



التحول الرقمي

دور التحول الرقمي في التميز
المؤسسي

أ. عبدالله باعيسى

08 ديسمبر 2022

عبدالله بن حسن باعيسى

رئيس فريق ضمان وضبط الجودة - إدارة تقنية المعلومات في صندوق التنمية الصناعية السعودي
بكالوريوس في علوم الحاسب ونظم المعلومات - جامعة الملك سعود
ماجستير إدارة أعمال- جامعة برونيل - المملكة المتحدة
خبرة في مجال تقنية المعلومات بالإضافة إلى الجودة والتميز المؤسسي

- تطوير التطبيقات
- إدارة إجراءات الأعمال وإعادة هندستها
- إدارة مشاريع التحول الرقمي
- إدارة الأيزو والتميز المؤسسي
- سفير جودة وعضو في عدة جمعيات مثل الجمعية السعودية للجودة وغيرها ,,,

مقدمة عن الثورة الصناعية الرابعة

1

تعريف بالتحول الرقمي واحتياج المنظمات له

2

استعراض أبرز التقنيات الحديثة/الناشئة في التحول الرقمي

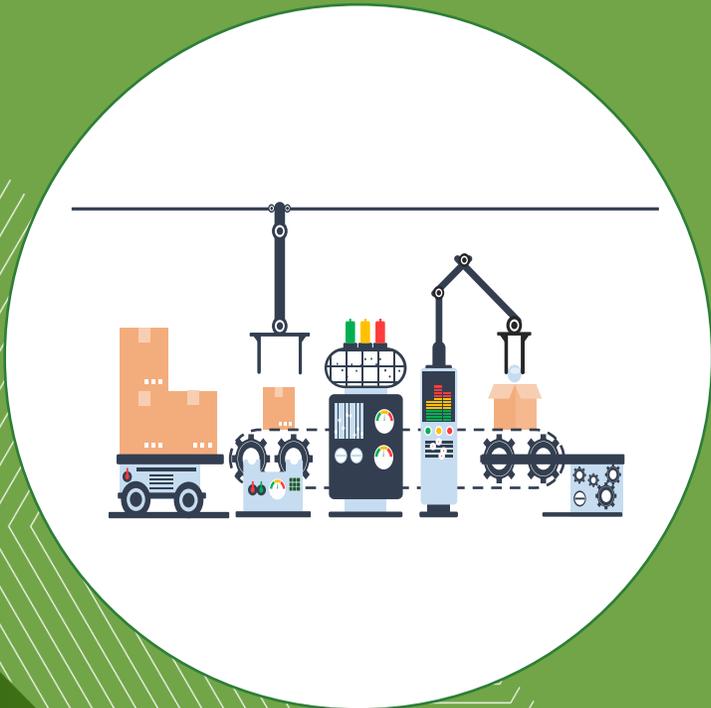
3

شرح مختصر عن نموذج التميز المؤسسي وعلاقته بالتحول الرقمي

4

مراحل تطور علم وتطبيقات الجودة والتميز المؤسسي





الثورة الصناعية الرابعة

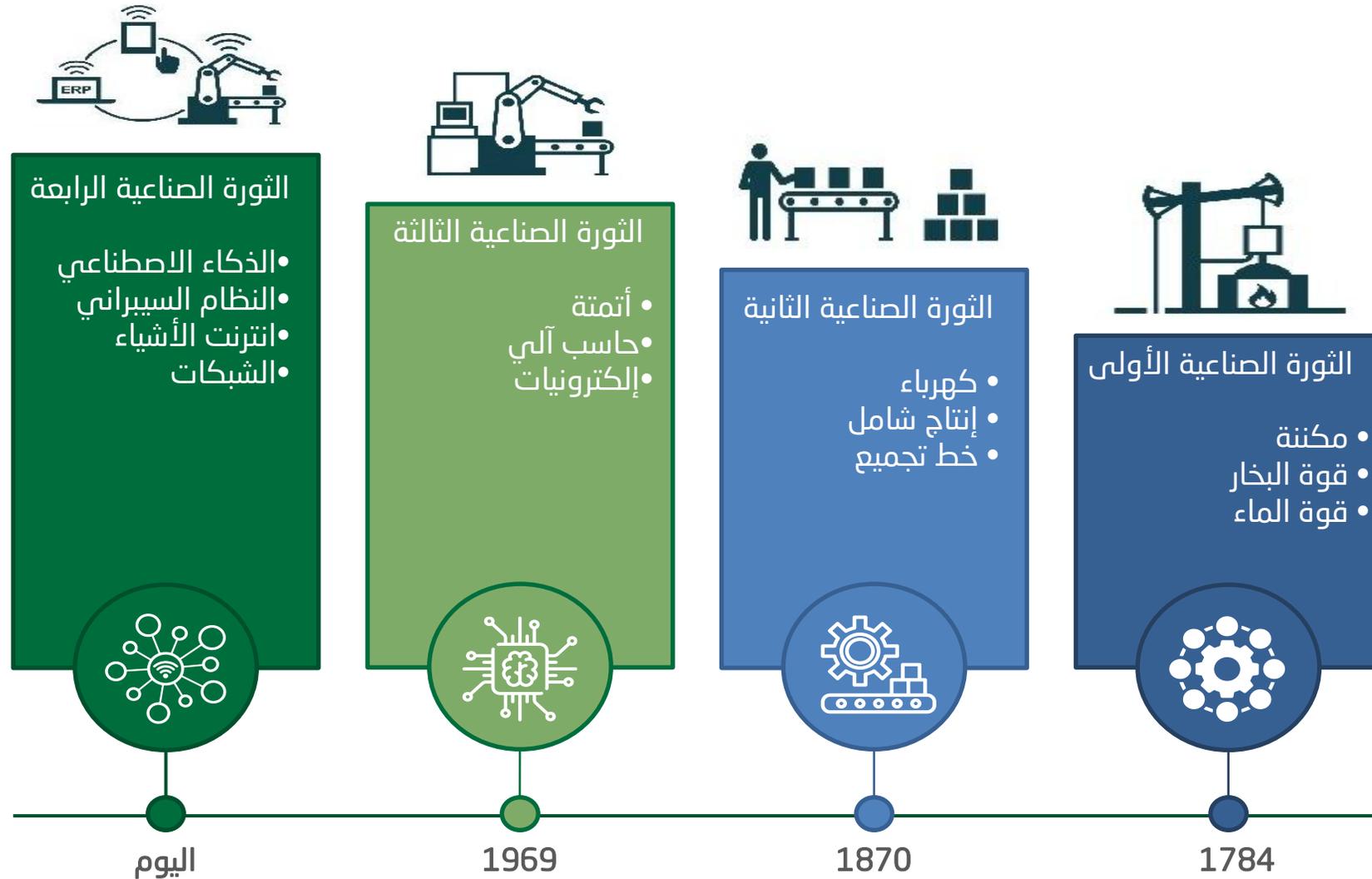
مقدمة

شهد العقد الأخير تقدماً سريعاً في مجال التواصل، والتنقل، والتحليل، وقابلية التوسع، والبيانات، والتي نتج عنها ما يسمى بالثورة الصناعية الرابعة أو الصناعة 4.0.

الجودة 4.0 تجمع بين إدارة الجودة والصناعة 4.0 لتمكين الكفاءات المؤسسية والتميز التشغيلي والأداء والابتكار ونماذج الأعمال للوصول لأعلى المستويات. تتضمن جودة 4.0 رقمنة إدارة الجودة عن طريق إضافة التقنيات بأساليب الجودة التقليدية. يتطلب نجاح الجودة 4.0 وجود أساس جودة تقليدي متين كما أنها لا تحل محل طرق الجودة التقليدية بل تبني عليها وتحسنها.

ستؤثر الصناعة 4.0 على عدد من القطاعات بشكل واسع مثل القطاع الاقتصادي والأعمال كما ستؤثر على الأفراد وعلى المستوى العالمي.

الترتيب الزمني للثورات الصناعية:



أبرز معالم الثورة الصناعية الأولى

1

أسهمت الآلات البخارية في التحول من الزراعة ومجتمع الإقطاع إلى عمليات التصنيع الجديدة.

4

دُشنت أول سفينة تسير بالبخر في عام 1778 م.

