
عنوان الورقة :

**معايير الجودة للعمل الخيري المتميز
مواءمة معايير جائزة الملك عبد العزيز لجودة للعمل الخيري**

مقدمها :

الأستاذ / حسين بن رده القرشي

ملخص الورقة :

أنشئت برامج جوائز الجودة الوطنية في الدول المتقدمة لتشجيع المنشآت في مختلف القطاعات على رفع مستوى أدائها وترشيد مواردها وزيادة جودة منتجاتها وخدماتها لتصبح قادرة على المنافسة مع المنشآت العالمية الأخرى. ولقد أدت جوائز الجودة دوراً هاماً في تطوير ثقافة الجودة والعمل المؤسسي الشامل المتميز سواء فيما يتعلق بمقوماتها كأسلوب القيادة والإدارة والتخطيط وإدارة الموارد وتطوير العمليات والإجراءات وتحقيق رضا المستفيدين بكافة شرائحهم والنفذ المجتمعي وتحقيق النتائج المطلوبة بأعلى مستويات الجودة والتميز. وقد أثرت هذه الجوائز تأثيراً بالغاً في رفع مستوى أداء المنشآت التي وظفت معاييرها، واستطاعت تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها وزيادة كفاءتها وربحياتها وتحفيز ونشر أفضل الممارسات لتلك المعايير.

وتعتبر معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة الركيعة الأولى في المملكة العربية السعودية حيث بدأ تطبيقها في القطاع الخاص وستشمل باقي القطاعات الحيوية ومنها القطاع الخيري الذي هو بحاجة ماسة لمثل هذه المعايير لتطوير أدائه المؤسسي وتفعيل روح المنافسة للوصول إلى أفضل الممارسات.

وفي هذه الورقة سوف يتم استعراض معايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة وكيفية تطبيقها على المؤسسات الخيرية من خلال التقييم الذاتي لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين ووضع برامج التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى مستويات وممارسات متقدمة في الجائزة، ومقارنة تلك الممارسات بالمستويات العالمية المتميزة.

مقدمة :

في ظل ما تشهده الأسواق العالمية من منافسة حادة ومتغيرات اقتصادية كبيرة، أصبح من الضروري تأسيس جائزة وطنية للجودة بالملكة العربية السعودية، تأخذ بالاعتبار الظروف الاقتصادية المحلية وترفع مستوى جودة المنتجات والخدمات. ومن هنا جاءت فكرة جائزة الملك عبد العزيز للجودة، التي من المأمول أن تسهم في وضع أسس التطوير والإنجاز والتحسين المستمر وإيجاد مناخ تنافسي صحي في جميع القطاعات، مما يساعد على رفع مستوى الأداء في كافة الأنشطة الإدارية والمالية والفنية والتسويقية في المنشآت التي تعتبر الجودة خياراً استراتيجياً لا بديل عنه في عصر العولمة والانفتاح الاقتصادي وانضمام المملكة إلى منظمة التجارة العالمية.

وقد أنشئت جائزة الملك عبد العزيز للجودة بموجب خطاب المقام السامي رقم ١٨٦٧٠/ب/٧ وتاريخ ١٤٢٠/١١/٢٧ هـ بهدف تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية لتبني مبادئ الجودة الشاملة وأسسها، والعمل على رفع مستوى الجودة، والقدرة على المنافسة العالمية، مع تفعيل التحسين المستمر لأداء هذه القطاعات وتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز التي تحقق أعلى مستويات الجودة. وعلى هذا الأساس سيساهم برنامج جائزة الملك عبد العزيز للجودة بالملكة في رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات الوطنية، وزيادة التنافس بين المنشآت في القطاعات المختلفة جميعها بما فيها القطاع الخيري والذي يتعين عليه تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين منه ومساعدته على المنافسة العالمية كما هو الحال بالنسبة للقطاعات التجارية والصناعية وغيرها.

