



# الاستبيان الوطني الرابع للجودة

1444 هـ | 2023 م

إعداد وتنفيذ:

المجلس السعودي للجودة



وقف  
الجودة والإتقان

# تقرير السلامة



## محتويات التقرير

1	الكلمة الافتتاحية
2	كلمة رئيس فريق عمل الاستبيان
3	المقدمة
4	فريق عمل الاستبيان
5	منهجية الاستبيان
6	أهداف الاستبيان
7	محااور الاستبيان
8	احصائيات عن المشاركة
	محااور الاستبيان
10	المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة
16	المحور الثاني: معلومات الشخص المشارك في الاستبيان
22	المحور الثالث: تطبيقات الجودة
35	المحور الرابع: التدريب والتوعية بثقافة الجودة
39	المحور الخامس: الصحة والسلامة المهنية والاستدامة
41	المحور السادس: الإبداع والابتكار
43	المحور السابع: إدارة المعرفة
45	المحور الثامن: إدارة المخاطر والحوكمة والإلتزام
47	المحور التاسع: الجيل الرابع من الجودة
50	المحور العاشر: مجالس وجمعيات الجودة (الوعي والأهمية)
54	مفهوم الجودة من منظور المشاركين
55	مقترحات المنشآت المشاركة
58	الملحق

## الكلمة الافتتاحية



بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

انطلاقاً من رسالة المجلس السعودي للجودة الهادفة إلى نشر وتعزيز ثقافة الجودة بالمجتمع فإن الاستبيان الوطني للجودة هو أحد المبادرات الفريدة من نوعها بالمنطقة والتي أطلقها المجلس السعودي للجودة في عام 2009 م ويتم عقده كل 3 سنوات تقريبا ويعتبر مرجعاً علمياً للباحثين والدارسين والعاملين في مجال الجودة والتميز المؤسسي ببلادنا الغالية.

وقد ساهم برنامج التحول الرقمي بالمجلس على تطور آليات ومنهجية عقد وتحليل الاستبيان مما وفر الكثير من الوقت والجهد وتحسين دقة وجودة النتائج وتوسيع نطاق المشاركة حيث شارك أكثر من 185 منظمة من مختلف قطاعات الأعمال الرئيسية بالمملكة.

لقد أظهرت نتائج الاستبيان التقدم الكبير والنضج الذي تحقق في مجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة وارتفاع مستوى ثقافة الجودة بالمنظمات السعودية مقارنة بنتائج الاستبيانات الماضية وهو لا شك نتيجة للجهود الكبيرة التي قامت بها حكومتنا الرشيدة ممثلة في الجهات الحكومية ذات العلاقة بموضوع الجودة وفي مقدمتها الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة وغيرها من الجهات التي ترعى وتدعم البنية التحتية الوطنية للجودة بالمملكة.

وفي الختام يسرني أن اتقدم باسم المجلس السعودي للجودة بالشكر والتقدير لكل الجهات والأفراد الذين شاركوا في هذا الاستبيان الوطني والشكر موصول لرئيس وأعضاء فريق عمل الاستبيان بالمجلس على الجهود الكبيرة والتميزة التي بذلوها لتحقيق هذا الانجاز الذي يضاف إلى سلسلة انجازات ونجاحات المجلس السعودي للجودة في مجال الجودة وعالمها الفسيح.

والله الموفق ...

أخوكم

د. عايض العمري

رئيس المجلس السعودي للجودة

## كلمة رئيس فريق عمل الاستبيان



في عالم الأعمال الحديثة لعصر الثورة الصناعية الرابعة والجودة 4.0 يحقق تطور نظم المعلومات قفزات سريعة في تجميع المعلومات وتحليلها من جميع الأطراف المعنية وذات العلاقة للاستفادة منها في تحسين وتطوير جودة المنتجات والخدمات وقياس مدى نضج ثقافة الجودة في قطاعات الأعمال المختلفة.

ومن هذا المنطلق تبني المجلس السعودي للجودة سلسلة الاستبيان الوطني للجودة لجمع آراء وتحليل خبراء الجودة في كافة قطاعات الأعمال بالمملكة عبر السنوات منذ الاستبيان الأول عام 2009 ميلادية وحتى الاستبيان الرابع في عام 2023 ميلادية بحيث يكون مرجع ورافد علمي موثق للباحثين ورجال الأعمال والمهتمين بتطور مسيرة الجودة في المملكة العربية السعودية.

وقد وضع المجلس ثمانية أهداف رئيسية وعشرة محاور للاستبيان الرابع تتماشى في حال المقارنة المعيارية مع أفضل الممارسات العالمية في مجال استبيانات الجودة مثل منظمة الجودة الأمريكية ASQ والأوروبية EOQ وبالتالي تمكن الباحثين من عمل مقارنات معيارية ما بين نضج ثقافة الجودة وتطبيقاتها بالمملكة مع غيرها على خارطة التنافسية العالمية.

فقد بدءنا من منظور قياس مدى تطور مستوى ثقافة الجودة بقطاعات الأعمال والتي تعتبر حجر أساس في غرس فلسفة الجودة عبر الأجيال الناشئة للوصول إلى التميز عالمياً مع رؤية المملكة 2030، وكان لا بد من التعرف على ممارسات وتطبيقات أنظمة الجودة القياسية بالمنشآت المحلية والتي تعتبر المحرك الديناميكي لدفع عجلة التحسين والتطور للمنتجات والخدمات، ومعرفة مدى التزام ودعم القيادات الإدارية للمنشآت الوطنية لبرامج الجودة والتي تعتبر ركيزة أساس لدفع وتسارع عجلة التحسين والتطور.

وقد حرصنا في هذا الاستبيان على تحديد أهم الآثار الإيجابية والفوائد المكتسبة من تنفيذ برامج الجودة وبالتالي يكون هناك مسطرة قياس مرجعية عند القيام بدراسة الأثر على المدى القريب والبعيد، فقد أثبتت العديد من الدراسات البحثية والعملية أن نتائج وأثار الجودة تحتاج إلى الوقت للنضوج بحيث تصبح الجودة ممارسة مستدامة بين العاملين على كافة المستويات وبالتالي تتمكن المنشآت من النهوض بأعمالها.

ومن أبرز محاور الاستبيان كان التعرف على الممارسات لكل من إدارة الابتكار والإبداع وإدارة المعرفة في المنشآت المشاركة والتي تعتبر من أبرز مميزات التحفيز في إطلاق القدرات الكامنة للكادر البشري فيها نحو التميز في ريادة الأعمال بشكل تنافسي والذي يعزز دور المملكة في بناء الاقتصاد المعرفي العالمي. وفي هذا الاستبيان كان لا بد من التعرف على منهجيات وآليات التحليل والتخطيط الاستباقي لمكامن المخاطر في قطاعات الأعمال من خلال محور إدارة المخاطر في زمن تتعدد فيها المخاطر المالية والاستراتيجية والتشغيلية والبشرية والجوانح والكوارث.

وفي هذا الاستبيان سوف يتعرف الدراسين والباحثين عن استعدادات المنشآت المشاركة في التحول الرقمي ومواكبة الجيل الرابع من الجودة والتي أصبحت لغة العصر مع الذكاء الاصطناعي والروبوتات والأنترنت والتي ستساهم في تحقيق الرفاهية وتحسين جودة الحياة.

ولأن الجودة عطاء لا ينقطع وينبوع لا يجف فكان لا بد من قياس مدى الوعي للمنشآت المشاركة بدعم مجالس وجمعيات الجودة المحلية والدولية وتعزيز دورها في نشر ثقافة الجودة وذلك لأن المسؤولية المجتمعية في المنشآت المتميزة هي القلب النابض الذي يوضح دور القيادة الإدارية للمنشأة ومساهمتها في رقي وتقدم المجتمع المحلي والدولي.

وسوف يجد الباحثين في هذا الاستبيان أن المقارنة ما بين الاستبيان الثالث والرابع قيمة مضافة والتي أوضحت تقدماً إيجابياً في مجمل المحاور بشكل يعكس أن تبني ثقافة الجودة والتميز له أثراً ملموساً على أرض الواقع.

ونحن بالمجلس السعودي للجودة وفريق عمل الاستبيان الرابع نحسب الله في عملنا هذا ونرجو الفائدة واستدامة تطور الأعمال في المنشآت السعودية قاطبة ونتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل المنشآت المشاركة والعاملين والمساهمين في نجاح الاستبيان الوطني الرابع للجودة لعام 2023.

د. نشأت بن أنور النفوري

رئيس فريق عمل الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

## المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

يسر المجلس السعودي للجودة و انطلاقاً من رسالته الهادفة إلى نشر وتعزيز ثقافة الجودة بالمجتمع أن يقدم هذا التقرير لنتائج الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م وهو أحد مبادرات المجلس السعودي للجودة لتعزيز وقياس نضج ثقافة الجودة بالمجتمع ويتم عقده كل 3 سنوات تقريبا ويعتبر مرجعاً علمياً للباحثين والدارسين والعاملين في مجال الجودة والتميز المؤسسي ببلادنا الغالية.

وقد شارك أكثر من 185 منظمة من مختلف قطاعات الأعمال الرئيسية بالمملكة في هذا الاستبيان وقد أظهرت نتائج الاستبيان التقدم الكبير والنضج الذي تحقق في مجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة وارتفاع مستوى ثقافة الجودة بالمنظمات السعودية مقارنة بنتائج الاستبيانات الماضية.

ويرجو المجلس السعودي للجودة أن تفتح نتائج هذا الاستبيان الباب أمام الباحثين والدارسين والخبراء لمزيد من الأبحاث والدراسات في مجال الجودة وتطبيقاتها المختلفة.

شكراً لكل من ساهم في هذا الانجاز ...

والله الموفق



## فريق عمل الاستبيان



د. نشأت نفوري  
رئيس فريق الاستبيان



م. عبدالله بافرط  
عضو فريق الاستبيان



د. محمد العميري  
عضو فريق الاستبيان



د. هاني فتياياني  
عضو فريق الاستبيان



أ. دانيا الفارس  
عضو فريق الاستبيان



أ. فهد الجدعاني  
عضو فريق الاستبيان



م. هاني نفوري  
عضو فريق الاستبيان

## منهجية الاستبيان

التخطيط وتطوير أهداف ومجاور الاستبيان

تصميم / تحكيم الاستبيان

تحديد واختيار عينة المنشآت المستهدفة في الاستبيان

تدشين الاستبيان وارساله بالبريد الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي لـ المجلس السعودي للجودة (يونيو – أكتوبر 2023)

جمع الاستبيانات

تحليل البيانات

إعلان نتائج الاستبيان

التقرير النهائي



## أهداف الاستبيان

1

قياس مستوى ثقافة الجودة  
بقطاعات الأعمال بالمملكة

2

التعرف على ممارسات وتطبيقات  
الجودة المختلفة بالمنشآت المحلية

3

معرفة مدى التزام ودعم القيادات  
الإدارية للمنشآت الوطنية لبرامج  
الجودة

4

تحديد أهم الآثار الإيجابية  
والفوائد المكتسبة من تنفيذ برامج  
الجودة

5

توفير مرجعية علمية ومعلومات  
للباحثين والدارسين في مجال  
الجودة

6

قياس مدى الوعي بمجالس  
وجمعيات الجودة المحلية والدولية  
ودورها في نشر ثقافة الجودة

7

التعرف على الممارسات إن وجدت  
لكل من إدارة الابتكار وإدارة  
المعرفة وإدارة المخاطر

8

التعرف على الاستعدادات  
والتحول الرقمي المنشأ بما يواكب  
الجيل الرابع من الجودة

## محاور الاستبيان

معلومات عامة عن المنشأة



معلومات الشخص المشارك في تعبئة الاستبيان



تطبيقات الجودة



التدريب والتوعية بثقافة الجودة



الصحة والسلامة المهنية والاستدامة



الإبداع والابتكار



إدارة المعرفة



إدارة المخاطر والحوكمة والإلتزام



الجيل الرابع من الجودة Q4.0



مجالس وجمعيات الجودة ( الوعي والأهمية)



## احصائيات عن المشاركة

تم ارسال الاستبيان إلى

10,000 شخص ومنشأة

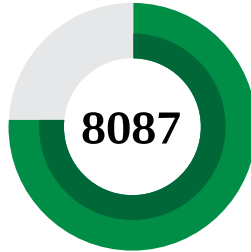


أغلق الاستبيان في

5 نوفمبر 2023م

الذين شاهدوا الاستبيان

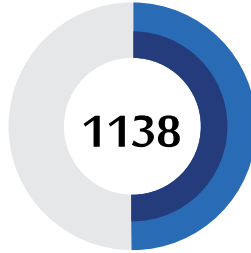
8087 شخص



المشاركات الكاملة

بدأوا الاستبيان ولم يكملوه

1138 شخص



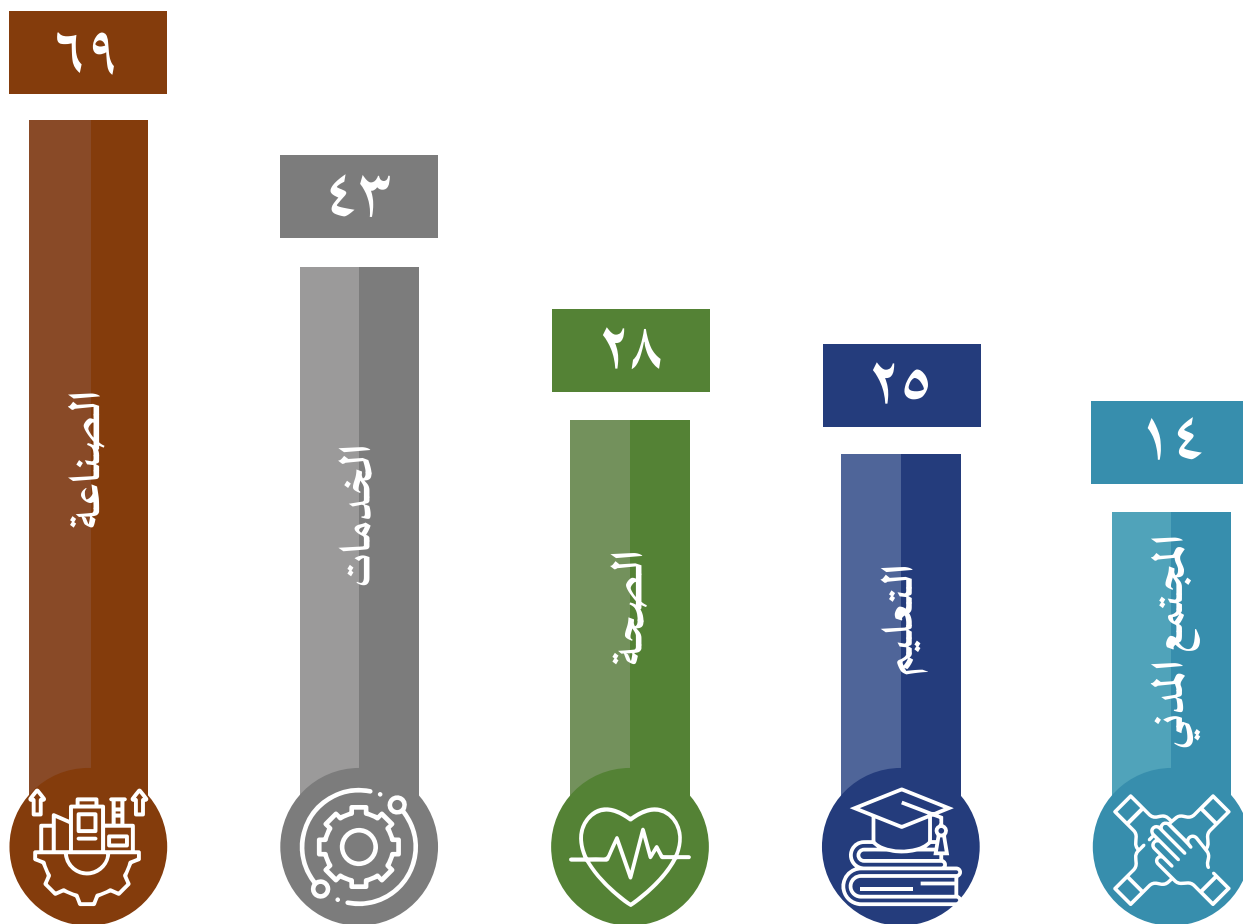
188 مشاركة

## مشاركة المنشآت في الإصدارات السابقة للاستبيان الوطني للجودة

إجمالي المشاركين	الاستبيان
101	الأول (2009م)
134	الثاني (2015م)
207	الثالث (2019م)
188	الرابع (2023م)

## عدد المنشآت المشاركة

بحسب القطاعات المعتمدة في الاستراتيجية الوطنية للجودة

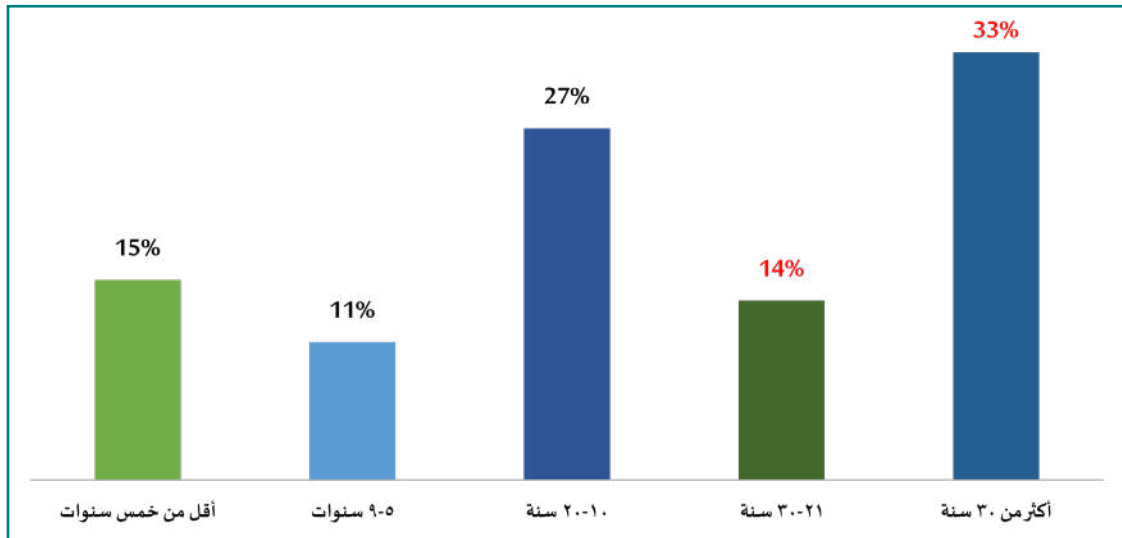




## المحور الأول

### معلومات عامة عن المنشأة

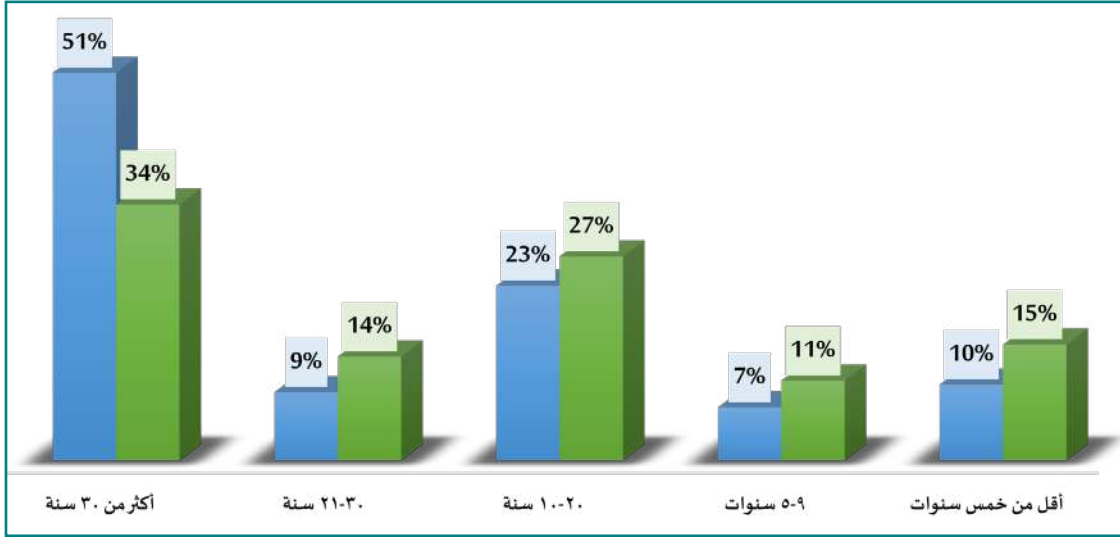
#### عمر المنشآت المشاركة في الاستبيان



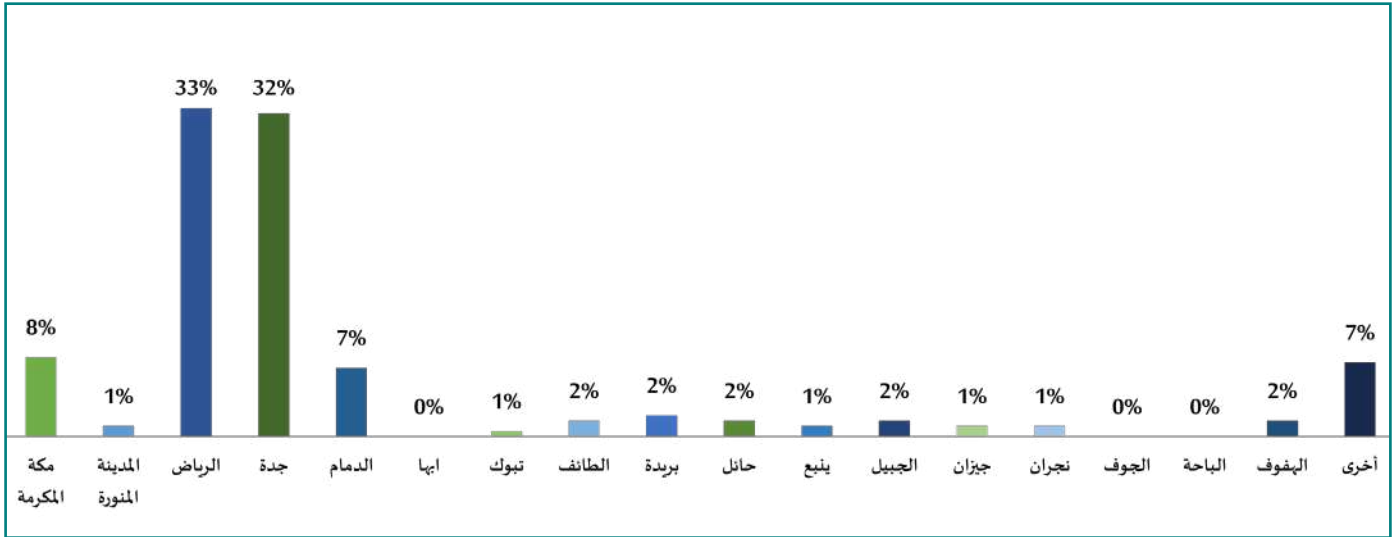
مجموع نسبة المنشآت المشاركة التي تزيد فترة وجودها أكثر من ٣٠ سنة كانت (٣٣٪)، بينما المنشآت التي تجاوزت أعمارها أكثر من ١٠ سنوات كانت (٦٤٪) من العينة المشاركة

## المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة

### مقارنة عمر المنشآت المشاركة بين الاستبيان الثالث والرابع



### المدينة التي يقع فيها المقر الرئيسي للمنشآت المشاركة



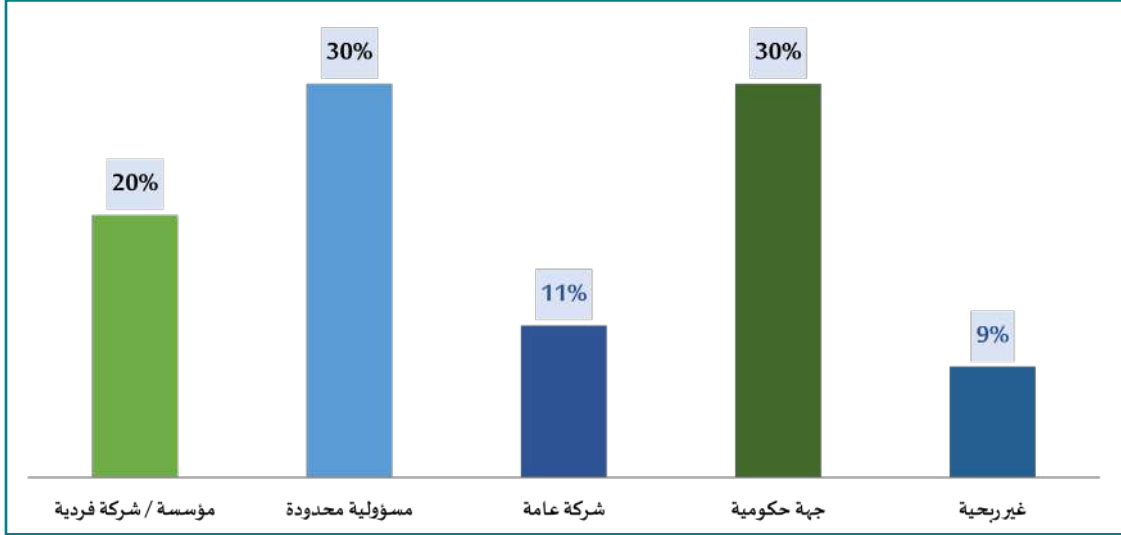
جاءت مدينة الرياض في المرتبة الأولى بعدد المنشآت المشاركة بنسبة (٣٣٪) تلتها مدينة جدة بنسبة (٣٢٪)، ثم كل من مكة المكرمة والدمام

بنسبة (٨٪) و (٧٪)، ويعود السبب بسبب كثافة الجهات الحكومية المشاركة في مدينة الرياض

المدن الأخرى المشاركة: القنفذة، بيشة، سدير، الخبر، عنيزة، الخرج، ثول، حفر الباطن، تربة، رابغ