2

حرك وتحول كبير في استخدام الطاقة الميكانيكية والوقود الأحفوري، بدلاً من طاقة الحيوانات والجهد البشري.

5

تدهور نمط الإنتاج التقليدي السابق في الأرياف، والهجرة منها، مما أدى إلى توسع المدن وتقسيم العمل.

3

نتج عن ذلك إحلال اليد العاملة والاعتماد على الآلات التي تعمل بالبخر.

أبرز معالم الثورة الصناعية الثانية

1

توصيل الكهرباء، وبناء شبكات القطارات وتطوير شبكات التواصل بالهاتفون، توحيد المواصفات الصناعية، تطوير سلاسل الإمداد والخدمات اللوجستية وزيادة كفاءة التصنيع.

2

بداية حلول البترول كمصدر أساسي للطاقة.

3

إنتاج السلع الاستهلاكية بكميات كبيرة (Mass Production) ونشوء ما يعرف بالاستهلاك الاستهلاكي.

أبرز معالم الثورة الصناعية الثالثة

1

ظهور الحاسوب الذي أحدث ثورة في تخزين المعلومات ومعالجتها وأتمتة الإجراءات الصناعية.

2

برمجة الآلة ورقمنتها، ما جعلها تحل شيئاً فشيئاً محل اليد العاملة.

3

أحدث انتشار شبكة الانترنت في أنحاء العالم ثورة في عالم الاتصالات.

4

انتشار مواقع التواصل الاجتماعية التي أثرت على العلاقات التقليدية.

5

أدى التطور في خوادم (Servers) الكمبيوتر وقدراتها على تخزين المعلومات ومعالجتها إلى صعود المنصات الرقمية العملاقة مثل فيسبوك، تويتر، جوجل... إلخ.

أبرز معالم الثورة الصناعية الرابعة

3

الذكاء الاصطناعي
"Artificial Intelligence"

2

الطباعة الثلاثية الأبعاد

1

مجال الهندسة الوراثية

5

انترنت الأشياء
"Internet Of Things"

4

تقنية البلوكتشين
"Blockchain"



التحول الرقمي

ما هو التحول الرقمي ؟



رؤية 2030 وبرنامج التحول الوطني:

يعد برنامج التحول الوطني من البرامج التي تركز على الجوانب المختلفة في التحول الرقمي وهو برنامج من بين برامج مختلفة تهدف لتحقيق رؤية المملكة 2030. أنشأت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات وحدة التحول الرقمي لبناء مجتمع رقمي و اقتصاد رقمي و وطن رقمي.

تتميز المؤسسات الكبيرة مثل صب واي و وول مارت وستاربكس عن غيرها باستراتيجيات محكمة للتحول الرقمي. كما أن العديد من المؤسسات الرائدة تقوم بوضع استراتيجيات للتحول الرقمي لدفع نمو أعمالها وكفاءتها التشغيلية. ويمثل هذا التحول تغييراً كبيراً وقد يحدث اضطراباً لذلك من الأفضل أن تجيب أي مؤسسة على الأسئلة التالية لتقليل المخاطر المحتملة قبل اتخاذ المبادرة: 1- لماذا أحتاج إلى التحول؟ 2- ما الذي أحتاج إلى تحويله؟ 3- كيف ينبغي أن أتحوّل؟

برنامج التحول
الوطني



رؤية
VISION
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

لتحقيق رؤية 2030، أطلق 11 برنامجًا بما في ذلك برنامج التحول الرقمي

برنامج تطوير الصناعة
الوطنية والخدمات
اللوجستية



برنامج تطوير
القطاع المالي



برنامج جودة
الحياة



برنامج الإسكان



برنامج تنمية
القدرات البشرية



برنامج تحقيق
التوازن المالي



برنامج صندوق
الاستثمارات العامة



برنامج تحول
القطاع الصحي



برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



برنامج التخصيص



تطوير الشراكات
الاقتصادية



تعزيز التنمية
المجتمعية وتطوير
القطاع غير الربحي



ضمان استدامة
الموارد الحيوية



تحقيق التميز في
الأداء الحكومي



الإسهام في تمكين
القطاع الخاص



التحول
الرقمي



تمكين فئات المجتمع
من دخول سوق العمل
ورفع جاذبيته

برنامج التحول
الوطني



بحلول عام 2030،
يطمح برنامج "التحول الوطني"
إلى تحقيق الأبعاد السبعة:

التحول الرقمي والتميز المؤسسي ورؤية 2030

رؤية المملكة 2030



المستوى الأول

تعزيز القيم الإسلامية والهوية الوطنية



تمكين حياة عامرة وصحية



تنمية وتنويع الاقتصاد



زيادة معدلات التوظيف



تعزيز فاعلية الحكومة



تمكين المسؤولية الاجتماعية



المستوى الثاني

تحقيق توازن الميزانية العامة



تحسين أداء الجهاز الحكومي



التفاعل بشكل فعال مع المواطنين



حماية الموارد الحيوية للدولة



المستوى الثالث

تصميم هيكل حكومي أكثر مرونة وفعالية



تحسين أداء الجهات الحكومية



تحسين إنتاجية موظفي الحكومة



تطوير الحكومة الإلكترونية



الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين



البعد الأول والخامس

الأهداف الاستراتيجية

1.1.3 تعزيز قيم العدالة والشفافية

5.2.3 تحسين إنتاجية موظفي الحكومة

5.2.5 الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

5.3.1 تعزيز الشفافية في جميع القطاعات الحكومية

5.3.3 ضمان تجاوب الجهات الحكومية لملاحظات عملائها



تحقيق التميز في الأداء الحكومي

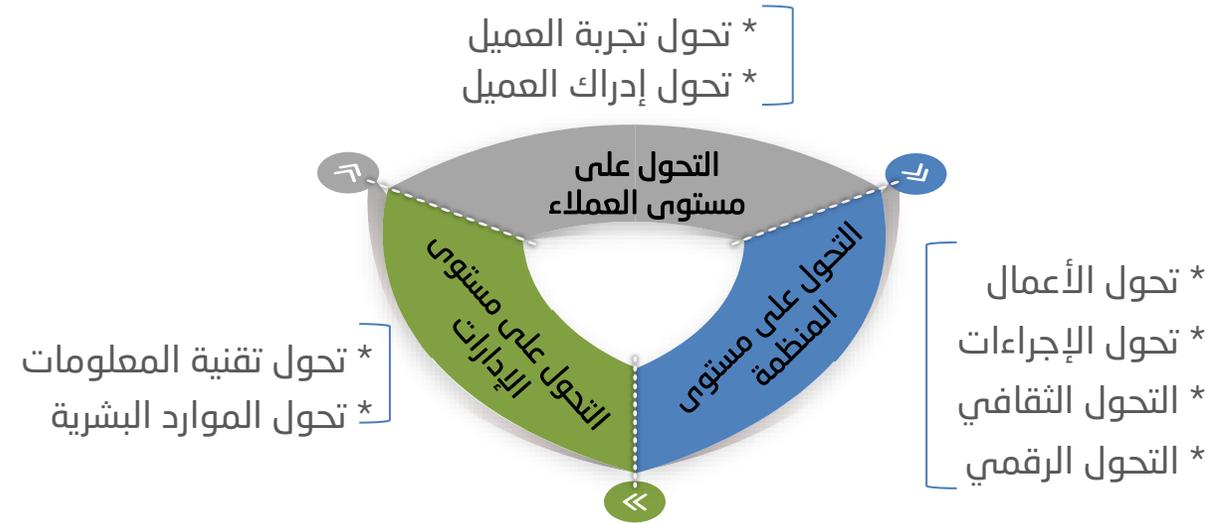
الأهداف الاستراتيجية

3.3.2 تنمية الاقتصاد الرقمي

5.2.4 تطوير الحكومة الإلكترونية



التحول الرقمي



الفوائد:

- 1 تحسين الكفاءة والإنتاجية
- 2 تحسين تجربة العميل
- 3 اتخاذ القرارات القوية
- 4 الربحية المحسنة
- 5 اختراق أفضل للسوق
- 6 زيادة البراعة والابتكار

التحول الرقمي

ما هو التحول الرقمي ؟
التحول الرقمي هو نتيجة التغيير المدعوم بتقنية المعلومات والذي يتماشى مع أهداف العمل ومدفوعاً باستراتيجية جيدة التخطيط.