وتمنح الجائزة من خلال هيئة المحكمين وفرق التقييم المستقلة التي تقوم بمراجعة استمارات التقدم وإجراء زيارات ميدانية عند الحاجة بتنسيق الأمانة العامة التابعة للهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس. ويستخدم المقيمون معايير الجائزة التالية لإعطاء تقييم و حكم موضوعي عن مستوى الجودة في المنشآت المتقدمة:

١. القيادة الإدارية.

٢. التخطيط الاستراتيجي.

٣. الموارد البشرية.

٤. الموردون والشركاء.
٥. إدارة العمليات.
٦. التركيز على المستفيد.
٧. المعلومات والتحليل.
٨. التأثير على المجتمع.
٩. نتائج الأعمال.

ويعطى لكل معيار من المعايير السابقة وزن محدد يختلف بحسب أهمية المعيار بالنسبة للمملكة، ويكون الوزن على شكل نقاط لكل معيار، حيث يبلغ عدد النقاط الإجمالية للمعايير كلها ١٠٠٠ نقطة. ويشتمل كل معيار رئيسي على عدة معايير فرعية تسمى عناصر. وتخضع معايير الجائزة للمراجعة والتحديث والتطوير لكي تواكب التطورات والتغيرات العالمية، وتتماشى مع الاحتياجات والتطورات المستقبلية للمنشآت والمستفيدين منها.

نبذة عن جوائز الجودة العالمية والوطنية:

تقدم جوائز الجودة للمنشآت المتميزة في مجال الجودة من قبل جهة رسمية مستقلة ليس لها ارتباط بالمنشأة الحاصلة على الجائزة، وبنيت جميع هذه الجوائز على أساس تقييم المنشآت المتقدمة حسب معايير محددة، بعض هذه المعايير تركز على قياس نتائج مستوى الجودة في المنشآت، والبعض الآخر يقيس مطابقة المنشآت لمتطلبات المستفيد والبعض الآخر يقيم الجهد المبذول من قبل المنشآت لضمان توافق جودة المنتج وثباته لديها. ويمكن تصنيف جوائز الجودة إلى مستويين رئيسيين:

١- المستوى العالمي:

- وهي جوائز الجودة التي تعطى على المستوى العالمي، حيث لا تنحصر في دولة معينة.
- ١/١- جائزة ديمينج (Deming) التي أنشئت عام ١٩٥١م على مستوى اليابان وتحولت إلى المستوى العالمي عام ١٩٨٤م.
 - ٢/١- جائزة الجودة الأوربية: تأسست عام ١٩٩٢م.
 - ٣/١- جائزة الجودة الذهبية لمنطقة شرق آسيا ودول المحيط الهادي.

٢- المستوى الوطني:

و هي جوائز الجودة التي تعطى على مستوى الدولة حيث تنحصر في المنشآت التي تعمل في تلك الدولة، والجدير بالذكر أنه يوجد أكثر من أربعين جائزة جودة لمعظم دول العالم المتقدمة والنامية من أهمها:

- جائزة مالكولم بالدرج (Malcolm Baldrige) الأمريكية التي أنشئت عام ١٩٨٧ م.
 - جائزة سنغافورة الوطنية للجودة ، أنشئت عام ١٩٩٤م.
 - جائزة المملكة المتحدة للجودة ، أنشئت عام ١٩٩٤ م .
 - جائزة السويد للجودة ، أنشئت عام ١٩٩٦ م .
 - جائزة دبي للجودة، أنشئت عام ١٩٩٤م.
 - جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، أنشئت عام ١٩٩٩م.
- وغيرها العديد من الجوائز الوطنية الأخرى.

موجز عام عن الجائزة:

تهدف جائزة الملك عبد العزيز للجودة إلى تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية لتطبيق أسس ومبادئ وآليات الجودة الشاملة من أجل رفع مستوى جودة الأداء وتفعيل التحسين المستمر لعملياتها الداخلية وتحقيق رضا المستفيدين. كما تهدف الجائزة لتكريم أفضل المنشآت ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة نسبيًا وحصولها على التقدير اللائق على المستوى الوطني لما حققته من إنجازات وبلوغها مرتبة أفضل بين المنشآت المحلية المتنافسة.

