

مصطلح جودة الحياة: المفهوم والتطور

أ.د/ وهيب وهيبة^{1*}

¹ المركز الجامعي مغنية

د. صغير فاطمة²

² المركز الجامعي مغنية

تاريخ الارسال : 2021/05/02 تاريخ القبول: 2021/05/21

الملخص

يرمي هذا المقال، كما يدلّ عنوانه إلى إبراز مختلف مفاهيم مصطلح جودة الحياة ومراحل تطوّر هذا المصطلح، ولبلّوغ هذه الغاية تمّ تقسيمه إلى ثلاثة عناصر، اختصّ العنصر الأوّل بتناول مفهوم مصطلح الجودة كما ورد في المعاجم العامّة والمتخصّصة، واهتمّ العنصر الثّاني بالتطرّق إلى المفاهيم المتعدّدة لمصطلح جودة الحياة والتي تنوّعت بتنوّع العلوم التي تناولت هذا المفهوم، وفي مقدّمتها علم النفس، أمّا العنصر الثّالث فكان بمثابة الحصيلة، أحصى مختلف التّطوّرات التي لحقت بهذا المصطلح.

الكلمات المفتاحيّة:

المصطلح - الجودة - جودة الحياة - التطوّر - المفهوم.

* المؤلّف المرسل: أ.د/ وهيب وهيبة

تمهيد:

كلمة مصطلح من معنى الصّلاح الذي هو نقيض الفساد، وقد تداولته معظم معاجم اللّغة العربيّة بهذا المفهوم، أمّا اصطلاحاً فُراد به اتفاق طائفةٍ على وضع الشّيء عن المعنى اللّغويّ إلى معنى آخر لبيان المراد، كون التّسمية تخضع للتّطور عبر الحقب الزّمنية، شريطة أن يقوم ذلك الوضع على علاقةٍ أو ملابسةٍ بين المعنى اللّغويّ والمعنى الاصطلاحيّ.¹

لاشكّ أنّ المصطلح مهمّ وضروريّ في كلّ العلوم، ولذلك يُطبّق أهل الاختصاص كالحوارزمي على أنّ المصطلحات مفاتيح العلوم؛ لأنّ إدراك المعارف متوقّف على فهم مصطلحاتها التي هي في الأصل نتاج العلم وخلاصة الحقائق.

ولأهميّة المصطلح وخطورته في ذات الوقت كثرت الدّراسات والأبحاث بشأنه في العصر الحديث والمعاصر؛ فأقيمت في سبيله المؤتمرات وعقدت الندوات، وتأسّست الهيئات العلميّة والمجامع اللّغويّة لأجل بحث قضاياها كالدّقة والتّوحيد والوضع والتّقل.

ولقد أثمرت الأبحاث والجهود العلميّة ظهور علمٍ جديدٍ يتخذ المصطلح موضوعاً له إنّه علم المصطلح الذي يبحث في العلاقة بين المفاهيم العلميّة والألفاظ اللّغويّة التي تعبّر عنها.² ويطالعا العصر الحديث بترسانةٍ هائلةٍ من المصطلحات في كلّ ميادين المعرفة وشؤون الحياة، ومنها مصطلح جودة الحياة في علم النفس الإيجابي. فما المراد به؟ وما التّطور الذي لحقه؟

أولاً- مفهوم مصطلح الجودة وتطوّره:

مصطلح الجودة (Quality) من الفعل الثلاثي "جَوَدَ"، والجيد عكس الرّديء، وجاد بالشّيء وجوّده أي صار جيّداً.

إنّ اصطلاح الجودة يفيد التّميّز (Exellence) والاتّساق (Consistency) إضافة إلى عدّة معاني منها أنّ الجودة خاصيّة دائمة ومرافقة للشّيء سواء تعلّق الأمر بمنتوج مادّيٍّ أو عملٍ رمزيٍّ يحظى بقيمةٍ. ومن ثمّ صرنا نقول جودة التّعليم وجودة التّكوين أو جودة الخدمات.