العناصر الأساسية للتحول الرقمي:

- 1 تحسين تجربة العملاء
التحول الرقمي هو:
 - يتماشى ابتكار تقنية المعلومات مع أهداف عملك
 - يجمع كل من التحول التقني والثقافي
 - الاستفادة من التقنية التي تضيف قيمة
 - خلق فرص ونماذج أعمال جديدة
 - مبادرة أساسية على مستوى المنظمة
 - عملية طويلة المدى تتطلب استراتيجية جيدة التخطيط
- 2 التحول في العمليات التشغيلية
- 3 تغيير نموذج عملك
التحول الرقمي ليس:
 - اعتماد التقنية من أجل استخدامها
 - مجرد رقمنة للعملية الإجرائية
 - استخدام أحدث التقنيات والأدوات
 - تعديلات طفيفة على العمليات الحالية
 - مشروع واحد أو قسم أو خط عمل
 - تكتيك قصير المدى أو إصلاح لمرة واحدة

الفرق بين الأتمتة والرقمنة والتحول الرقمي

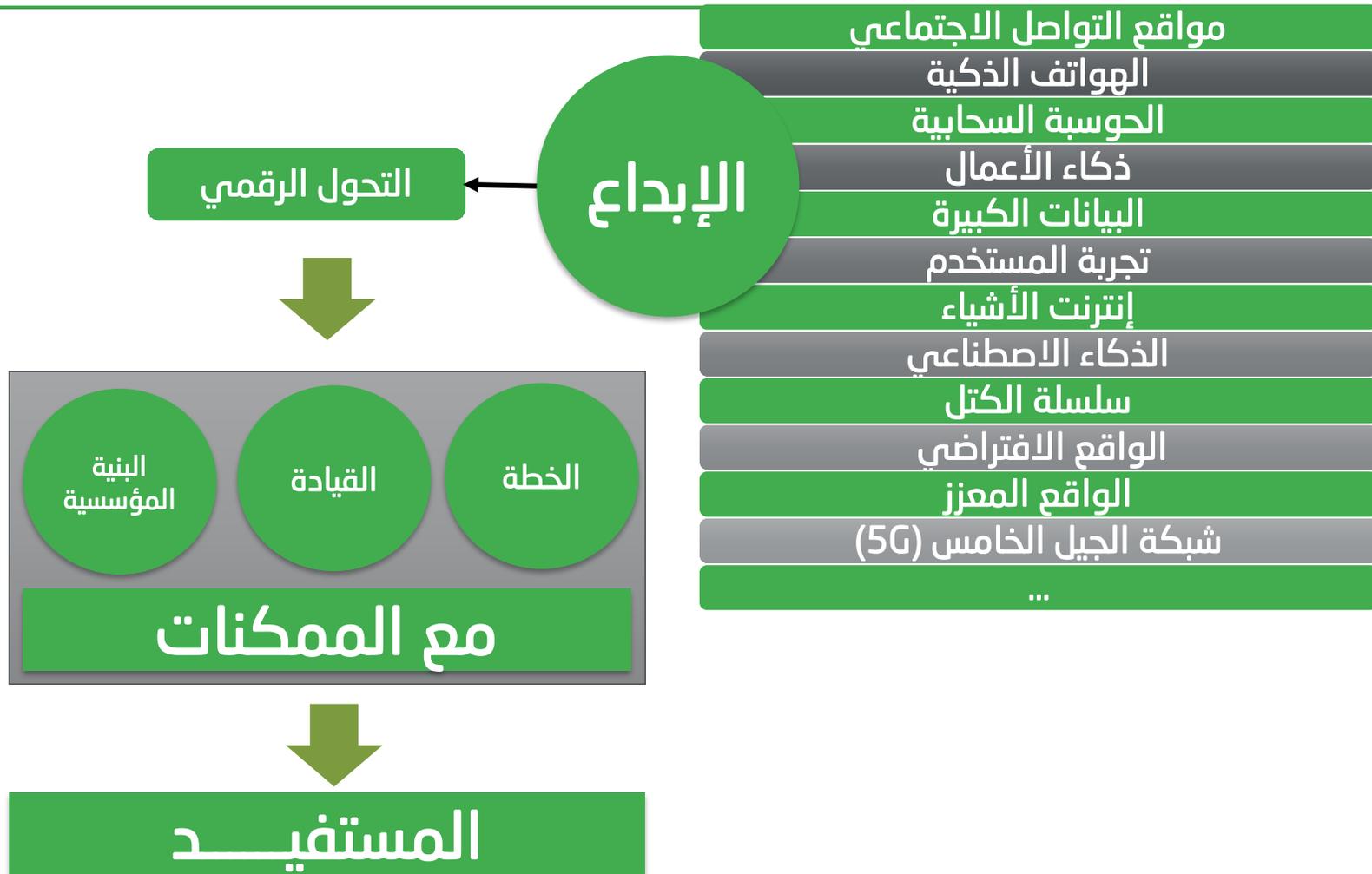
التحول الرقمي	الأتمتة	الرقمنة	
الاستفادة المعرفية	معالجة المعلومات	التحول في البيانات	 التركيز
التغيير في ثقافة المنظمة (كيف تعمل وكيف تفكر)	التغيير في الإجراءات والعمليات الحالية	التحول من تناظري إلى رقمي	 الهدف
إنشاء والتحول إلى منظومة رقمية بالكامل	إنشاء إجراءات عمل رقمية متكاملة	التحول من أنظمة ورقية إلى شكل رقمي	 الأنشطة
الإجراءات والعمليات الرقمية	الأنظمة والتطبيقات التقنية	الحواسيب والأدوات والأجهزة التقنية	 الأدوات
مقاومة التغيير من قبل العنصر البشري	التكاليف المالية	حجم وأعداد الأدوات والأجهزة	 التحدي
التحول إلى نظام رقمي من التسجيل إلى المعالجة ثم التوصيل	خدمة إلكترونية لإجراءات التسجيل والطلب (تطبيقات المطاعم)	مسح أوراق التسجيل من خلال الماسح الضوئي أو نموذج إلكتروني	 مثال



قياس التحول الرقمي الحكومي

التحول الرقمي

التحول الرقمي هو توظيف التقنيات الحديثة لرفع كفاءة المنظمة أو زيادة إنتاج أو بناء نماذج أعمال جديدة أو خلق فرص وبدائل أخرى وهي تضع في المقام الأول تجربة العميل Customer Experience (CX).