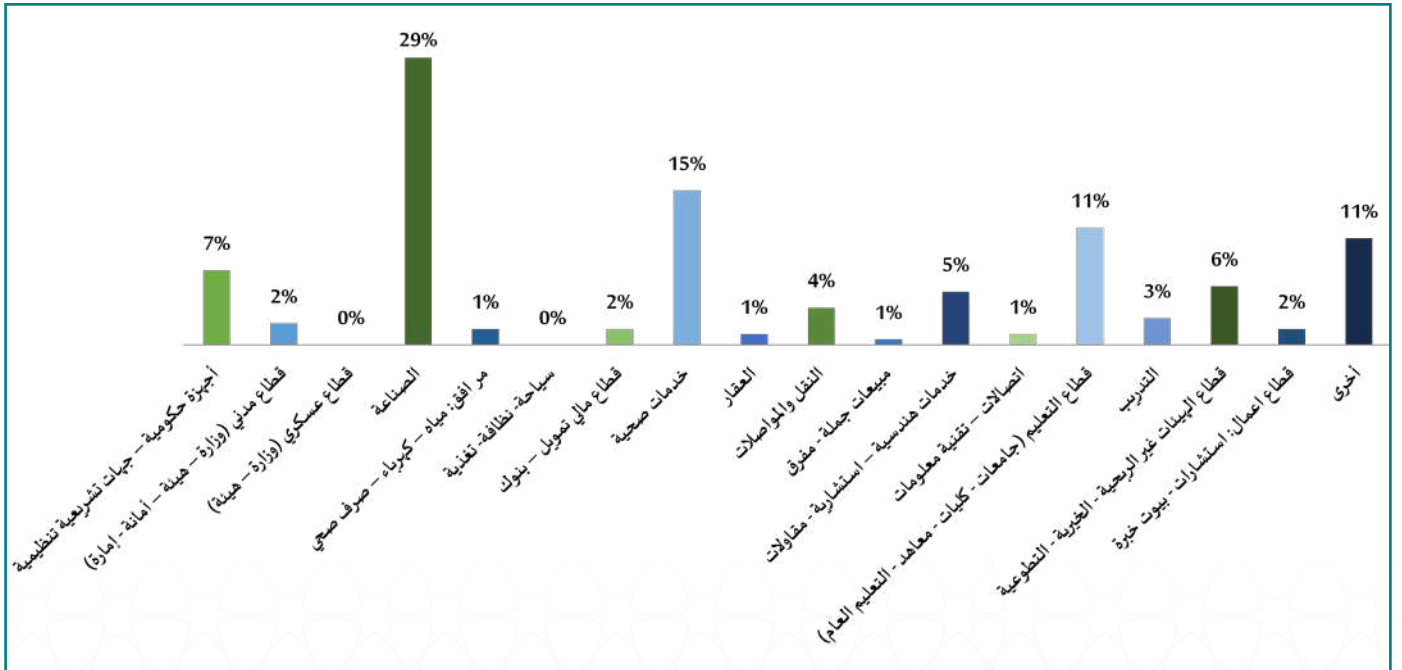
## المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة

### نوع المنشآت المشاركة



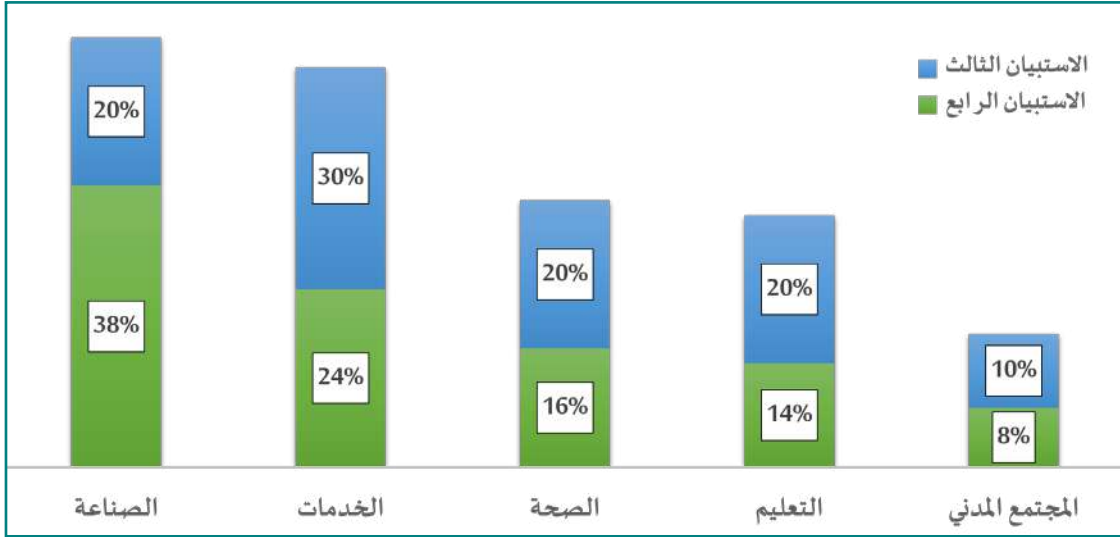
تساوت نسبة المشاركة بين الجهات الحكومية وذات المسؤولية المحدودة حيث بلغت (30%) لكل منها، وقد أظهرت نتائج مشاركات هذه المنشآت ارتفاع في مستوى تبني وتطبيق الجودة والتي سيكون لها أثر في الخدمات المقدمة للمعنيين في كلا القطاعين العام والخاص

### مجال العمل الرئيسي للمنشآت المشاركة



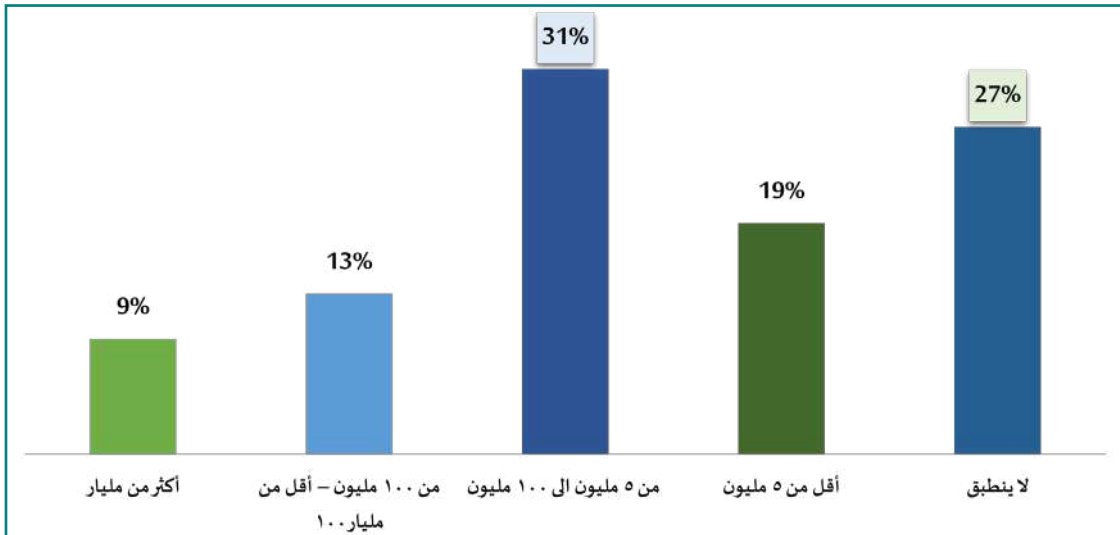
### المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة

#### مقارنة توزيع المنشآت بحسب القطاعات بين الاستبيان الثالث والرابع



من الملاحظ ارتفاع نسبة مشاركة منشآت القطاع الصناعي في الاستبيان الرابع عن الثالث، ويعود ذلك إلى ارتفاع مستوى الوعي والنضج في مجال الجودة بالقطاع الصناعي

#### عينة الدراسة حسب متوسط الدخل السنوي للمنشأة بالريال السعودي



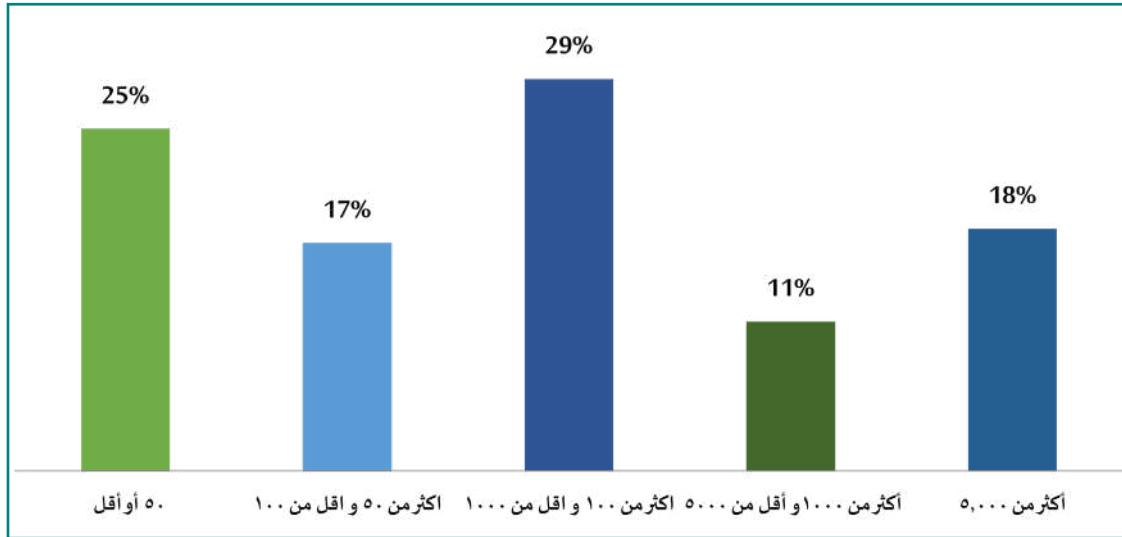
٥٣٪ من المنشآت بلغ متوسط دخلها أكثر من ٥ مليون ريال، بينما (٢٧٪) من المشاركين لم يقدموا معلومات متعلقة بالدخل بالمنشأة، وقد يعزى ذلك إلى غياب الأمور المالية عن العاملين أو عدم انطباق ذلك عليها



## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

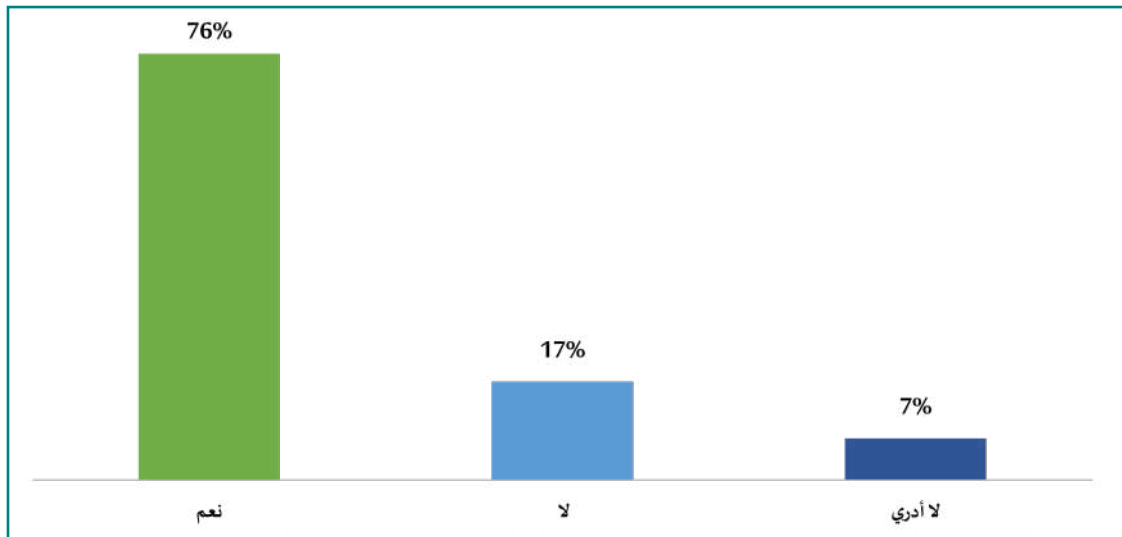
المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة

### توزيع المنشآت حسب عدد الموظفين



(٥٨%) من المنشآت المشاركة يتجاوز عدد موظفيها ١٠٠ موظف

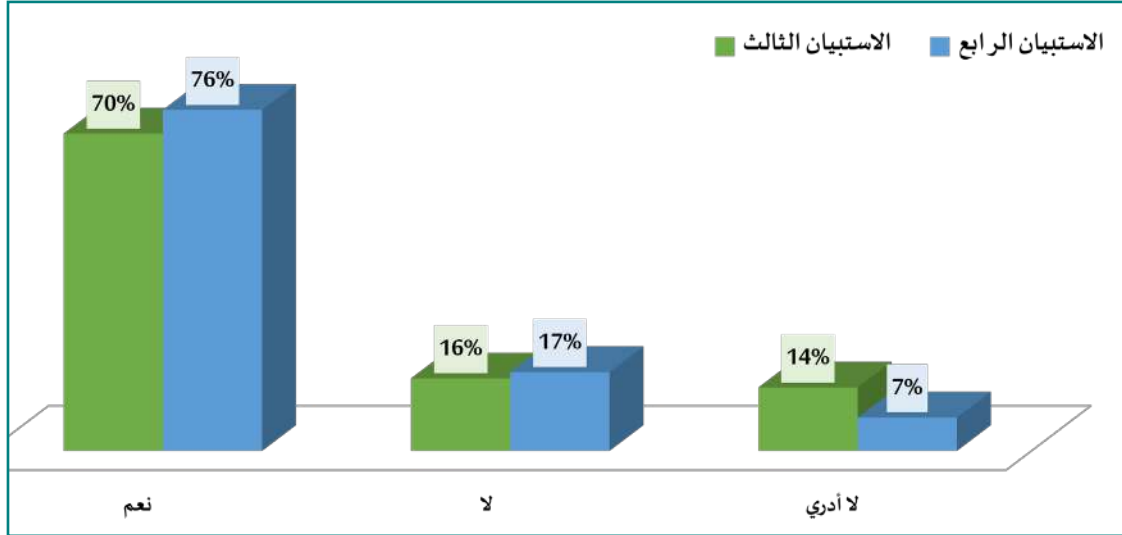
### وجود خطة إستراتيجية متوائمة مع رؤية السعودية 2030 في المنشآت المشاركة



أظهرت الدراسة أن ١٤٣ من المنشآت المشاركة (٧٦%) لديها استراتيجية متوائمة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ وهذا يدل على التفاعل الكبير مع الرؤية بمختلف القطاعات، ولا زالت الفرصة موجودة لزيادة النسبة من خلال التوعية والتحفيز

المحور الأول: معلومات عامة عن المنشأة

### مقارنة وجود خطة إستراتيجية في المنشأة متوائمة للرؤية السعودية 2030 بين الاستبيان الثالث والرابع



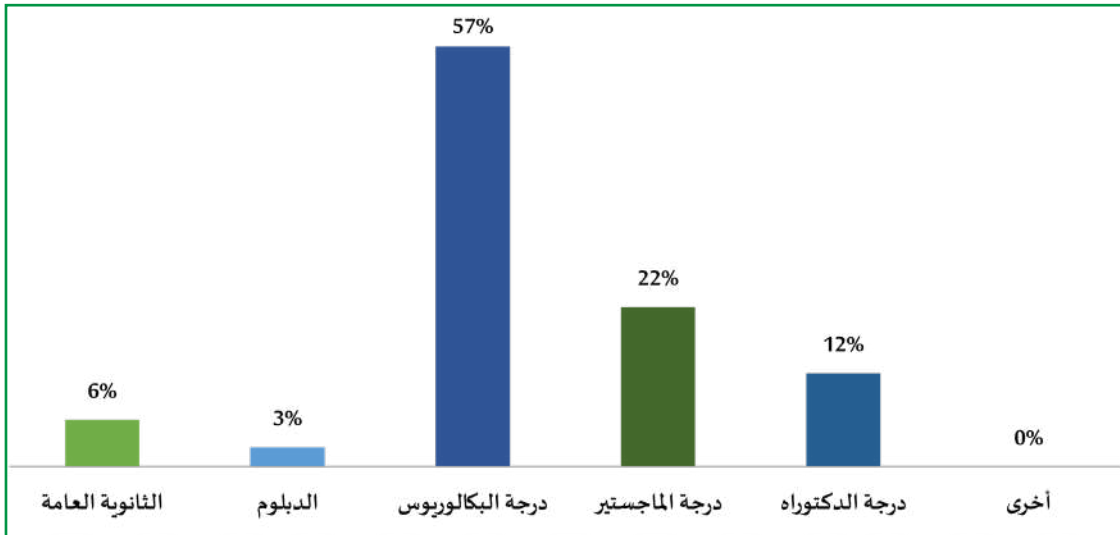
من الملاحظ ارتفاع نسبة وجود خطة استراتيجية في المنشأة متوائمة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ بين الاستبيان الثالث والرابع بنسبة (٦٪)



## المحور الثاني

# معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

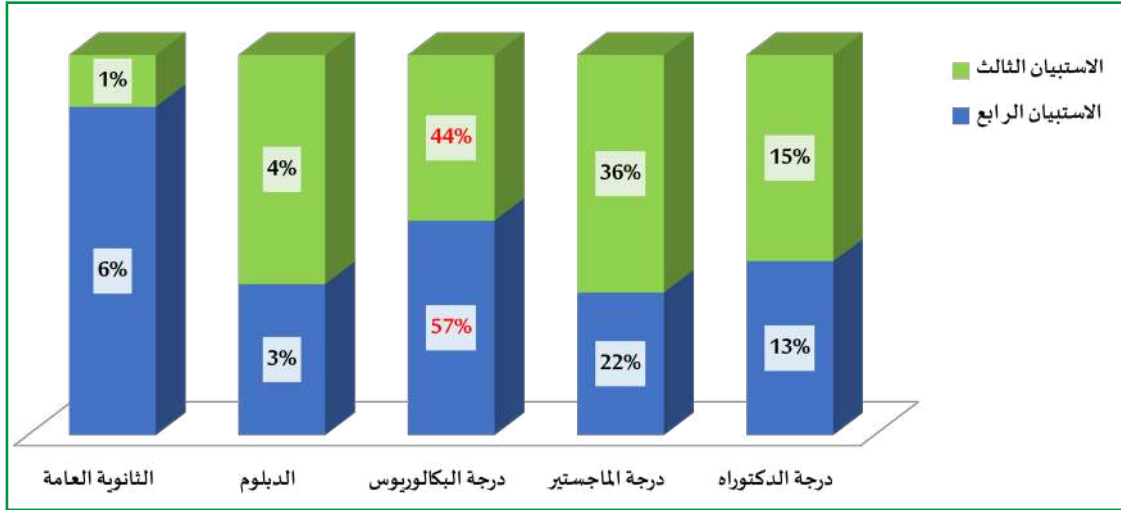
## المشاركين حسب المستوى التعليمي



(%٣٤) من المشاركين تأهلهم عالي ماجستير ودكتوراه و (%٥٧) من حملة البكالوريوس، ولم تتجاوز نسبة أقل من الشهادة الجامعية سوى (%٩) من المشاركين وهذا مؤشر على أن الجودة تحتاج لمستوى تعليمي متقدم

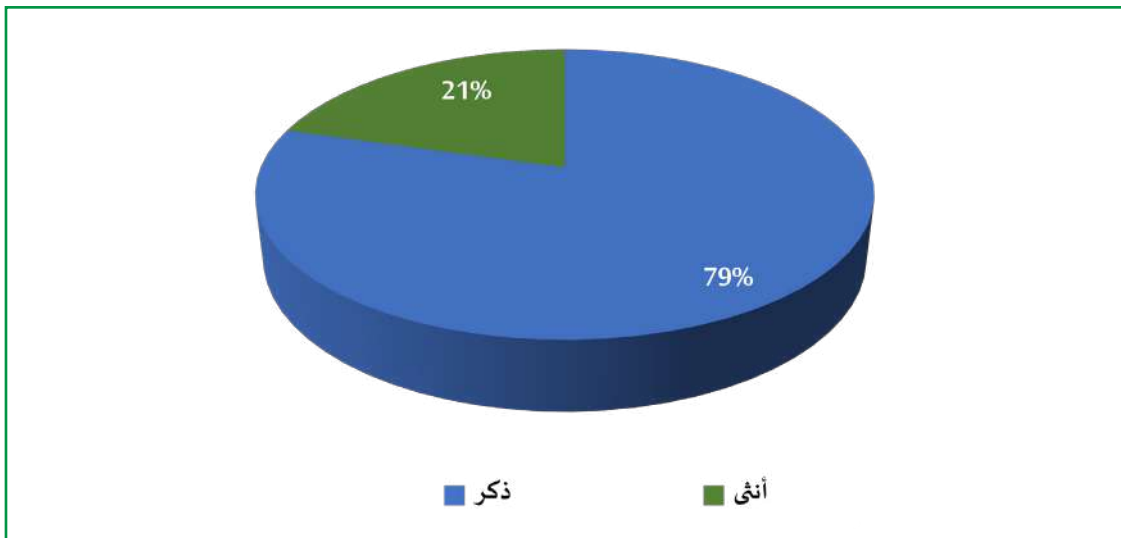
### المحور الثاني: معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

#### مقارنة المشاركين حسب المستوى التعليمي بين الاستبيان الثالث والرابع



أظهرت نتائج المقارنة أن درجة البكالوريوس هي المستوى التعليمي الأكثر في كلا الاستبيانيين

#### المشاركين حسب الجنس

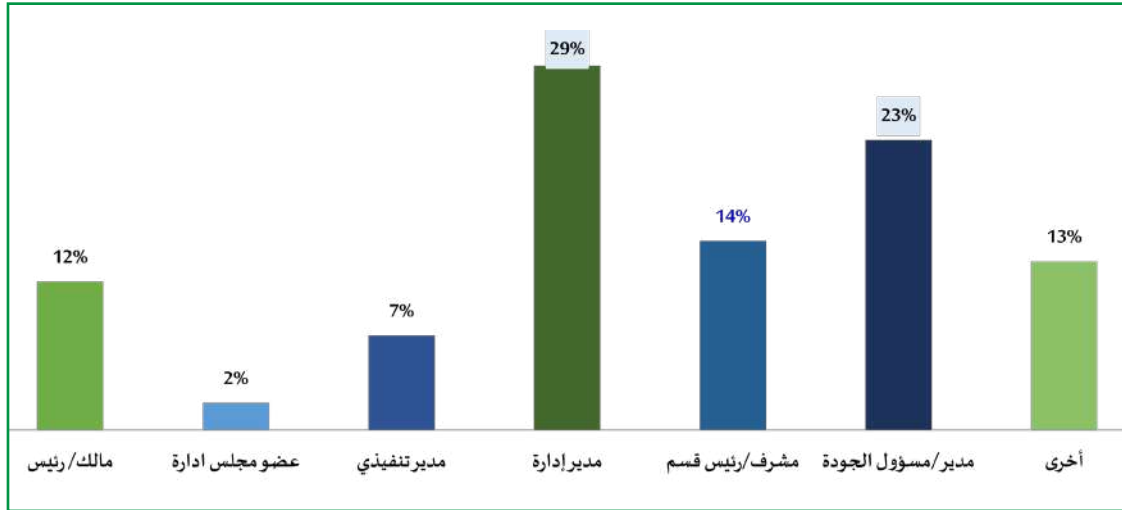


تركزت المشاركة النسائية في قطاعي الصحة ثم التعليم، بينما تركزت مشاركة الذكور بالقطاع الصناعي

## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

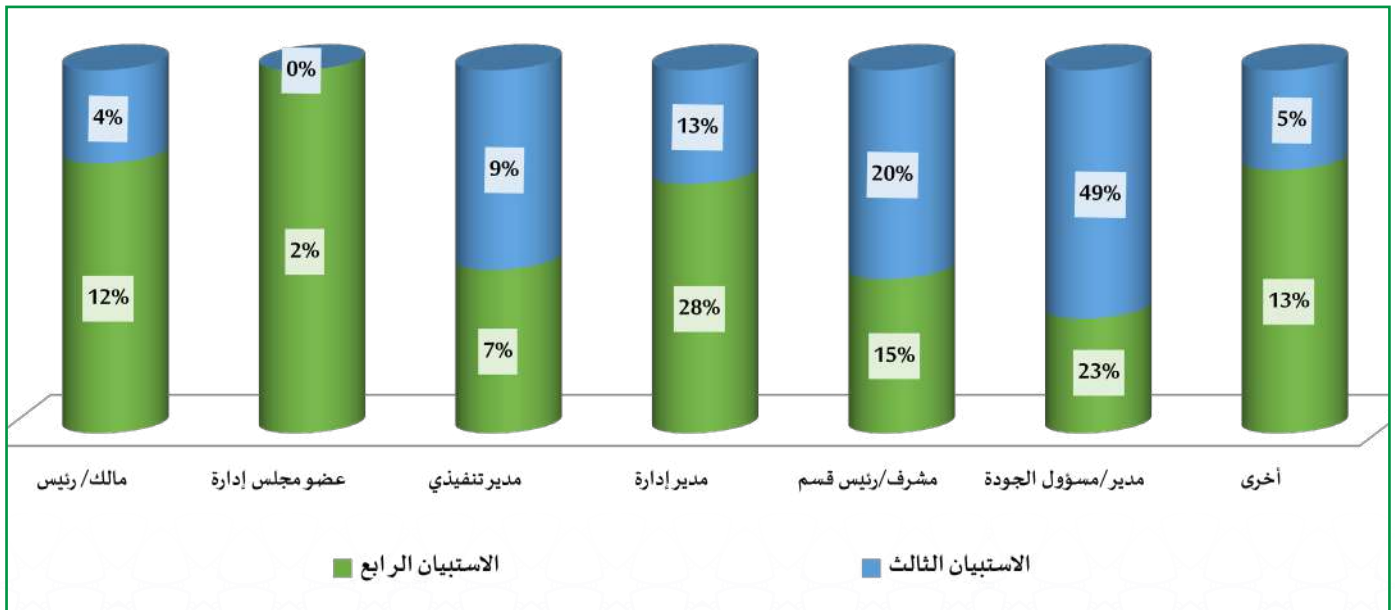
المحور الثاني: معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

### المسمى الوظيفي للمشاركين



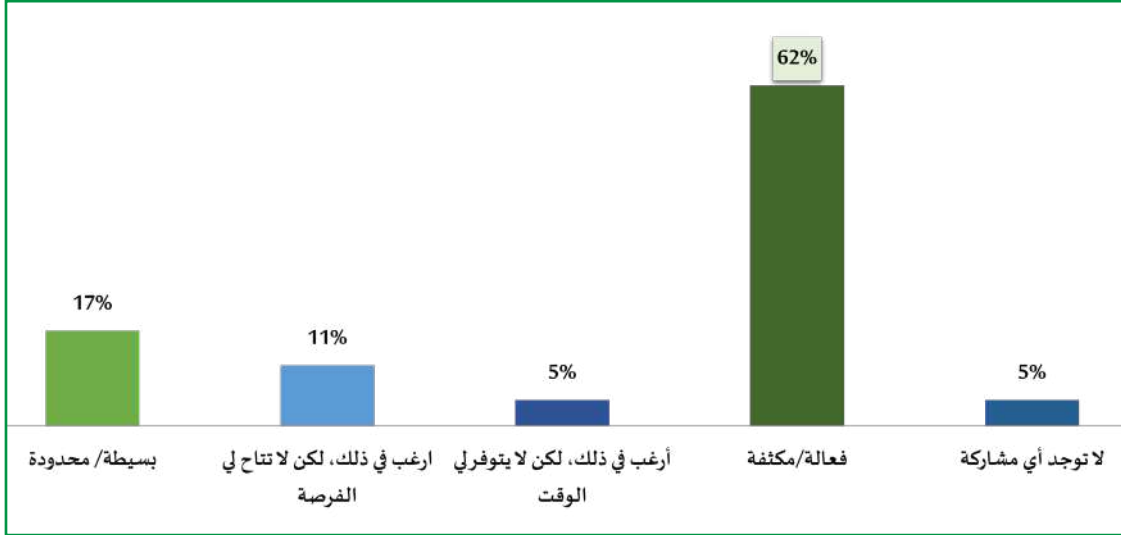
أظهرت الدراسة أن (23%) من العينة المشاركة هم على رأس هرم إدارة الجودة في منشأتهم، حيث بلغ عددهم 43 مشارك

