



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

المجلة الإخبارية الإلكترونية

العدد الرابع



كانون الثاني - نيسان / ٢٠١٣

استمرار عملية التقييم في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز

يواصل مركز الملك عبد الله الثاني للتميز عملية تقييم المؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكافة القطاعات في دورتها الحالية (٢٠١٣/٢٠١٢)، حيث تبدأ عملية التقييم من خلال قيام المؤسسات المشاركة بإعداد عرض تقديمي تعريفي عنها لعرضه على أعضاء فريق التقييم المحدد لكل المؤسسة قبل البدء بتقييم تقرير الاشتراك، حيث يتضمن العرض معلومات عامة عن طبيعة عمل وخصوصية المؤسسة والعوامل الرئيسة الواجب على المقيم أخذها بعين الاعتبار عند تقييم المؤسسة والتي قد يكون لها تأثير إيجابي أو سلبي على التقييم، ثم تقوم فرق التقييم بعملية التقييم المستقل والتقييم التوافقي لتقارير المؤسسات المشاركة ليتم من بعدها زيارة هذه الجهات ميدانياً بهدف تشكيل صورة أوضح عن واقع العمل فيها ليتم من بعدها إعداد التقارير التقييمية النهائية والتي تتضمن العلامات التي حصلت عليها المؤسسات من خلال إجابتها على أسئلة معايير الجائزة إلى جانب أهم نقاط القوة وفرص التحسين الموجودة لديها مما يساعد في عملية التحسين والتطوير المستمر، ويتم إرسال هذه التقارير لكافة المؤسسات المشاركة بعد إعلان النتائج.

وفي هذه الدورة تتم ولأول مرة عملية التقييم بشكل إلكتروني، حيث قام المركز بتطوير نظام الاشتراك والتقييم الإلكتروني لكل من جائرتي القطاع العام والخاص وجائزة الموظف الحكومي المتميز، بهدف رفع درجة دقة وموضوعية عملية التقييم وعملية اتخاذ القرار.

يشترك في هذه الدورة (٩٠) وزارة ومؤسسة عامة في جائزة القطاع العام حيث تشرك (٢٢) وزارة و(٦٨) مؤسسة، وفي جائزة الإبداع الحكومي تشرك (١٢) وزارة ومؤسسة.

وفي جائزة القطاع الخاص تشرك (٣٤) شركة ومؤسسة مقسمة على الفئات الستة للجائزة، حيث تشرك (٧) مؤسسات ضمن فئة المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(٤) ضمن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(١١) في فئة المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة و(٨) في فئة المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة ومؤسستين عن فئة المؤسسات الزراعية والتسويق الزراعي ومؤسستين عن فئة المؤسسات التي فازت بالجائزة في دورتين أو أكثر.

أما في جائزة قطاع جمعيات الأعمال فتشارك ستة جمعيات أعمال في مرحلة علامة "أفضل الممارسات" وتشارك جمعية واحدة في مرحلة "ختم التميز"، كما تشرك جمعية واحدة أيضاً في جائزة المؤسسات غير الربحية.

وفي جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية تستمر زيارات المتسوق الخفي حتى نهاية دورة الجائزة فيما انتهت زيارات رضى متلقي الخدمة وعملية قياس رضى وتفاعل الموظفين في الوزارات والمؤسسات الحكومية.

وسيتم الإعلان عن المؤسسات الفائزة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز في كافة القطاعات في حفل كبير يقام تحت الرعاية الملكية السامية.

إصدار تقرير إنجازات المركز (٢٠١٢-٢٠٠٦)



قام المركز بإصدار تقرير عن إنجازات المركز منذ تأسيسه عام ٢٠٠٦ وحتى ٢٠١٢، استعرض في قسمه الأول نشأة المركز والخدمات التي يقدمها وجهود التدريب والتطوير والمؤتمرات والورشات التي عقدها بهدف نشر ثقافة التميز والشراكات المحلية والإقليمية والدولية. كما أفرد التقرير جزءاً لتكنولوجيا المعلومات والأفراد والاتصال والتوعية، وفي الجزء الثاني استعرض التقرير الجوائز التي يديرها المركز وتطور أعداد المشاركين فيها والجوائز الجديدة التي تم إنشاؤها تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وهي جائزة الخدمة الحكومية المتميزة والإبداع الحكومي، إضافة إلى جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز لقطاع جمعيات الأعمال حيث تم تعديلها لتضم تحت مظلتها قطاع المؤسسات غير الربحية.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعقد دورة حول إدارة الأداء في سلطنة عُمان (٢٣ - ٢٧/٢/٢٠١٣)

قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز بعقد دورة تدريبية خاصة بالنموذج الأوروبي للتميز وعملية الإرشاد والتي استمرت لمدة أسبوع، بالتعاون مع وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان.