كما تُعدُّ الجائزة وسيلة لتحقيق التميز في الأعمال من خلال توفير هيكل متكامل لتنسيق جميع أنشطة تحسين الأداء وإدارتها، وذلك بتمكين المنشآت من تقييم مستوى أدائها الحالي ومقارنته بمستوى الأداء في المنشآت المتميزة على مستوى العالم، ومن ثم العمل على سد الفجوات الموجودة بين المستويين. وتقدم الجائزة معايير محددة تمكن المنشآت من قياس أدائها في عدة مجالات رئيسة تساعدها على تحسين الأعمال بصورة مستمرة لتحديد الأهداف وترتيب أولوياتها وتنظيمها وتحقيقها ومراجعتها بغرض إنجاز هذه الأهداف.

فعد التقدم للترشح للجائزة، تعطي المنشأة نفسها فرصة للخضوع لعملية تقييم موضوعية من قبل مقيمين مستقلين مدربين على تطبيق المعايير وبملاكون الخبرة الكافية في تقييم منشآت مشابهة. كما أن عملية التقييم الذاتي للمنشآت باستخدام معايير الجائزة تساعد على فهم الجوانب التالية في نظام المنشأة:

- كيف تعمل المنشأة؟
- مدى تميز المنشأة مقارنة بالمنشآت الأخرى.
- مستوى الجودة الذي ترغب المنشأة في تحقيقه.
- مواطن التطوير في نظام المنشأة والعمليات التي تحتاج إلى تحسين.
- كيفية الشروع في تطبيق التغيير والتحسين المستمر.

وبشكل عام تتشابه برامج الجوائز الوطنية المطبقة في كثير من دول العالم في اللوائح والمعايير والمبادئ العامة التي تحكم هذه الجوائز، فهذه الجوائز تمنح من خلال هيئة المحكمين وفرق التقييم المستقلة التي تقوم بمراجعة استمارات طلب التقدم وإجراء زيارات ميدانية عند الحاجة. ويستخدم المقيمون معايير الجائزة التي تشمل المبادئ السابقة لإعطاء حكم موضوعي عن مستوى الجودة في المنشآت المتقدمة.

رؤية الجائزة:

" أن تكون جائزة الملك عبد العزيز للجودة متميزة ورائدة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي، وأن تحقق أهدافها للارتقاء بمستوى الجودة في المجالات الإنتاجية والخدمية في المملكة العربية السعودية"

رسالة الجائزة:

" تعمل جائزة الملك عبد العزيز للجودة على تعزيز التنافس من خلال تقديم إطار عام مرجعي لتقييم أداء المنشآت وتطويرها وفق معايير دولية للتميز وإبراز دورها في نشر مفاهيم الجودة والإبداع وتطبيقاتها"

الأهداف العامة:

- (١) نشر الوعي بالجودة وأهمية تطبيقها.
- (٢) تبني التخطيط الإستراتيجي للجودة لرسم الخطط ووضع الأهداف ووسائل تحقيقها.
- (٣) تحفيز القطاعات المختلفة لتبني مبادئ الجودة الشاملة وأسسها وتطبيقها على المستوى الوطني وتفعيل التحسين والتطوير المستمر لأداء كافة العمليات الإنتاجية والخدمية.
- (٤) العمل على رفع مستوى الجودة في المنشآت السعودية لتصبح قادرة على المنافسة العالمية.
- (٥) الارتقاء بمستوى القيادات الإدارية في المنشآت لتحقيق أهداف الجودة الشاملة والوفاء بمسؤولياتها.
- (٦) حث المنشآت على الالتزام بالمواصفات والمقاييس الوطنية والدولية.
- (٧) زيادة فاعلية مشاركة المنشآت في بناء المجتمع وخدمته والتعريف بالتجارب السعودية الرائدة في مجال الجودة وإتاحة الفرصة للاستفادة منها.
- (٨) تشجيع ممارسة قياس مستويات الأداء في الأعمال المختلفة (التقييم الذاتي) ومقارنتها بمستويات أداء المنشآت المنافسة وقياس التحسن في النتائج بشكل مستمر.