قياس التحول الرقمي 2022



3

مستويات التزام



68

معيار



19

محور



7

مناظير



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority



التقنيات الحديثة/الناشئة

ما هو مصطلح التقنيات الحديثة/الناشئة؟

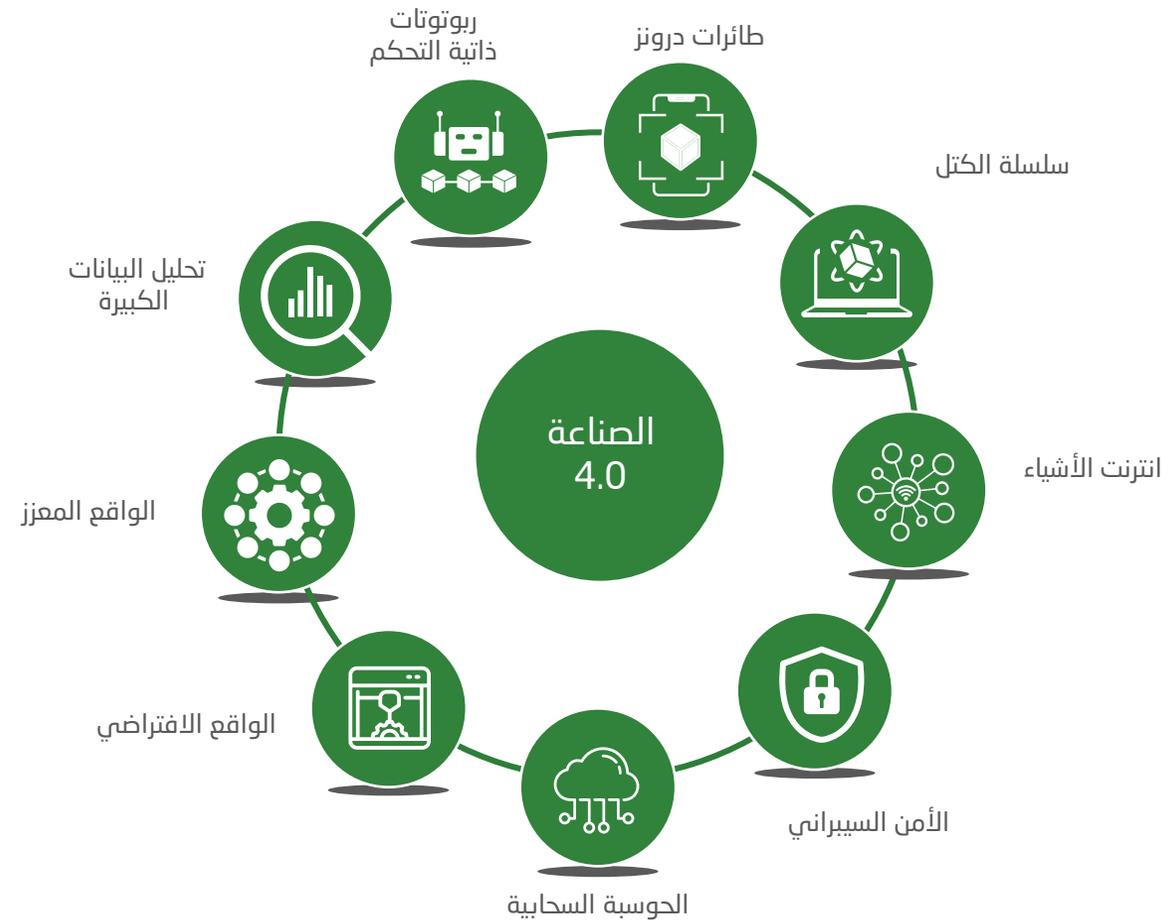


مصطلح التقنيات الناشئة؟

يطلق هذا المصطلح على مجموعة من الابتكارات التقنية الواعدة التي أحدثت تأثيراً ملموساً على حياتنا اليومية، رغم أنها ما زالت في المراحل الأولى من تطويرها وتطبيقها. بما أننا نعيش فيما يعرف بعصر الثورة الصناعية الرابعة الذي يعد الابتكار القوة الدافعة الرئيسية له، كان لا بد لمثل تلك التقنيات الجديدة التي نجحت في الدمج بين العوالم الرقمية والفيزيائية والحيوية، وبلغ تأثيرها كافة التخصصات والصناعات، أن تستحوذ على اهتمام العالم أجمع، خاصة الدول الساعية لتعزيز اقتصادها المعرفي.

ورغم أن التقنيات الناشئة ما زالت أمامها سنوات عديدة لتحقيق كامل إمكاناتها، تؤكد كل المؤشرات أنها ستلعب دوراً بارزاً في تحديد معالم مستقبل البشرية.

التقنيات الحديثة/الناشئة



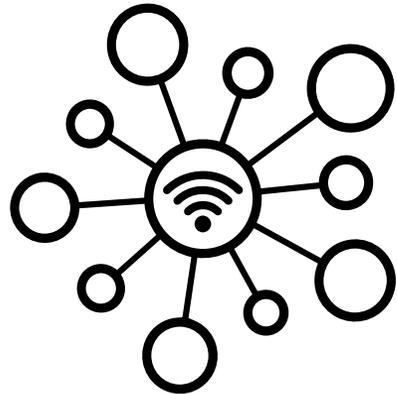
وغيرها

الذكاء الاصطناعي:

عبارة عن تطوير أنظمة تُمكن الآلات أو الأجهزة من التعلم والتفكير عبر تحليل البيانات والمعطيات واتخاذ القرارات المناسبة. من المؤكد أنك تعاملت مع هذه التقنية من قبل خلال استخدامك لبرنامج التعرف على الصوت الموجود في هاتفك الجوال أو أثناء ممارستك لألعاب الفيديو، ولكن تأثيرها أيضًا يتزايد بشكل كبير في مجالات مثل المواصلات والتصنيع والتعليم وخدمة العملاء. وكل ذلك مجرد بداية! وترتبط هذه التقنية ارتباطًا وثيقًا بتقنيات أخرى مثل التعلم الآلي والتعلم العميق.

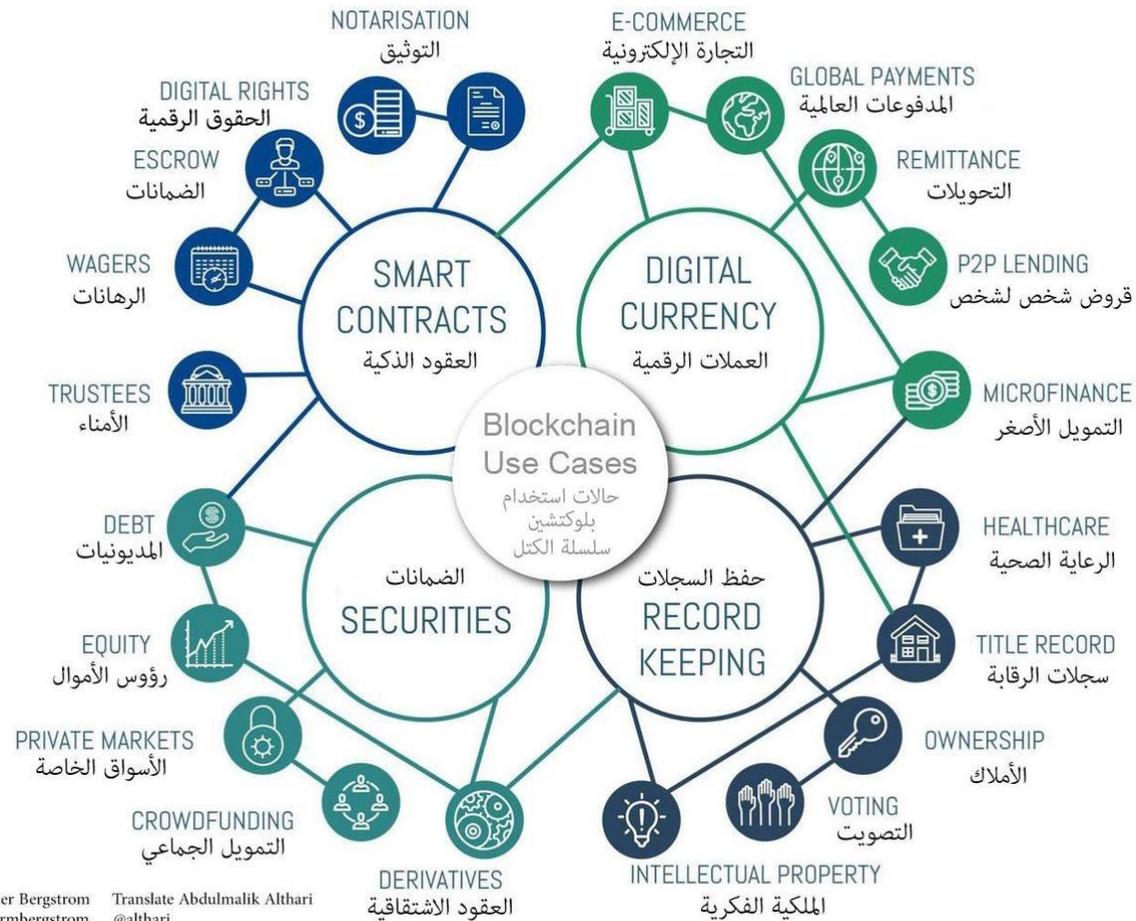
إنترنت الأشياء:

هو تمكين الأجهزة بمختلف أنواعها من الاتصال بالإنترنت وجمع وتبادل المعلومات دون تدخل الإنسان.

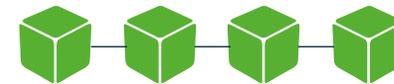


من أمثلة هذه التقنية، الأجهزة المنزلية الذكية وأجهزة تتبع اللياقة والصحة، ولكن تطبيقاتها أصبح أيضًا واقعيًا في مجالات مثل المواصلات والزراعة والصناعة.