لقد اعتنت المنظمة الدولية بمفهوم الجودة وكشفت تطوره في عدد طبعات متوالية³ بداية بسنة 1987 حيث جاء عنها أنّ الجودة هي مجموعة من الخاصيات والمميزات المرتبطة بمنتج أو خدمة والتي تمنحه أو تمنحها القدرة على تلبية حاجات المستهلك. أما سنة 1994 فقد صارت الجودة مجموعة من الخاصيات المرتبطة بالشيء والتي تمنحه القدرة على تلبية حاجات صريحة أو مضمرة. ثمّ جاء مفهوم طبعة 2000 الذي يرى أنّ الجودة قدرة مجموعة من الخاصيات على تلبية المتطلبات.

ونحن إذا تأملنا هذه المفاهيم لاحظنا تطورا حصل لمعنى مصطلح الجودة إذ بدأ متصلاً بحاجات المستهلك، ثمّ شمل باقي الأطراف الفاعلة أو المستفيدة، ليستقرّ المفهوم بعد ذلك على التعبير عن المتطلبات (Exigences).

وهذا التطور الذي شهده المصطلح، أفضى في نهاية المطاف إلى مفهوم الجودة الشاملة (Qualité totale) والذي صار متداولاً بعد أن شمل نظام العمل والتسيير، الأمر الذي أدى إلى ظهور مصطلح "التدبير"، وبذلك صارت الأبحاث منصبّة على تدبير الجودة في مختلف القطاعات، كتدبير جودة التعليم بكلّ أنواعه وتدبير جودة الخدمات في مختلف المؤسسات والإدارات.⁴ والحقيقة أنّ الاهتمام بتدبير الجودة، قاد بدوره إلى ظهور مصطلح آخر هو ضمان الجودة (Assurance qualité) والذي يراد به مجموع العمليات المنظمة التي ينتج عنها كسب الثقة وإضفاء المصداقية.⁵

وبمضاعفة الجهود المهتمة بالجودة باعتبارها خاصية ضرورية في كلّ مجالات العمل، توصل الباحثون إلى مصطلح آخر من المصطلحات المتصلة بالجودة، إنّه مصطلح إدارة الجودة الشاملة (Total quality management) وهو مصطلح حديث، اكتسب عدّة مفاهيم منها أنّ إدارة الجودة الشاملة فلسفة وأدوات إدارية تركز على التحسين المستمرّ في مختلف أوجه النشاطات والعلاقات داخل المنظمة وخارجها، بهدف تحقيق رضا الزبون، وضمان استمرار المنظمة أمام منافسيها في بيئة الأعمال.⁶ كما يراد بإدارة الجودة الشاملة، بيان كيفية تنفيذ المهام الموكلة إلى الإدارة المسؤولة عن ضبط الجودة للمنتجات والخدمات المقدّمة.⁷

ويجمع الباحثون على أنّ إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة تعتمد على أساليب التحسين المستمرّ لأجل الوصول إلى الأمثلية.⁸

ثانياً- مصطلح جودة الحياة Quality of Life:

مصطلح جودة الحياة من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماماً كبيراً في العلوم الطبيعيّة والإنسانية (كالطبّ، وعلم الاقتصاد، وعلم الاجتماع...)، ومن بين العلوم التي اهتمت بدراسة جودة الحياة: علم النفس، حيث تبنّى هذا المفهوم في مختلف التخصصات النفسية النظريّة منها والتطبيقيّة. ويُعدّ تعريف جودة الحياة من المهامّ الصعبة؛ لما تحمله من جوانب متعدّدة ومتفاعلة. وقد كان لعلم النفس السبق في فهم وتحديد المتغيّرات المؤثرة على جودة حياة الإنسان، ويرجع ذلك في المقام الأوّل إلى أنّ جودة الحياة في النهاية هي تعبيرٌ عن الإدراك الذاتي لتلك الجودة، فالحياة بالنسبة للإنسان هي ما يدركه منها.⁹

ويُقصد بجودة الحياة بشكلٍ عامّ: جودة خصائص الإنسان من حيث تكوينه الجسمي والنفسي والمعرفي، ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين وتكوينه الاجتماعي والأخلاقي.