فوائد الجائزة:

فوائدها للاقتصاد الوطني:

- (١) زيادة الوعي بالجودة بين المنشآت .
- (٢) إدخال أساليب العمل الحديثة التي تؤدي إلى تحقيق التميز .
- (٣) تبادل المعلومات حول استراتيجيات الأداء الناجحة .
- (٤) تحسين الموقف التنافسي للمنشآت السعودية .

- ٥) رفع مستوى جودة السلع والخدمات السعودية وبالتالي تسهم في زيادة الصادرات السعودية .
- ٦) إيجاد آلية مقارنة بين أداء المنشآت المحلية و العالمية.
- ٧) زيادة الإقبال على المنتجات المحلية.
- ٨) رفع الناتج الوطني العام.
- ٩) تحسين الميزان التجاري.

فوائدها للمنشآت المتقدمة للجائزة:

- ١) نشر الوعي بالجودة والتميز في الأداء بين العاملين، وتمثل قاعدة لقياس التطور في المستقبل.
 - ٢) المساعدة على تثبيت جهود تحسين الجودة عن طريق توثيق العمليات والنتائج.
 - ٣) التعرف على أساليب مبتكرة وحديثة للاتصال والتدريب والإدارة، والتخطيط وتحليل المعلومات.
 - ٤) إدخال أسلوب التقييم الذاتي للمنشأة.
 - ٥) تنمية روح الفريق بين العاملين والتعريف بإنجازاتهم.
 - ٦) توفير تقرير مفصل عن وضع المنشأة يعده فريق من الخبراء والمقيمين المستقلين، ويشتمل على التالي :
- تقييم عام للمنشأة.
 - قائمة بنقاط القوة ومجالات التحسين لكل من معايير الجودة.
 - المقارنة بالمنشآت الأخرى محلياً ودولياً.
 - وسيلة لقياس إجراءات الجودة في المنشأة ومقارنتها.
 - إدخال المفاهيم المتعلقة بالبيئة والصحة والسلامة في المنشأة.
 - تحسين الأداء للوصول إلى أهداف محددة.
 - زيادة رضا المستفيدين وولاء العاملين والمساهمين وذوي العلاقة.

- زيادة مشاركة العاملين في التحسين والتطوير وتحفيزهم.
- تعزيز العلاقات مع العالم الخارجي.
- التركيز على الأهم وتحديد أولويات العمل.
- قياس الأداء وتطويره وتحسينه.

فوائدها للمنشآت الفائزة بالجائزة:

- ١) الحصول على التقدير الرسمي العلني للمنشأة باعتبارها واحدة من أبرز المنشآت المتميزة في المملكة العربية السعودية وذلك بالتكريم في احتفال كبير يريعه احد كبار المسؤولين في الدولة.
- ٢) استخدام شعار الجائزة للدعاية والإعلان عن المنشأة في وسائل الإعلام ووضعه على وثائق المنشأة.
- ٣) المشاركة في المؤتمرات والندوات التي تعقد بهدف تبادل الخبرات مع الآخرين حول أفضل الممارسات والتميز في الأداء.
- ٤) الحصول على درع الجائزة.

معايير جوائز الجودة:

- هناك تشابه كبير في معايير جوائز الجودة بشكل عام حيث تستخدم هذه المعايير في تقييم أداء المنشآت، وتتلخص هذه المعايير في التالي:
- ١- القيادة.
 - ٢- التخطيط الاستراتيجي.
 - ٣- التحسين المستمر.
 - ٤- إدارة الموارد البشرية.
 - ٥- التركيز على المستفيدين والسوق.
 - ٦- إدارة العمليات.
 - ٧- المعلومات والتحليل.

