعة أو منظمة، أو نظام، أو فرد أو مزيج بينهما التي تنعكس فيه قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.

من خلال التعريفات السابق، يمكن القول ان الجودة هي :تقديم منتج ذو نوعية عالية ومتميزة أو أداء الخدمات بصورة جيدة من أجل اشباع حاجات ومتطلبات العميل بأسرع وقت وبأقل تكلفة.

ويمكن توضيح مفهوم الجودة أيضا من خلال مجموعة من المداخل:

➤ **الجودة على أساس الخدمة أو المنتج:**

عرفت الجودة على أساس الخدمة بأنها "صفات وخصائص يمكن قياسها وتحديد كميتها".

فمن خلال هذا المدخل يكون المنتج أو الخدمة المتصفتة بالجودة هي التي تقابل أو تفوق احتياجات المستخدمين وليس المنتجين أو مقدمي الخدمات.

➤ الجودة على أساس المستخدم النهائي أو المستخدم:

تعتبر الجودة هنا أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة، والخدمات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر الخدمات الأعلى جودة. وحسب هذا المدخل فإن الجودة تعد مرادفا للرفاهية والتميز وبالتالي صعوبة قياسها.

➤ الجودة على أساس كيفية الانتاج

وفقا لهذا المدخل فإن الجودة هي التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتفق عليها وإن أي انحراف عن هذه المواصفات يعتبر انخفاض في الجودة ويمكن للخدمة أن تحصل على الامتياز في الجودة طالما كانت مطابقة للمواصفات. من خلال هذا المدخل فالجودة تتحقق إذا كانت الخدمة تشبع كل المتطلبات المحددة من طرف المستخدمين مسبقا.

➤ الجودة على أساس القيمة:

يعتمد تعريف الجودة من هذا المدخل على أن قرار المستخدم النهائي للإستفادة من المنتج او الخدمة يكون مبني على قيمة المنتج إضافة إلى كونه الأفضل جودة.

2.1.2 التطور التاريخي لأفكار الجودة:

تطور مصطلح الجودة وفقا لعدة مراحل تاريخية:

1- مرحلة العصور القديمة:

يمتد الاهتمام بالجودة إلى حقب تاريخية قديمة منذ بداية تواجد البشرية على الأرض. ففي عام 2150 ق.م ، كان الاهتمام بجودة البناء موجودا حيث أصدر آنذاك " حمورابي" قانون نصت أحد مواده على اعدام من يقوم ببناء منزل لا يتوفر على مواصفات جيدة. كما وجدت أيضا في مصر القديمة أيام حكم الملوك والفراعنة وذلك حوالي 1450 ق.م ، حيث كان المفتشون يستخدمون سلكا معدنيا للتأكد من أبعاد الحجار بينما كان قاطع الأحجار يراقبهم.

والفينيقيون هم أيضا، كانت لهم طريقتهم الخاضعة في منع الوحدات المعيبة في حالة عدم احترام المعايير المحددة لضبط المواصفات والقياسات المتعلقة بالعمل المنجز يخول للمراقب حق قطع يد المتسبب في انتاج الوحدات غير المطابقة للمعايير الموضوعت.

وتعود أقدم الوثائق المتعلقة بالجودة الى عام 145 ق.م واكتشفت بمصر القديمة واعتبرت كدليل للجودة حيث توضح هذه الوثائق كيفية مراقبة حجر ضخ من طريق القياس بالحبل.

2. مرحلة العصور الوسطى (من مطلع القرن 13 إلى القرن 19)

من أهم مميزات هذه المرحلة ظهور التنظيمات الحرفية ، وظهور نقابات الصناع والتجار وهذا ما يسمح بوضع قواعد للتطوير والتحكم في الجودة إلى جانب وضع برامج خاصة للتدريب والمراقبة. ومساهمة الحكومات في وضع المعايير كالأوزان والمقاييس وكان بمقدور كل شخص أن يفحص المنتجات ويضع معيارا واحدا للجودة. في الوقت الذي كان فيه المشترون يعتمدون على مهارة وسمعة الحرفي.