### مقارنة المسمى الوظيفي للمشاركين بين الاستبيان الثالث والرابع



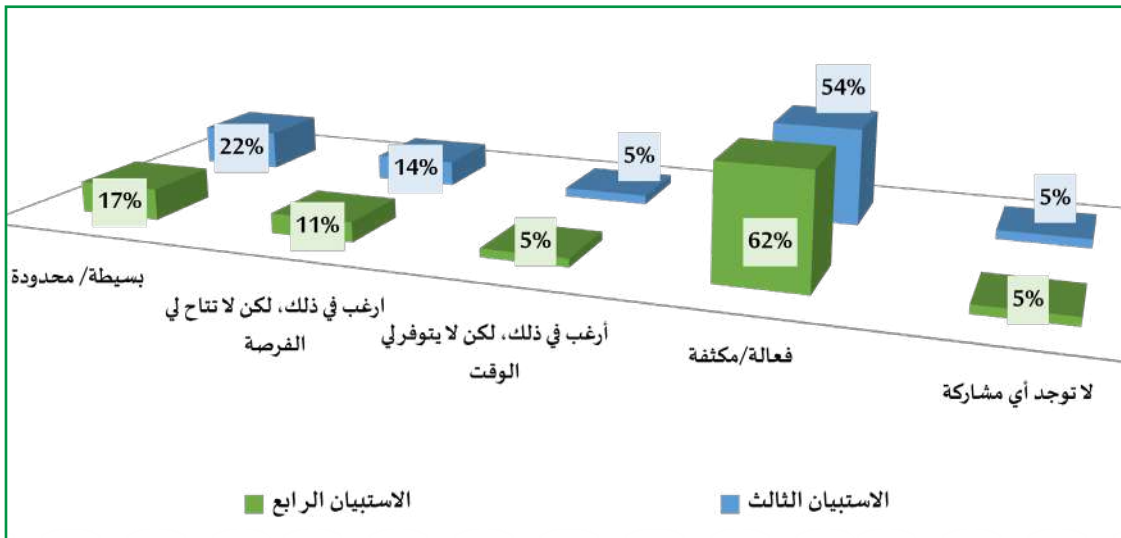
### المحور الثاني: معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

#### مشاركة المشاركين في الاستبيان في ممارسات تطبيق الجودة في منشآتهم



أوضحت النتائج أن (٦٢٪) من المشاركين في الاستبيان كانت مشاركتهم في تطبيقات الجودة بمنشآتهم فعالة ومكثفة، وفي المقابل هناك نسبة (١١٪) من العينة لديها الرغبة، ولكن لم تتاح لها الفرصة، وهنا ينبغي للمنشآت التعرف على الإمكانيات لديها وفتح المجال للراغبين بالمشاركة مع التمكين لهم

#### مشاركة المشاركين في الاستبيان في ممارسات تطبيق الجودة بين الاستبيان الثالث والرابع

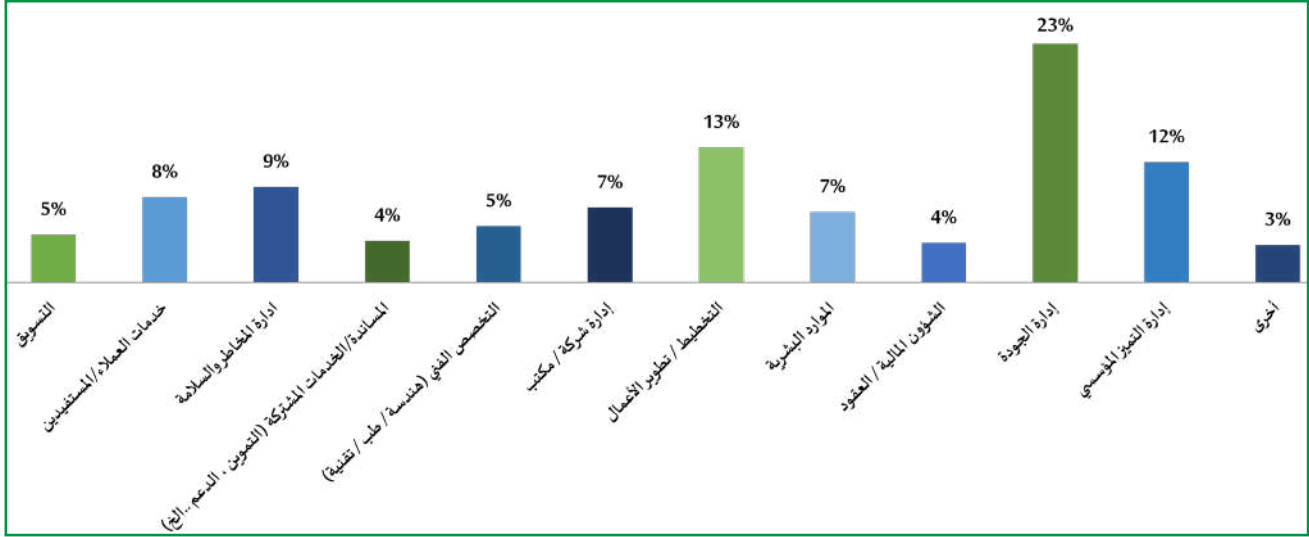


أظهرت النتائج زيادة بنسبة (٨٪) في من كانت مشاركتهم في تطبيقات الجودة بمنشآتهم فعالة ومكثفة في الاستبيان الرابع عنها في الثالث وهذا يدل على ارتفاع ملحوظ في مجال التمكين للعاملين للممارسة

## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

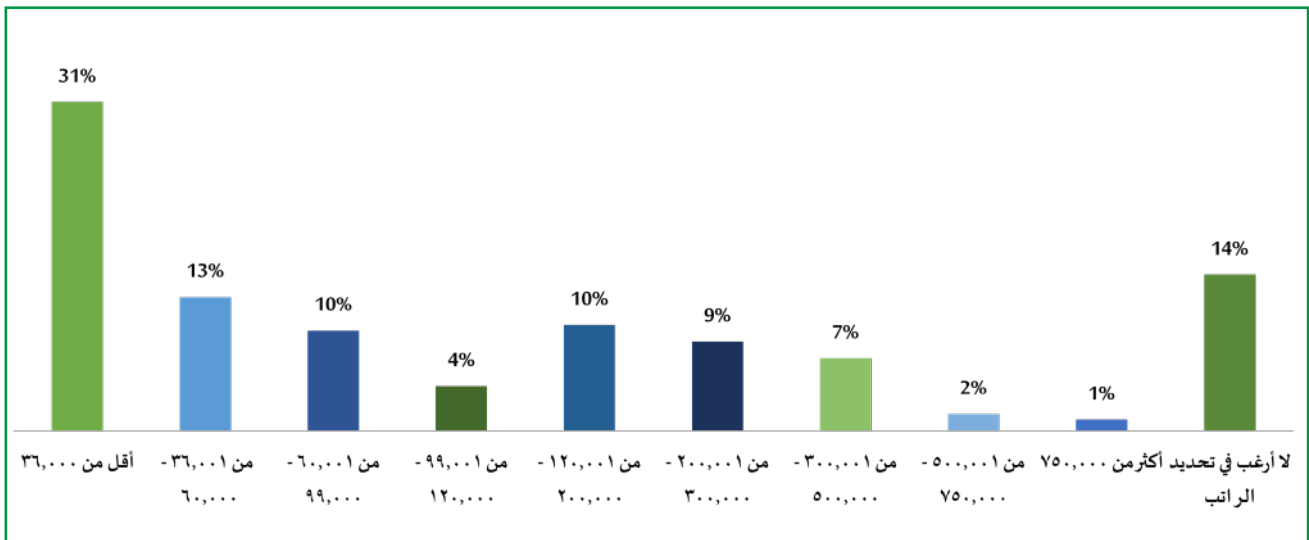
### المحور الثاني: معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

#### مجال عمل العينة المشاركة في منشأتهم



(٣٥٪) من المشاركين في الاستبيان مجال عملهم بمنشأتهم هو إدارة الجودة والتميز المؤسسي، يأتي في المرتبة الثانية مجال التخطيط والتطوير بنسبة (١٣٪)، ثم إدارة المخاطر والسلامة بنسبة (٩٪)

#### نطاق الراتب السنوي للعينة المشاركة بالريال السعودي

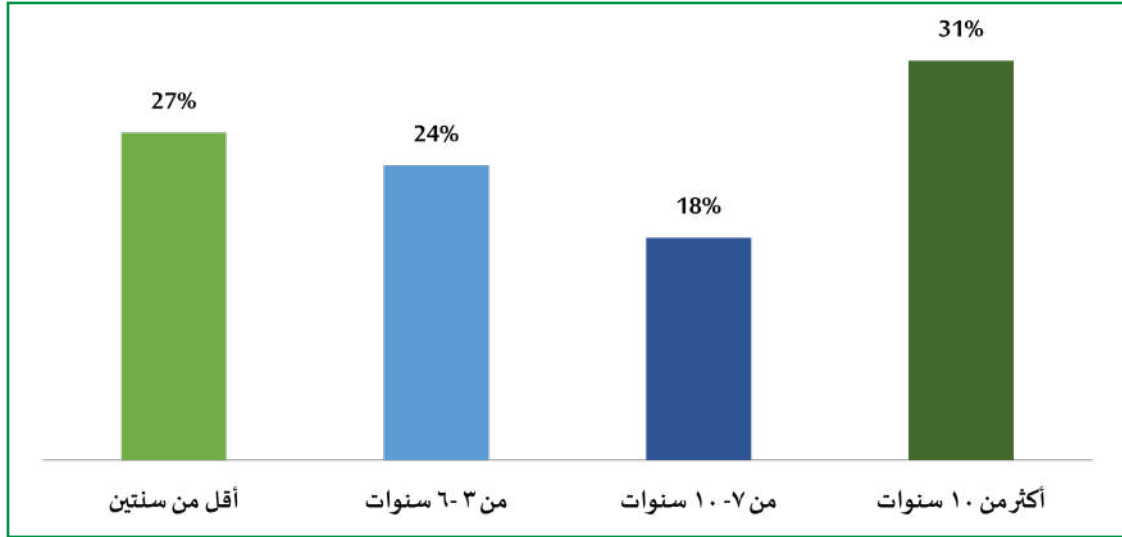


أظهرت نتائج الاستبيان وجود تفاوت ملحوظ في الرواتب السنوية للمشاركين، وهناك نسبة (١٤٪) من العينة لا ترغب في ذكر نطاق الراتب لديها ولكن من الملاحظ أن نسبة (٣١٪) من العينة راتبها لا يتعدى ٣٠٠٠ ريال شهرياً وهذا معدل منخفض جداً للتحفيز واستدامة الانتاجية وعلى المنشآت التي تسعى للتميز والحفاظ على معدل دوران وظيفي منخفض إعادة النظر فيه

## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

المحور الثاني: معلومات المشاركين في تعبئة الاستبيان

### عدد السنوات التي أمضاها المشاركون في مجال الجودة وتطبيقاتها



(٤٩%) من العينة أمضوا أكثر من ٧ سنوات في مجال الجودة وتطبيقاتها، وهذا يشير إلى وجود خبرة وتجربة لدى المشاركين

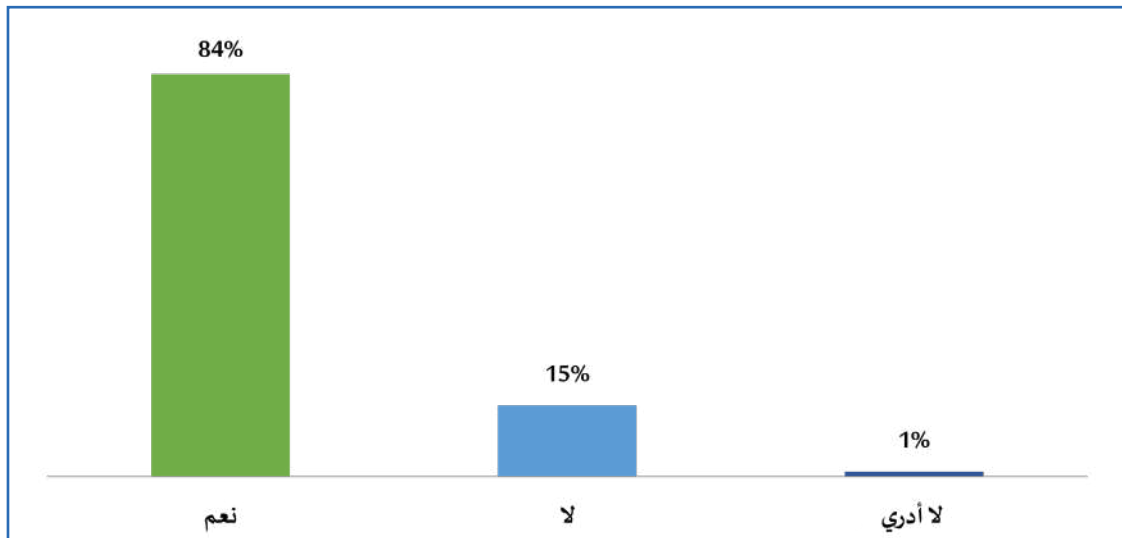




## المحور الثالث

# تطبيقات الجودة

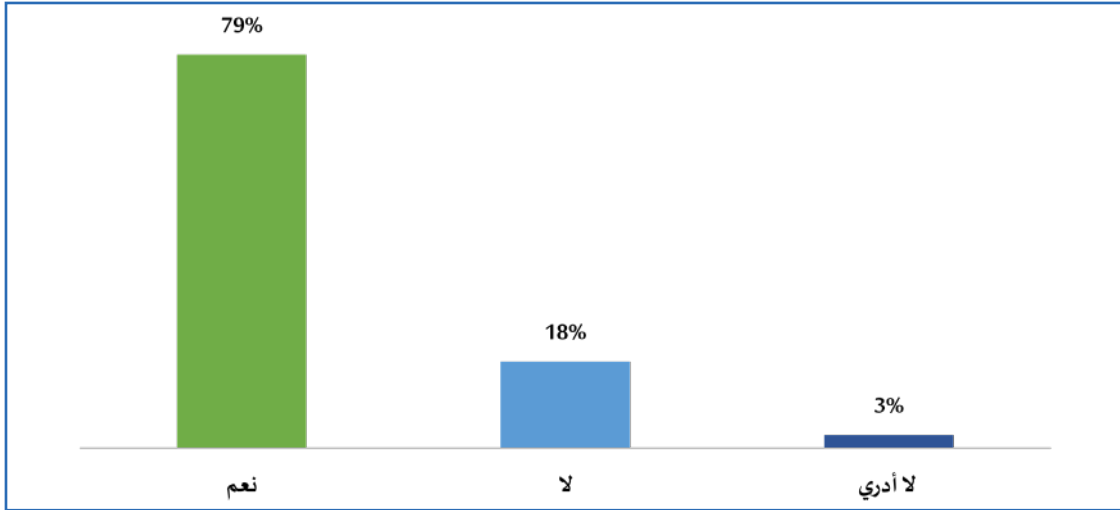
### وجود إدارة أوقسم للجودة بالمنشأة



(84%) من المنشآت المشاركة أشارت إلى وجود إدارة أو وحدة تنظيمية مختصة بالجودة لديها، وهذا يدل على اهتمام المنشآت الوطنية بالجودة وتطبيقاتها المختلفة

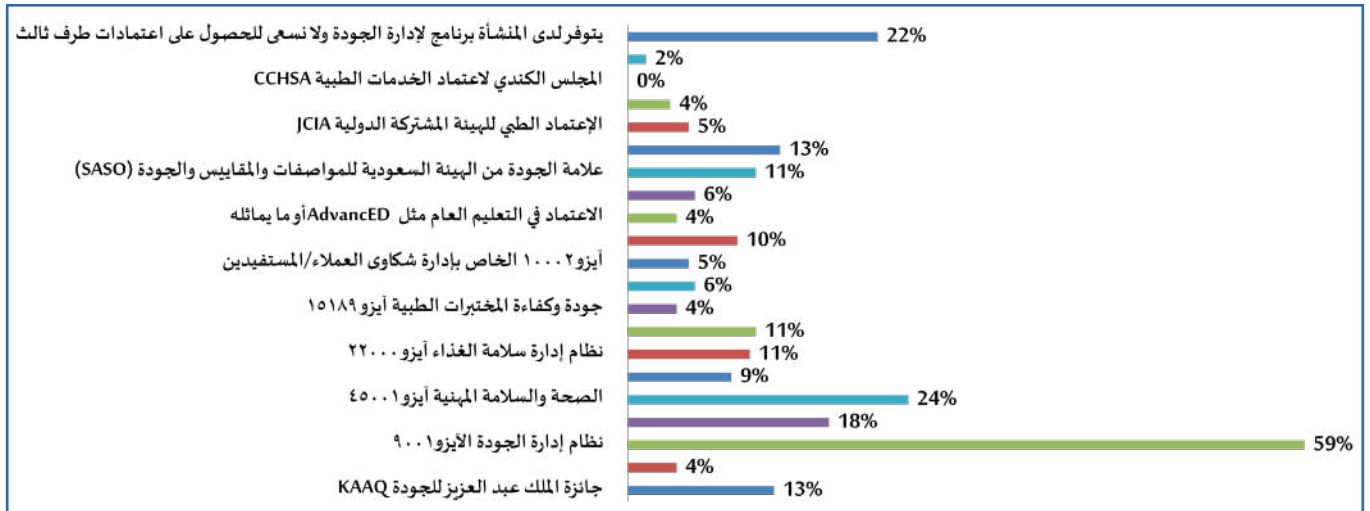
### المحور الثالث: تطبيقات الجودة

#### وجود مدير للجودة لدى المنشأة



أظهرت النتائج أن (79%) من المنشآت المشاركة لديها مدير للجودة، وهذه مؤشر جيد على اهتمام المنشآت بالوظائف المتخصصة بالجودة، بينما (18%) أفادت بعدم وجود وظيفة مدير جودة لديها

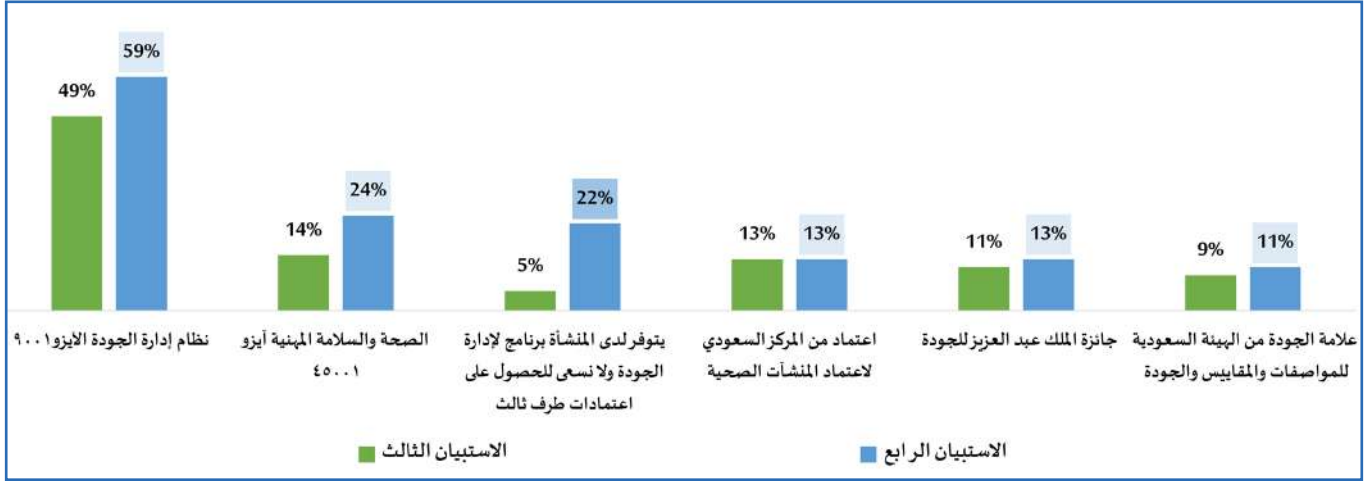
#### حصلت المنشأة على الجوائز / الشهادات / الاعتمادات التالية في مجال عملها



أظهرت النتائج أن (59%) من الجهات المشاركة حاصلة على شهادة الأيزو 9001 و(24%) على شهادة الأيزو 45001 للصحة والسلامة المهنية، بينما (22%) تعتمد على برنامج جودة خاص بها بدون الاعتماد من طرف ثالث، والجدير بالذكر أن (13%) من الجهات الصحية حاصلة على اعتماد المركز الوطني لاعتماد المنشآت الصحية (سباهي) و(13%) جهة شاركت في جائزة الملك عبد العزيز للجودة مما يعكس حرص الجهات على تطوير جودة أعمالها المبنية على المعايير الوطنية للجودة والتميز المؤسسي

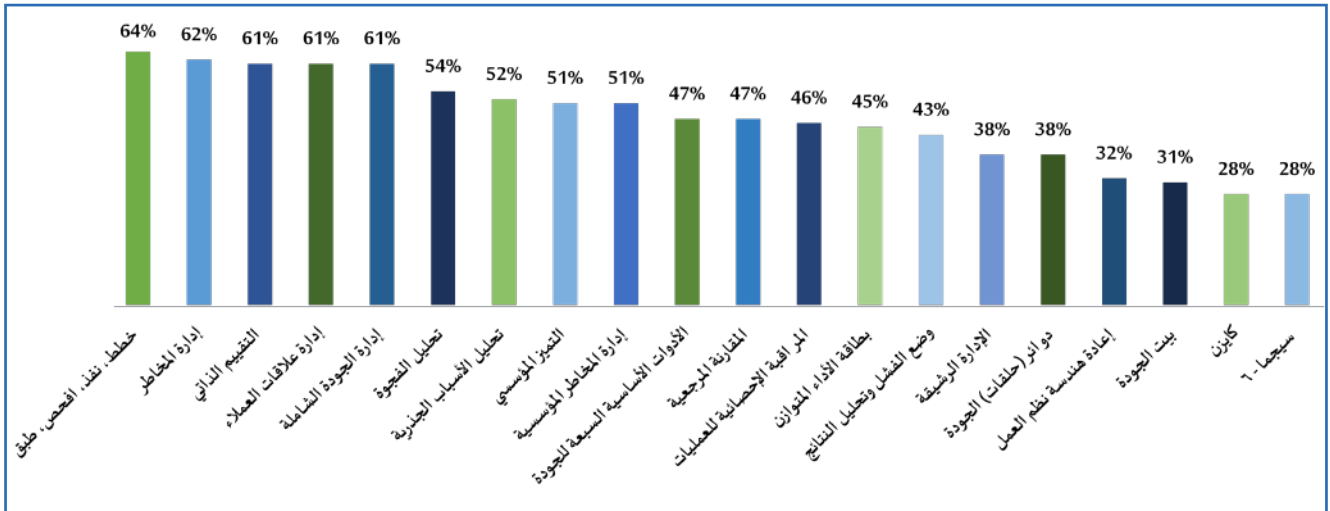
### المحور الثالث: تطبيقات الجودة

#### تطور مفهوم الاعتمادات والشهادات وجوائز التميز وأنظمة الجودة بين الاستبيان الثالث والرابع



مقارنة بالاستبيان الثالث فإن هناك نمو مطرد ايجابي في توجه المنشآت في الحصول على شهادات الأيزو والاعتماد الوطني وعلامة الجودة الوطنية والمشاركة في جائزة الملك عبد العزيز للجودة، مما يعكس حرص الجهات على تطوير جودة أعمالها المبنية على المعايير الوطنية للجودة والتميز المؤسسي. من الملاحظ أيضاً تبني (22%) من الجهات المشاركة لبرامج جودة ذاتية مقارنة مع (5%) في الاستبيان الثالث مما يدل على ضرورة التوعية بفائدة أنظمة الجودة للسعي نحو التنافسية العالمية والموائمة مع رؤية المملكة 2030.