٨- التعامل مع الموردين والشركاء.

٩- دور المنشأة في المجتمع.

١٠- نتائج الأعمال.

ويعطى لكل معيار من المعايير السابقة وزن يختلف حسب أهمية المعيار وأولويته بالنسبة للوضع المحلي والظروف الاقتصادية لكل دولة، كما أنه يختلف من جائزة لأخرى، ويكون الوزن على هيئة نقاط أو نسبة لكل معيار.

ويشتمل كل معيار رئيسي على عدة معايير فرعية وعناصر توفر توضيحاً لهذه المعايير. ويتم تقييم المنشآت لمعرفة مدى تحقيقها لمتطلبات هذه المعايير وذلك بواسطة فرق من المقيمين الذين يراجعون تقارير المنشآت المتقدمة، ويتحققون من المعلومات المذكورة في تلك التقارير من خلال الزيارات الميدانية للمنشآت.

وعلى الرغم من ذلك التشابه الكبير في المعايير العامة لمعظم الجوائز العالمية فإن كل دولة تضع بعض المعايير الخاصة بها بسبب اختلاف الظروف الاقتصادية والثقافية والاجتماعية. وتخضع معايير جوائز الجودة للمراجعة والتحديث والتطوير والتحسين المستمر لكي تواكب التطورات والتغيرات العالمية ولتتماشى مع الاحتياجات الجديدة للدولة والاقتصاد المحلي. وسوف يقدم هذا الدليل ملخصاً لمعايير جائزة الملك عبد العزيز للجودة لاحقاً.

الهيكل التنظيمي للجائزة:

(١) اللجنة العليا للجائزة:

لجنة عليا تمثل الجهات ذات العلاقة، يرأسها معالي وزير التجارة والصناعة، مهمتها الإشراف على الجائزة ورسم سياستها، ويتم تعيين أعضائها بقرار من معالي الوزير، ومدة عضويتها ثلاث سنوات.

(٢) الأمانة العامة للجائزة:

هي الجهة التنفيذية الرسمية للجائزة، وتتولاها الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس.

٣) اللجنة العامة للجائزة:

فريق من أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال الجودة ومجالات عمل الجائزة يتم ترشيحهم من قبل الأمانة العامة للجائزة وتوافق عليهم اللجنة العليا للجائزة. تكون مهمة اللجنة دعم الجائزة من الناحية الفنية عن طريق تكوين اللجان الفنية المتخصصة وفرق العمل المؤقتة كما تقوم بترشيح رئيس لجنة التحكيم.

٤) لجنة التحكيم:

تقترح من قبل اللجنة العامة للجائزة ومهمتها مراجعة وتقييم استمارات طلب التقدم للمنشآت المتقدمة وإعداد تقارير التقييم والتوصيات للجنة العليا للجائزة وكذلك تقارير التقييم الفنية التي ترسل للمنشآت المتقدمة. وتتكون لجنة التحكيم من أخصائيين وخبراء في الجودة وقطاعات الأعمال المختلفة. وتتكون اللجنة من ثلاثة مستويات تنظيمية وهي:

١) المحكمون، ويرشحون من قبل اللجنة العامة ويتم اعتمادهم من قبل أمين عام الجائزة.