تهدف الدورة التي شارك فيها خمسة عشر موظفاً من الوزارة إلى تمكين المؤسسات من المضي في رحلة التميز من خلال صقل وتنمية المهارات الخاصة بعملية الإرشاد التي تمكن المشاركين من تحديد نقاط القوة وفرص التحسين لدى المؤسسة وبناء قدراتها من خلال تشخيص وضعها الحالي بالنسبة إلى معايير التميز وتحسين عملية التخطيط الاستراتيجي ووضع مؤشرات الأداء الصحيحة.



وتضمنت الدورة شرحاً حول شخصية المرشد الكفو وعملية الإرشاد ومراحلها، وكيفية المتابعة وكتابة التقارير، ووضع خطط العمل إضافة إلى التخطيط لما قبل وما بعد عملية التقييم، كما تضمنت الدورة شرحاً لمبادئ التميز الأساسية ومعايير نموذج التميز الأوروبي وآلية التقييم وكيفية كتابة تقرير الاشتراك من خلال استخدام حالات عملية تطبيقية، وتوضيحاً لكيفية إجراء عملية التقييم الذاتي.

وتأتي هذه الدورة استكمالاً للتعاون الذي تم سابقاً بين المركز ووزارة الخدمة المدنية في عُمان حيث شارك المركز في ندوة آليات تطوير الأداء والتي نظمتها وزارة الخدمة المدنية في أيلول من العام الماضي.

تقرير صحفي لتشخيص واقع المؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز (٢٠١٣/٣/١٨)

نشرت صحيفة الرأي تقريراً صحفياً حول نتائج الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورات السابقة تالياً نصه:



كشف تقرير لمرکز الملك عبد الله الثاني للتميز عن تشخيص لواقع مؤسسات رسمية، استناداً للمخرجات النهائية لتقييم الوزارات والمؤسسات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الأداء الحكومي والشفافية في الدورات السابقة.

في وقت يواصل المركز عملية تقييم المؤسسات المشاركة في جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز لكافة القطاعات في دورتها الحالية (٢٠١٢/٢٠١٣) والتي تستمر حتى شهر أيار الحالي.

وتوزعت محاور التقرير التقييمي للمركز ضمن مرتكزات ومحاور للجائزة، والتي خرجت بنتيجة مفادها وجود "ضعف في آلية إدارة النتائج الرئيسية للمؤسسات حيث أن المؤسسات لا تقوم بربط عمليات التخطيط بنتائج الأداء الرئيسية بالإضافة إلى عدم وجود نتائج رئيسة لدى معظم الوزارات".

وجاء في التقرير، انه عند مقارنة تقارير الدورة الأخيرة مع تقارير الدورات السابقة للجهات المشاركة لأكثر من دورة تبين أن " نسبة التحسن هي بسيطة جداً".

كما أظهرت نتائج تقارير المتسوق الخفي أن هناك تحسناً طفيفاً في أداء الوزارات والمؤسسات المشاركة، ويعزى هذا التحسن إلى أنه وبمجرد وصول التقارير الأوائل للجهات المشاركة تقوم الجهات المشاركة ببعض التحسينات الطفيفة، من خلال توفير الإرشادات والتعليمات والعمل على تطوير الخدمة والأمور التقنية وخدمات الحكومة الإلكترونية وطريقة تعامل الموظفين مع المراجعين.

إلا أن الجهات المشاركة وبمجرد التوقف عن إرسال تقارير المتسوق الخفي يبقى أداء الجهات المشاركة ثابتاً لحين بدء الدورة الجديدة، مما يدل على أن عملية التطوير والتحسين ليست منهجاً لدى هذه الجهات، وبشكل عام نجد أن الجهات المشاركة لا تزال تسجل ضعفاً وتراجعاً في مجالات مهارات الموظف في التعامل مع الجمهور، والشفافية والمساواة في التعامل والتواصل مع الجمهور والشكاوي وآلية التعامل معها.