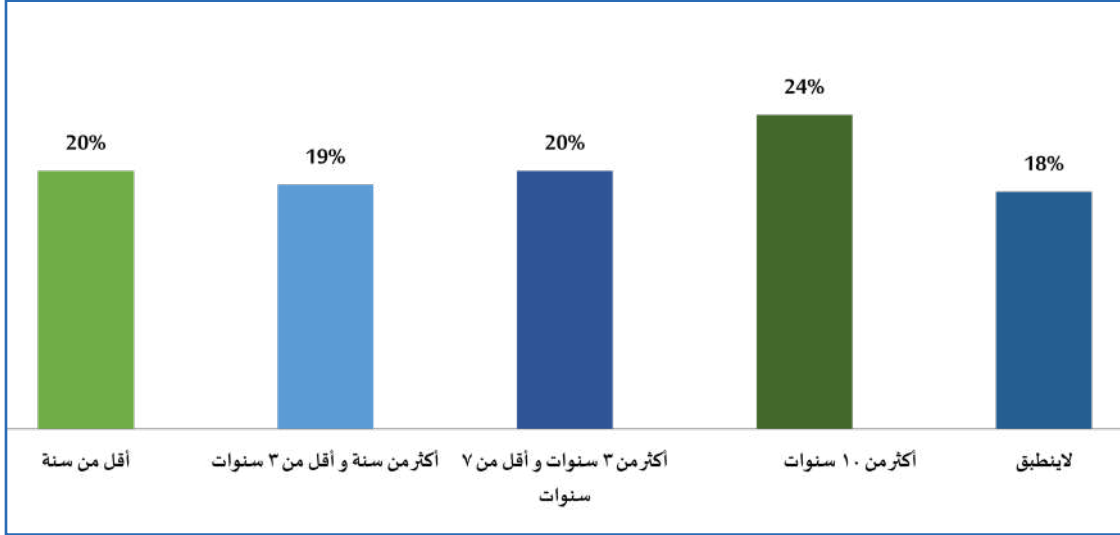
#### الممارسات وأدوات الجودة التي يتم العمل بها في المنشأة



لا زالت عجلة ديمينج "خطط، نفذ، افحص، طبق" أكثر الأدوات والممارسات المستخدمة متماشية مع نتائج الاستبيان الثالث، وهذه من المبادئ الأساسية للجودة، ويأتي بعدها إدارة المخاطر ثم التقييم الذاتي وإدارة علاقات العملاء وإدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر تطوير لتحليل الفجوة من الاستبيان الثالث لحاجة تحسين الجودة ورضا العملاء

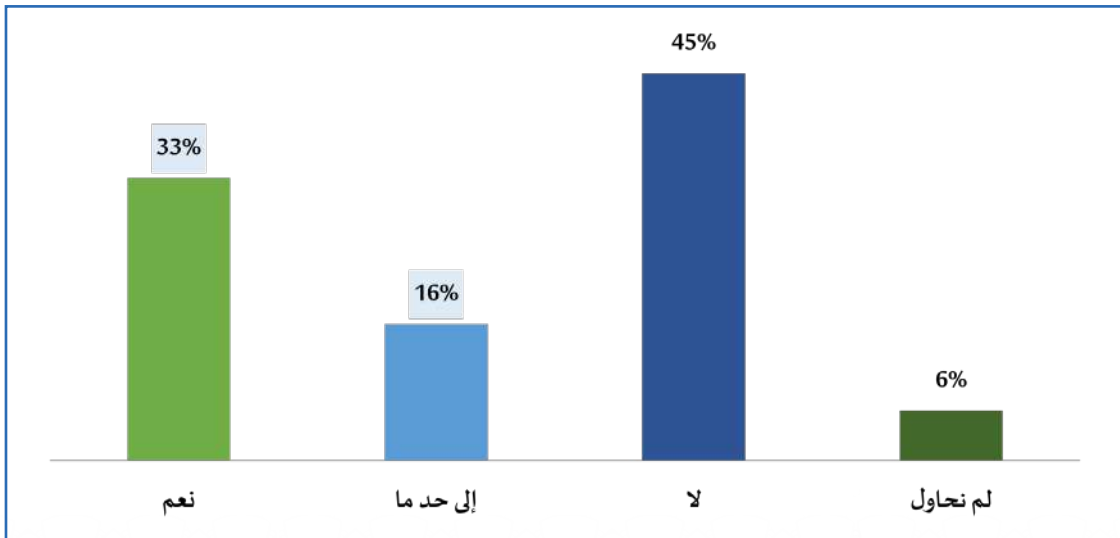
### المحور الثالث: تطبيقات الجودة

كم مضى من الزمن منذ حصول المنشأة على أول جائزة / شهادة / اعتماد وفق ما ورد



تبين أن (44%) من المنشآت المشاركة مضى أكثر من ثلاث سنوات منذ حصولها على أول جائزة أو شهادة أو اعتماد في مجال الجودة، مما يدل على النضج والرغبة لدى العديد من المنشآت في المنافسة وإظهار قدراتها للحصول على جوائز وشهادات الجودة ايماناً منها بأهميتها ونتائجها على مؤسسة الأعمال وتعزيز مفاهيم الجودة والتميز لديها

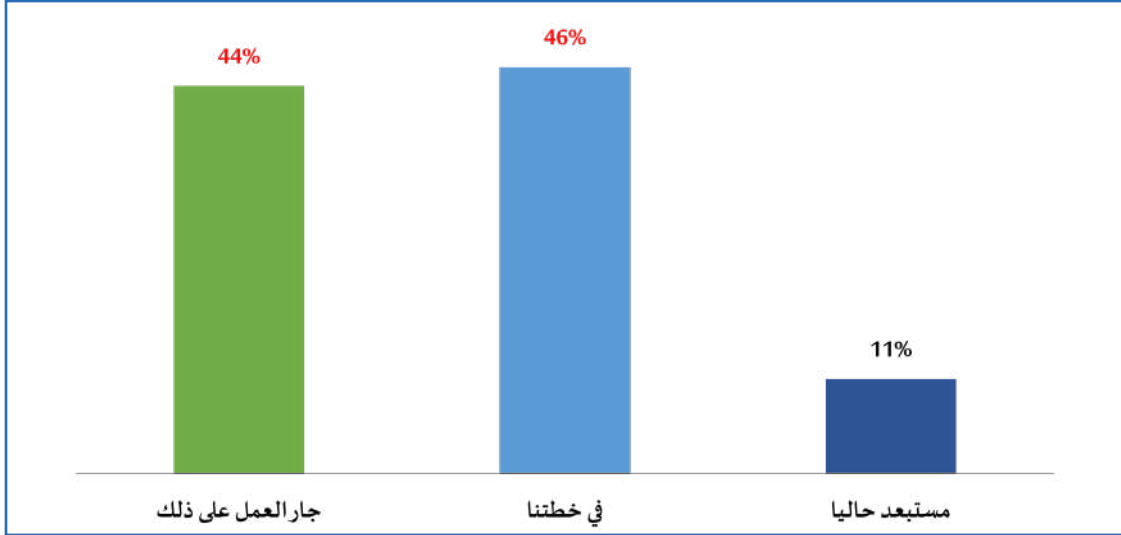
لم تحصل منشأتكم على أي شهادة / اعتماد جودة، لكنها تسعى للحصول على ذلك



تبين أن (49%) من المنشآت المشاركة تسعى للحصول على شهادة أو اعتماد أو جائزة في مجال الجودة، مما يدل على الرغبة لدى العديد من المنشآت في تبني ثقافة الجودة والتميز المؤسسي في تعزيز الأعمال

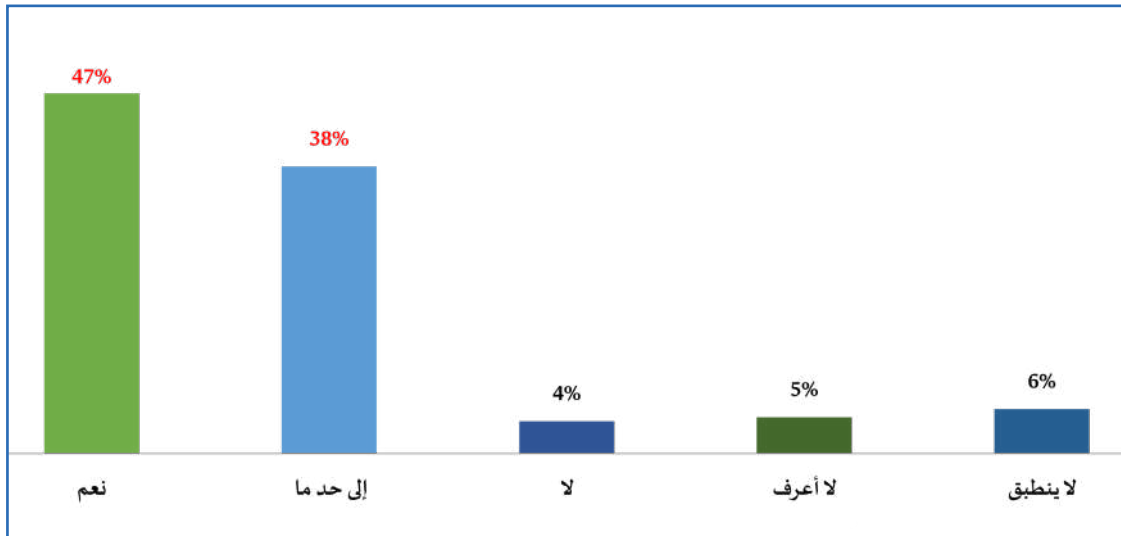
### المحور الثالث: تطبيقات الجودة

#### تسعى منشآتكم للحصول على أكثر من شهادة / اعتماد في نفس الوقت



تبين أن هناك نسبة (٩٠٪) تقريباً من المنشآت بمختلف القطاعات تسعى للحصول على أكثر من شهادة أو اعتماد في مجال الجودة في نفس الوقت مقارنة مع (٧٦٪) في الاستبيان الثالث، مما يدل على الرغبة في تعزيز عمليات تبني الجودة والتميز المؤسسي وخلق بيئة وثقافة للجودة تساهم في تحقيق النتائج المرجوة والإرتقاء بالأداء

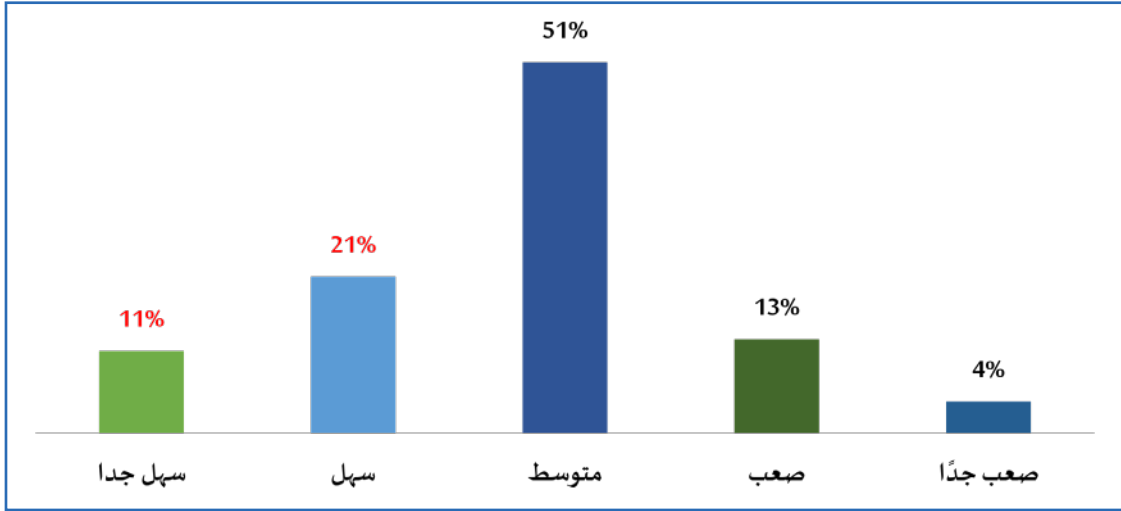
#### نجحت المنشأة في تنفيذ برامج تطبيقات الجودة



أشارت النتائج إلى أن نسبة (٨٥٪) من المنشآت نجحت في تنفيذ تطبيقات الجودة لديها مقارنة مع (٧٥٪) من نتائج الاستبيان الثالث، فالجهات التي حددت احتياجاتها من التدريب والقدرات اللازمة لتنفيذ تطبيقات الجودة ووفرت القدرات المطلوبة وقامت بعمل التقييم الذاتي وإدارة المخاطر المؤسسية قد قامت بقدر كبير في النجاح بتقليص الفجوات في تطبيق برامج الجودة والتميز المؤسسي بفاعلية وكفاءة

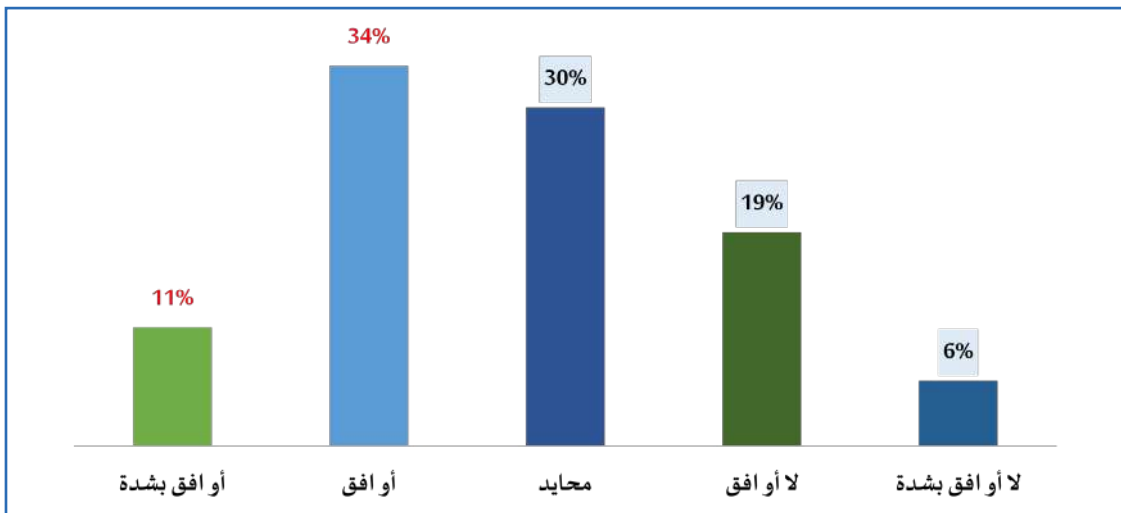
### المحور الثالث: تطبيقات الجودة

#### مدى سهولة إدارة وتطبيق برنامج تحسين الجودة



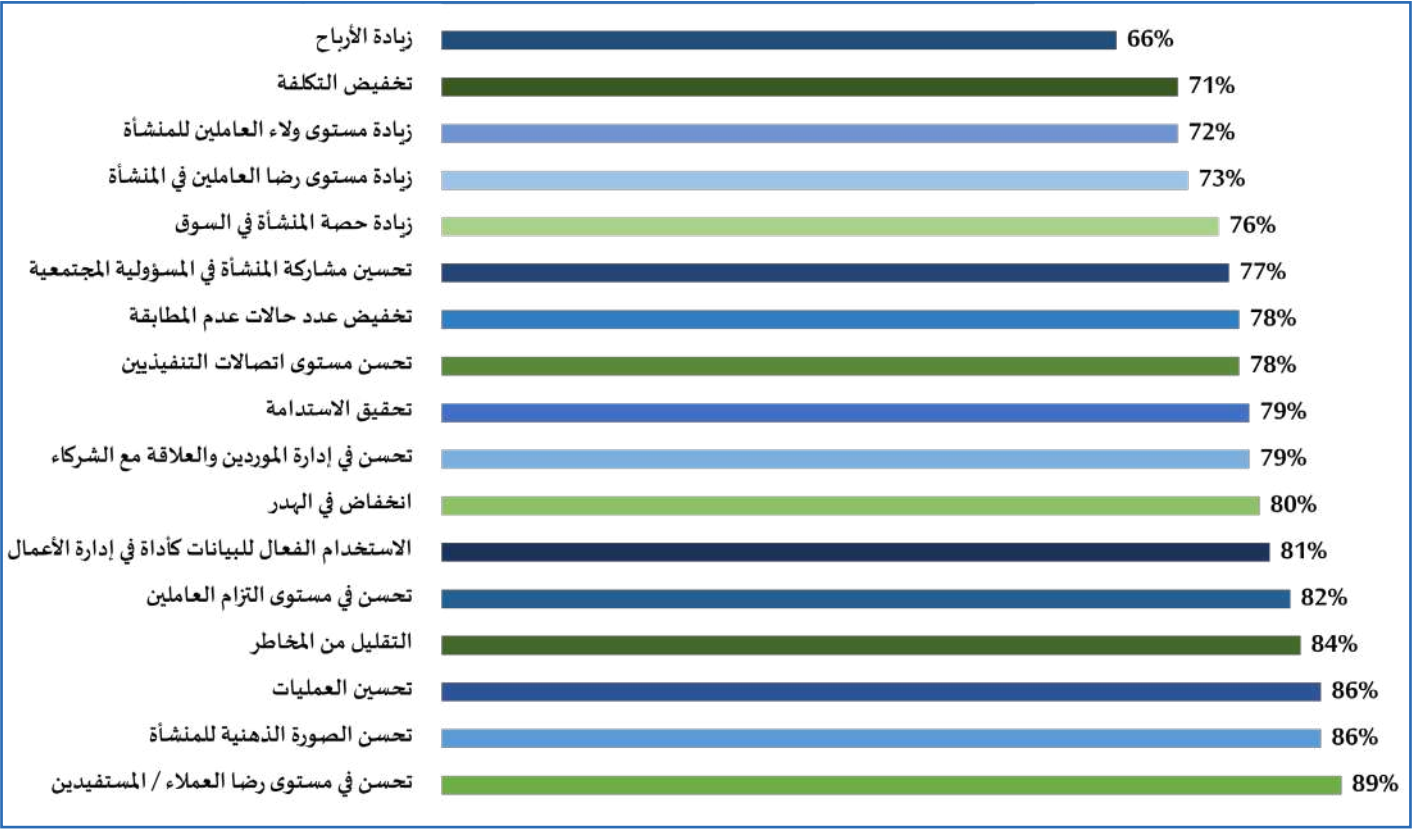
أجاب (32%) من العينة المشاركة أن عملية التطبيق كانت سهلة. بينما ما يقارب (51%) اجابوا بأنها متوسطة السهولة بينما (17%) أجابوا بأنها صعبة إلى صعبة جداً، فعملية تنفيذ برامج الجودة تتطلب العديد من الموارد والكفاءات والجدارات المختلفة مع تكامل جهود العمل المؤسسي وتناغمها مع استراتيجية المنشأة والدعم والمساندة المستدامة من القيادة بما يساهم في سهولة التنفيذ وحصد النتائج

#### يتحمل العاملون في المنشأة كثيراً من المشقة عند تنفيذ نظام أو تطبيقات أو إدارة الجودة

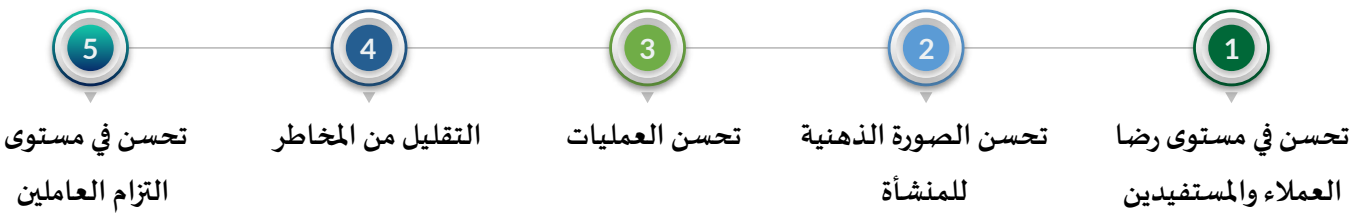


أظهرت النتائج أن (45%) من المنشآت المشاركة أن تنفيذ برامج الجودة يتطلب جهود وتفاعل من قبل العاملين مقارنة مع (54%) في نتائج الاستبيان الثالث مما يدل أن زيادة التدريب والوعي بضرورة تبني ثقافة الجودة تقلل من المشقة في تنفيذ وتطبيق أنظمة الجودة وهذا يتضح جلياً بنسبة (55%) من الذين أجابوا ما بين محايد وغير موافق وغير موافق بشده في نتائج الاستبيان الرابع. وهذا يؤكد أن كلما زاد وعي العاملون بالمنشآت بأهمية تطبيق الجودة يصبح التنفيذ أسهل بممارسة يومية

#### الفوائد المتحققة للمنشآت المشاركة بسبب تطبيق الجودة

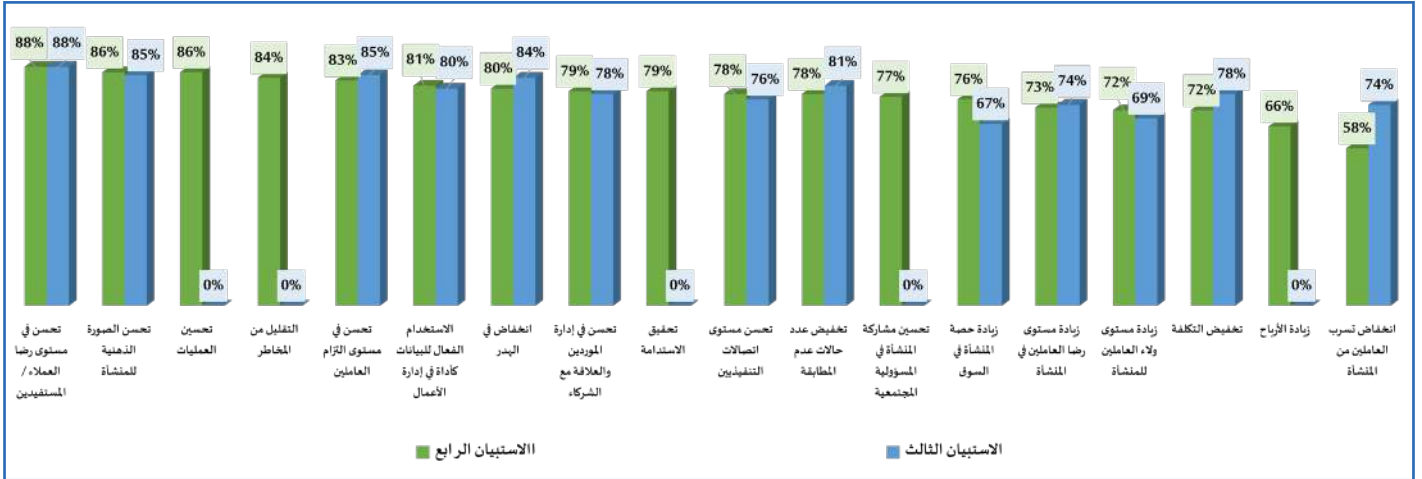


أظهرت النتائج أن أهم خمس فوائد تم تحقيقها بسبب تطبيق برامج الجودة بالمنشأة الآتي:



## المحور الثالث: تطبيقات الجودة

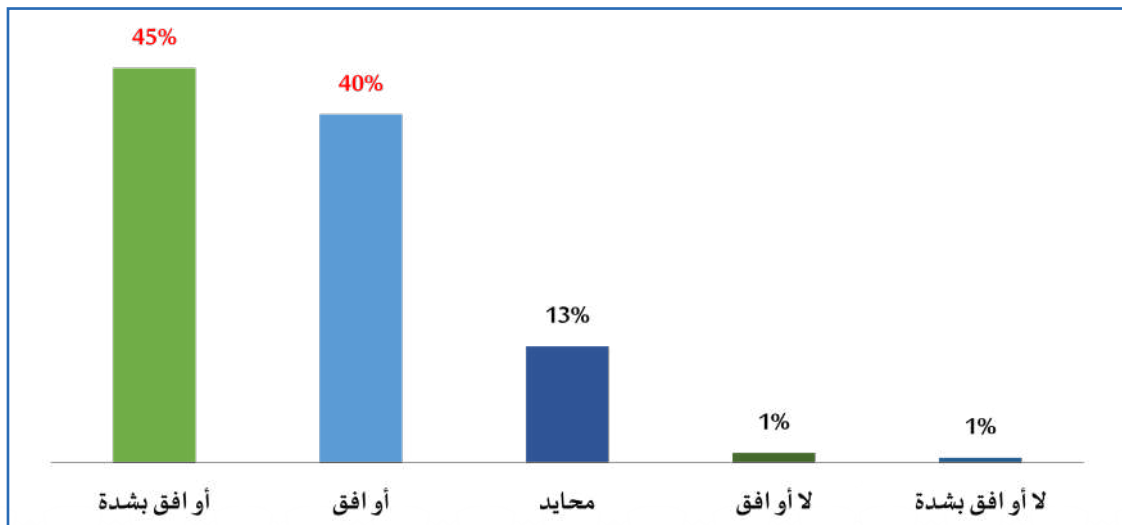
### مقارنة الفوائد المتحققة بسبب تطبيق الجودة بين الاستبيان الثالث والرابع



أظهرت نتائج المقارنة أن تحسن مستوى رضا العملاء والمستفيدين مازال له الأولوية الأولى لدى المنشآت المشاركة وهناك زيادات مطردة بشكل ايجابي في معظم الفوائد بسبب تطبيق الجودة وقد تم استحداث قياس خمسة فوائد في الاستبيان الرابع للموائمة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ وهي:



### تنفيذ تطبيقات الجودة أدى إلى حدوث تغيير ايجابي في طريقة إدارة العمل بالمنشأة



أظهرت النتائج أن (٨٥٪) من المنشآت وبتزايد (١٣٪) من نتائج الاستبيان الثالث، ترى أن تطبيق الجودة ساهم في إحداث تغيير في طريقة إدارة العمل، وهذا يؤكد أن تبني مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي تلعب دوراً هاماً في تبسيط إجراءات العمل وتحقيق نقلة نوعية في أسلوب أداء الأعمال بالمنشآت بمختلف القطاعات



### أثر تنفيذ تطبيقات الجودة على تحقيق الأهداف التالية في منشآت العينة المشاركة

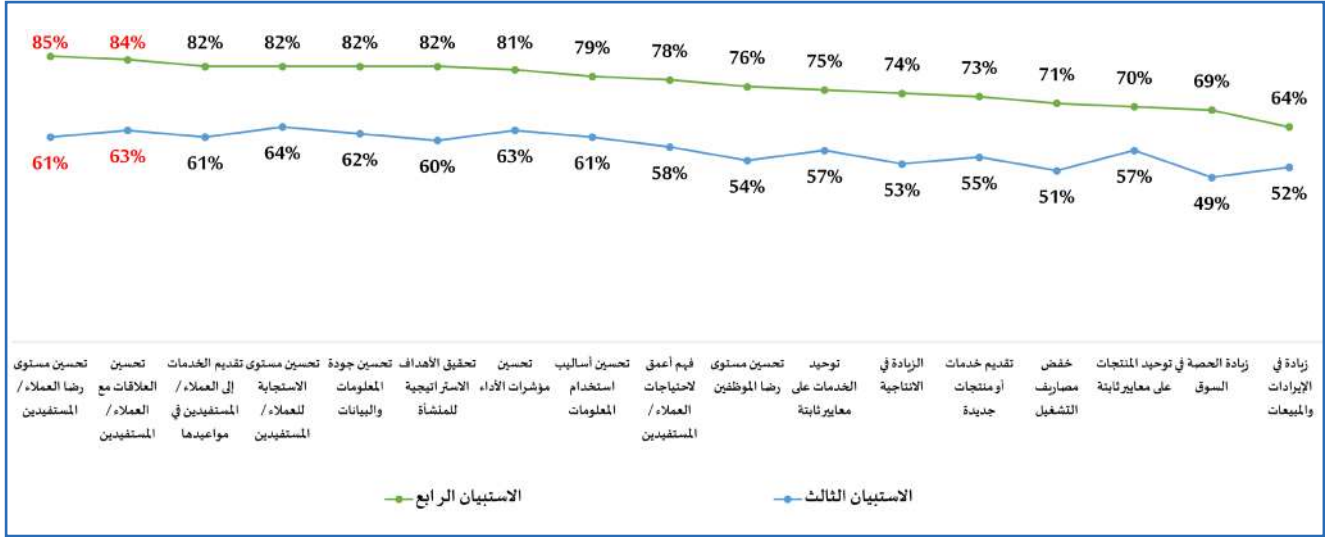


أظهرت النتائج أن أهم أهداف تحققت بسبب تنفيذ تطبيقات الجودة بالمنشآت المشاركة:

- تحسين العلاقات مع العملاء / المستخدمين وتحسين مستوى رضا العملاء / المستخدمين بنسبة (84% - 85%) على التوالي
- تقديم الخدمات إلى العملاء / المستخدمين في مواعيدها وتحسين مستوى الاستجابة للعملاء / المستخدمين بنسبة (82%)
- تحسين جودة المعلومات والبيانات وتحسين مؤشرات الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة بنسبة (82%)
- تحسين مؤشرات الأداء وتحسين العلاقة مع الموردين والشركاء بنسبة (81%)