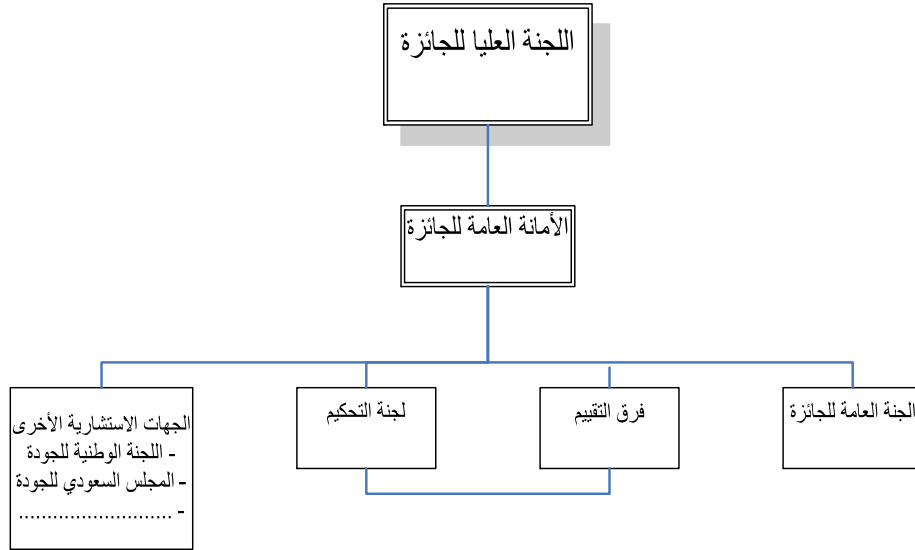
٢) رؤساء فرق التقييم.

٣) المقيمون.

٤) اللجنة السعودية الوطنية للجودة:

لجنة غير ربحية تعمل ك لجنة استشارية للجائزة مكونة من المختصين بالجودة ويشرف عليها مجلس الغرف التجارية الصناعية وتهدف إلى نشر الوعي بالجودة بين المنشآت الوطنية سواء الحكومية أو الخاصة عبر المؤتمرات والندوات والحلقات العلمية.

الهيكل التنظيمي
لجائزة الملك عبد العزيز للجودة



شكل رقم (١)

ملخص عن المعايير العامة للجائزة:

تتكون المعايير العامة بالجائزة من جزئين رئيسيين وهما المقومات والنتائج. حيث يركز الجزء الأول الخاص بمعايير المقومات على الوسائل والأساليب التي تتبعها المنشأة للوصول إلى النتائج المرغوبة. أما الجزء الثاني والخاص بالنتائج فهو يعنى بأداء المنشأة والنتائج الحالية التي حققتها والتي تم الوصول إليها عن طريق توظيف المقومات.

ويتوقع من المنشآت التي تتقدم للحصول على الجائزة توفير القدر المناسب من المعلومات والبيانات حول إجراءاتها ونتائجها الرئيسية لتوضيح الأساليب التي تنتهجها والنتائج المحققة منها. وتتلخص المعايير بالتالي:

جدول معايير الجائزة:

الوزن (درجة)	المعيار
١٥٠	القيادة الإدارية
٨٠	التخطيط الاستراتيجي
١٠٠	الموارد البشرية
٨٠	الموردون و الشركاء
١٥٠	إدارة العمليات
٩٠	التركيز على المستفيد
٤٠	المعلومات والتحليل
٦٠	التأثير على المجتمع
٢٥٠	نتائج الأعمال
١٠٠٠	المجموع

(١) القيادة الإدارية :

يتناول معيار القيادة الدور الذي تضطلع به الإدارة العليا في المنشأة في تحديد الأهداف والتوقعات ومعايير الأداء. ويهتم هذا البند بصورة خاصة بكيفية تواصل الإدارة العليا مع العاملين ومشاركتهم ومراجعتهم لأداء المنشأة، وقيامهم بإيجاد بيئة تشجع على الأداء المتميز كما يشمل هذا المعيار أيضاً مسؤوليات المنشأة تجاه الصالح العام والممارسات التي تقوم بها مراعاة لواجبات حسن المواطنة. ويعرض هذا العنصر أيضاً للجوانب الرئيسية للقيادة في المنشأة والإجراءات التي يتخذها كبار قادتها لإيجاد منشأة متميزة في أدائها وهي:

- ١ / ١ - توجهات الإدارة العليا.
- ١ / ٢ - مراجعة أداء المنشأة.
- ١ / ٣ - تشجيع ثقافة الجودة ونشرها.