التقنيات الحديثة/الناشئة



سلسلة الكتل: هي تقنية تساعد على توزيع المعلومات الرقمية في مجموعات رقمية محمية (كتل) لا يسمح بنسخها أو تعديلها. برزت هذه التقنية في السنوات الأخيرة مع اعتماد العملات الرقمية مثل "بيتكوين" عليها، ولكن تطبيقاتها المستقبلية من شأنها التأثير على قطاعات عديدة من بينها البنوك والتأمين والرعاية الصحية.



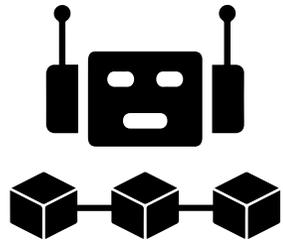
البيانات الضخمة: Big Data

كنتيجة طبيعية لعصر المعلومات، أصبح لدينا كميات هائلة من البيانات في شتى المجالات. تُمكننا تقنية "البيانات الضخمة" من استخدام برامج قادرة على تحليل ومعالجة كمية ضخمة ومعقدة من البيانات لا يمكن للبرامج العادية التعامل معها، وبالتالي يصبح من الأسهل الحصول على المعلومات واتخاذ القرارات المناسبة.



الروبوتات: Robotics

الروبوتات أو علم الآليات المُبرمجة موجود منذ عقود، ولكن مع دمج هذه التقنية مع تقنيات أخرى مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي، أصبح بإمكان الإنسان الآلي تولي مهام لم يكن أحد يتخيل قدرته على القيام بها. ترتبط تقنية الروبوتات بعلموم مثل الهندسة والبرمجة، وقد بدأ تأثيرها يظهر بالفعل في شتى مجالات الحياة، كما ساهمت بشكل لافت في تطوير تقنيات أخرى ناشئة مثل الطائرات بدون طيار والزراعة العمودية.



التقنيات الحديثة/الناشئة

الواقع الافتراضي Virtual Reality :

هو تقنية تسمح بمحاكاة العالم الحقيقي عبر برامج وأدوات مساعدة. ربما تطبق حالياً بشكل أكبر في مجالات متعلقة بالترفيه، ولكن من المتوقع أن يكون لها تأثير مستقبلي في مجالات مثل البحث العلمي والطب والتعليم. من التقنيات المشابهة لها أيضاً الواقع المعزز والواقع المختلط.



الواقع المختلط Mixed Reality :

الحقيقي والافتراضي متشابكان، التفاعل مع كل البيئة المادية والافتراضية واتلاعب بها.



الواقع المعزز Augmented Reality :

عالم حقيقي مع تراكب المعلومات الرقمية. يظل العالم الحقيقي محورياً في التجربة، معززاً بالتفاصيل الافتراضية.



الواقع الافتراضي Virtual Reality :

بيئة رقمية بالكامل، تجربة اصطناعية مغلقة بالكامل بدون أي إحساس بالعالم الحقيقي.

تقنية الجيل الخامس (5G):

مع بدء انتقال العالم للاعتماد على شبكات الـ 5G بدءًا من عام 2019، أصبح بالإمكان تبادل كميات أكبر من البيانات بسرعات فائقة، ولكن الأمر لا يتعلق فقط بالاتصالات، حيث يتوقع أن يكون لهذه التقنية تأثيرًا هائلًا على مشاريع المدن الذكية بما تتضمنه من تقنيات مثل المواصلة ذاتية القيادة، وأيضًا ستؤثر هذه التقنية على أنظمة العمل في الشركات والمؤسسات، إلى جانب مجالات مثل الطب والزراعة والصناعة.



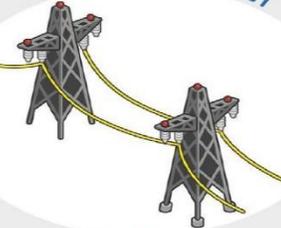
تقنية شبكة الجيل الخامس (5G)

الاتصالات المتنقلة: من الجيل الأول 1G إلى الجيل الخامس 5G

الأشخاص

الأشخاص والأشياء

الجيل	الجهاز	المواصفات
1G الجيل الأول 		1G السنة 1980 المواصفات AMPS, TACS التقنية تناظري النطاق العرضي - معدل البيانات -
2G الجيل الثاني 		2G السنة 1991 المواصفات GSM, GPRS, EDGE التقنية رقمي النطاق العرضي معدل البيانات 80 - 100 كيلوبايت  رسائل الوسائط المتعددة الرسائل النصية القصيرة
3G الجيل الثالث 		3G السنة 2001 المواصفات UMTS/HSPA التقنية رقمي النطاق العرضي بروتوكول معدل البيانات حتى 2 ميجابايت كيلوبايت  رسائل الوسائط المتعددة معدل الإنترنت مكالمات الفيديو تلفزيون متنقل
4G الجيل الرابع 		4G السنة 2010 المواصفات LTE, LTE متطور التقنية رقمي النطاق العرضي بروتوكول متنقل معدل البيانات تجربة مثل اكس دي اس ال ساعة واحدة من فيلم عالي الدقة في 6 دقائق  مكالمات الفيديو معدل الإنترنت رسائل الوسائط المتعددة تلفزيون متنقل مكالمات الفيديو معدل الإنترنت مكالمات الفيديو معدل الإنترنت مكالمات الفيديو معدل الإنترنت

الجيل	الجهاز	المواصفات
5G الجيل الخامس التطبيقات/معدل البيانات الشبكات الذكية 	5G السنة 2020 - 2030 المواصفات - التقنية رقمي النطاق العرضي الاتصال في كل مكان معدل البيانات تجربة مثل الألياف ساعة واحدة من فيلم عالي الدقة في 6 ثواني  تصفح الإنترنت  رسائل فورية  مكالمات الفيديو  التلفزيون المتنقل عالي الدقة  تلفزيون المتنقل عالي الدقة  الحوسبة السحابية  خدمة الألعاب  الطوارئ	
المنزل المتصل  تقنيات كهربائية منزلية	الترفيه  تطبيقات تفوق الخيال	الصحة الإلكترونية  أولوية المرور
السيارة الذكية  التواصل سيارة إلى سيارة	الجيل الخامس هو عن التواصل، التخزين، المعالجة ...	

تقنية شبكة الجيل الخامس (5G)

استفراق تحميل فيديو بمساحة 800 ميجابايت

الجيل الخامس

0 يوم
0 ساعة
0 دقيقة
1 ثانية

الجيل الرابع

0 يوم
0 ساعة
0 دقيقة
43 ثانية

الجيل الثالث

0 يوم
4 ساعة
44 دقيقة
27 ثانية

الجيل الثاني

0 يوم
7 ساعة
16 دقيقة
54 ثانية

الجيل الأول

1 يوم
12 ساعة
24 دقيقة
32 ثانية





الطباعة ثلاثية الأبعاد: 3D Printing هي تقنية بدأت بالفعل في إحداث تغييرات فاعلة في مجالات مختلفة مثل الصناعة والطب والهندسة. تعتمد الطباعة ثلاثية الأبعاد على بناء منتج مجسم وملموس تم تصميمه عبر برامج الحاسوب. ويختلف المنتج والمواد المصنوع منها بحسب تصميم الطابعة،

فقد شاهدنا في السنوات الأخيرة مثلاً طباعة مباني بالكامل من الأسمنت!

المنتجات الاستهلاكية (نظارات، أحذية، تصميم، أثاث)
المنتجات الصناعية (أدوات التصنيع، النماذج الأولية، الأجزاء الوظيفية للاستخدام النهائي)
منتجات الأسنان
الأطراف الصناعية

الحوسبة الكمية: Quantum computing

هي تقنية أحدثت ثورة في عالم الحاسوب، باعتمادها على ميكانيكا الكم لمعالجة البيانات وإنتاج أجهزة حاسوب قادرة على القيام بعمليات شديدة التعقيد، تفوق في إمكانياتها ما يمكن تحقيقه عبر أجهزة الحاسوب العملاقة. ومن المتوقع أن يكون لهذه التقنية تأثير على مختلف المجالات بما في ذلك العلوم والبرمجة والطاقة.