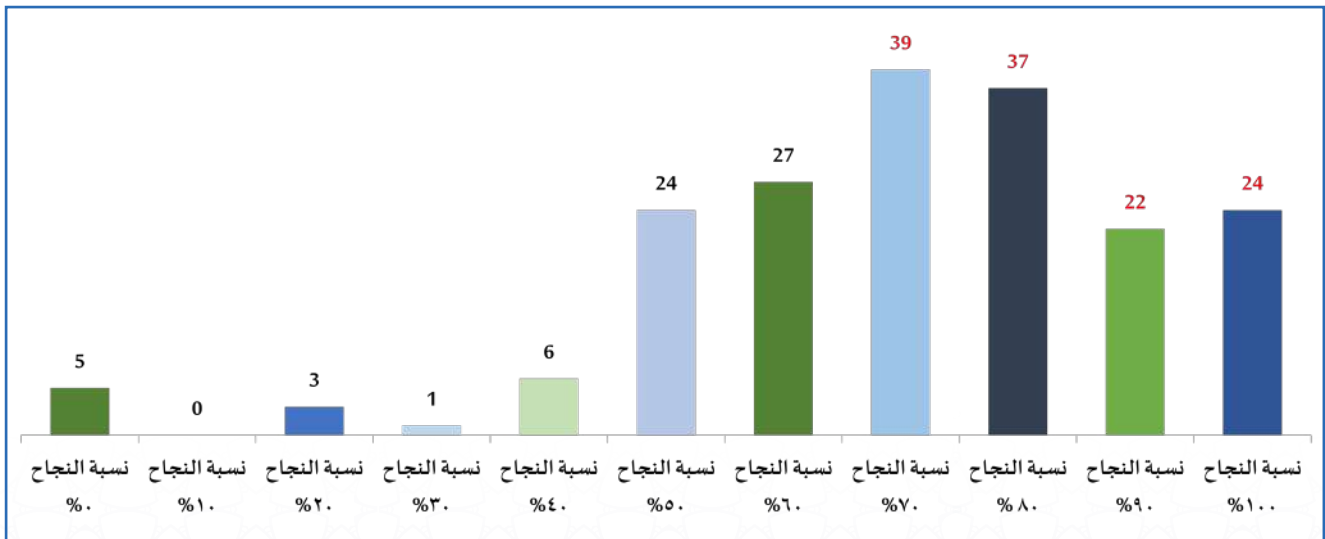
## المحور الثالث: تطبيقات الجودة

### مقارنة أثر تنفيذ تطبيقات الجودة على تحقيق الأهداف في منشآتكم بين الاستبيان الثالث والرابع



بمقارنة نتائج الاستبيان الرابع مع الاستبيان الثالث أظهرت النتائج تقدماً ملحوظاً في تحقيق مجمل الأهداف بسبب تنفيذ تطبيقات الجودة بالمنشآت المشاركة وزيادة تتعدى (٢٠٪) في مجمل الأهداف المرجوة. كما تم إضافة قياس تحسين العلاقة مع الموردين والشركاء بهدف زيادة الوعي بضرورة إشراك الموردين والشركاء كأصحاب علاقة تصب في دعم وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة وقياس تحسين الفعالية من خلال التطبيقات الآلية بما يعزز التحول الرقمي في تطبيقات الجيل الرابع للجودة ٤,٠ كحلول في كسب رضا العملاء والمستخدمين وسرعة الاستجابة لاحتياجاتهم في الاستبيان الرابع

### النسبة المئوية لمدى النجاح في تنفيذ تطبيقات الجودة في المنشآت المشاركة



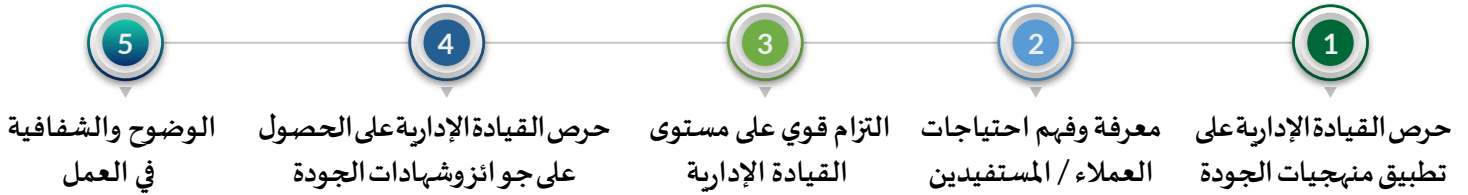
(٦٥٪) من الجهات المشاركة تفوق نسبة النجاح فيها ٧٠٪ وأكثر في تنفيذ تطبيقات الجودة وهذا مؤشر جيد جداً وطموح

## المحور الثالث: تطبيقات الجودة

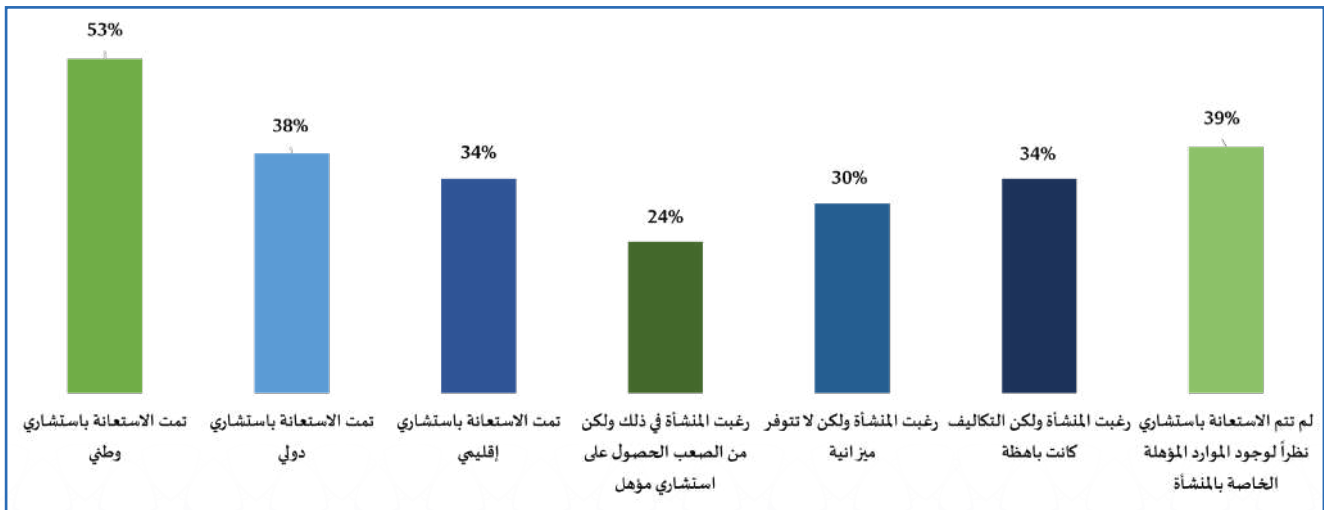
### العوامل التي ساهمت في نجاح تنفيذ مبادرات الجودة في المنشآت المشاركة



أظهرت نتائج الاستبيان الرابع تبني المنشآت المشاركة لأهم خمس عوامل للنجاح التي ساهمت في تنفيذ مبادرات الجودة وهي:



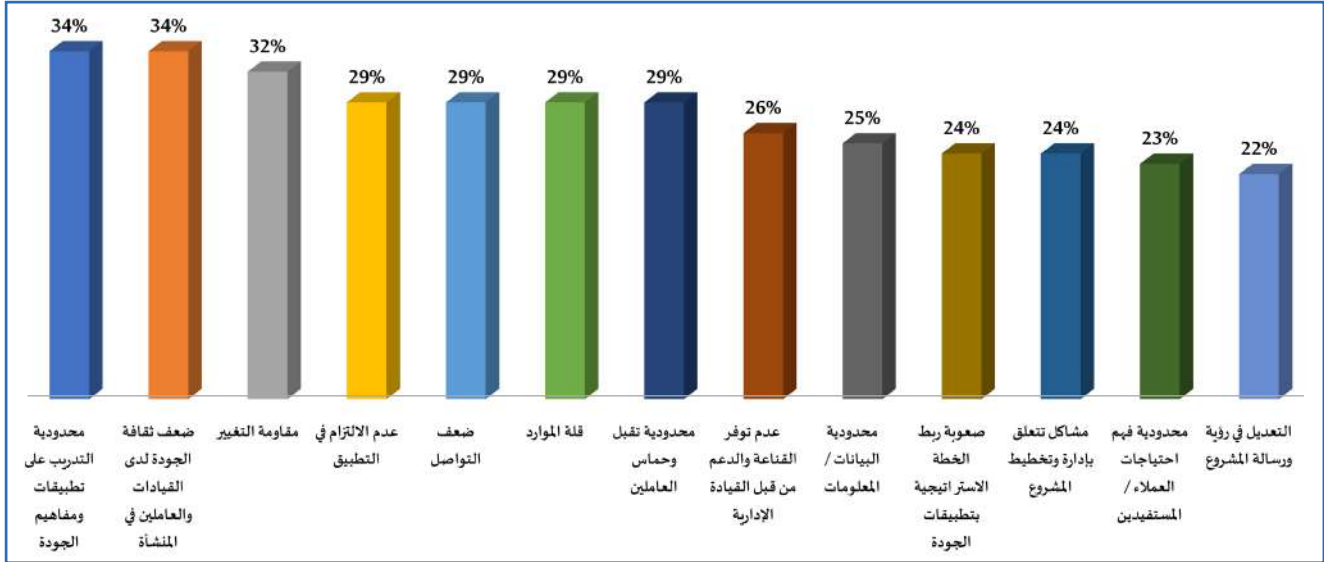
### الاستعانة بخدمات استشارية في مجال الجودة



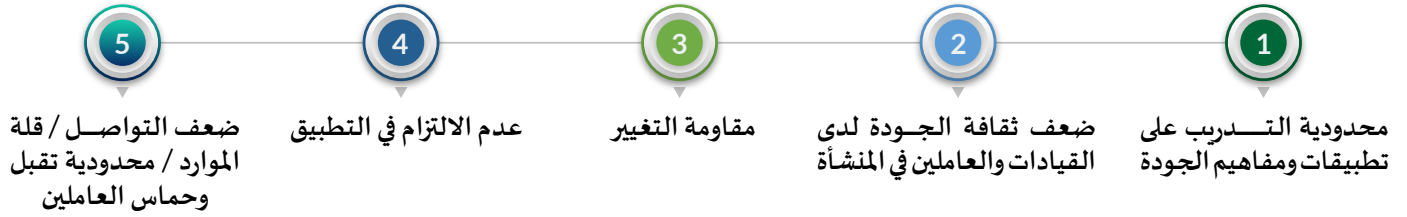
أظهرت الدراسة أن (٦١٪) من الجهات المشاركة قامت بالاستعانة باستشاري وطني ودولي و إقليمي على التوالي بينما (٣٩٪) من المشاركين لديهم موارد داخلية مؤهلة وهذا بدوره يؤكد أهمية بناء القدرات الداخلية للعاملين بمجال الجودة بالمنشأة

## المحور الثالث: تطبيقات الجودة

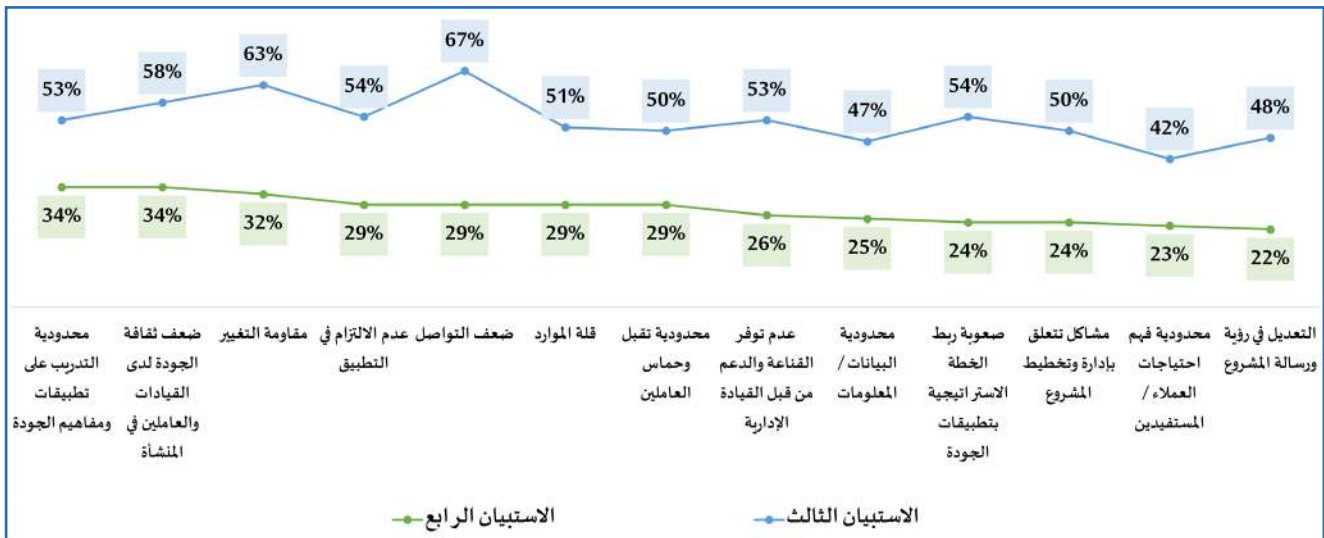
### معوقات تطبيق الجودة في المنشآت



أظهرت النتائج أن أكثر المعوقات الخمس لتطبيق الجودة هي:



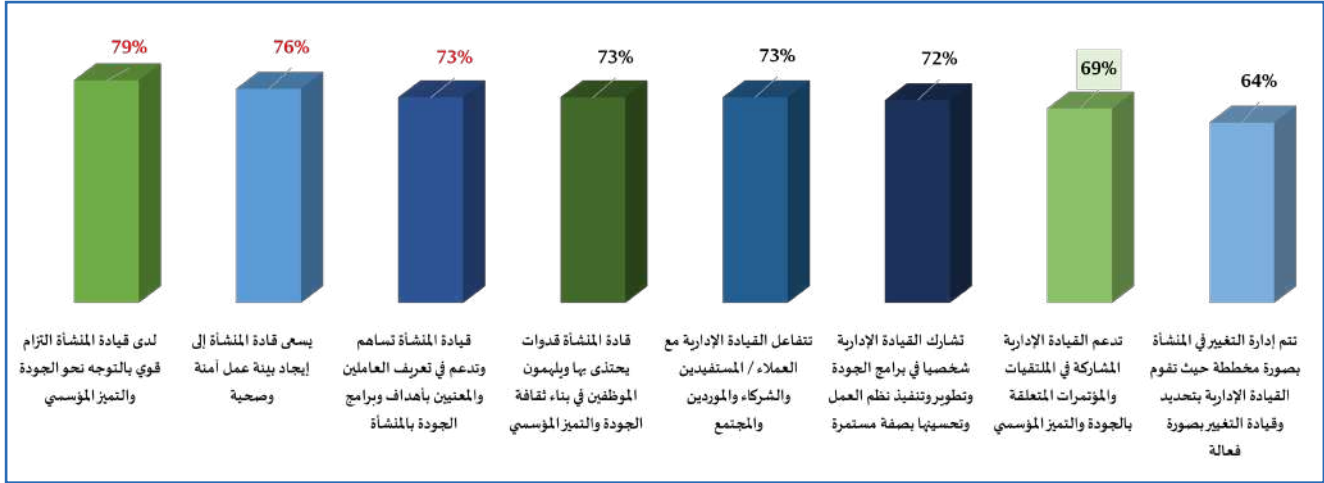
### مقارنة معوقات تطبيق الجودة بين الاستبيان الثالث والرابع



مقارنة مع الاستبيان الثالث أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن كل معوقات تطبيق الجودة انخفضت من (٢٠٪ إلى ٣٠٪) مما يعزز من نضوج الوعي بثقافة الجودة وتطبيقاتها لدى المنشآت المشاركة

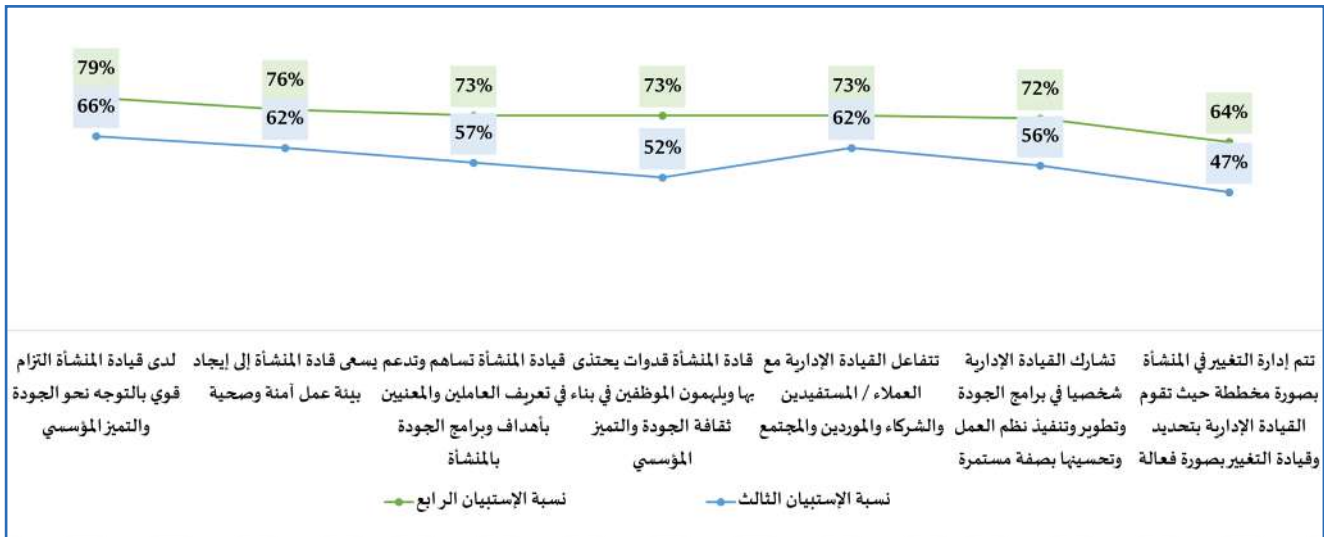
## المحور الثالث: تطبيقات الجودة

### مدى التزام قيادة المنشأة بثقافة الجودة والتميز



أوضحت النتائج أن معظم القيادات الإدارية بالمنشآت المشاركة لديها التزام قوي بالتوجه نحو الجودة والتميز بنسبة (79%) وتسعى لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية بنسبة (76%)، ويأتي دور القيادة الإدارية في دعم وتعريف العاملين والمعنيين بأهداف وبرامج الجودة كقدوة يحتذى بها مع الإلهام في بناء ثقافة الجودة والتميز المؤسسي والتفاعل مع العملاء والمستفيدين والشركاء والمجتمع بنسبة (73%) لأن الجودة دون دعم ومساندة من القيادة لن يكتب لها النجاح

### مقارنة مدى التزام قيادة المنشأة بثقافة الجودة والتميز بين الاستبيان الثالث والرابع



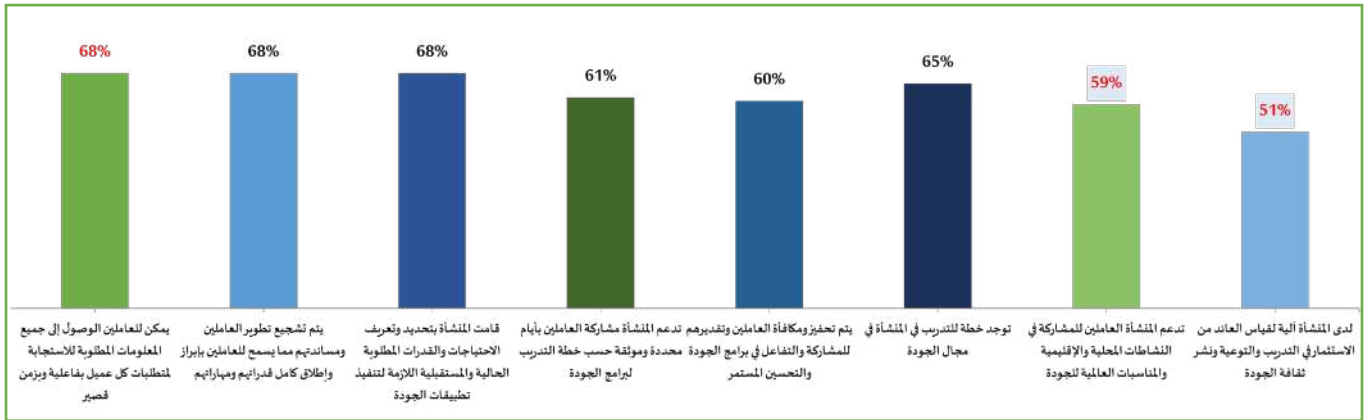
مقارنة مع الاستبيان الثالث أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن مدى التزام القيادة الإدارية بثقافة الجودة والتميز قد ارتفعت بشكل ملحوظ بنسب تتراوح ما بين (10% - 20%) مما يعزز في تحقيق نتائج ملموسة لأهداف تحقيق الجودة والتقليل من معوقات التطبيق كما تم اضافة قياس دعم القيادة لمشاركة العاملين في الملتقيات والمؤتمرات المتعلقة بالجودة والتميز المؤسسي في الاستبيان الرابع وكانت نسبته (69%)



## المحور الرابع

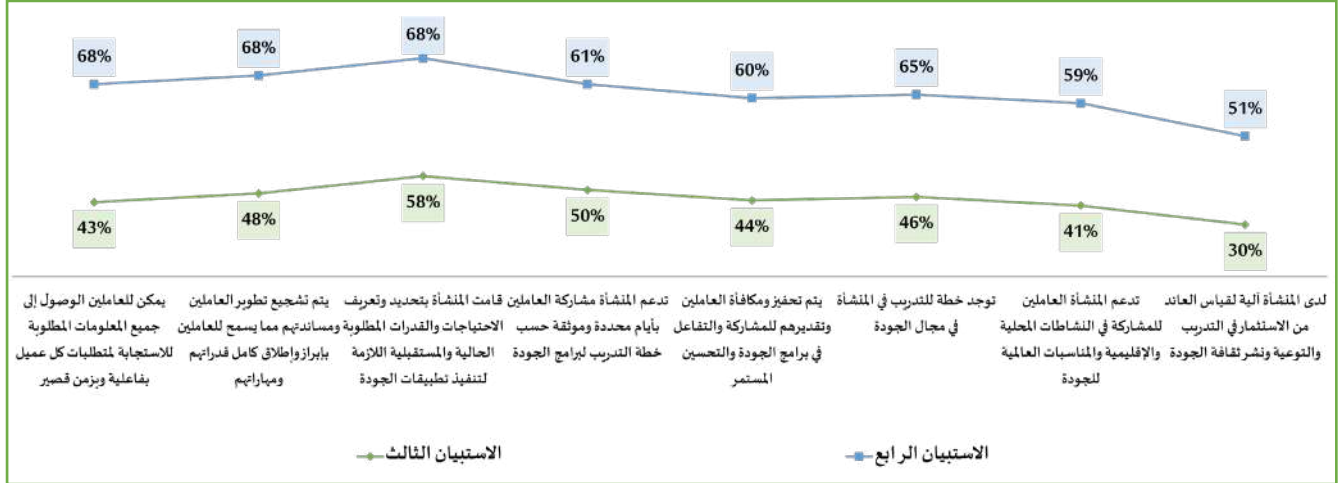
### التدريب والتوعية بثقافة الجودة

#### التزام المنشأة نحو التدريب والتوعية بثقافة الجودة



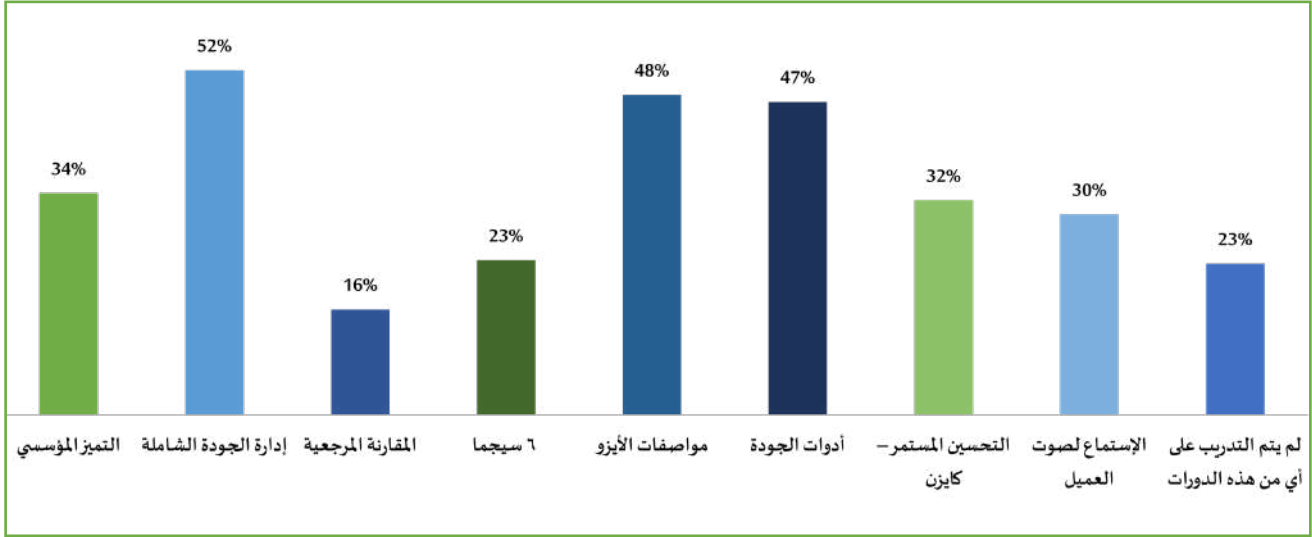
أظهرت النتائج أن (٦٨٪) من المنشآت المشاركة قامت بتحديد احتياجات التدريب وتشجيع العاملين بإبراز وإطلاق كامل قدرتهم ومهارتهم وتمكينهم من المعلومات المطلوبة للاستجابة لمتطلبات العملاء بغض عن حجمه، ولكن ما زالت هناك فرص تحسين مطلوبة في التحفيز والتقدير والمشاركات المهنية خارج حدود المنشأة للحصول على نسب أعلى من (٥٩٪). والجدير بالملاحظة ضرورة وجود آلية لقياس العائد من الاستثمار في التدريب والتوعية بتطبيقات الجودة للحصول على نسبة أعلى من (٥١٪). وهذا بدوره سوف يساعد المنشآت في بناء وتعزيز منهجية إدارة المعرفة على المدى البعيد للمنشآت التي تسعى نحو التميز والتنافسية العالمية

#### مقارنة التزام المنشأة نحو التدريب والتوعية بثقافة الجودة بين الاستبيان الثالث والرابع



مقارنة مع الاستبيان الثالث أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن مدى التزام القيادة الإدارية نحو التدريب والتوعية بثقافة الجودة قد ارتفعت بشكل ملحوظ بنسب تتراوح ما بين (١٠٪ - ٢٠٪) مما يعزز أهمية التدريب والتوعية في بناء قدرات العاملين وجدارتهم لتحقيق نتائج ملموسة لتطبيقات الجودة كحجر أساس للابتكار والإبداع وبناء المعرفة الضمنية بالمنشآت المتميزة