٢) التخطيط الإستراتيجي :

هنا تصف المنشأة المتقدمة للحصول على الجائزة الطريقة التي تستخدمها في تحديد هدفها الإستراتيجي. بما في ذلك تحسين موقفها التنافسي وأدائها بصورة عامة. والطريقة التي تستخدمها في تحويل أهدافها الإستراتيجية والتموية إلى خطط عامة ومشاريع تطويرية بهدف زيادة الربحية وزيادة الإنتاجية أو تحسين المنتجات والخدمات. مع إنجاز خطط العمل الخاصة بها والإجراءات والمؤشرات الرئيسية ذات العلاقة بالأداء. وكيفية أعداد التوقعات الخاصة بأداء المنشأة في المستقبل في ضوء هذه الإجراءات والمؤشرات. ويتعين أن تتضمن المعلومات المقدمة من المنشأة إجابات عن الأسئلة التالية:

- ١/٢ - عملية إدارة التخطيط الإستراتيجي.
- ٢/٢ - الأهداف الإستراتيجية وخطة العمل.
- ٣/٢ - البحث والتطوير.

٢) الموارد البشرية

كيفية العمل على توظيف كامل قدرات العاملين لتحقيق تميز مرتفع الأداء، وكيفية مشاركة العاملين بهدف تطوير إمكاناتهم لضمان فاعليتهم وتأمين صحتهم وسلامتهم ورفاهيتهم .

- ١/٣ - تخطيط الموارد البشرية واختيارها.
- ٢/٣ - التدريب والتعليم .
- ٣/٣ - الأداء والتقدير .
- ٤/٣ - رضا العاملين وبيئة العمل .
- ٥/٣ - مشاركة العاملين .

٦/٣ - التوطنين.

٤) الموردون والشركاء:

كيفية إدارة العمليات الخاصة بالموردين والشركاء لتحقيق تميز في علاقات العمل وجودة المدخلات والمخرجات المتبادلة التي تعزز من قابلية الأطراف لإيجاد قيمة مضافة وتزيد من المرونة والاستجابة السريعة للتغير، وتؤسس علاقات متوازنة طويلة المدى بين الشركاء وهي:

١/٤ - اختيار وتقييم وتحسين جودة الموردين.

٢/٤ - التركيز على الموردين المحليين والمنتجات المحلية.

٣/٤ - إدارة الشراكات والاتفاقيات بعيدة المدى.

٥) إدارة العمليات

هنا تصف المنشأة المتقدمة للحصول على الجائزة كيفية تحديد وإدارة وتحسين الإجراءات والعمليات الرئيسية لتصميم وتوصيل المنتجات والخدمات وهي :

١/٥ - نظم إدارة الجودة والبيئة والطاقة والصحة والسلامة المهنية

٢/٥ - التحسين المستمر.

٣/٥ - تطبيق المواصفات القياسية السعودية أو الدولية المعتمدة.

٦) التركيز على المستفيد

هنا تصف المنشأة المتقدمة للحصول على الجائزة الطريقة التي تستخدمها لتحديد متطلبات المستفيدين والأسواق وتوقعاتهم وأفضلياتهم لضمان أن تظل منتجاتها أو خدماتها مناسبة لهم. كما تصف كيفية بناء العلاقة مع مستفيديها وتحديد العوامل الرئيسية التي تقود إلى اكتساب المستفيدين، وولائهم والمحافظة عليهم، وإلى توسع المنشأة واستدامتها وهي:

١/٦ - المعرفة بالمستفيدين والسوق.

٢/٦ - إدارة العلاقات مع المستفيدين.

٣/٦ - قياس وتعزيز رضا المستفيدين.

(٧) المعلومات والتحليل

هنا تصف المنشأة كيفية توفير أنظمة فعالة لإدارة الأداء وقياسه وتحليله وتوجيهه وتحسينه على المستويات جميعها وفي أقسام المنشأة جميعها.