- ويرى كومنس أنّ مفهوم جودة الحياة "يشير إلى الصّحة الجيدة أو السعادة أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة أو الصّحة النفسيّة".
- ويرى ليتوين أنّ جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدّي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدّى إلى تنمية التّواحي الإيجابية.¹⁰
- وعرفها رينيه وآخرون: "إحساس الأفراد بالسعادة والرّضا في ضوء ظروف الحياة الحاليّة، وأيّما تتأثّر بأحداث الحياة والعلاقات وتغيّر حدّة الوجدان والشعور، كما يرتبط تقييم جودة الحياة الموضوعية والذاتية ويتأثّر باستبصار الفرد".¹¹

- ويشير العادلي إلى أنّ جودة الحياة "قد تتمثل لدى البعض بامتلاك الثروة التي تحقّق لهم السعادة، في حين يرى البعض الآخر أنّ الحياة الجيدة هي التي يتوافر فيها فرص العمل والدراسة، ويراها آخرون التي يتمكّن فيها الفرد من الحصول على مبتغاه دون عناء أو جهد".¹²
- وعرفها الأشول بأنّها: "تتمثّل في درجة رقيّ ومستوى الخدمات المادّية والاجتماعية التي تقدّم لأفراد المجتمع، وإدراك هؤلاء الأفراد لمدى إشباع الخدمات التي تقدّم لهم لحاجاتهم المختلفة، ولا يمكن أن يدرك الفرد جودة الخدمات التي تقدّم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم، أي إنّ جودة الحياة ترتبط بالبيئة المادّية والبيئة النفسانية الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد".¹³
- وعلى الرّغم من عدم الاتفاق على تعريف واحدٍ لمفهوم جودة الحياة، إلاّ أنّه عادة ما يُشار في أدبيّات المجال إلى تعريف منظمة الصحة العالمية (1995)، بوصفه أقرب التعريفات إلى توضيح المضامين العامة لهذا المفهوم، إذ ينظر فيه إلى جودة الحياة بوصفها "إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة وأنساق القيم التي يعيش فيها، ومدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه، وتوقّعاته، وقيمه، واهتماماته المتعلّقة بصحّته البدنية، وحالته النفسانية، ومستوى استقلالته، وعلاقاته الاجتماعية، واعتقاداته الشخصيّة، وعلاقته بالبيئة بصفةٍ عامّة".¹⁴
- وبلا حظ من التعريفات السابقة أنّه لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول تعريفٍ موحدٍ لمفهوم جودة الحياة، وأنّ هذا المفهوم لا يوجد ضمن نظريّةٍ محدّدةٍ ينطلق منها، ممّا جعل العديد من الدراسات تتناول جودة الحياة، واكتفت بتحديد المؤشّرات الدالة عليها.
- وتتمثّل مؤشّرات قياس جودة الحياة في:
- * المؤشّرات النفسانية: وتتجلّى في شعور الفرد بالقلق والاكتئاب أو التوافق مع المرض أو الشعور بالسعادة.
- * المؤشّرات الاجتماعية: وتتّضح من خلال العلاقات الشخصية ونوعيتها، فضلاً عن ممارسة الفرد للأنشطة الاجتماعية والترفيهية.
- * المؤشّرات المهنية: تتمثّل بدرجة رضا الفرد عن مهنته وحبّه لها، والقدرة على تنفيذ مهامّ وظيفته، وقدرته على التوافق مع واجبات عمله.

* المؤشرات الجسميّة والبدنيّة: وتتمثّل في رضا الفرد عن حالته الصحيّة والتعايش مع الآلام، والنّوم، والشّهية في تناول الغذاء، والقدرة الجنسيّة.¹⁵

ويمكن القول بعد هذه التعريفات أنّ جودة الحياة في تحليلها التّهائي "وعي الفرد بتحقيق التّوازن مع الجوانب الجسميّة والنّفسيّة والاجتماعيّة لتحقيق الرّضا عن الحياة والاستمتاع بها والوجود الإيجابي".