### الدورات التي يتم التدريب عليها لدى عينة الاستبيان في مجال الجودة



أظهرت النتائج قيام المنشآت بالتدريب في مجال الجودة وجاءت إدارة الجودة الشاملة في المرتبة الأولى (52%) فيما حلت مواصفات الأيزو في المرتبة الثانية (48%) تلتها أدوات الجودة (47%)

### الدورات الأخرى التي يتم التدريب عليها ومطلوبة لدى عينة الاستبيان في مجال الجودة

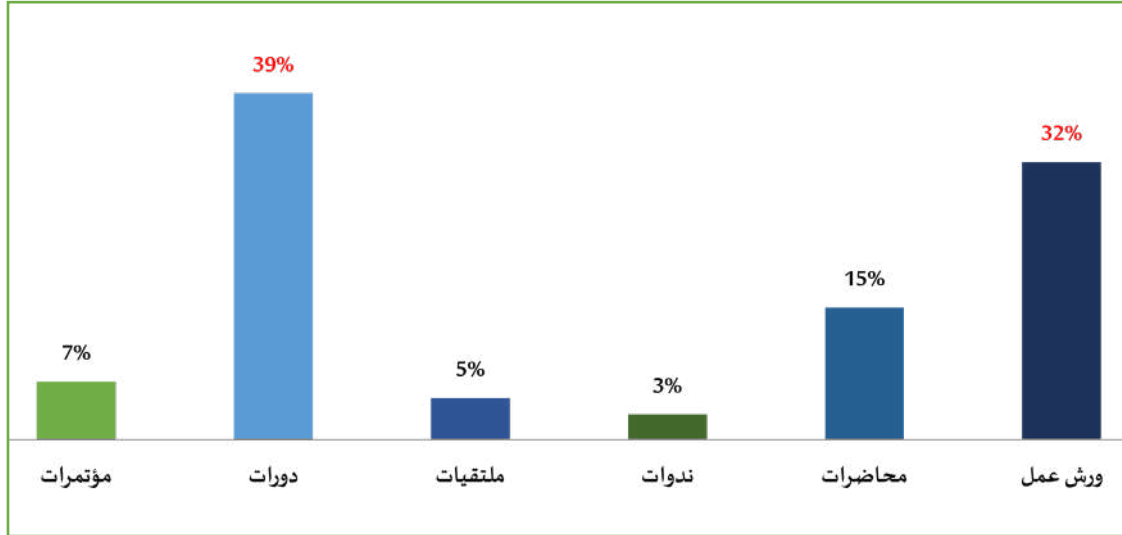
اختبار وتقييم التثقيف الصحي للعاملين في منشآت الغذاء والصحة العامة	الصحة والسلامة المهنية	نظام إدارة المعرفة
كتابة تقارير الجودة الاعتمادات الوطنية والدولية، الجودة في التعليم العالي	الهاسب	جودة الحياة
تدريبات على عمليات بيعها كانت محل اهتمام مصنعي الأجهزة الذين تستورد منهم الشركة الأجهزة أو تدريبات من المصنعين أنفسهم في مجالات تهمهم	اسس التصنيع الجيد	مهارات التواصل
الإبداع والابتكار- ريادة الأعمال - تحليل البيانات باستخدام الاكسل - power bi - الحوكمة ومعاييرها - إدارة الأداء وتحسين خدمات وتطويرها - التخطيط ودراسة الجدوى - التسويق - الإعلام	دورة اخصائي الجودة	التخطيط الاستراتيجي
	مؤشرات الأداء وكيفية قياسها	سباهي
	ثقافة السلامة	السلامة الصناعية
	التدقيق الداخلي 19011	إدارة الوقت
	دراسة كيفية التعامل مع الأنماط الشخصية	مهارات حل المشكلات



## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

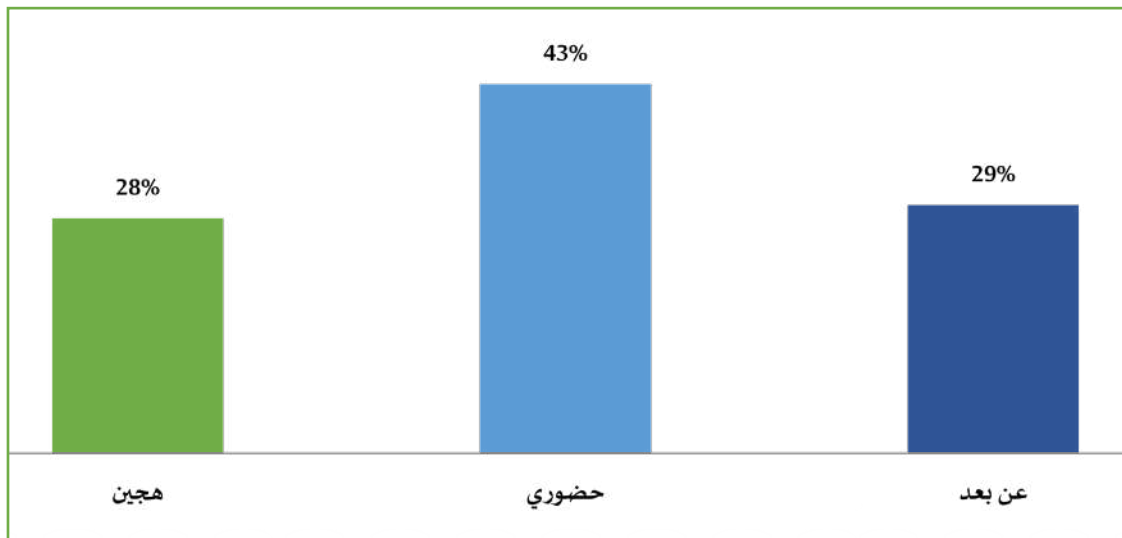
### المحور الرابع: التدريب والتوعية بثقافة الجودة

#### نوع التدريب



أظهرت النتائج أن الدورات وبنسبة (39%) تأتي بالمرتبة الأولى كنوع التدريب المرغوب تليها ورش العمل بنسبة (32%) وهذا يوضح رغبة المنشآت في التركيز على تعزيز أفضل الممارسات بشكل عملي ومهمي وملمس

#### أسلوب التدريب المفضل



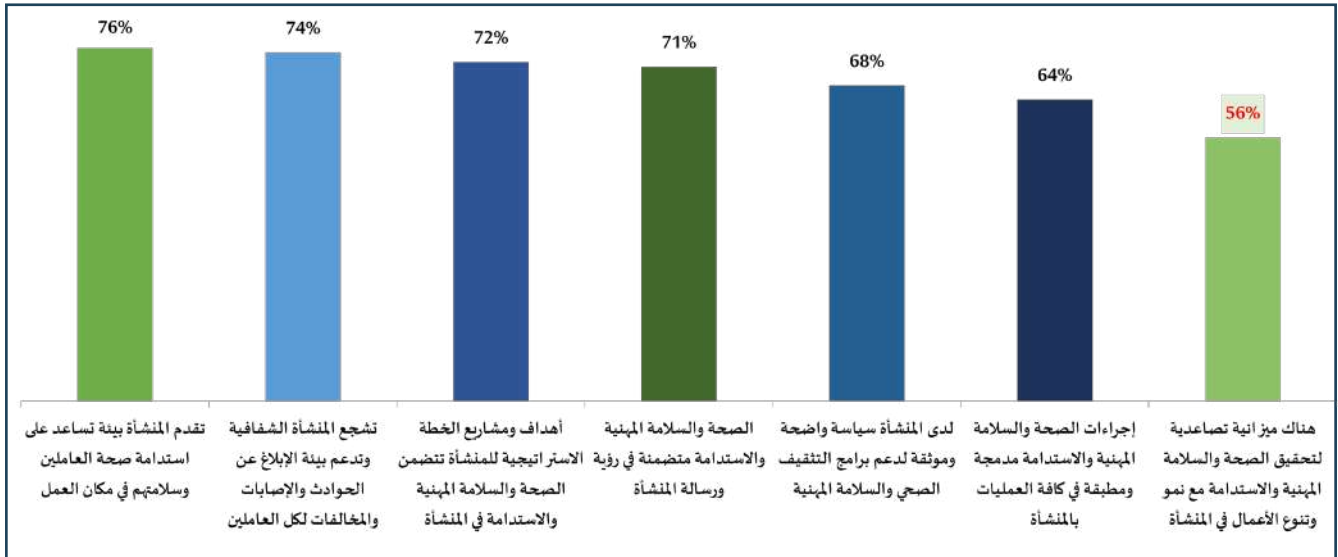
أظهرت النتائج أن أسلوب التدريب المفضل هو الحضورى بنسبة (43%) وهذا يعزز رغبة المنشآت في التركيز على تعزيز التدريب المحسوس، ولكن بالجمع ما بين نسبة الهجين والحضورى (71%) ممكن أن يكون هناك آفاق جديدة للتدريب وبالذات مع تطور أساليب المحاكاة والذكاء الاصطناعي



## المحور الخامس

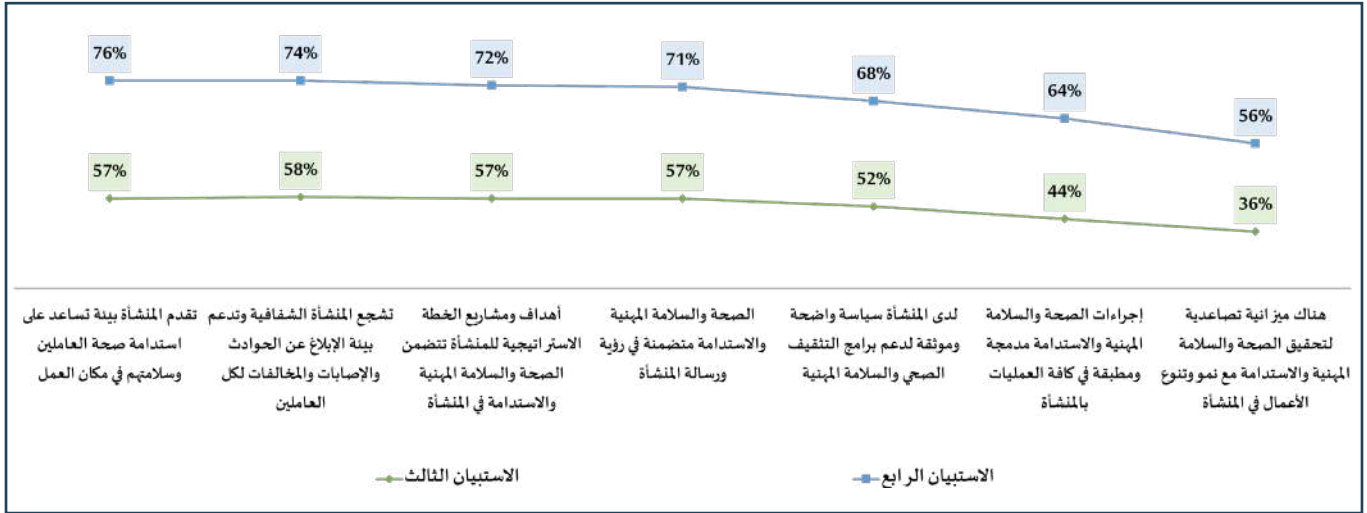
# الصحة والسلامة المهنية والاستدامة

## مستوى تطبيق المنشأة لبرامج الصحة والسلامة المهنية والاستدامة



أظهرت النتائج أن (76%) من المنشآت المشاركة تقدم بيئة تساعد على استدامة وصحة العاملين وسلامتهم في مكان العمل بالمرتبة الأولى تليها الشفافية بالإبلاغ عن الحوادث بنسبة (74%) والخطة الاستراتيجية تتضمن الصحة والسلامة المهنية بنسبة (72%) ولكن ما زالت هناك فرص تحسين لتدعيم هذه المنهجيات بتعزيز برامج التثقيف وأن تكون مزايا الصحة والسلامة المهنية ذات أولوية لدى القيادة الإدارية لأن العاملين هم الاستثمار الأمثل لأي منشأة تسعى نحو تميز مستدام له انعكاساته الإيجابية على المجتمع والبيئة المحيطة وجودة الحياة

#### مقارنة مستوى تطبيق المنشأة لبرامج الصحة والسلامة المهنية والاستدامة بين الاستبيان الثالث والرابع



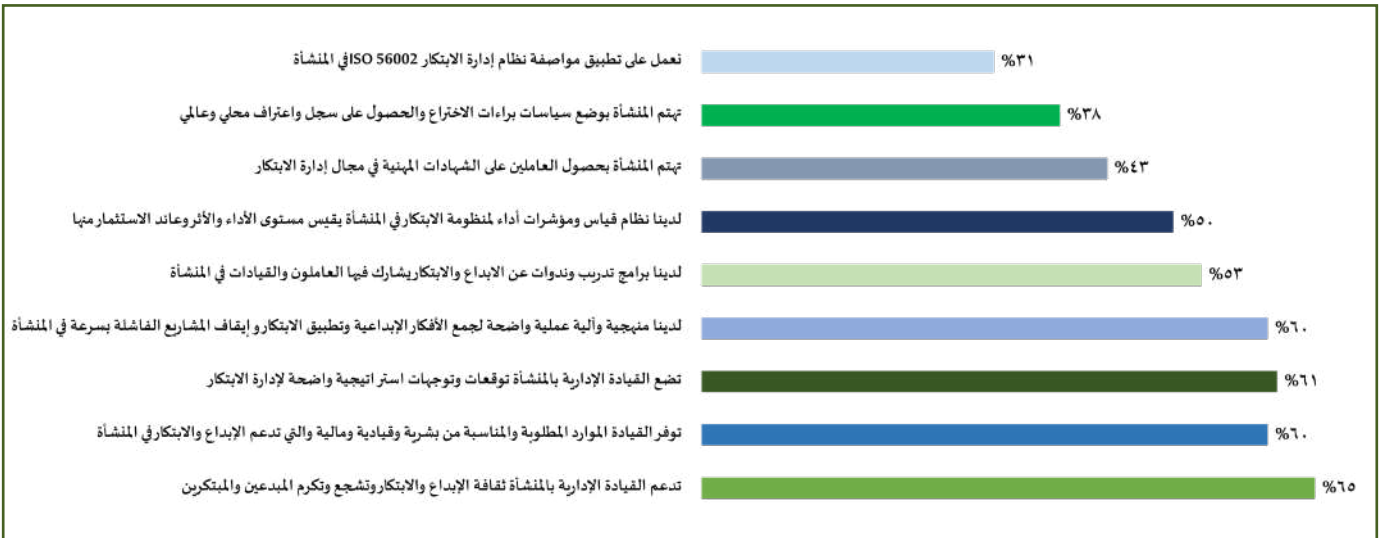
مقارنة مع نتائج الاستبيان الثالث فقد أظهرت نتائج الاستبيان الرابع تطور ملحوظ في مستوى تطبيق المنشأة لبرامج الصحة والسلامة المهنية والاستدامة بزيادة تتراوح ما بين (١١٪ إلى ٢٠٪) وهذا يدل على نضوج هذا المؤشر بما يفيد على تطور بيئة العمل والاهتمام بسلامة وصحة العاملين كثروة حقيقية لزيادة الإنتاجية وعلى المجتمع والبيئة المحيطة لتحقيق أفضل معايير الاستدامة



## المحور السادس

# الإبداع والابتكار

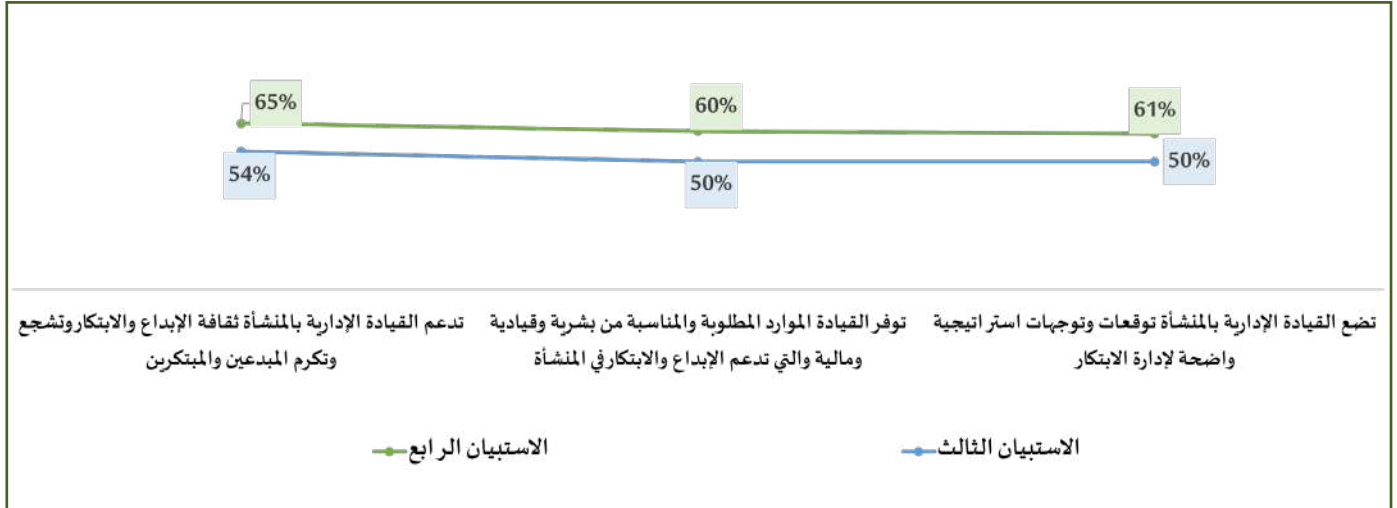
### مدى التزام قيادة المنشأة بتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار



أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن (65٪) من القيادات الإدارية للمنشآت المشاركة تدعم ثقافة الإبداع والابتكار وتشجع وتكرم المبدعين والمبتكرين بالمرتبة الأولى، وتأتي التوقعات والتوجيهات الاستراتيجية الواضحة لإدارة الابتكار بالمرتبة الثانية بنسبة (61٪) وتوفر الموارد المطلوبة بنسبة (60٪) بالمرتبة الثالثة

كما أظهر الاستبيان أن (31٪) من المنشآت لديها اهتمام بتطبيق مواصفة نظام إدارة الابتكار الأيزو 56002 وتعود هذه النتيجة إلى أن المواصفة حديثة، ونعتقد أنها سوف تزداد مع زيادة توجه القيادات نحو تعزيز المواصفات والمعايير القياسية نحو التنافسية العالمية

#### مقارنة التحسن في مستوى التزام القيادة بتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار بين الاستبيان الثالث والرابع



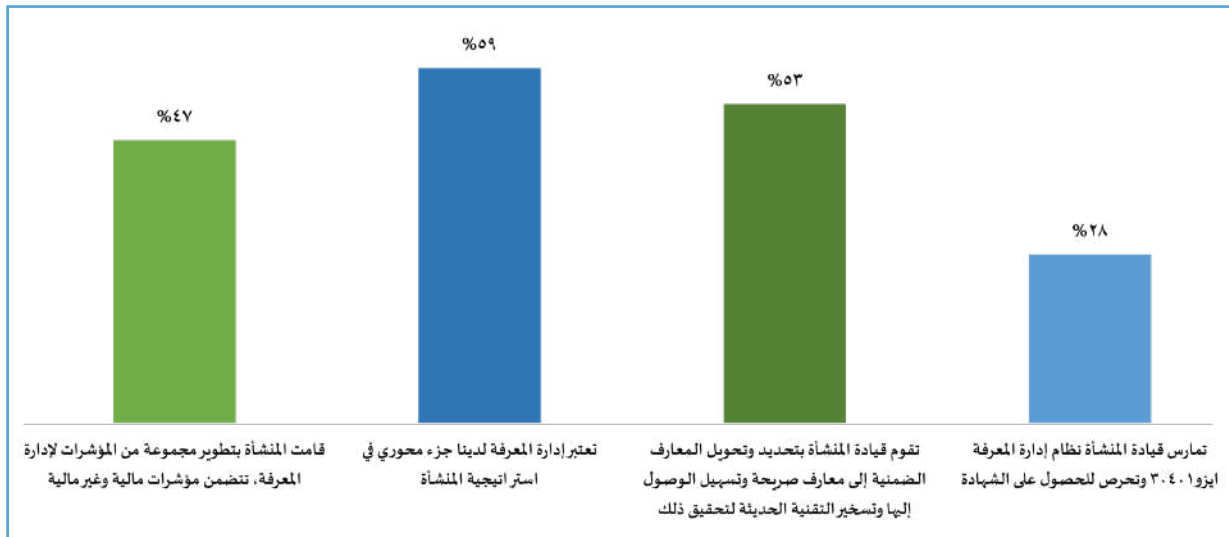
أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن (٦٥٪) من قيادات المنشآت السعودية تدعم ثقافة الإبداع والابتكار وتشجع وتدعم المبدعين والمبتكرين، وذلك بزيادة (١١٪) من الاستبيان الثالث، وهذا يشير إلى زيادة في نضج وفهم المستوى القيادي لأهمية الإبداع والابتكار كما أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن (٦٠٪) من القيادات توفر الموارد المطلوبة لدعم الإبداع والابتكار في المنشآت وذلك بزيادة (١٠٪) عن الاستبيان الثالث. وفي نفس مستوى النضج تحسن معيار توقعات القيادة وتوجهاتها الاستراتيجية الخاصة بالابتكار إلى مستوى (٦١٪) بزيادة (١١٪) عن الاستبيان الثالث. وهذا يوضح مدى التحسن والتطور على مستوى القيادات في المنشآت السعودية خلال السنوات الأربعة الأخيرة وبناء على التطور المتوقع تم في ثقافة الإبداع والابتكار تم إضافة ستة مؤشرات منهجية وقياس مخرجات الابتكار بالإضافة إلى التطوير المستمر في العاملين لدعم التطبيق والنتائج، وهذه المؤشرات ستظهر مستوى النضج في التطبيق والأثر خلال الاستبيان القادم



## المحور السابع

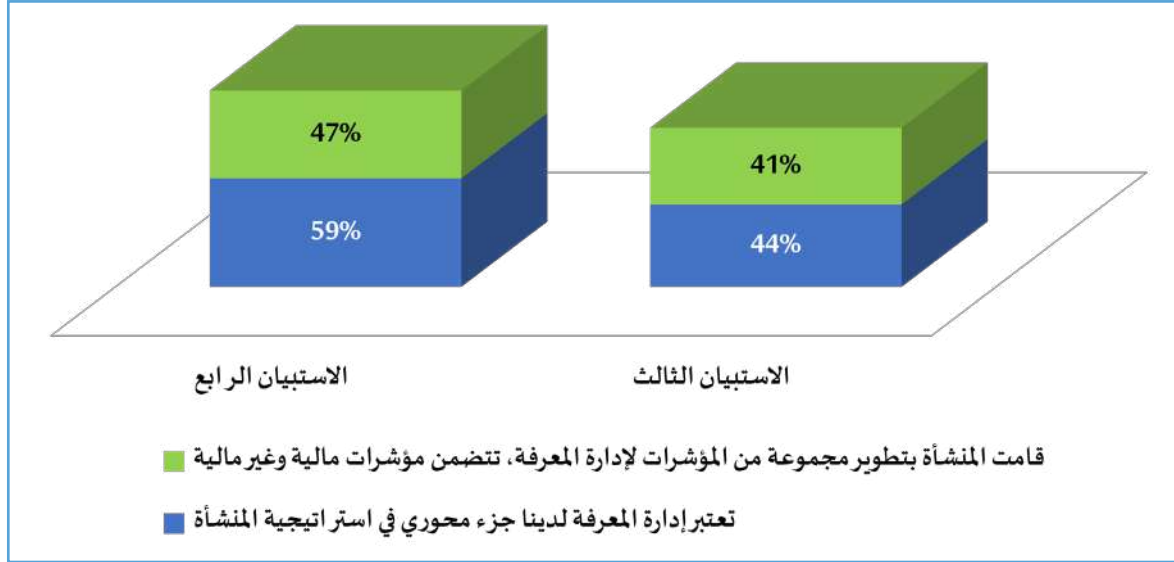
### إدارة المعرفة

#### الممارسات المتبعة بالمنشأة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وأثرها على الأداء



أظهرت النتائج أن (59%) من القيادات تعتبر أن إدارة المعرفة جزء محوري في استراتيجية المنشأة، وتلجأ بالمرتبة الثانية اهتمام القيادات الإدارية للمنشآت المشاركة بتحديد وتحويل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة وتسهيل الوصول إليها وتسخير التقنية الحديثة لتحقيق نسبة (53%)، ولكن مازال إدراج نظام الأيزو 3.4.1 (28%) يحتاج إلى تعزيز بهدف الوصول لمنهجية واضحة وموائمة للقياس بشكل معياري ومستدام

### مقارنة الممارسات المتبعة بالمنشأة لإدارة المعرفة و أثرها على الأداء بين الاستبيان الثالث والرابع



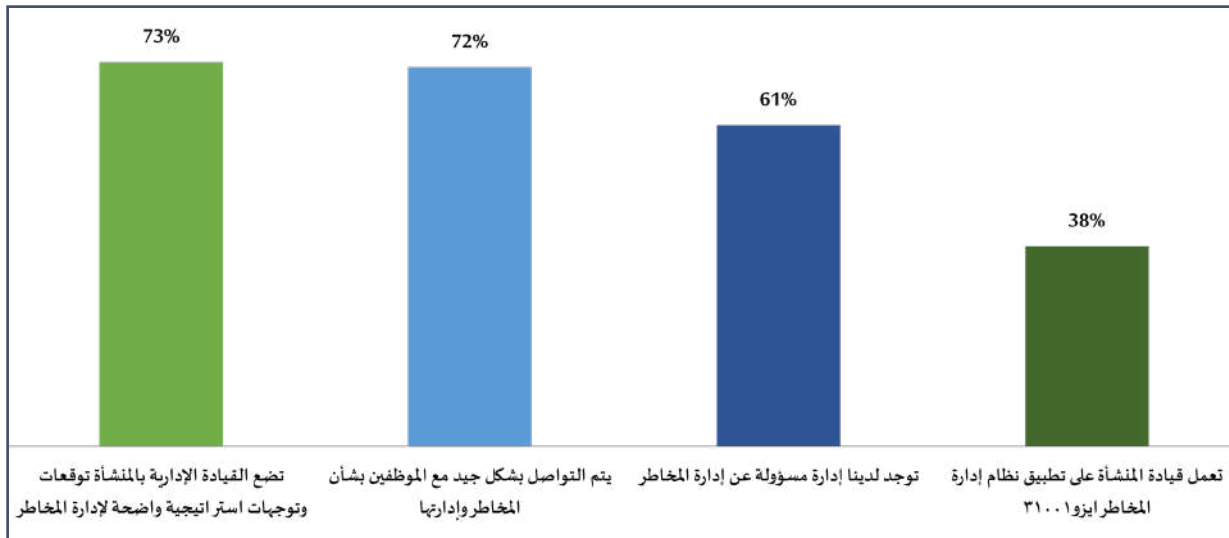
أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن هناك تطور ملحوظ في المنشآت على المستوى القيادي أدى إلى فهم أهمية إدارة المعرفة كجزء من استراتيجية مهمة في نضوج المنشأة واستدامتها، حيث أظهر الاستبيان زيادة بنسبة (١٥٪) عن الاستبيان الثالث. ومقارنة مع نتائج الاستبيان الثالث فقد أظهرت نتائج الاستبيان الرابع تطور ملحوظ في ازدياد الممارسات المتبعة بالمنشآت المشاركة فيما يتعلق بإدارة المعرفة وأثرها على الأداء بنسبة (٦٪) وهذا يدل على تطور في نضوج هذا المؤشر بما يفيد التوعية بضرورة إدارة المعرفة في تطور الأعمال والتنافسية ولقد تم إضافة مؤشرين رئيسية لدعم نشر هذه الثقافة بصورة ممنهجة واضحة لتحديد المعارف الضمنية والصريحة وبنائها على نظام معتمد دوليًا لإدارتها في الاستبيان الرابع وستظهر هذه المؤشرات نتائج التحسن في المنهجية خلال الاستبيان القادم باذن الله