ويتعين أن تتضمن المعلومات المقدمة من المنشأة إجابات عن الأسئلة التالية:

١/٧ - قياس وتحسين أداء المنشأة .

٢/٧ - إدارة المعلومات والمعرفة.

(٨) التأثير على المجتمع

ويتناول هذا العنصر نظرة المجتمع ككل إلى أثر المنشأة عليه والإجراءات الإضافية

المتعلقة بأثر المنشأة على المجتمع وهي :

١/٨ - المساهمة في التنمية الوطنية .

٢/٨ - المسؤولية المجتمعية.

٣/٨ - المشاركة في تدريب المجتمع وتعليمه

(٩) نتائج الأعمال

توجز المنشأة هنا النتائج الرئيسية التي تركز على المستفيدين من المنشأة، بما في ذلك

المعلومات المتعلقة برضا المستفيدين ونتائج أداء المنتجات والخدمات و الموارد البشرية والموردين

والاستثمار في البحث والتطوير والتصدير وهي:

١/٩ - رضا المستفيدين.

٢/٩ - النتائج المالية .

٣/٩ - الموارد البشرية .

٤/٩ - الموردون/الشركاء.

٥/٩ - الاستثمار في البحث والتطوير.

٦/٩ - التصدير .

آلية تقييم المنشآت:

يتم فحص مجموعة المستندات التي تقدمها المنشأة من قبل فريق يضم عدد من المقيمين المستقلين والذين يتمتعون بالخبرة والتدريب اللازمين لضمان درجة عالية من التوافق في عملية التقييم .

يضم فريق المقيمين خبراء في الجودة، تم اختيارهم من بين الممارسين ذوي الخبرة من مختلف القطاعات في مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية والعالم .
يتم تقييم الطلب طبقاً لنوع المنشأة باستخدام معايير الجائزة.
تعتبر كل من المجالات الرئيسية المبينة في جدول المعايير معياراً يستخدم لتقييم أداء أي منشأة فيما يتعلق بتحقيق التميز في الأداء .

دورة الجائزة

يوضح الجدول التالي توزيع نشاطات الدورة على مدار فترة الجائزة منذ انطلاقتها وحتى إعلان النتائج:

المرحلة الأولى :	الحملة الإعلامية للجائزة
المرحلة الثانية	التقدم الإلكتروني للجائزة
المرحلة الثالثة	استقبال طلبات التقدم والأوراق الثبوتية
المرحلة الرابعة:	فرز طلبات التقدم
المرحلة الخامسة:	تدريب المنشآت المتقدمة
المرحلة السادسة:	تدريب المقيمين
المرحلة السابعة:	استقبال تقارير المنشآت المشاركة
المرحلة الثامنة:	التقييم المكتبي والميداني
المرحلة التاسعة:	التحكيم
المرحلة العاشرة:	إقرار واعتماد النتائج
المرحلة الحادية عشر:	الحفل والإعلان عن الجائزة في دورتها الجديدة
المرحلة الثانية عشر:	ملتقى أفضل الممارسات

الخلاصة:

مما تقدم يتبين لنا أهمية وجود معايير تهتم بالجودة لا سيما في العمل الخيري والاجتماعي والذي يبقى ببقاء البشرية والحياة على وجه هذه الأرض. ولأهمية الموضوع يتعين على القطاع الخيري القيام بهذه المهمة لسببين رئيسيين هما حاجة هذا القطاع لمعايير مؤسسية تضمن له البقاء والاستمرار والمنافسة والسبب الآخر أهمية التقييم الذاتي والخارجي لهذا القطاع لإبراز دوره ونشر أفضل الممارسات ليستفيد منها الآخرون وبهذا نطبق إستراتيجية سحب هذه المنشآت الخيرية إلى مصاف المؤسسات الدولية المتميزة ذات الجودة العالية.