وهناك عاملان أساسيان في جودة الحياة:



وعادة ما يتمّ تعريف جودة الحياة في ضوء بعدين أساسيين لكلّ منهما مؤشّرات معيّنة: البعد الدّاتي، والبعد الموضوعي، إلّا أنّ غالبية الباحثين ركّزوا على المؤشّرات الخاصّة بالبعد الموضوعي لجودة الحياة. ويتضمّن البعد الموضوعي لجودة الحياة مجموعة من المؤشّرات القابلة للملاحظة والقياس المباشر، مثل: أوضاع العمل، ومستوى الدّخل، والمكانة الاجتماعيّة والاقتصاديّة وحجم المساندة المتاح من شبكة العلاقات الاجتماعيّة.¹⁶

يُتّضح من تحليل كافّة التعريفات السّابقة أنّ جودة الحياة لا تختلف عن وصف كاريندج جاكسون **Craig A. Jackson**، والمصاغ تحت مسمّى الثلاثة بي **The 3B'S** وهي على التّحو التالي:

(1) الكينونة: **Being**

(2) الانتماء: **Belonging**

(3) الصيرورة: **Becoming**

والجدول التالي يوضح تفاصيل المكونات الفرعية لهذه المجالات: 17

المجال	الأبعاد الفرعية	الأمثلة
الكينونة	الوجود البدني	- القدرة على التحرك وممارسة الأنشطة البدنية. - أنواع المأكولات المتاحة.
	الوجود النفسي	- التحرر من القلق والضغوط.
	الوجود الروحي	- وجود أمل (الاستبصار)
الانتماء	الانتماء المكاني	- المنزل - الجوار
	الانتماء الاجتماعي	- القرب من الأسرة التي أعيش فيها. - شبكة علاقات اجتماعية قوية.
	الانتماء المجتمعي	- توافر فرص الحصول على الخدمات المهنية - الأمان المالي.
الصيرورة	الصيرورة العملية	- العمل في وظيفة أو الذهاب إلى المدرسة
	الصيرورة الترفيهية	- الأنشطة الترفيهية داخل المنزل وخارجه.
	الصيرورة التطورية	- القدرة على التوافق مع تغيرات وتحديات الحياة.

ثالثاً - تطور مفهوم مصطلح جودة الحياة:

يطلق مصطلح جودة الحياة في الأصل على الجانب المادي والتكنولوجي، إلا أنه يراد به كذلك بناء الفرد ووظيفته ووجدانه، مما يعني أنّ جودة الإنسان هي حسن توظيف إمكانياته العقلية والإبداعية وإثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية.

ويراه الباحثون ذلك الشّعور بالارتياح التّفسي والرّضى النّاجم لتقدير الأشخاص لشروط حياتهم، كما يُستخدم المصطلح للتعبير عن الرّقيّ في مستوى الخدمات الماديّة والاجتماعية التي تقدّم لأفراد المجتمع، وأيضا للتعبير عن إدراك هؤلاء الأفراد لقدرة تلك الخدمات على إشباع حاجاتهم المختلفة. إنّ مفهوم جودة الحياة، مفهوم صعب توحيد تعريفه وقد عرف تطوّرا من مرحلة إلى أخرى، ويتحدّد هذا التطور في أنّ جودة الحياة في أوّل الأمر أُريد بها التّقدم الاجتماعيّ للأمة، ثمّ ارتبط بحياة الفرد الشّخصيّة والأطراف المتصلة بها كالأصدقاء والقرية والبلد الذي يعيش فيه. ومن هنا جاءت فكرة الارتياح التّفسي التي انبثقت عن فكرة أرسطو التي تشير إلى طبيعة السّلوك البشري وحصره في الأخلاق، فالرجل المتخلّق هو رجل جيّد، يقول أرسطو «الأفضل هو الأكثر نبلا والأكثر تميّزا وهذا معنى الجودة».

ولقد اعتنت علوم كثيرة بالبحث في موضوع جودة الحياة وفي مقدّمة هذه العلوم: علم النّفس الذي اعتمد هذا المصطلح في العديد من تخصّصاته التّظرية منها والتّطبيقية. ومن العلوم كذلك نجد العلوم الطّبيعية وعلم البيئة والصّحة والاقتصاد والسياسة والجغرافيا وعلم الاجتماع وعلم التّربية والإدارة. وهذا التّنبّي الواسع الذي شهده مصطلح الجودة يعكس أهمّيته، ولذلك مسّ هذا المفهوم مختلف الفئات الاجتماعية فصار الحديث عن جودة حياة الطّفل، وجودة حياة التّلميذ، وجودة حياة المسنّن، وجودة حياة الأمّهات، وجودة حياة ذوي الاحتياجات الخاصّة، وجودة الحياة الأسريّة.