يشار الى أن المتسوق الخفي يمثل خبير يقوم بزيارة المؤسسة المشاركة في الجائزة، يقوم بتقييم مستوى الخدمات وتسجيل الملاحظات، دون علم المؤسسة بشخصه.

وضمن محور مخرجات مسوحات قياس رضى متلقي الخدمة، التي ارتكزت على مجالات تناولت درجة الرضى عن التعليمات والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة، والموظف المقدم للخدمة، والمسؤولين في المؤسسة، والوقت اللازم للحصول على الخدمة، والبنية التحتية للمؤسسة، والتشريعات القانونية المنظمة وآلية التعامل مع الشكاوي والاقتراحات.

وبحسب عملية التقييم، فأظهرت انه "عند مقارنة التقارير المختلفة للجهات المشاركة بنتائج الدورات السابقة نجد أن النتائج ثابتة وفي بعض الأحيان أظهرت تراجعاً، مما يعكس عدم رضى متلقي الخدمة عن خدمات الوزارات والمؤسسات حيث بينت نتائج المسوحات تبايناً في أداء المؤسسات في مجالات التقييم حسب نوع الخدمة التي تقدمها الجهة المشاركة، الى جانب أن النقاط السلبية لا تزال كما هي".

وكشفت التقارير عن بعض النقاط السلبية ومنها: كثرة تنقل المراجعين بين الطوابق وبين الموظفين وهذا مؤشر على ضرورة أن تقوم المؤسسات بإعادة تصميم عملياتها بطريقة تقلل التنقل وتختصر الوقت والجهد مع محاولة أن تقدم خدماتها من خلال خدمة النافذة الواحدة) إن أمكن.

الى جانب وجود "عدم لباقة بعض الموظفين في التعامل مع متلقي الخدمة"، في حين تركزت معظم شكاوي مراجعي المؤسسات والوزارات حول ارتفاع نسبة الخطأ في إنجاز المعاملات والبطء في آليات تصويبها بالإضافة إلى وجود تمييز في المعاملة بين متلقي الخدمة من قبل الموظفين والمسؤولين.

وأظهرت الدراسة قلة اهتمام المؤسسات بتلبية احتياجات متلقي الخدمة من المرضى وكبار السن وعدم تواصل الجهات المشاركة مع متلقي الخدمة وتبدي عدم الرغبة بتلقي الشكاوي وحلها.

وضمن الاطر العامة للمخرجات في إطار محاور الجائزة، بينت النتائج ان الجهات المشاركة تركز مشاركتها على إعداد التقرير بما يتوافق مع الجائزة وليس بناء على تطبيق آليات تعتمد على تحقيق الإنجاز المطلوب.

وبينت عدم قدرة الجهات المشاركة على القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي ووضع الأهداف الموضوعية والقابلة للقياس بالشكل الصحيح وعدم وضع المنهجيات الصحيحة وتطبيقها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة ضمن مرحلة التخطيط.

وأوضحت عدم الالتزام بالخطط الإستراتيجية المعدة، وخصوصاً عند تغيير قيادات الوزارات والمؤسسات والتي تقوم بالتعديل الجذري على الخطط والأهداف الإستراتيجية بطريقة قد تكون أحياناً غير مبررة والتي تسبب إرباكاً في العمل وعدم اعتبار الخطة الإستراتيجية أساس لعمل الوزارة أو المؤسسة.

الى جانب وجود "ضعف واضح في إعداد خطط إدارة المخاطر وربطها بالخطة الإستراتيجية وآليات التعامل مع المخاطر وإجراءات التعامل معها بكافة أنواعها حين وقوعها، إضافة الى أن أنظمة الشكاوي والاقتراحات للمتعاملين غير مفعلة بشكل جيد ومعظمها شكلية وتقوم الوزارات/المؤسسات بتبرير ذلك بحجة أن متلقي الخدمة لن يرضى يوماً عن أداء أي مؤسسة". وقرر المركز في الدورة السابقة الغاء العلامة المخصصة لمحور رضى الموظفين والبالغة (١٠%) وتوزيعها على مكونات التقييم، بسبب اكتشاف المركز قيام مؤسسات بالضغط على الموظفين وتوجيههم لإجابات محددة ترغب بها المؤسسة لإعطاء صورة إيجابية عنها قد تكون مغايرة للواقع، وفي أحيان أخرى قام ضابط الارتباط بتعبئة الاستبانة نيابة عن الموظفين ودون علمهم. الى جانب ذلك قام المركز، كإجراء تصحيحي في الدورة الحالية بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بهذه العملية من خلال الإشراف على تعبئة الموظفين لاستبانة إلكترونية مبنية على أفضل الممارسات الدولية، ومن ثم يتم تفريغ وتحليل الاستبانة واحتساب العلامات لكل مؤسسة.