وبعد قيام الثورة الصناعية دعمت ممارسة الحرف وأضفت عليها صفة الرسمية بإنشاء إدارة التفتيش .

3. مرحلة تطور المناهج التسييرية:

تميزت هذه المرحلة بظهور المناهج التسييرية، حيث ظهر المنهج الآلي الذي اتبثقت عنه الحركة الادارية العلمية وذلك حوالي سنة 1911 التي نادى بها فريدريك تايلر، ثم تلتها ظهور النظام الصناعي الذي ركز على الانتاج الضخم للمنتجات المصنعة، ثم جاء المنهج السلوكي الذي ركز على العنصر البشري من خلال الاهتمام بتحسين ظروف عمله ومعاملته، ثم ظهور منهج الرشادة وصولا الى منهج الطوارئ والوضعيات.

كل هذه الحركية كانت تهدف الى تحقيق فعالية الأداء من أجل ضمان البقاء والاستمرار ولكن وفق توجهات ورؤى مختلفة.

4. مرحلة الرقابة على الجودة:

شهدت هذه المرحلة ظهور أسلوب الرقابة على الجودة، كما شهدت الانطلاقة الفعلية لإستخدام الأساليب الاحصائية لتحقيق الجودة في الو.م.أ وذلك بالتفتيش عن الوحدات المعيبة، ثم طورت هذه الأساليب لتسمح لغير المختصين في الإحصاء باستعمالها في مجال الرقابة على الجودة.

وفي هذه المرحلة تم ادخال التقنيات في مراقبة جودة المنتجات اليابانية حيث دعا العلماء الامريكيين لتعلم اليابانيين أساليب الرقابة على الجودة ومن أهمهم ديمينغ حتى أصبحت اليابان رائدة العالم في الجودة الانتاجية.

وفي آخر السبعينيات أدركت الشركة الامريكية أهمية هذا المفهوم فكانت البداية الحقيقية لحركة الجودة الشاملة، وهكذا توصل الاهتمام والبحث لتطوير الجودة على جميع المستويات.

5. مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

شهدت هذه المرحلة ظهور مفهوم الجودة الشاملة (والمقصود به مسؤولية مبدأ المعيب الصفر والتركيز على العلاقة مستفيد/مورد)، والادارة بالمشاركة، وأصبح التركيز على دوائر الجودة وفرق العمل لتحسين الأداء. كما نشأت جوائز عالمية للجودة.

وفي عام 1987 أعلنت الحكومة الأمريكية عن دائرة قومية للجودة، في الو.م. أ، وفي أوروبا قامت العالمية "نانسي" بصياغة مصطلح ادارة الجودة الشاملة.

وفي عام 1988 تأسست المؤسسة الاوروبية لإدارة الجودة الشاملة. وقد شهد هذا المفهوم اتساعا وانتشارا كبيرا في عقد التسعينيات ، حيث كان يهدف الى تحسين الجودة بصفة مستمرة ومن خلال التركيز على حاجيات المستفيد

2.2 أهمية الجودة :

للجودة أهمية استراتيجية كبيرة على مستوى المؤسسات بمختلف انشطتها وعلى مستوى المستفيدين من هذه المؤسسات.

ويمكن توضيح أهمية الجودة في النقاط التالية:

1 - خفض التكاليف: ان الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

2- تحقيق الجودة: وذلك بتطوير المنتجات و الخدمات حسب رغبة العملاء، ان عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام، وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات

3- تحسين سمعة المؤسسة: ترتبط سمعة المؤسسة ارتباطا وثيقا بجودة المنتج الذي تقدمه لعملائها، وسواء كان ذو جودة عالية أو منخفضة ولا تقتصر الجودة هنا على جودة السلعة بل تتعداها لتشمل ما تقدمه من منتجات جيدة ، أو في علاقتها بالموردين.

4- تحسين القدرة التنافسية: فتكمن أهمية الجودة في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة وذلك من خلال توفر سبعة أبعاد تمكن المؤسسة الاختيار من بينها ما يعمل على تحسين قدرتها التنافسية.