المحور  
الثامن

إدارة المخاطر والحوكمة والالتزام

مدى التزام قيادة المنشأة بإدارة المخاطر



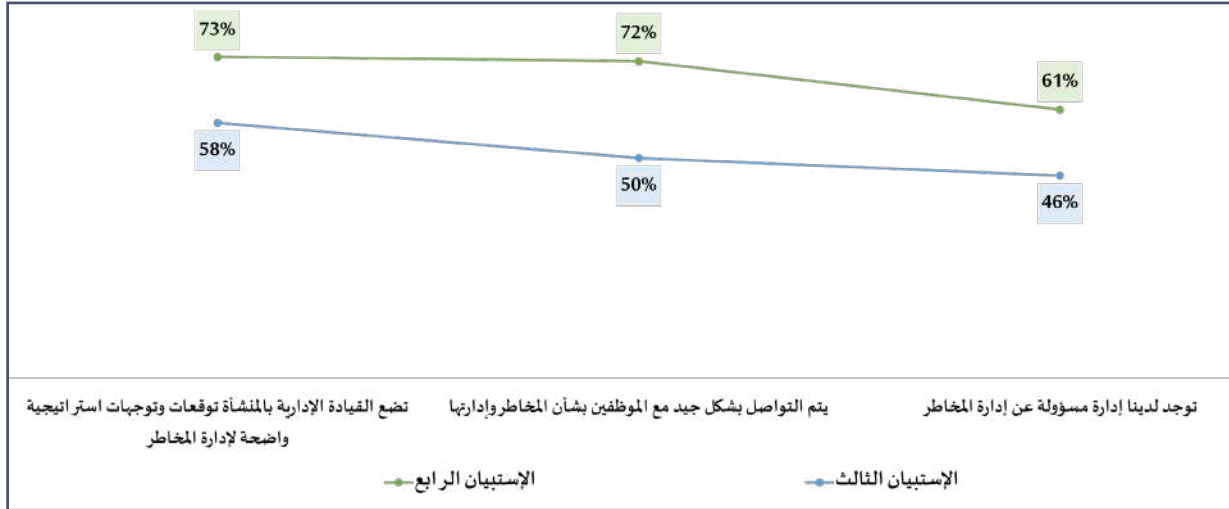
يوضح الاستبيان بأن (73%) من المنشآت المشاركة لديها اهتمام بإدارة المخاطر من خلال وضع استراتيجية واضحة وتأسيس وحدة إدارية مختصة بذلك مع الشفافية في التواصل بشأنها، وانتشار ثقافة إدارة المخاطر بمنشآتنا السعودية أمر مطلوب، ويحتاج إلى بذل مزيد من الجهود حيث أنه لا زال هناك (38%) من قيادات المنشآت المشاركة تعمل على تطبيق نظام الأيزو الخاص بإدارة المخاطر



## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

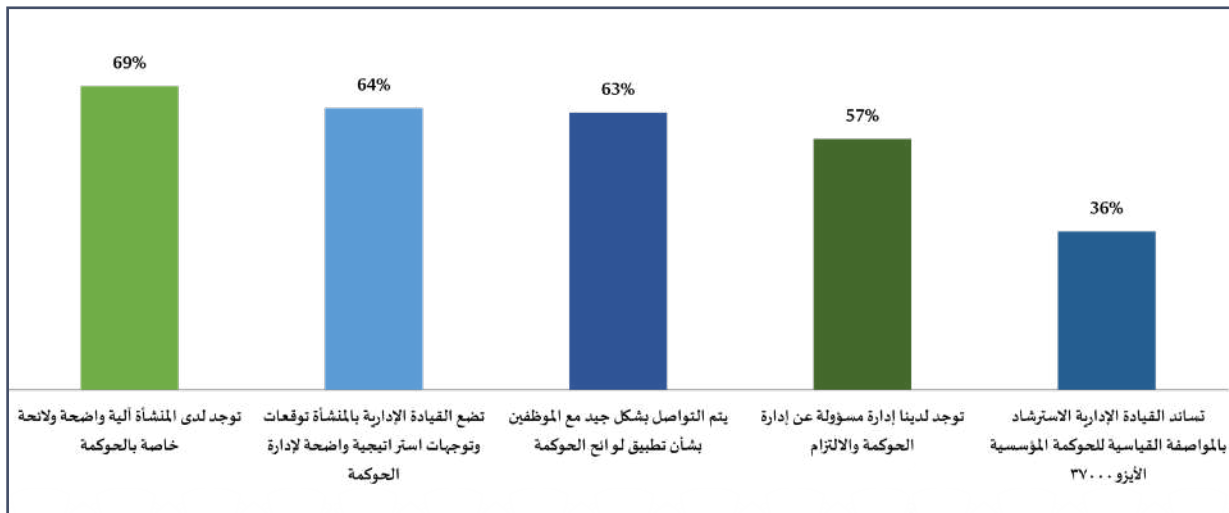
المحور الثامن: إدارة المخاطر والحوكمة والالتزام

### مقارنة مدى التزام قيادة المنشأة بإدارة المخاطر بين الاستبيان الثالث والرابع



مقارنة مع الاستبيان الثالث أظهرت نتائج الاستبيان الرابع أن مدى التزام القيادة الإدارية بوضع إستراتيجية وتوجهات بأهمية إدارة المخاطر قد ارتفعت نسبتها بشكل ملحوظ تتراوح ما بين (١٥٪-٢٢٪) مما يعزز تحقيق نتائج ملموسة لأهمية إدارة المخاطر لدى المنشآت المشاركة في الاستبيان كما تم إضافة سؤال في الاستبيان الرابع لقياس مدى عمل قيادة المنشأة على تطبيق نظام إدارة المخاطر ايزو ٣١٠٠١ وكانت نسبته (٣٨٪)

### مدى التزام قيادة المنشأة بإدارة الحوكمة والالتزام



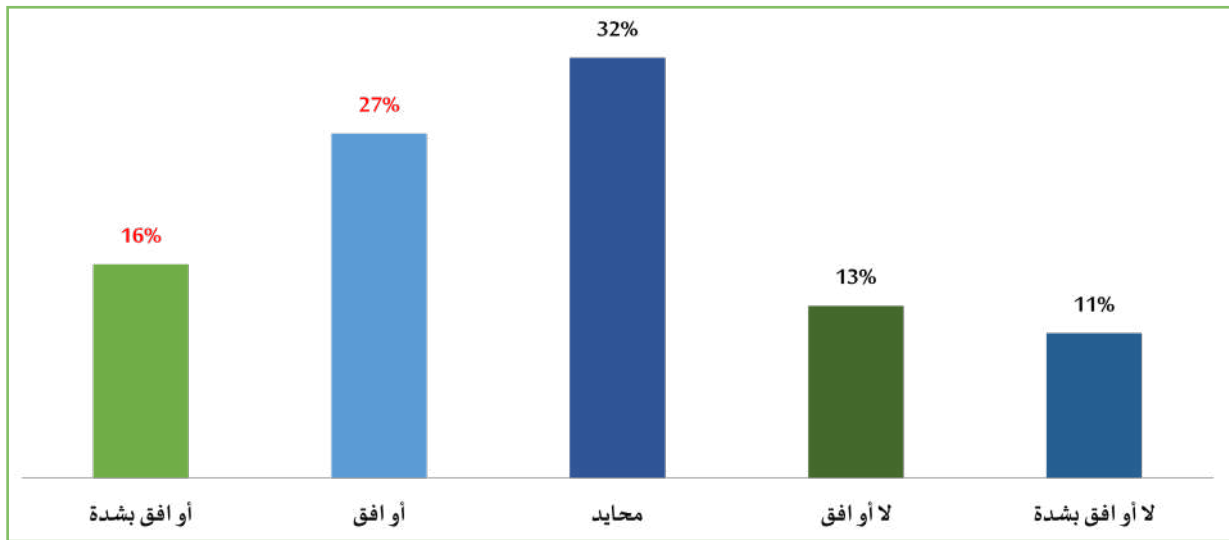
وضحت النتائج أن القيادات الإدارية بالمنشآت المشاركة لديها التزام واضح لوضع آلية للحوكمة بنسبة (٦٩٪) وتسعى لوضع استراتيجية لإدارة الحوكمة بنسبة (٦٤٪) ومطلوب تعزيز جهود تطبيق نظام الأيزو ٣٧٠٠٠ مما يدعم القيادة المؤسسية للحوكمة واستمرارية العمل المتميز



المحور  
التاسع

## الجيل الرابع للجودة Q4.0

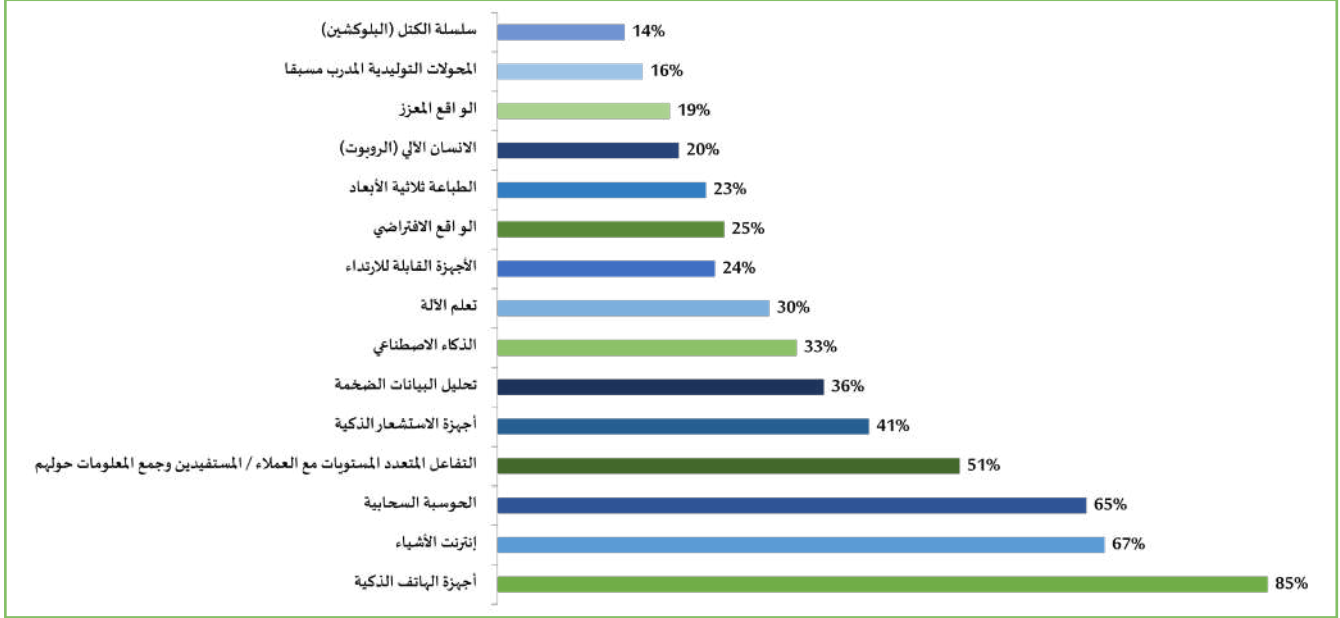
توجد لدى المنشأة استراتيجية للتحويل الرقمي وتوجه للجيل الرابع للجودة



أظهرت النتائج أن (٤٣%) من المنشآت المشاركة يوجد لديها استراتيجية خاصة بالتحويل الرقمي وتوجه للجيل الرابع للجودة، بينما (٥٧%) من المشاركين يقف ما بين محايد وغير موافق وهذا مؤشر يستدعي الوقوف عنده ودراسته لتطويره وتحسينه للإستفادة من التقنيات والبرمجيات الحديثة والثورة الصناعية الرابعة في كافة القطاعات لتحسين جودة المنتجات والخدمات

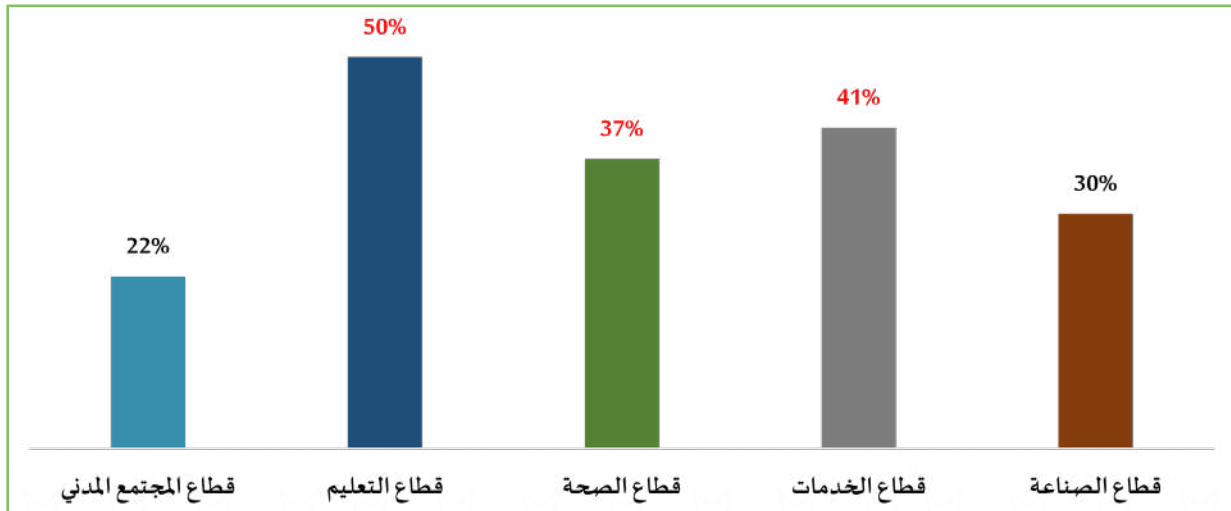
## المحور التاسع: الجيل الرابع للجودة Q4.0

### مدى وجود تقنيات التحول الرقمي والمتعلقة بالثورة الصناعية الرابعة بالمنشأة



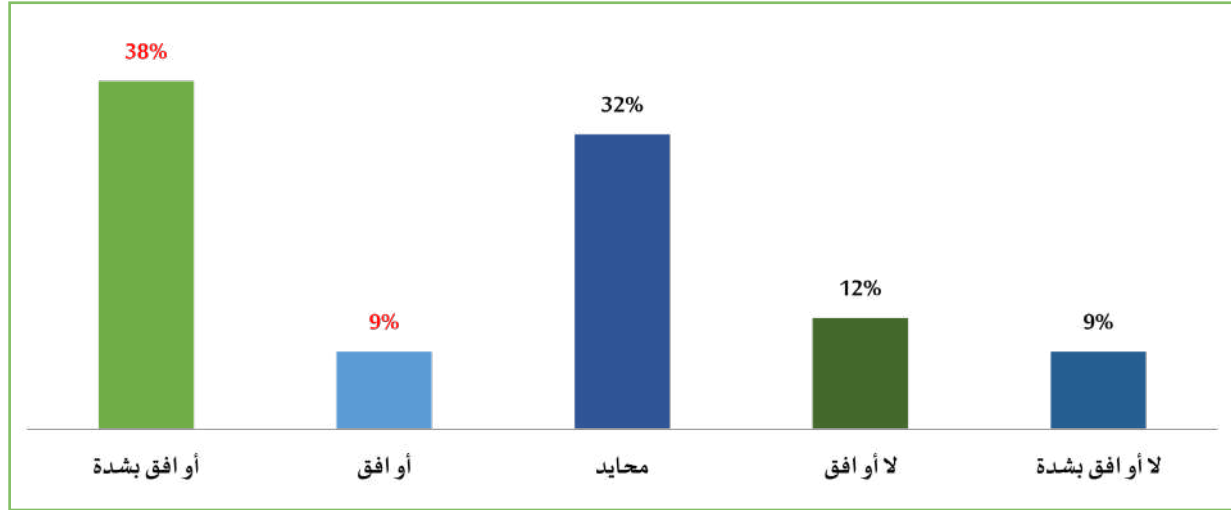
ما زالت النتائج تشير إلى أن الهواتف الذكية بنسبة (٨٥٪) تصدر تقنيات الثورة الصناعية الرابعة المستخدمة بالمنشآت بالمملكة، كما يلاحظ أن هناك تسارع في الإستفادة من هذه التقنيات حيث جاء إنترنت الأشياء في المرتبة الثانية (٦٧٪) وبعدها مباشرة الحوسبة السحابية (٦٥٪) وفي آخر القائمة سلسلة الكتل "البلوكشين" (١٤٪). ولكن هذا الوضع قد يتغير في المستقبل القريب مع سرعة التقدم التكنولوجي في صناعة الروبوتات والطابعات ثلاثية الأبعاد والواقع المعزز والمحولات التوليدية المدرب مسبقًا

### نسبة استخدام تقنيات الثورة الصناعية الرابعة حسب القطاعات



تقدم قطاع التعليم على غيره من القطاعات في الاستفادة من تقنيات الثورة الصناعية الرابعة في أعماله وخدماته بنسبة (٥٠٪) يليه الخدمات بنسبة (٤١٪) والصحة بنسبة (٣٧٪) وهذا دلالة واضحة كأنعكاس ايجابي لالية تعامل هذه القطاعات مع جائحة كورونا في السنوات الماضية

#### تقوم قيادة المنشأة بقياس الأثر من التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمات والمنتجات



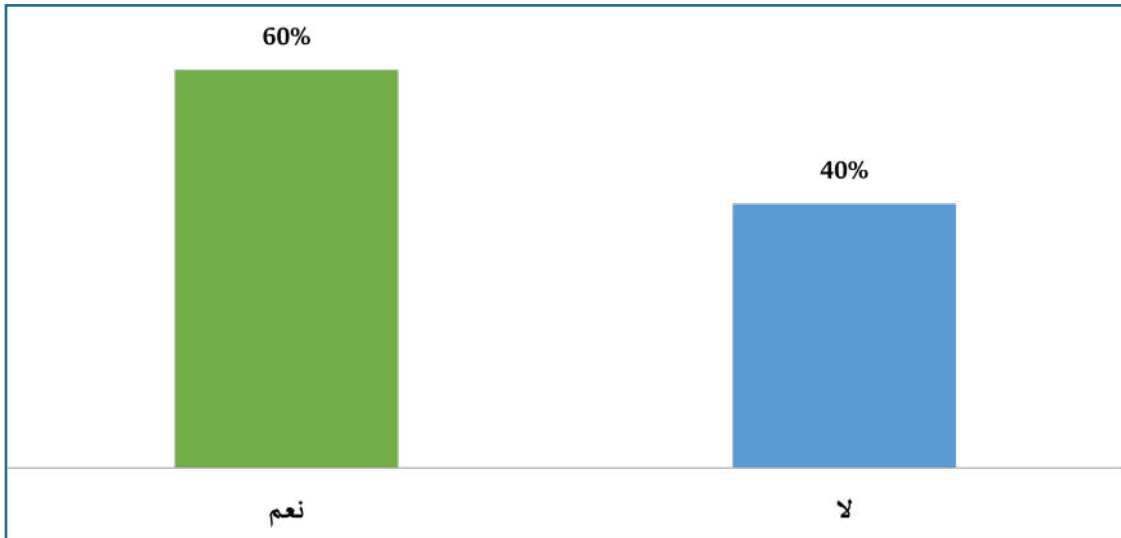
أظهرت النتائج أن (٤٧٪) من المنشآت المشاركة تقوم بقياس الأثر من التطبيقات الرقمية في تحسين الخدمات والمنتجات بينما (٥٣٪) لا يقومون بذلك ما بين محايد وغير موافق وهذا مؤشر يستدعي التحسين والتطوير للاستفادة من سرعة التغذية الراجعة بما يفيد في تحقيق رغبات المستفيدين وأصحاب العلاقة في تحسين الخدمات والمنتجات



## المحور العاشر

### مجالس وجمعيات الجودة (الوعي والأهمية)

هل سبق لكم التعرف على المجلس السعودي للجودة قبل هذا الاستبيان

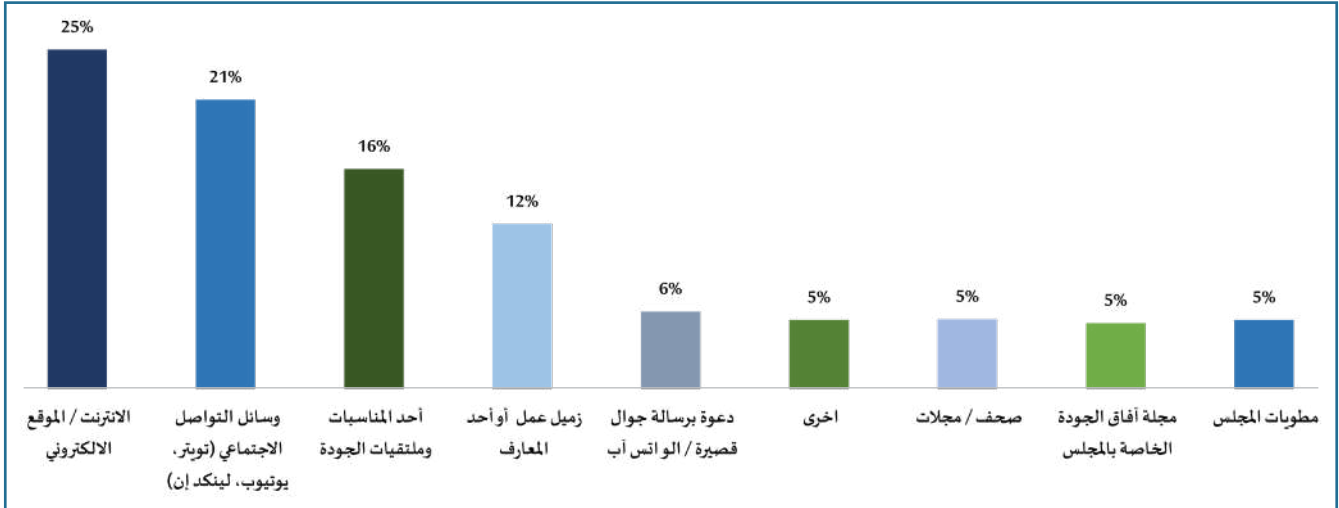


أظهرت النتائج أن (٦٠٪) من المنشآت المشاركة لديها معرفة بالمجلس السعودي للجودة وأن (٤٠٪) تعرفت على المجلس من خلال المشاركة في الاستبيان فقط. وهذا يتطلب مزيد من الجهود للتعريف بأنشطة وفعاليات المجلس التي يبذلها دون انقطاع على مدى ٣٠ عام مضت

## الاستبيان الوطني الرابع للجودة 2023م

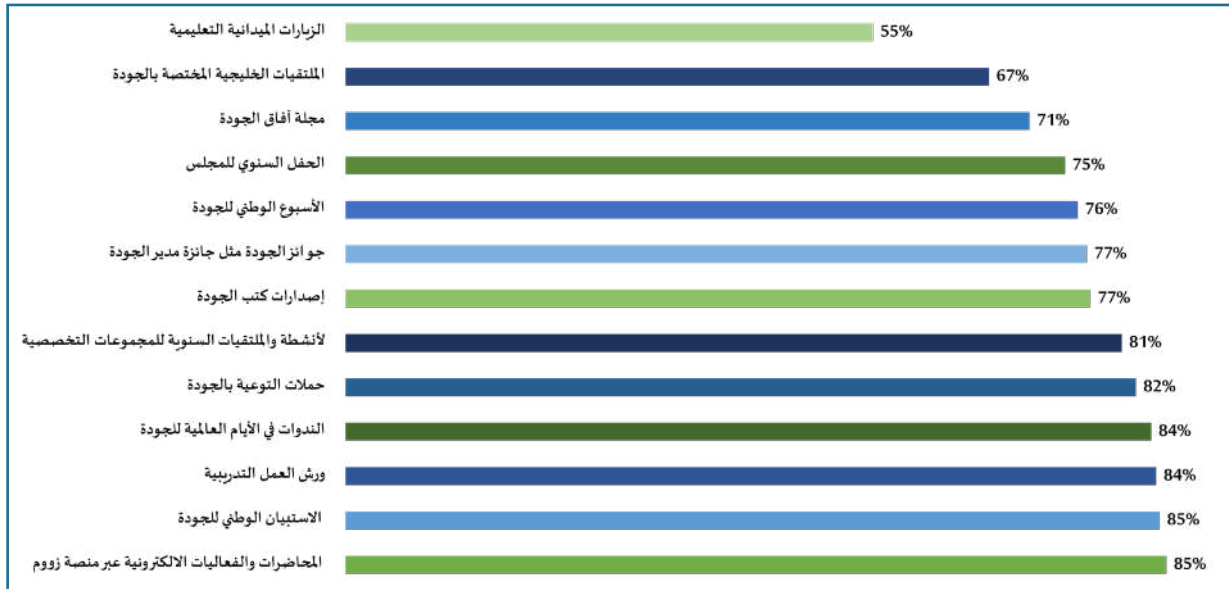
المحور العاشر: مجالس وجمعيات الجودة (الوعي والأهمية)

### كيف تعرفت على المجلس السعودي للجودة؟



أوضحت النتائج أن الموقع الإلكتروني للمجلس ووسائل التواصل الاجتماعي للمجلس مثل تويتر كانت أكثر الوسائل فعالية في التعريف بالمجلس للمجتمع بنسبة (٤٦٪) بينما الوسائل التقليدية (كالمجلات والصحف والمطويات) كانت الأقل تأثيراً في التعريف بالمجلس