وحول الدورة الحالية لجوائز الملك عبدالله الثاني للتميز، اوضح المركز بأنه يتبع آلية التقييم (الرادار)، التي تعتمد تقييم الجهات المشاركة في الجوائز، حيث تقيس الآلية مدى قيام الجهات المشاركة بتحديد النتائج والأهداف المراد تحقيقها ضمن إستراتيجيتها والمنهجيات والآليات التي تتبعها لتحقيق هذه الأهداف ومدى تطبيقها ومن ثم تقييم وتحسين هذه المنهجيات وتطبيقها.

ويطبق المركز نظام التقييم الإلكتروني في هذه الدورة لأول مرة بهدف رفع درجة دقة وموضوعية عملية التقييم وعملية اتخاذ القرار حيث يساعد هذا النظام على سهولة تبادل المعلومات بين المركز وأعضاء هيئة المقيمين واختيار وتوزيع المقيمين على المؤسسات المشاركة وتحديد العلامات. تتكون عملية التقييم الإلكتروني من ثلاث مراحل هي تسجيل الجهات المشاركة، كتابة تقرير الاشتراك إلكترونياً وعملية التقييم.

وعن تفاصيل الجوائز، تتضمن عملية تقييم جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية خمسة معايير: القيادة والأفراد والعمليات والمعرفة والمالية، حيث تقيس هذه المعايير مدى تبني مؤسسات القطاع العام للأسس الثلاثة للتميز وهي التركيز على متلقي الخدمة، التركيز على النتائج والشفافية.

وتتنافس الوزارات والمؤسسات المشاركة في ثلاث مراحل هي المرحلة الذهبية والمرحلة الفضية والمرحلة البرونزية. أما الوزارات والمؤسسات التي تنحصر بينها المنافسة ولا تحصل على الجائزة فتحصل على شهادة "ختم التميز". كما تحصل الوزارات والمؤسسات التي تحقق أداءً جيداً على علامة "أفضل الممارسات"، وتهدف هذه الآلية إلى تحفيز الوزارات والمؤسسات المشاركة على التحسين المستمر وتطوير أدائها والمضي في مسيرة التميز.

وحول آلية تحديد العلامات والنتائج النهائية تعتمد النتيجة النهائية لكل وزارة ومؤسسة على أربعة عناصر متكاملة هي: عملية التقييم والمتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة وإشراك وتفاعل الموظفين.

وحول عملية التقييم تم تخصيص ٦٠٪ لتقرير الاشتراك والذي يتضمن إجابات أسئلة المعايير وعملية التقييم الميداني. أما المتسوق الخفي: يخصص لقياس المتسوق الخفي (١٥٪) من العلامة النهائية، حيث يقوم المركز بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بمسوحات المتسوق الخفي، ويعمل المتسوق الخفي على تقييم الخدمات التي تقدمها المؤسسة عن طريق تقمص دور مواطن أو مستثمر أو مؤسسة أخرى تسعى للحصول على الخدمة.

ويقوم المتسوق الخفي بعدة زيارات لكل مؤسسة، ومن ثم يقوم بتعبئة استبانة تقيس أداء المؤسسات من خلال ثلاثة قنوات هي الاتصال الهاتفي والموقع الإلكتروني والتواصل وجهاً لوجه.

أما رضى متلقي الخدمة فيخصص لقياس رضى متلقي الخدمة ١٥٪ من العلامة النهائية، حيث يقوم المركز بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بدراسة لقياس رضى متلقي الخدمة (مواطن، مستثمر، مؤسسات)، إذ يتم استطلاع رأي متلقي الخدمة حول الخدمات التي تقدمها الوزارات والمؤسسات من خلال استبانة يتم تعبئتها إلكترونياً مبنية على أفضل الممارسات الدولية ومن ثم يتم احتساب العلامات لكل مؤسسة.