5- المسؤولية عن المنتجات: تجعل القوانين كل فرد يعمل في سلسلة التوزيع مسؤولاً عن المنتج، كما أن المؤسسات التي تنتج سلعا أو خدمات بها أخطاء أو عيوب تكون مسؤولة عما تسببه هذه المنتجات من اصابات أثناء استخدامها، كما أنه يتم وضع معايير أو مواصفات للمنتجات التي لا ترقى إلى هذه المعايير.

6 - تقليل الوقت اللازم لانجاز المهام للعميل: فالإجراءات التي وضعت من قبل المؤسسة لانجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبته، وبالتالي جاءت هذه الاجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر سلبيا على العميل.

7- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر من خلال اشراك جميع العاملين في التطوير بالإضافة الى متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.

8- تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين وزيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة.

2-3 أهداف الجودة:

تتلخص اهداف الجودة في هدفين هامين هما :

1- أهداف تخدم ضبط الجودة : وهي التي ترتبط بالمعايير التي ترغب المسترؤسسة في المحافظة عليها، حيث تصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل ، وذلك

باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل: الأمان وارضاء العملاء..الخ

2- أهداف تحسين الجودة : وتنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير خدمات جديدة ترضي المستفيدين والعملاء بفاعلية أكثر.
وتصنف الأهداف السابقة إلى خمس فئات وهي:

- أهداف الأداء الخارجي للمنظمة ويتضمن الأسواق والبيئة والمجتمع.
- أهداف الأداء للمنتوج وتتناول حاجات العملاء والمنافسة.
- أهداف العمليات وتتناول مقدرة العمليات وفعاليتها وقابليتها للضبط.
- أهداف الأداء الداخلي: وتتناول مقدرة المنظمة وفعاليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- أهداف اهداء العاملين وتتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

2-4. أبعاد الجودة:

لقد تباينت الآراء حول تحديد خصائص المنتجات فنجد للجودة أبعاد متنوعه ، غير أن كل مؤسسة بإمكانها دراسته وتحليل جميع الأبعاد التي تناولها الباحثون، ولا بد ان يختار ما يناسب المؤسسة وتركز على ما يهتم به المستهلك.

ويرى الباحث " kotler " أن للجودة خمسة أبعاد أساسية هي: الضمان / الاعتمادية / الاعتناق / الاستجابة / التجسيد المادي

ومن وجهة نظر الباحث (Massy) فإن للجودة أربعة أبعاد أساسية هي: التفوق / تحقيق أو تجاوز التوقع / القيمة / مواءمة المواصفات

في حين يرى البعض أن ابعاد الجودة هي : الأداء/الصلاحية / صمود المنتج / خدمة المنتج/ شكل وجمال المنتج / مزايا المنتج / سمعة المنتج / التقيد بالموصفات المطلوبة. وذكر "فريد كورتل" وأمال كحيلته " في كتاب (الجودة وأنظمة الإيزو) أن للجودة سستة أبعاد وهي:

1- مستوى الأداء: حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج خلال فترة استعماله، والعمر المتوقع له ، وتكلفة الصيانة وامكانية إصلاحه أو بمعنى آخر مدى قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه.

2- المطابقتة : بمعنى التوافق مع المواصفات المحددة بموجب العقد أو قبل الزبون.

3- المظهر الخارجي : وهو امكانية اقتناع الزبون بجودة المنتج انطلاقا من مظهره الخارجي وترغيبه في اقتنائه وهي عوامل شخصية فالمظهر الخارجي يعكس مدى شعور الأفراد برضاهم اتجاه منتج معين أو تشكيلة معينة للمنتجات.

4- إمكانية تقديم الخدمة: وهذا البعد يعكس مدى السرعة والدقة والمعاملة الجيدة عند تقديم الخدمة.

5- المتانة والموثوقية: ويعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي له، فكلما كانت المتانة عالية قلت احتمالات الفشل او الاستهلاك التدريجي للمنتج.

6- امكانية التحسس بالجودة : حيث تترك بعض الأسماء المتميزة للمنتجات أو العلامات الخاصة بها انطبعا معيننا لدى المستهلك عن مستوى الجودة.