مثال:

محاكاة الظواهر الطبيعية وتوقع حالة الطقس والاضطرابات الجوية بدقة عالية وفهم التفاعلات الكيميائية والجزيئية

حسابات الأحوال الجوية وتغيراتها اليومية ومن ساعة إلى ساعة تحتاج لبيانات كثيرة جداً تأتي من مختلف البلاد والمناطق، وهي عبارة عن قياسات تتعلق بدرجات الحرارة والضغط الجوي ونسب الرطوبة وحالة الأوزون، وغيرها من قياسات مستمرة؛ معالجة هذا القدر الكبير من البيانات ومحاولة استنباط والتنبؤ بما يكون عليه الطقس في الساعات القادمة، كل هذا يحتاج إلى حواسيب ضخمة للتعامل معها وإصدار النتائج أولاً بأول وبصفة مستمرة. في تلك الحالة تشكل حواسيب كمومية حلاً لهذا العمل الكبير.



التقنيات الحديثة/الناشئة

تقنية النانو: Nano Technology

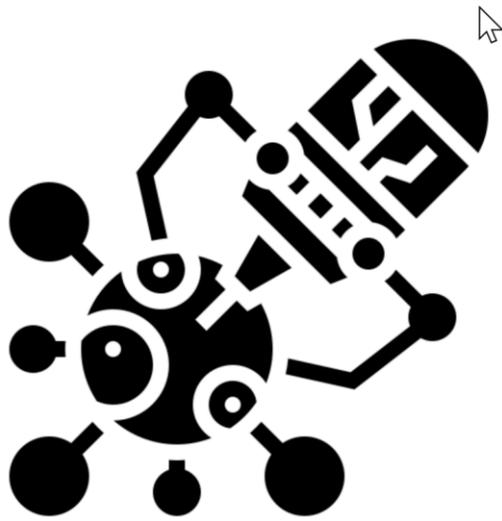
تُعرف أيضًا بتقنية الجزيئات متناهية الصغر، وهي تقنية تسمح بمعالجة المواد عبر العمل على أصغر أجزاء من الذرة، وهو ما سيسمح مثلًا بتصنيع روبوتات متناهية الصغر. ويُتوقع أن يكون لهذه التقنية تأثير هائل على كافة جوانب حياتنا، خاصة في مجالات مثل الطب والصناعة والطاقة.

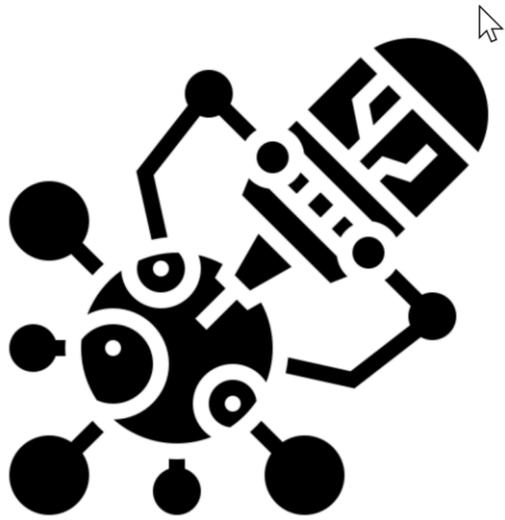
استخدامات تقنية النانو

المجال الطبي:

تمكن العلماء من صنع آلات دقيقة بحجم كريات الدم لعلاج العديد من الأمراض التي تتطلب إجراء العمليات الجراحية مثل: الانسدادات داخل الشرايين، وكذلك الأورام، تم اختراع أنف إلكتروني باستخدام أنابيب كربون نانوية تعمل على تشخيص أمراض السرطان عن طريق تحليل الهواء الذي يخرج من الرئتين خلال عملية الزفير.

مجال الطيران: قامت وكالة الطيران والفضاء الأمريكية ناسا بصنع آلات دقيقة تعمل بتقنية النانو من أجل حقنها في أجسام رواد الفضاء، بهدف مراقبة الأوضاع الصحية لجسمهم، والتعامل معها بشكل فوريّ دون إرسال طبيب.





استخدامات تقنية النانو

مجال الطاقة:

إنتاج بطاريات تخزين تخزن كميات كبيرة من الطاقة ولفترات طويلة، وبالتالي إنتاج سيارات تعمل بالطاقة النظيفة بتكلفة أقل، وغير معتمدة على النفط.

مجال الصناعة:

صناعة الملابس الذكية التي تعمل على إنتاج الطاقة، أو إزالة الأوساخ والجراثيم بشكل ذاتي، وكذلك صناعة مواد صلبة تفوق صلابة الفولاذ مع خفة وزنها، وصناعة زجاج طارد للأتربة وغير الموصل للحرارة، بالإضافة إلى صناعة شاشات ثلاثية الأبعاد تتميز بشفافيتها وقدرتها على الانثناء.



التميز المؤسسي

ما هو التميز المؤسسي؟



تم تعريف التميز المؤسسي عن طريق:

المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة:

المنشآت المتميزة هي التي تحقق مستويات أداء فائقة ومستدامة والتي تلبى أو تتجاوز توقعات جميع المعنيين.

جائزة الملك عبدالعزيز للجودة

التميز هو نتيجة جهود منظمة ومستمرة تحقق وتتجاوز تطلعات جميع المعنيين.

نماذج التميز العالمية وجوائزها

النموذج السعودي
جائزة الملك عبدالعزيز للجودة
2000



النموذج الأوروبي
المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM)
1991



النموذج الأمريكي
مالكوم بالدريج
1987



النموذج الياباني
ديمنج
1956



وغيرها

تعتبر نماذج التميز المؤسسي المكوّن الأساسي لجوائز الجودة والتميز والمحرك الرئيسي للمنشآت في قطاعات الأعمال المختلفة لتوجيهها نحو تبني وتفعيل أنظمة وسياسات العمل المختلفة وقياس فعاليتها وكفاءتها بفرض التحسين والتطوير المستمر بما يتوافق مع التوجهات الحديثة للمفاهيم والمبادئ الإدارية وفق أفضل الممارسات والتطبيقات الناجحة. ومن هذا المنطلق فقد سعت إدارة جائزة الملك عبد العزيز إلى تحديث النموذج الوطني للتميز في إصدار يحاكي توجهات القيادة الرشيدة والتطور والتنمية التي تشهدها بلادنا الغالية مثل الاهتمام برؤية المملكة 2030 م والتحول الوطني وكافة البرامج والمبادرات المتعلقة بها، بالإضافة إلى التأكيد على تبني التطبيقات الحديثة لمفاهيم الجودة والتميز المؤسسي مثل تطبيقات الجيل الرابع من الجودة Quality 4.0 باستخدام تقنيات الثورة الصناعية الرابعة مثل انترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي.

جائزة الملك عبدالعزيز للجودة

جائزة الملك عبد العزيز للجودة هي الجائزة الوطنية على مستوى المملكة العربية السعودية والتي تم اعتماد إنشائها من قبل مجلس الوزراء بموجب خطاب المقام السامي رقم 7 /ب/ 18670 وتاريخ 1420 /11 /27 هـ، والتي تماثل نظيراتها في بقية الدول سواء على المستوى الإقليمي أو العالمي، وتسعى إلى تطبيق إطار مرجعي موحد لمعايير التميز المؤسسي، ولذا صدر عن الجائزة النموذج الوطني للتميز لمعايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة ليكون بمثابة المحرك الرئيسي لتطبيقات الجودة والتميز في جميع القطاعات بالمملكة مهما اختلف مجال عملها أو حجمها.

المؤشر الوطني للتميز المؤسسي

هو إحدى الأدوات التي تعتمد عليها جائزة الملك عبدالعزيز للجودة لتحديد مستوى نضج ممارسات التميز المؤسسي وفقاً لمعايير ومبادئ نموذج التميز للجائزة، حيث يتم منح المنشأة المستوى المناسب في التصنيف بناءً على نتيجة التقييم. ويُعد هذا المؤشر وسيلة فعالة أمام المنشآت لمواصلة رحلة التميز، وصولاً لموقع ريادي يُحتذى به في التميز المؤسسي.