وعن إشراك وتفاعل الموظفين: فيتم تخصيص ١٠٪ من العلامة النهائية لمدى إشراك وتفاعل الموظفين في مؤسساتهم، حيث يقوم المركز بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بهذه العملية من خلال تعبئة الموظفين لاستبانة إلكترونية مبنية على أفضل الممارسات الدولية، ومن ثم يتم تفريغ وتحليل الاستبانات واحتساب العلامات لكل مؤسسة.

وعن أوزان كل من المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة، فقد تم تعديلها، حيث أجرى المركز في الدورة الأخيرة تعديلاً على وزن كل من المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة بحيث تغيرت للوزارات والمؤسسات التي لا تقدم خدماتها للمواطنين مباشرة بل لمؤسسات أخرى لتصبح علامة المتسوق الخفي فيها (٢٠٪) بدلاً من (١٥٪)، وتعديل علامة رضى متلقي الخدمة لتصبح (١٠٪) بدلاً من (١٥٪)، فيما تبقى علامة المتسوق الخفي ورضى متلقي الخدمة كما هي (١٥٪) لكل منهما وذلك للوزارات وللمؤسسات التي تقدم خدماتها للمواطن بشكل مباشر.

ويشارك في الدورة الحالية (٩٠) وزارة ومؤسسة عامة في جائزة القطاع العام حيث تشارك (٢٢) وزارة و(٦٨) مؤسسة، وفي جائزة الإبداع الحكومي تشارك (١١) وزارة ومؤسسة، إذ تم تقييم ما نسبته (٣٥)٪ من الوزارات والمؤسسات المشاركة وتقوم فرق التقييم بزيارة ما يقارب (٦) مؤسسات اسبوعياً.

فيما تستمر زيارات المتسوق الخفي حتى نهاية دورة الجائزة فيما انتهت زيارات رضى متلقي الخدمة وعملية قياس تفاعل وإشراك الموظفين في الوزارات والمؤسسات الحكومية. وفي جائزة الموظف الحكومي المتميز بدأت فرق التقييم بإجراء التقييم المستقل والتوافقي لتقارير الموظفين المرشحين ومن ثم سيتم اختيار نسبة من الموظفين المرشحين ليتم تأهيلهم لمرحلة المقابلة الشخصية.

أما جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص، فإنها تنقسم الى فئات المؤسسات: الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية والخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية والصناعية الصغيرة والمتوسطة والخدمية الصغيرة والمتوسطة والزراعية والتسويق الزراعي والمؤسسات التي فازت بالجائزة في دورتين أو أكثر.

وترتكز الجائزة على تسعة معايير رئيسية: القيادة والإستراتيجية والأفراد والشراكات والموارد والعمليات والمنتجات والخدمات ونتائج العملاء ونتائج الأفراد ونتائج المجتمع والنتائج الرئيسية.

وتشارك في الدورة الحالية (٣٤) شركة ومؤسسة مقسمة على الفئات الستة للجائزة، منها (٧) مؤسسات ضمن فئة المؤسسات الخدمية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(٤) ضمن فئة المؤسسات الصناعية الكبيرة أو وحداتها الفرعية و(١١) المؤسسات الخدمية الصغيرة والمتوسطة و(٨) المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة ومؤسسات عن فئة المؤسسات الزراعية والتسويق الزراعي ومؤسسات عن فئة المؤسسات التي فازت بالجائزة في دورتين أو أكثر.

وبحسب المركز فقد تم تقييم ما نسبته (٣٨)٪ من المؤسسات المشاركة في الجائزة وتقوم فرق التقييم بزيارة ما يقارب (٤) مؤسسات أسبوعياً.

أما في جائزة قطاع جمعيات الأعمال فتشارك ستة جمعيات أعمال في مرحلة علامة "أفضل الممارسات" وتشارك جمعية واحدة في مرحلة "ختم التميز"، كما تشارك جمعية واحدة أيضاً في جائزة المؤسسات غير الربحية.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يعقد دورة "مقيم معتمد" من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بناء على نموذج التميز الأوروبي EFQM (٢٠١٣)



عقد مركز الملك عبد الله الثاني للتميز أول دورة "مقيم معتمد" من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة بناء على نموذج التميز الأوروبي (EFQM ٢٠١٣) والتي استمرت لمدة ثلاثة أيام في عمان، استعرض فيها المدرب مفاهيم التميز الأساسية وأهم التعديلات التي طرأت على النموذج، آلية التقييم من خلال استعمال النموذج وآلية التقييم (الرادار) ووضع العلامات إضافة الى آلية تنفيذ الزيارات الميدانية، كما يعقد المركز نهاية الشهر الحالي الدورة ذاتها لعدد من المهتمين بهذا المجال.