2_5_ أساليب الجودة :

هناك بعض الأساليب التي يمكن استخدامها والاعتماد عليها في تطبيق برنامج الجودة الذي تتبناه إدارة المؤسسة ومن أهمها نذكر مايلي:

أ- التشخيص وحل المشكلات: ويكون ذلك عن طريق تكوين فرق لمناقشة المشكلات في المؤسسة والعمل على حلها، ومن مهام هذه اللجان تحسين الجودة، ويعتمد أسلوب التشخيص وحل المشكلات من أجل تقييم الوضع الحالي للمؤسسة بهدف تحديد ماهي المشاكل الأكثر عملية في مواجهتها ومن أمثلتها: أسلوب تحليل SWOT وهو تحليل القوة والضعف والفرص والتهديدات ، وتحليل Pareto هذا الأخير الذي يساعد على إكتشاف أن 20% من المشاكل والتي تم علاجها سوف تحقق أكبر إيجابيات للمؤسسة.

كما يعد أسلوب الذي قام بتطويره " ايشكاو" عام (1943) الذي يطلق عليه مسمى عظمة السمكة حيث مكن من تحليل مشكلات العاملين والمتمثلة إما في الأفراد أو الطرق أو الآلات أو المواد من منطلق عدة أسئلة لماذا؟ متى؟ من؟ كيف؟ ماذا؟ وذلك من أجل الوصول إلى المشكلة التي تم تحديدها.

ب- جماعات عمل الجودة :

تكون هذه الجماعات في عدة أشكال إما في الصورة من أعلى لأسفل وهنا يتم الجمع بين رجال الإدارة العليا وبعض أفراد الأسرة الوسطى والدنيا، وقد تكون الجماعة من أسفل إلى أعلى، ويمكن للجماعة أن تنمي بنفسها روح العمل الإداري الجماعي وكذلك قدرة القائد على التعامل مع فكر الجماعة وهي عوامل تؤثر في نجاح عمل جماعات الجودة.

ج - دوائر الجودة: وهي إحدى أشكال جماعات الجودة، وجدت في اليابان في عام 1960 وتسمى دوائر ضبط الجودة، وعرفت في الولايات المتحدة في عام 1970.

ان تعبير دائرة الجودة يؤكد وجود دائرة يعمل ضمنها الأفراد بشكل تعاوني حول المسائل التي تهم الانتاج ويطلق عليها (فريق العمل) الذي يعمل لإيجاد الحل لمشكلته ما أوتحسين واقع العمل، وعرفت بأنها وحدات عمل ذاتية تتكون كل منها من مجموعة صغيرة من العاملين من 4 إلى 10 عمال يديرها ويوجهها مشرف يقوم بتدريب أعضاء المجموعة على الطرق الأساسية لحل المشكلات ، بما فيها الوسائل الاحصائية وأسلوب العمل الجماعي كفريق، وهذا الاسلوب يلعب دورا بارزا في تعلم أعضائها مهارات هامة تمكنهم من تعزيز ثقتهم الذاتية في حل المشكلات وصقل مهاراتهم واكتسابهم مهارات مفيدة في الادارة بالمشاركة.

كما أن دوائر الجودة تضم متطوعين من نفس المستوى الاداري، إذ يجتمع الأعضاء بشكل دوري لحل المشكلات التي تؤثر في مجال عملهم، ويتدربون على حل المشكلات من خلال ما يعرف بالأساليب السحرية التي نحد من بينها العصف الذهني وأسلوب باريتو، وخرائط المراقبة والرسم البياني.

د- أساليب التعلم من الآخرين:

تمكن أساليب التعلم من الآخرين اقتراح أشياء جديدة وكذا القدرة على أن يستمر الفرد في تعلمه من الآخرين، ومن أشهرها أسلوب النقاط المرجعية ويعتمد هذا الأسلوب على فكرة أساسية وهي أنه عندما تقوم المؤسسة بتحليل عملياتها بحيث تحقق خدمة جيدة، فهذا التحليل يظهر لنا أن بعض المجالات قد يكون لها مثل في بعض المؤسسات المشابهة للمؤسسة موضع التحليل.