الماسي
1000 - 650
درجة



الذهبي
649 - 500
درجة



الفضي
499 - 400
درجة



البرونزي
399 - 350
درجة

فوائد المشاركة في جوائز التميز المؤسسي

يولي العالم اليوم اهتماماً متزايداً ببرامج وجوائز الجودة والتميز المؤسسي انطلاقاً من أهميتها ودورها الملموس في تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات والمنتجات المحلية وتمكينها من المنافسة الإقليمية والعالمية. وبلادنا الغالية المملكة العربية السعودية ليست بمعزل عن كل هذا الحراك العالمي فقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتماماً كبيراً بتبني مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي وقد مثل إطلاق جائزة الملك عبد العزيز للجودة محطة مهمة في مسيرة الجودة والتميز المؤسسي بالمملكة. ومن أهم هذه الفوائد:



تقديم المنشأة الفائزة
كنموذج يحتذى به



التحفيز من خلال
التقدير الإعلامي



تحديد نقاط القوة
وفرص التحسين



خلق بيئة تنافسية
والمقارنة بين المنشآت

مبادئ الجائزة

(تأصيل فكر وقيم)

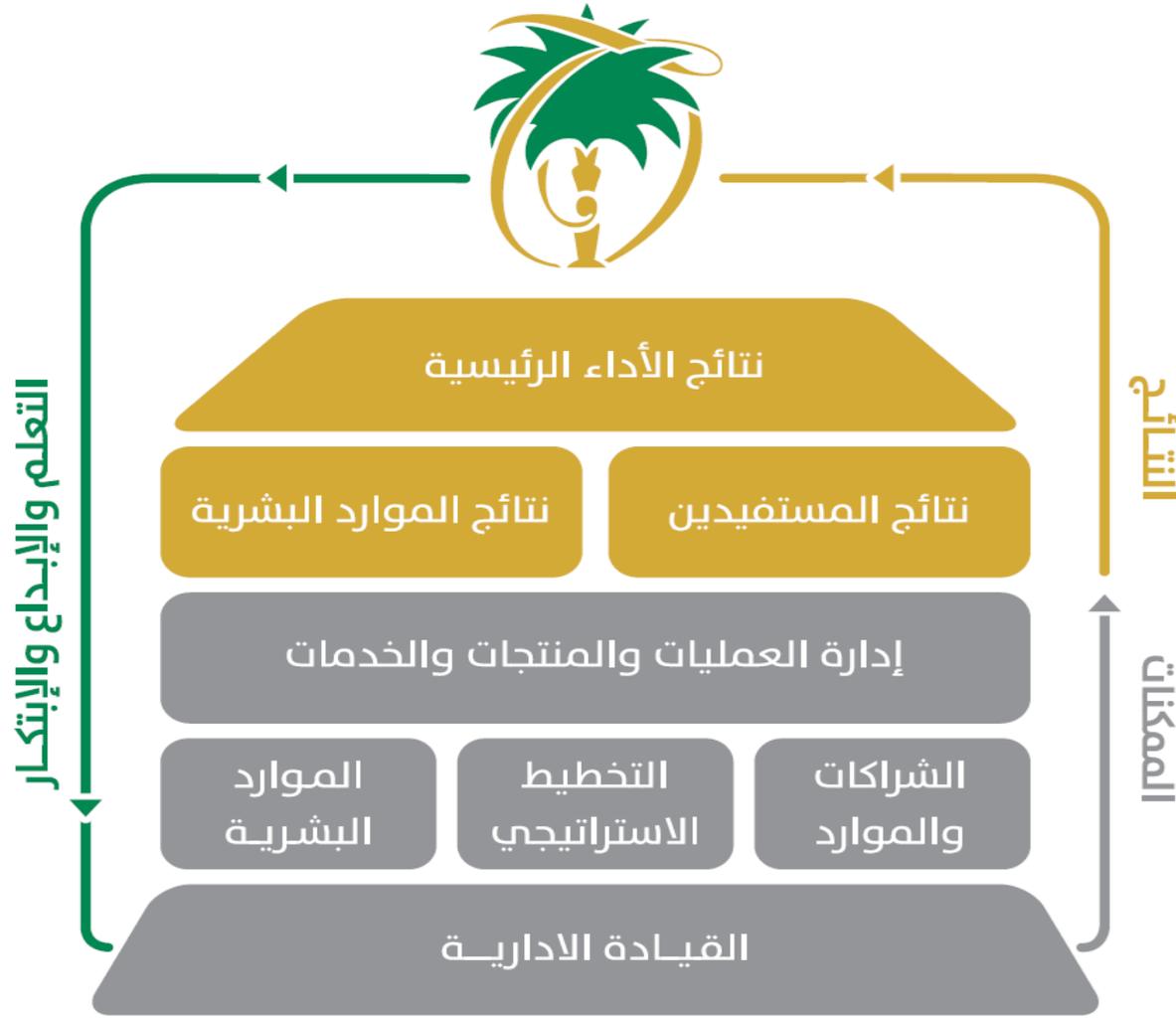


مبادئ الجودة والتميز المؤسسي
لجائزة الملك عبدالعزيز للجودة

هي المرتكزات الأساسية والمفاهيم الأصلية الموجهة للفكر والسلوك الإداري على مستوى الأفراد والمنشآت، والتي على أساسها يتم بناء معايير الجائزة. وتعد أيضاً المفاهيم، والصفات والخصائص التي تتمتع بها المنشآت المتميزة.

معايير الجائزة

(إطار تطبيق)

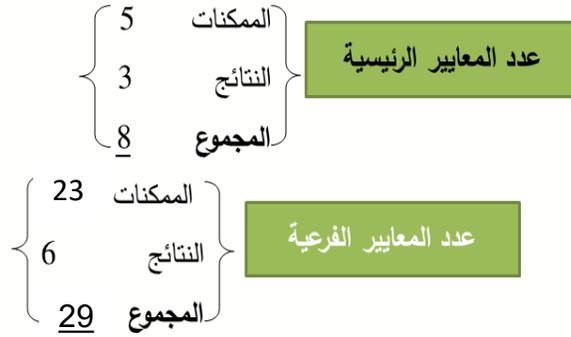


تتكون المعايير الثمانية الخاصة بالجائزة من جزأين رئيسيين وهما الممكنات والنتائج، حيث يركز الجزء الأول الخاص بمعايير الممكنات (خمسة معايير) على الوسائل والأساليب التي تتبعها المنشأة للوصول إلى النتائج المرغوبة.

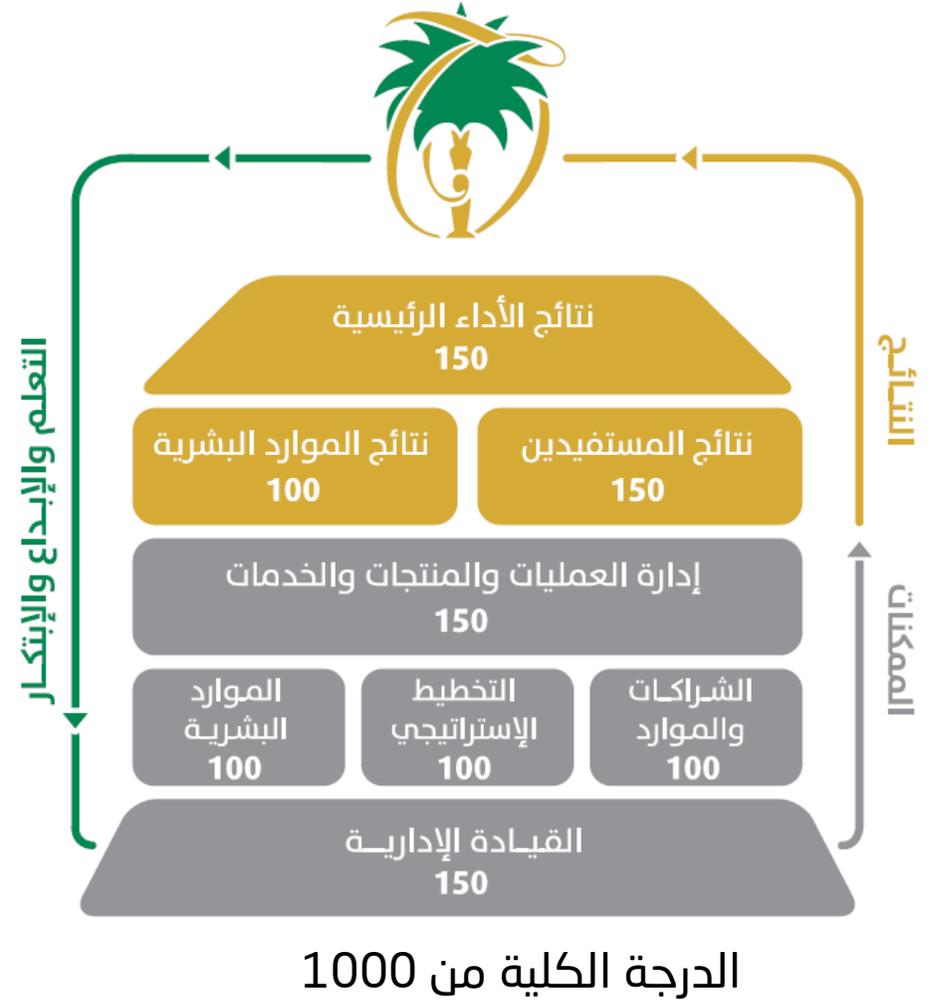
أما الجزء الثاني والخاص بالنتائج (ثلاثة معايير) فهو يعنى بأداء المنشأة والنتائج الحالية التي حققتها والتي تم الوصول إليها عن طريق تلك الممكنات.