وكان المركز قد قام بتوقيع اتفاقية شراكة مع المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM، في شهر تموز من عام ٢٠١٢ بحيث يكون المركز الجهة الوحيدة المخولة بتقديم وتوزيع كل ما له علاقة بالمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة من دورات تدريبية ومطبوعات وخدمات أخرى في الأردن. ويأتي توقيع هذه الاتفاقية انطلاقاً من رسالة المركز بنشر ثقافة التميز واعتماد وتطبيق أفضل الممارسات في مجال التميز وحرص المركز على متابعة أبرز التطورات العالمية.

وبناءً على هذه الاتفاقية قام المركز بتجديد رخصة التدريب المعتمدة من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة، كما شارك المركز بترجمة النموذج الجديد والمواد التدريبية والحالة العملية إلى اللغة العربية ليتم استخدامها في الدورات التدريبية. ويعتبر مركز الملك عبد الله الثاني للتميز من أوائل المراكز التي تحصل على رخصة لتدريب وتقديم دورة مقيم معتمد بناء على نموذج التميز الأوروبي (EFQM ٢٠١٣)، كما أن المركز قد حصل سابقاً على رخصة تدريب دولية من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة كجهة معتمدة لتقديم التدريب المتخصص بالتقييم الذاتي ومنح الشهادات المعتمدة كشهادة "مقيم معتمد" و"مرشد معتمد" و"كيف تبدأ رحلة المؤسسة نحو التميز" محلياً وإقليمياً.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز يشارك في نشاطات شركاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة



٢٠١٣/٤/١١

شارك مركز الملك عبد الله الثاني للتميز في اجتماع شركاء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) والذي استضافته الجمعية السويسرية للجودة في زيوريخ سويسرا، حيث تم عرض حالات عملية لعدة شركاء للمؤسسة تحدثوا فيها عن تجاربهم في نشر مفهوم التميز في دولهم واستفادتهم من نموذج التميز الأوروبي، كما تمت مناقشة المشاكل التي يواجهها الشركاء والاقتراحات التي من الممكن أن ترفع من مستوى أداء المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.



٢٠١٣/٤/٣٠

على صعيد متصل شارك المركز في زيارة الشركة العالمية بي إم دبليو (BMW) الألمانية في مدينة ريجنزيبرغ في ألمانيا، وهو الفرع الحاصل على جائزة التميز الأوروبي لعام ٢٠١٢ في مجال العمليات، حيث تم عرض الاستراتيجيات التي تتبناها الشركة لتحقيق التميز وكيفية تسخير الريادة والابتكار لغايات تطوير المنتجات، كما تم استعراض كيفية تصميم العمليات بحيث تؤدي بالنتيجة إلى منتجات خالية من العيوب.

مصطلحات مختارة

Innovation الإبداع

الترجمة العملية للأفكار إلى منتجات، خدمات، عمليات، أنظمة أو علاقات مجتمعية جديدة.

Excellence التميز

تحقيق والمحافظة على مستويات أداء متفوقة تلبى وتتجاوز احتياجات وتوقعات جميع أصحاب العلاقة المعنيين.

Continual Improvement التحسين المستمر

التحسين المتواصل على العمليات ومعايير الأداء ومنهجيات العمل والأنشطة وطرق التطبيق للارتقاء بها إلى مستويات أفضل من خلال التغيير التدريجي، مما ينعكس إيجاباً على المخرجات النهائية، والذي يقود لتحقيق مستويات أداء أعلى.

Organizational Culture الثقافة المؤسسية

المجموعة المحددة من القيم والقواعد التي يشاركها الموظفون والمجموعات في المؤسسة والتي تضبط طريقة تعاملهم مع بعضهم البعض ومع أصحاب العلاقة خارج المؤسسة.