هوامش البحث

- 1 ينظر: قراءة في محاور ملتقى المصطلح، صالح بلعيد، مجلّة المصطلح، جامعة تلمسان، العدد2، 2003، ص1.
- 2 ينظر: علم المصطلح، أسسه التّظرية وتطبيقاته العلميّة، علي القاسمي، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، 2008، ص13.
- 3 ينظر: تدبير جودة التّعليم، محمد أمزيان، ط1، 2015، ص13.
- 4 المصدر نفسه، ص14.
- 5 المصدر نفسه، ص16.
- 6 ينظر: إدارة الإنتاج والعمليّات، عبد الكريم محسن، صباح النجار، مكتبة الذّاكرة، دط، 2004، ص456.

- 7 ينظر: إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك، عبد الحسين الفضل ويوسف الغاني، دط، 2004، بغداد، ص 305.
- 8 ينظر: إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف الطائي، هاشم العبادي، جامعة الكوفة، مجلّة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، ص 51.
- 9 ينظر: جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير، إعداد بحرة كريمة، جامعة وهران، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، عام 2014، ص 26.
- 10 طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظلّ بعض المتغيّرات، رسالة ماجستير، إعداد شيخي مريم، جامعة تلمسان، عام 2014، ص 71.
- 11 جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي، ص 27.
- 12 طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، شيخي مريم، ص 75.
- 13 تطوير وتقنين مقياس جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، محمود عبد الحليم منسي، وعلي مهدي كاظم، مجلّة أمارايك، المجلد الأول، العدد 1، 2010م، الأكاديمية الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا، ص 34.
- 14 WHOGOL Group (1995), the World Health Organisation Quality of Life Assesment.
- 15 طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، شيخي مريم، ص 80.
- 16 ينظر: جودة الحياة: المفهوم والأبعاد، محمّد السعيد أبو حلاوة، ورقة عمل مقدّمة ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر، ص 2.
- 17 ينظر: المرجع نفسه، ص 4.

المراجع:

- قراءة في محاور ملتقى المصطلح، صالح بلعيد، مجلّة المصطلح، جامعة تلمسان، العدد 2، 2003
- علم المصطلح، أسسه النظريّة وتطبيقاته العلميّة، علي القاسمي، مكتبة لبنان ناشرون، ط 1، 2008
- تدبير جودة التعليم، محمد أمزيان، ط 1، 2015
- إدارة الإنتاج والعمليات، عبد الكريم محسن، صباح النجار، مكتبة الدّآكرة، دط، 2004
- إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك، عبد الحسين الفضل ويوسف الغاني، دط، 2004، بغداد

-
- إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يوسف الطائي، هاشم العبادي، جامعة الكوفة، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية
- جودة حياة التلميذ وعلاقتها بالتحصيل الدراسي، رسالة ماجستير، إعداد بحرة كريمة، جامعة وهران، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، عام 2014
- طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، دراسة ميدانية في ظلّ بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، إعداد شبيخي مريم، جامعة تلمسان، عام 2014
- تطوير وتقيين مقياس جودة الحياة لدى طلبة الجامعة في سلطنة عمان، محمود عبد الحلیم منسي، وعلي مهدي كاظم، مجلة أمارايك، المجلد الأول، العدد 1، 2010م، الأكاديمية الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا
- جودة الحياة: المفهوم والأبعاد، محمد السعيد أبو حلاوة، ورقة عمل مقدّمة ضمن إطار فعاليات المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر
- WHOGOL Group (1995), the World Health Organisation Quality of Life Assesment.

The term quality of life: concept and development

Prof. Wahib Wahiba

University Center Maghnia

Dr. Sghir Fatima

University Center Maghnia

Summary:

This research aims at shedding light on the way to detect the set of concepts that concern the term «**The best quality of life**» as well as its growth through different phases. It has been divided into three elements: the first one deals with the term quality as it appeared in the general dictionaries and also in those of specialized. The second one however is about the various meanings of such a term linked to other sciences as psychology. The third element is considered as a result setting all kinds of promotions that this term witnessed.

Keywords: Term – quality – quality of life – growth – concept.