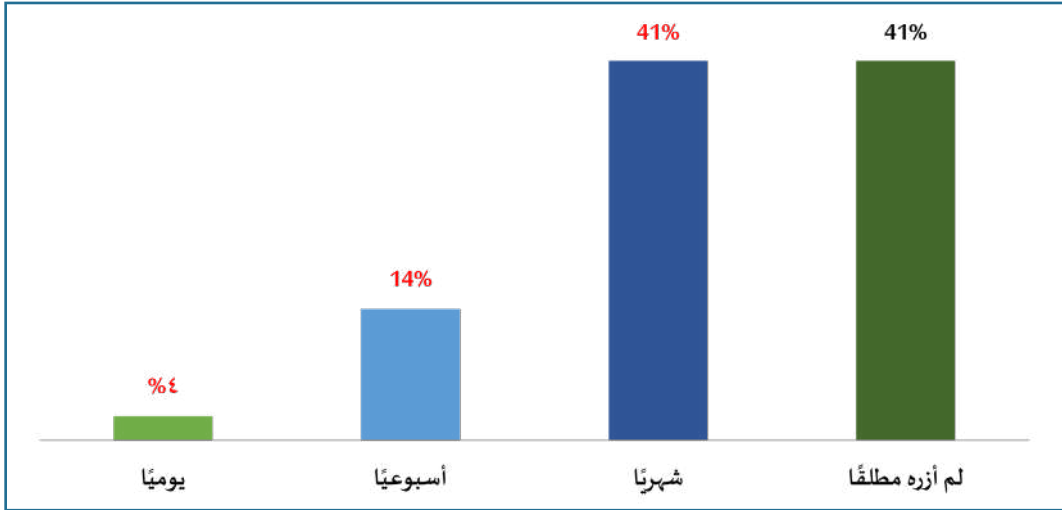
### أفضل النشاطات التي ينظمها المجلس



أظهرت النتائج أن أفضل النشاطات التي يقدمها المجلس بالترتيب هي:

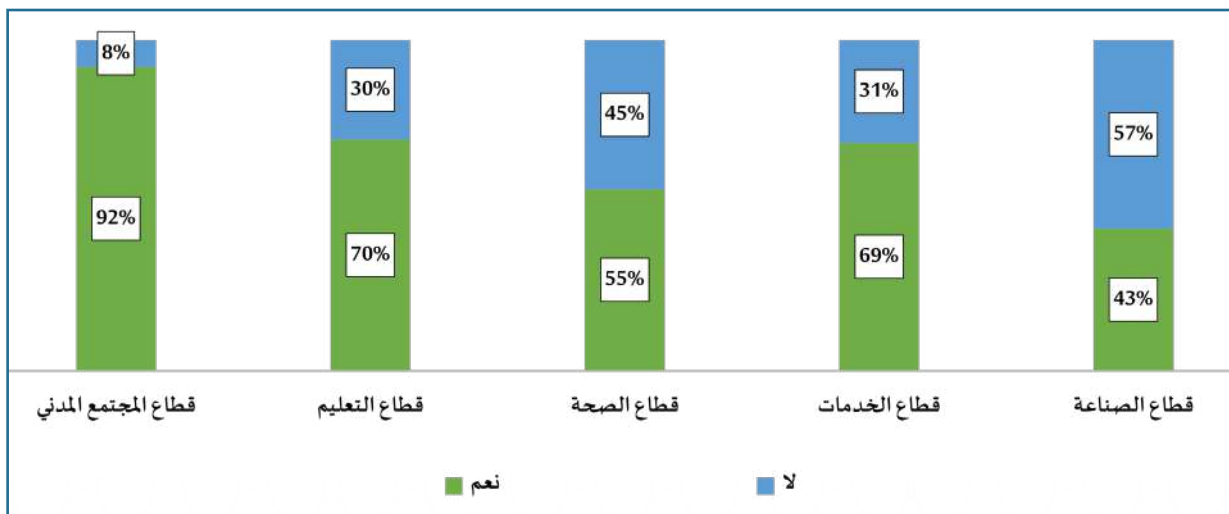
- 1 المحاضرات والفعاليات الإلكترونية عبر منصة زووم
- 2 الاستبيان الوطني للجودة
- 3 ورش العمل التدريبية
- 4 الندوات في الأيام العالمية للجودة
- 5 حملات التوعية بالجودة

### معدل زيارة المشاركين للموقع الإلكتروني للمجلس السعودي للجودة



يشهد الموقع الإلكتروني للمجلس زيادة في عدد الزوار حيث بلغت النسبة (٦٠٪) لمن يزوره بصورة دورية أصبح الموقع الإلكتروني للمجلس بنسخته الجديدة مصدر للمعلومات وكذلك مدخلًا لمتجر المجلس لبيع الكتب والعضويات والفعاليات ونشر الأخبار والفعاليات إضافة إلى التسجيل لورش العمل من خلال الموقع وتزويد المواد العلمية المتعلقة بالأنشطة العلمية

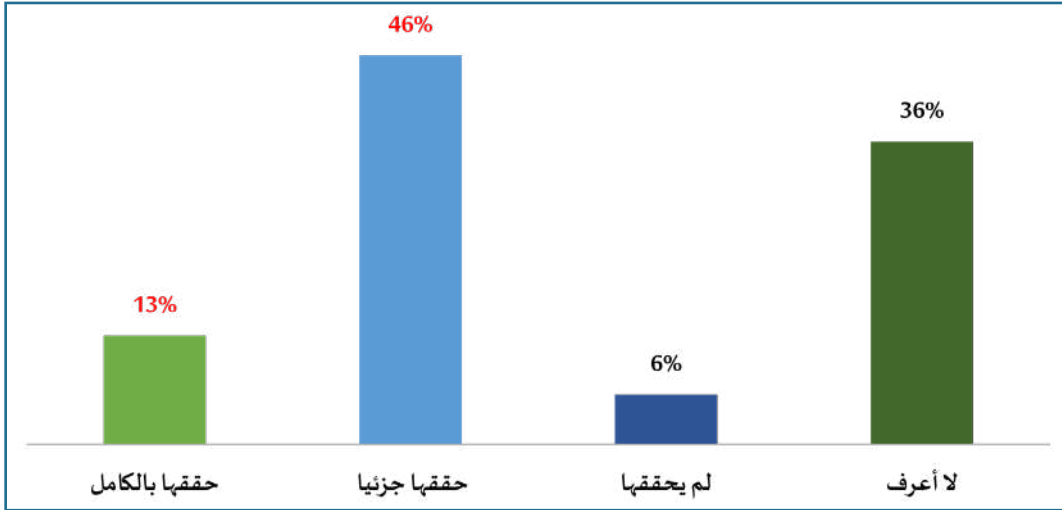
### زيارة المشاركين للموقع الإلكتروني للمجلس السعودي للجودة حسب القطاعات



أظهرت النتائج أن (٩٢٪) من المشاركين من قطاع المجتمع المدني ممن لهم زيارات منتظمة للموقع الإلكتروني للمجلس، يأتي بعدها مباشرة قطاع التعليم بنسبة (٧٠٪).

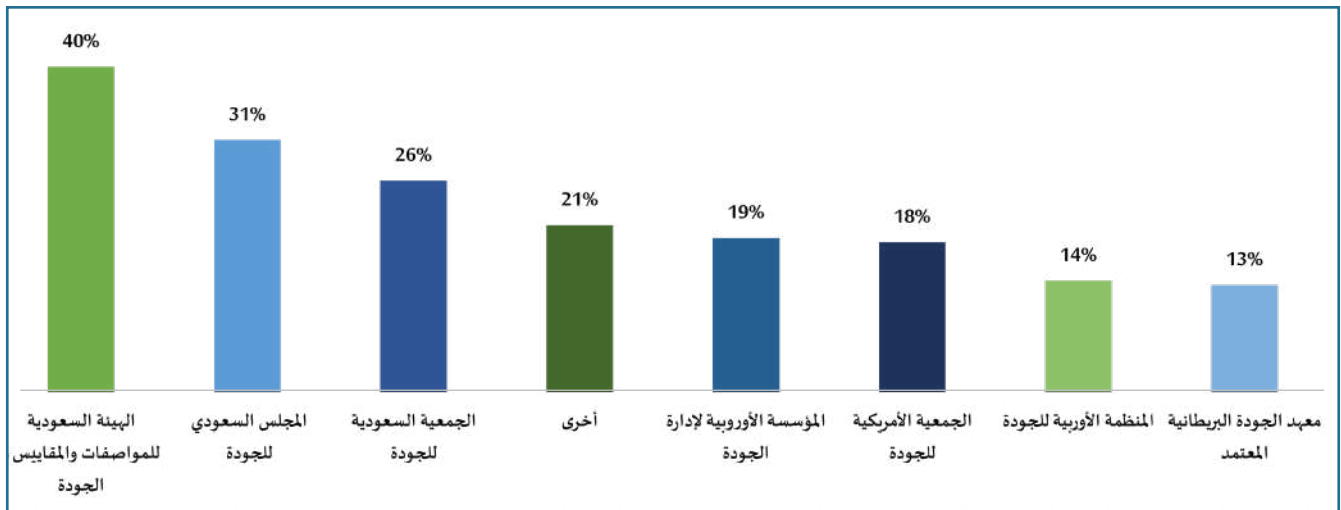
### المحور العاشر: مجالس وجمعيات الجودة (الوعي والأهمية)

#### مدى تمكن المجلس السعودي للجودة من تحقيق رسالته وأهدافه المعلنة



أظهرت النتائج أن (٥٩٪) من المشاركين يرون أن المجلس سائراً قدماً نحو تحقيق أهدافه المعلنة وبمزيد من الجهود للتعريف اعلامياً بإنجازات المجلس يمكن استقطاب شريحة أكبر ممن لا يعرفون عن أنشطة وإنجازات المجلس المتعددة

#### جمعيات وهيئات الجودة التي حصلت المنشآت المشاركة على عضويتها



أشار الاستبيان على أن نسبة (٤٠٪) من المنشآت المشاركة لديها عضويات مع الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة ويأتي في المركز الثاني المجلس السعودي للجودة بنسبة (٣١٪)



## مفهوم الجودة من منظور المشاركين

شارك 179 بمفهوم عن الجودة من منظورهم الخاص



### مقترحات المنشآت المشاركة

- اقترح تبني قياس سنوي للجودة يساعد المنظمات على متابعة مستواها، ايجاد منصة مشتركة للقطاعات للمقاييس وحالات عملية خاصة بالجودة تساعد في المقارنات وضع تصنيف للمهنة.
- توظيف القوى العاملة في الجودة وتطبيق الصلاحيات اللازمة لاستمرار تحقيق متطلبات الجودة.
- يوضع في الاهتمام تأهيل قدرات العاملين في المؤسسات على اتقان وممارسة الجودة والمقاييس والمعايير الدولية.
- نشر الوعي وثقافة الجودة بالزيارات الميدانية لدى الهيئات والمؤسسات.
- أهمية تحديد الأولويات والصلاحيات الخاصة بالمهام الوظيفية وانعكاسها على الإنتاجية الخاصة بفريق العمل إضافة إلى أهمية التواصل ما بين فريق العمل والقيادة الإدارية وتأثيره على الجودة.
- تدخل جهات رقابية معتمدة تقوم بتحليل المنشآت من منظور الجودة للتأكد من تحقيق معايير الجودة المتطلبية في شتى المجالات للتماشي مع الرؤية.
- الاهتمام بالمنظمات الغير ربحية لتطبيق الجودة لديها وعمل دورات خاصة للعاملين في المنظمات الغير ربحية لرفع مستوى الجودة لديهم.
- ربط نطاق المنشآت في الموارد البشرية بتطبيق أنظمة الجودة في المنشأة.
- التركيز على ربط الجودة بديننا الحنيف لأنها ستحرك المجتمع والعاملين نحوها وربطها بالعلم الحديث.
- المتابعة المستمرة وورش العمل.
- الاستمرارية ومواكبة تحديات العصر.
- نود إطلاق مؤتمر دولي بالرياض عن الجودة.
- نتمنى أن يكون التواصل مع المدن والمصانع الوطنية بشكل أفضل.
- أتمنى توفير دورات متخصصة في الحوكمة وكيفية تطوير أطر عمل للحوكمة والجودة.
- مازال ينقصنا في مجال الجودة توحيد للسياسات والاجراءات بنظام الكتروني عبر منصة تعليمية خاصة بالمجالس او الجمعيات، نظام الكتروني فيما يخص تعليم وتثقيف الجودة، أنظمة وبرامج تطويريه لأدوات الجودة مثل fish bone و flowchart في المنشأة العامة والخاصة تسهل على الموظفين استخدامها، تعاون لبرامج التدريب بين المنشآت والمجالس الجودة، نظام تواصل الكتروني بخبراء الجودة بكافة مناطق المملكة تطوير برامج الكترونية لأداره المخاطر ورصدها.
- ثقافة الحصول على شهادات واشترائط بعض الجهات الرسمية الحصول على الشهادات للتأهل لعقود أو الحصول على مزاي معينة أدت إلى ازدهار سوق سوداء للشهادات بمرود سلمي على الجودة وممارستها وعلى ثقافة الجودة لدى الإدارات العليا والوسطى، يلزم كسر حلقة الشهادات الوهمية ووضع قوانين سوداء لمناحي الشهادات بدون تدقيق فعلي وإلغاء اعتماداتهم وتنبيه جهات الاعتماد لممارساتهم. لن يتحسن الوضع بدون تثقيف الإدارات العليا والزامها بهيكلتها منظماتها بما يدعم تصميم وتطبيق نظم للجودة وتقديم تقارير عن مؤشرات بعينها بشكل منتظم، وإيجاد آلية وطنية للتحقق من هذه المؤشرات بشكل عينات عشوائية إحصائية.

## بعض عبارات الثناء والشكر من المشاركين في الاستبيان



نقدر لكم جهودكم ونأمل أن يستمر التواصل

وفقكم البارئ سبحانه وجعله في موازين حسناتكم

الاستبيان شامل لكل ما نرغب به

كنتم شاملين لكافة الملاحظات والأفكار، سعدت بمليء الاستبيان بالتوفيق دائما أنتم ونحن إلى الارتقاء بمستوى العمل في هذا البلد المبارك

نشكركم فقد كان لكم أثر كبير في عملنا حيث استفدنا من موقعكم الإلكتروني ومجموعة من الكتب مثل كتاب زائيري والمقارنات المرجعية .. والمسؤولية المجتمعية ونتابع الإصدارات بشكل دوري

## الجهات الفائزة بسحب الاستبيان الوطني الرابع للجودة

(عضوية المجلس لمدة سنة + 3 كتب من إصدارات المجلس)

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية مكافحة السرطان الخيرية (تفاؤل)	قطاع المجتمع المدني
STC	Alkamal Import office Co. Ltd	قطاع الخدمات
جامعة عفت	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	قطاع التعليم
Public Health Authority	شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني	قطاع الصحة
شركة التنمية الأولى للتصنيع والتنمية	شركة الرابية الخضراء الصناعية	قطاع الصناعة

# شكر وتقدير

للمنشآت المشاركة

في الاستبيان الوطني الرابع للجودة

2023

## الملحق رقم (1)

### قائمة المنشآت المشاركة في الاستبيان الوطني الرابع للجودة - 2023م

#### قطاع المجتمع المدني

جمعية عنيزة الخيرية النسائية قطرة	الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام بالمنطقة الشرقية (بناء)
الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بمحافظة تربة	جمعية زواج
جمعية مكافحة السرطان الخيرية (تفاؤل)	جمعية الروضتين للخدمات الانسانية بمركزرجلا
جمعية أم القرى الخيرية النسائية بمكة	الاتحاد السعودي لألعاب القوى
وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	جمعية نماء الأهلية بمنطقة مكة المكرمة
	الجمعية الخيرية لمساعدة الشباب على الزواج والتوجيه الأسري بجدة

#### قطاع الخدمات

الشركة السعودية للمختبرات الخاصة (مطابقة)	شركة إدارة وتطوير مشاريع الموانئ المحدودة (PPMDC)
Kabbani Construction Group	أمانة العاصمة المقدسه
شركة وعود العقارية	شال
عفرينا للانشاءات والتطوير العمراني	الجبر التجاريه
الشركة السعودية للنقل الجماعي	شركة ماني
شركة المياه الوطنية NWC	أمانة منطقة حائل
CTSA	الشؤون التنفيذية بوزارة الدفاع
شركة الاتحاد الهندسي السعودية - خطيب وعلي	شركة جودة المعايير للخدمات التجارية
الخطوط السعودية	أمانة منطقة جازان
STC	قهوة أمي عمشاء
Alkamal Import office Co. Ltd	شركة التميز للحلول الرقمية
	RUA Al Madinah Holding Company

## الملحق رقم (1)

### قائمة المنشآت المشاركة في الاستبيان الوطني الرابع للجودة - 2023م

#### قطاع التعليم

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض	مكتب تعليم شمال الرياض
جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن	المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني TVTC
مركز الاتقان الدولي للتدريب	فرع الكلية التقنية بفرسان
الكلية التقنية الثانية - بريدة	أكاديمية الأمير سلطان لعلوم الطيران
جامعة بيشة	ثانوية العنود بنت عبدالعزيز
الكلية التقنية - حائل	جامعة عفت
المدرسة الابتدائية 33	

#### قطاع الصحة

وزارة الصحة - الرياض	King saud medical city
مدينة الملك عبدالله الطبية - مكة	مستشفى حفر الباطن المركزي
مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني - الرياض	Nahdi Care Clinics
مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني - جدة	مؤسسة سمو الشفاء للتجارة
International Medical Center (IMC)	فيوتشرلاب
مستشفى خباش العام بصحة نجران	Alith general hospital
مستشفى عبداللطيف جميل للتأهيل الطبي	شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني - شركة مساهمة عامة
وزارة الصحة.. تجمع المدينة المنورة الصحي	Qassim health cluster
Alzafer hospital	مجمع ابن سينا الطبي بجدة
الشؤون الصحية - الهفوف	Public Health Authority

الملحق رقم (1)

قائمة المنشآت المشاركة في الاستبيان الوطني الرابع للجودة - 2023م

قطاع الصناعة

شركة السنبله للأعلاف	الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
مصنع الملابس والتجهيزات العسكرية	شركة المسبوكات الحديدية Steel Casting Co
SIMAT factory	الشركة السعودية للكهرباء
AATCO Food Industries LLC - Kerry Group	CTSAR
Bahra Steel Company	شركة المطاحن الثانية
مصنع أعمال العزام	شركة دواجن الوطنية
مصنع حوا لصناعة مستلزمات التوصيلات الكهربائية	مجموعة العبيكان للاستثمار
الشركة السعودية للصناعات الصيدلانية المحدودة	Siemens Energy
شركة الدهانات الممتازة	Sabir
مصنع تعمیر للصناعة	مصنع المأكولات البحرية للتعبئة والتغليف
الشركة السعودية لصناعة البيتومين المحدودة سابت	مصنع النجمة للمنظفات الصناعية
شركة العناية البيئية للصناعة	مصنع عثمان سرور جندوربانا للصناعة
شركة الشرق الخليجية للصناعة	Manahel Shaqra Water Bottling Factory
شركه مصنع العلامات الفنية	Afia International Company
محمود سعيد لصناعة المرطبات	مصنع الفا للاخبار ومواد الطباعة
شركة التنمية الأولى للتصنيع والتنمية	شركة مصنع نسيج الحرير للصناعة
مصنع شركة الحديد الوطني السعودي	شركة مصنع عمير للأنايب
الشركة السعودية لمنتجات الألبان والأغذية سدا فكو	شركة مصنع الجزيرة للمنظفات
مصنع المركز السعودي للمنتجات الورقية	مصنع مياه بلجرشي زلال للصناعة
مصنع معيضة الحارثي	مصنع هرمون للصناعات البلاستيكية
شركة متن العربية المحدودة (ميتارا)	مصنع عزة الزبيد لإعادة تدوير البلاستيك
شركة ومصنع المحاليل الطبية	مصنع شركة محمد حفيظ للتعبئة والتغليف
شركة سن كيميكال السعودية	شركة الرابية الخضراء الصناعية
شركة أبو داود الصناعية	مصنع شركة ارني فتنجز الشرقية الأوسط
مصنع مياه مانا	Tahweel Integrated Company
الشركة السعودية للصناعات الصيدلانية المحدودة	Umm Al Qura Cement Company
الشركة المتحدة لتقنية المعادن المحدودة	Golden Chip Factory
صافولا للأغذية	الشركة السعودية النيوزلندية لمنتجات الألبان المحدودة
الهيئة السعودية للمدن الصناعية ومناطق التقنية	شركة المصادر المعدنية

### نبذة عن المجلس السعودي للجودة

يعتبر المجلس السعودي للجودة أحد المبادرات المهنية والتطوعية وغير الربحية لوقف الجودة والإتقان. ولقد قام المجلس بدور هام في دعم مسيرة الجودة في المملكة العربية السعودية ونشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها الحديثة في كافة قطاعات المجتمع. ولعل من أهم النجاحات في هذا السياق الدور الكبير الذي ساهم به المجلس السعودي للجودة منذ تأسيسه في ١٤١٤ هـ / ١٩٩٤ م لنشر رسالة الجودة ومفاهيمها الحديثة في المجتمع، والتوعية بأهمية تطوير معايير وبرامج لضبط الجودة والمساهمة في إنشاء جوائز وطنية للجودة لتحفيز المنظمات والعاملين على حد سواء؛ حيث ساهم في نهاية التسعينات الميلادية في دعم انطلاقة جائزة الملك عبدالعزيز الوطنية للجودة، وبدء فعاليتها، كما شهدت مسيرة المجلس السعودي للجودة المساهمة والمشاركة في دعم الجهود الكبيرة التي تقوم بها الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) في عقد المؤتمرات الوطنية للجودة، والتي حظيت برعاية كريمة من لدن خادم الحرمين الشريفين. كما بادرت المجلس بإطلاق العديد من البرامج الوطنية في مجال الجودة، ومنها:

-الاستبيان الوطني للجودة والذي أصبح مرجعاً علمياً هاماً للباحثين والدارسين والعاملين في مجال الجودة.

-جائزة مدير الجودة المتميز السنوية لإبراز وتكريم مدراء الجودة المتميزين في المملكة العربية السعودية.

-الأسبوع الوطني للجودة كمبادرة في مجال نشر ثقافة الجودة بالمجتمع، وتعتبر هذه الفعالية حدثاً فريداً من نوعه على المستوى المحلي والإقليمي.

وعلى الصعيد الإقليمي فقد كان دور المجلس جلياً في التنسيق والتنظيم للملتقيات الخليجية للجودة، والذي كان له الدور الأساسي في وضع اللبنة الأولى لها، وذلك بتنظيم الملتقى الخليجي الأول للجودة في القطاع الحكومي في مدينة جدة خلال شهر يونيو ٢٠٠٤ م، كما شارك المجلس في تأسيس ورئاسة جمعية الشرق الأوسط الدولية للجودة (MEQA) ومقرها دبي.

وعلى المستوى الدولي فقد مثل انعقاد المؤتمر الدولي الخامس لجمعية الشرق الأوسط للجودة (MEQA) في مدينة جدة خلال شهر فبراير ٢٠١٣ م، وبرعاية كريمة من معالي وزير التجارة، أحد المحطات المضيئة في مسيرة الجودة في منطقة الشرق الأوسط. ولقد نجح المجلس في استقطاب رواد الجودة العالمين وعلمائها في محفل علمي كبير كان للمجلس السعودي للجودة الفخر في المشاركة المتميزة به.

لعل المساحة المتاحة لهذه المقدمة لا تسمح بسرد أهم نجاحات وإنجازات المجلس التي ننشرها في مختلف قنواتنا الإلكترونية، والتي تحققت خلال مسيرة مباركة ومثمرة، والتي لم تكن لتتحقق لولا توفيق المولى عز وجل، ثم دعم ورعاية الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، ودعم ومساندة أعضاء المجلس الكرام ونعاهدكم بأن يظل المجلس شعلة نور مضيئة وشجرة خير مثمرة في دروب النجاح والتطور الكبر الذي تشهده بلادنا الغالية.

والله الموفق ...



### نبذة عن وقف الجودة والإتقان

لقد أكرم الله المسلمين بأعظم رسالة، وأكمل كتاب، وأكرم رسوله صلى الله عليه وسلم الذي رسم للأمة تقدمها الحضاري بالإحسان والإتقان فقال عليه الصلاة والسلام: "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"، بل وجعل الجودة والإتقان طريق لمحبة الرحمن فقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" فما مر على تاريخ البشرية ديناً يمجد العمل ويرفع شأنه ويأمر بإتقانه وإحسانه مثل الاسلام، ولذا أثمر ذلك حضارة إنسانية بنتها الأمة الإسلامية خلال قرونها المختلفة انتفعت منها سائر البشرية. وقبل ذلك فالله سبحانه وتعالى وصف بها أفعاله فقال جل وعلا: (صنع الله الذي أتقن كل شيء) مما يدل دلالة واضحة أن قضية الجودة تعتبر من أهم القضايا التي جاءت متحققة في ديننا الاسلامي الحنيف، وها هو العالم اليوم يتطلع إلى الجودة وينشدها من خلال النظريات الإدارية والأدوات التحسينية ويسعى في كل الجوانب لتحقيقها. والحقيقة باختصار، أن الجودة هي ديننا.. قيمنا.. أصولنا.. أخلاقنا.. الجودة كلها جاءت في هذا الدين القويم متى ما حققناه تحقيقاً واقعاً ملموساً في حياتنا وممارساتنا وأعمالنا.

ولقد كان للأوقاف مكانة كبيرة في تاريخنا الإسلامي المجيد وكذلك في هذا العهد الزاهر ببلادنا الغالية فقد أولت حكومتنا الرشيدة اهتمامها بهذا الجانب وتوليه كل العناية من تشريعات وتنظيمات ودعم يحقق المنافع التي أقيمت من أجله الأوقاف وأسست لذلك هيئات ومجالس ومراكز وطنية لهذا الغرض النبيل، ولذا تم تأسيس وقف الجودة والإتقان ليكون الخيار والتوجه الاستراتيجي لتحقيق الاستدامة المؤسسية والمالية للمجلس السعودي للجودة وللمحافظة على المكتسبات التي حققها المجلس عبر ثلاثة عقود مضت.

وهو وقف تنموي ابتكاري مهي لله تعالى يعنى بكل ما يتعلق بالجودة وتطبيقاتها في سبيل نشر وتعزيز واستدامة ثقافة الجودة بالمجتمع، وتتضمن الخطة الاستراتيجية لوقف الجودة والإتقان الكثير من المبادرات والبرامج ومنها إنشاء مركز وقف الجودة والإتقان بمدينة جدة ليكون أحد معالمها العمرانية التي تتبنى أحدث مواصفات ومفاهيم الجودة في البناء والعمران، ويضم في جنباته مكتبة الجودة ومتحف الجودة ومقهى الجودة وقاعة محاضرات متطورة ليكون هذا المركز ملتقى الخبراء والمهتمين بالجودة وعلومها المتنوعة، وكذلك يهدف الوقف إلى انشاء أكاديمية وقف الجودة والإتقان لتكون منارة علمية مهنية في التعليم والتدريب في مجال الجودة وتطبيقاتها.

## قنوات تواصل المجلس السعودي للجودة



واتس اب

+966 555082151



البريد الالكتروني

info@sqc.org.sa



المتجر الالكتروني

<https://salla.sa/sqc>



لينكد إن

المجلس السعودي للجودة  
Saudi Quality Council



يوتيوب

المجلس السعودي للجودة  
Saudi Quality Council



منصة x

SaudiQuality



الموقع الالكتروني

[www.sqc.org.sa](http://www.sqc.org.sa)