Values القيم

فلسفات ومبادئ العمل التي تقود السلوك والتصرف الداخلي للمؤسسة بالإضافة إلى العلاقة مع العالم الخارجي. تقدم القيم إرشاداً وتوجيهاً للأفراد عما هو جيد أو مرغوب به وما هو غير ذلك. القيم تفرض تأثيراً كبيراً على سلوك الأفراد والفرق تخدم كدليل شامل في كل المواقف.

Benchmarking المقارنة المعيارية

عملية مقارنة نظامية للمنهجيات مع مؤسسات أخرى ذات علاقة، والتي تساعد المؤسسة على اتخاذ الإجراءات لتحسين أدائها.

Benchmarking المقارنة المعيارية

عملية مقارنة نظامية للمنهجيات مع مؤسسات أخرى ذات علاقة، والتي تساعد المؤسسة على اتخاذ الإجراءات لتحسين أدائها.

Good/Best Practice الممارسات الجيدة/ أفضل الممارسات

أفضل المنهجيات، السياسات، العمليات أو الطرق والتي تؤدي إلى إنجاز استثنائي. حيث أنه من الصعب تحديد ما هو الأفضل، فإن مصطلح الممارسات الجيدة هو المفضل لدى غالبية المؤسسات. طرق إيجاد الممارسات الجيدة خارج المؤسسة تتضمن المقارنة المعيارية والتعلم الخارجي.

Key Performance Indicators مؤشرات الأداء الرئيسية

مجموعة من المقاييس الكمية الرئيسية المالية وغير المالية التي تساعد المؤسسة على تحديد مستوى الانجاز للأهداف المطلوب تحقيقها.

Effectiveness الفعالية

مدى توافق الإنجاز أو الأداء مع الأهداف
الموضوعة خلال فترة زمنية محددة، وتقاس
الفعالية بمدى تحقيق هذه الأهداف.

Efficiency الكفاءة

العلاقة بين الأهداف المحققة والموارد المستخدمة
لتحقيقها.

مبادئ التميز الأساسية

سوف نعرض ابتداءً من هذا العدد من النشرة الإلكترونية شرحاً مبسطاً لكل مبدأ من مبادئ التميز



١. تحقيق نتائج متوازنة

- إن ما يضمن نجاح المؤسسة على المدى الطويل هو سعيها نحو تحقيق نتائج متوازنة تلبى احتياجات أصحاب العلاقة وتتفوق عليها إن أمكن على المدى القصير وال المدى الطويل، حيث تقوم المؤسسة وضمن عملية تطوير ومراجعة الخطة الإستراتيجية والسياسات الداعمة بإشراك كافة أصحاب العلاقة المعنيين وأخذ توقعاتهم واحتياجاتهم بعين الإعتبار.
- تقوم الشركة بتحديد وفهم النتائج الرئيسة المطلوبة لتحقيق رسالة المؤسسة ووضع مؤشرات الأداء والمستهدفات لقياس مستوى الإنجاز وتقييم مدى تحقيق الأهداف، كما تقوم بتطبيق الإستراتيجية بشكل شمولي ونظامي لضمان تحقيق النتائج على المدى القصير وال المدى الطويل.
- تقوم المؤسسة بمتابعة المتغيرات ووضع السيناريوهات المختلفة ضمن استراتيجية لإدارة المخاطر بهدف التعامل مع الظروف المتغيرة وغير المتوقعة، كما تقوم بمقارنة أدائها مع أداء مؤسسات أخرى متميزة محلياً وعالمياً بهدف تحديد فرص التحسين التي يمكن تطويرها.

مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

تأسس مركز الملك عبد الله الثاني للتميز عام ٢٠٠٦، برئاسة سمو الأمير فيصل بن الحسين ويدير جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز والتي تعد أرفع جائزة للتميز على المستوى الوطني في جميع القطاعات. يهدف مركز الملك عبد الله الثاني للتميز إلى نشر ثقافة التميز في الأردن والمنطقة من خلال تطوير نماذج/ أطر التميز ومعايير التقييم المبنية على أفضل الممارسات الدولية، تقييم أداء المؤسسات، إدارة جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ونشر التميز في القطاعين العام والخاص، وقطاع المؤسسات غير الربحية وغير الحكومية.

هاتف: ٠٠٩٦٢٦٥٨٠٣٨٦٠

البريد الإلكتروني: info@kace.jo

الموقع الإلكتروني: www.kace.jo

عمان-الأردن