معايير الجائزة

الوزن	المعيار
150	المعيار الأول : القيادة الإدارية
25	1-1 التوجه الاستراتيجية والمساهمة في رؤية 2030
25	1-2 متابعة ومراجعة النظام الإداري والأداء المؤسسي
25	1-3 تعزيز العلاقة مع كافة المعنيين
25	1-4 دعم ثقافة الجودة والتميز والإبداع
25	1-5 الحوكمة المؤسسية والتنمية المستدامة
25	1-6 إدارة التغيير وإدارة المخاطر والأزمات
100	المعيار الثاني: التخطيط الاستراتيجي
50	2-1 إعداد ونشر الخطة الاستراتيجية
50	2-2 تطبيق ومتابعة ومراجعة الخطة الاستراتيجية
100	المعيار الثالث: الموارد البشرية
20	3-1 تخطيط وإدارة الموارد البشرية
20	3-2 تطوير معارف وقدرات الموارد البشرية
20	3-3 بيئة العمل وتمكين الموارد البشرية
20	3-4 التواصل والعمل التطوعي
20	3-5 تقييم أداء وتقدير الموارد البشرية
100	المعيار الرابع: الشراكات الموارد
20	4-1 إدارة الشراكات والتحالفات الاستراتيجية
20	4-2 إدارة الموارد المالية
20	4-3 إدارة المرافق والممتلكات
20	4-4 إدارة التقنية والتحول الرقمي
20	4-5 إدارة المعرفة
150	المعيار الخامس: إدارة العمليات والمنتجات والخدمات
30	5-1 تحديد وتصميم وإدارة العمليات
30	5-2 تصميم وإدارة المنتجات والخدمات
30	5-3 التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات
30	5-4 إدارة وتسويق المنتجات والخدمات
30	5-5 إدارة العلاقة مع المستفيدين
600	إجمالي درجة الممكنات
150	المعيار السادس: نتائج المستفيدين
100	6-1 مقياس رأي المستفيدين
50	6-2 مؤشرات الأداء المتعلقة بالمستفيدين
100	المعيار السابع: نتائج الموارد البشرية
75	7-1 مقياس رأي الموارد البشرية
25	7-2 مؤشرات الأداء المتعلقة بالموارد البشرية
150	المعيار الثامن: نتائج الأداء الرئيسية
75	8-1 مخرجات الأعمال الرئيسية
75	8-2 مؤشرات الأداء الرئيسية
400	إجمالي درجة النتائج



عدد النقاط الاسترشادية أكثر من 250 نقطة



أداة التقييم المؤسسي

(قياس وتقييم أداء)



إتقان هي الأداة المعتمدة لدى الجائزة لتحديد مستوى التميز المؤسسي، والتي يتم من خلالها قياس مستوى الأداء المؤسسي عن طريق خمسة عناصر رئيسية: الأداء والنظام والإنفاذ والقياس والتطوير، بحيث يتم تقييم النتائج من خلال العنصر (أداء)، وتقييم الممكنات من خلال بقية العناصر.

المفاهيم الجديدة التي تمت إضافتها



مرحلة : الجيل الرابع من الجودة (Quality 4.0):
تُركز المرحلة على دمج منهجيات وتقنيات التحول الرقمي مع أعمال الجودة لمواكبة الثورة الصناعية الرابعة.

التحول الرقمي في نموذج التميز المؤسسي

المبادئ:

7- تعزيز الإبداع وتسخير الابتكار

يمثل امتلاك القدرة المؤسسية على الإبداع والابتكار الميزة التي تصنع الفرق اليوم بين المنشآت المتنافسة والطامحة إلى الريادة والتفوق والوصول إلى العالمية في الأداء، ولهذا تعمل المنشآت المتميزة على تعزيز وغرس مفاهيم وبرامج الإبداع والابتكار ضمن سياساتها وأنظمتها وعملياتها المختلفة وتشجع العاملين وكافة المعنيين على طرح الأفكار والمقترحات الهادفة إلى التحسين المستمر في المنشأة وتسريع وتيرة استحداث منتجات وخدمات جديدة تواكب وتتفوق على تطلعات المستفيدين وتساهم في إسعادهم، كما أنها تدعم عمليات البحث والتطوير وتستفيد من التطورات المتسارعة في التقنيات الحديثة و التوجهات التقنية التحويلية للثورة الصناعية الرابعة وتعمل على تسخير التقنية و المعرفة و الخبرات المكتسبة لدى العاملين من أجل تعزيز القدرات و الاستدامة المؤسسية للمنشأة.

التحول الرقمي في نموذج التميز المؤسسي

المعيار الرابع: الشراكات الموارد

4-4 إدارة التقنية والتحول الرقمي

يتضمن هذا المعيار مدى قيام المنشأة بتبني ومواكبة التوجهات التقنية الحديثة وإدارة المنظومة التقنية والمعلومات لديها لضمان التوافق والاستثمار الأمثل لهذه التقنيات من أجل تحقيق سياسات وأهداف المنشأة. ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:

- تطوير وتطبيق سياسة واستراتيجية متكاملة لإدارة التقنية والتحول الرقمي بالمنشأة للتناغم مع توجهات رؤية المملكة 2030م ذات العلاقة بالتحول الرقمي ومواكبة المفاهيم التقنية الحديثة للثورة الصناعية الرابعة.
- تهيئة كافة الموارد التقنية والفنية لتقديم المنشأة الخدمات الإلكترونية وتفعيلها بصورة أمثل لكافة المعنيين.
- اختيار واستخدام وإدارة التقنيات الحديثة والإبداعية والبديلة والصديقة للبيئة.
- تبني أفضل الاستراتيجيات والأنظمة الفنية الفعالة من أجل حماية وأمن المعلومات، وتبني معايير ومتطلبات الامن السيبراني بما يتوافق مع التوجهات المحلية والدولية.
- تسخير الموارد التقنية الحديثة وإستخدام تقنية المعلومات والاتصال لدعم جهود التطوير والتحسين المستمر لأداء المنشأة ودعم الإبداع والابتكار.

التحول الرقمي في نموذج التميز المؤسسي

المعيار الخامس: إدارة العمليات والمنتجات والخدمات

2-5 تصميم وإدارة المنتجات والخدمات

التحول إلى الخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات وتطويرها بصورة دائمة.

3-5 التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات

يتضمن هذا المعيار كيفية قيام المنشأة بالتحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات لديها بما يحقق أداء أفضل وإرضاء المستفيدين وتخفيض التباين في إنجاز العمليات وتحسين المنتجات والخدمات من خلال تبني أدوات التحسين المناسبة والاستفادة من تقنيات الثورة الصناعية الرابعة لإحداث نقلة نوعية وإبداعية في مجالات التحسين المستهدفة، ويمكن أن يشمل ذلك ما يلي:

استخدام أدوات وأساليب ومنهجيات التحسين المستمر المناسبة وفق أفضل الممارسات في تحسين العمليات وتبسيطها، آخذاً في الاعتبار مفهوم الجيل الرابع للجودة (Quality 4.0) باستخدام تقنيات الثورة الصناعية الرابعة مثل انترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي.

أمثلة على استخدام التحول الرقمي في منظمتك أو في المنظمات





الأسئلة والاستفسارات

شكراً لكم

