



ورشة عن بعد حول

**ثقافة الجودة الشاملة
والتحسين المستمر والابتكار والتميز
المؤسسي في العمل الإحصائي**

تنظيم الورشة

- عروض تفاعلية
- أسئلة وأجوبة
- ملخص اليوم معد من طرف أحد المشاركين يعرض في صباح اليوم الموالي
- جانب نظري وجانب يهم العمل الإحصائي خلال الحصص وفي اليوم الأخير
- مساهمات المشاركين انطلاقاً من التجارب الوطنية لأجهزة الإحصاء العربية
- ورشة أولية ستليها في السنة القادمة بحول الله ورشة معمقة حول أساليب ومناهج الجودة-التحسين المستمر-الابتكار والتميز المؤسسي

المواضيع

- **الجزء 1: السياقات الدولية والتحديات المطروحة على الإحصاء**
- **الجزء 2: الجودة - التحسين المستمر- الابتكار- التميز المؤسسي: مفاهيم ومقاربات**
- **الجزء 3: أساليب الجودة الشاملة**
- **الجزء 4: أساليب التحسين المستمر**
- **الجزء 5: أساليب الابتكار**
- **الجزء 6: آليات التميز المؤسسي**
- **الجزء 7: ثقافة التغيير في مجالات الجودة الشاملة والتحسين المستمر والابتكار والتميز المؤسسي**
- **خلاصات³**

برنامج الورشة

- **اليوم الأول : السياقات + المفاهيم**
- **اليوم الثاني : الجودة الشاملة و التحسين المستمر**
- **اليوم الثالث : الابتكار والتميز المؤسسي**
- **اليوم الرابع : ثقافة التغيير في المجالات الأربع و تطوير العمل الإحصائي**
+ خلاصات

الجزء 1: السياقات الدولية والتحديات المطروحة على الإحصاء

- الاقتصاد والمجتمع والسياسة
- البيانات الديمografية والحركية السكانية في العالم والهجرة
- المسألة البيئية والاحتباس الحراري والكوارث الطبيعية
- الحروب والصراعات الدولية والإقليمية
- عالم جديد وتدبير المخاطر

الاقتصاد والمجتمع

أحادية القطب في
الميزان

الحقوق الفردية
والإثنية وإدماج
المعاقين

النوع الاجتماعي

التنوع الثقافي

الثورة الرقمية

التنمية للجميع

أهداف التنمية
المستدامة

البنية الديمografية والحركية السكانية في العالم

الهجرة ومشاكلها

شيخوخة متزايدة
بالدول المتقدمة

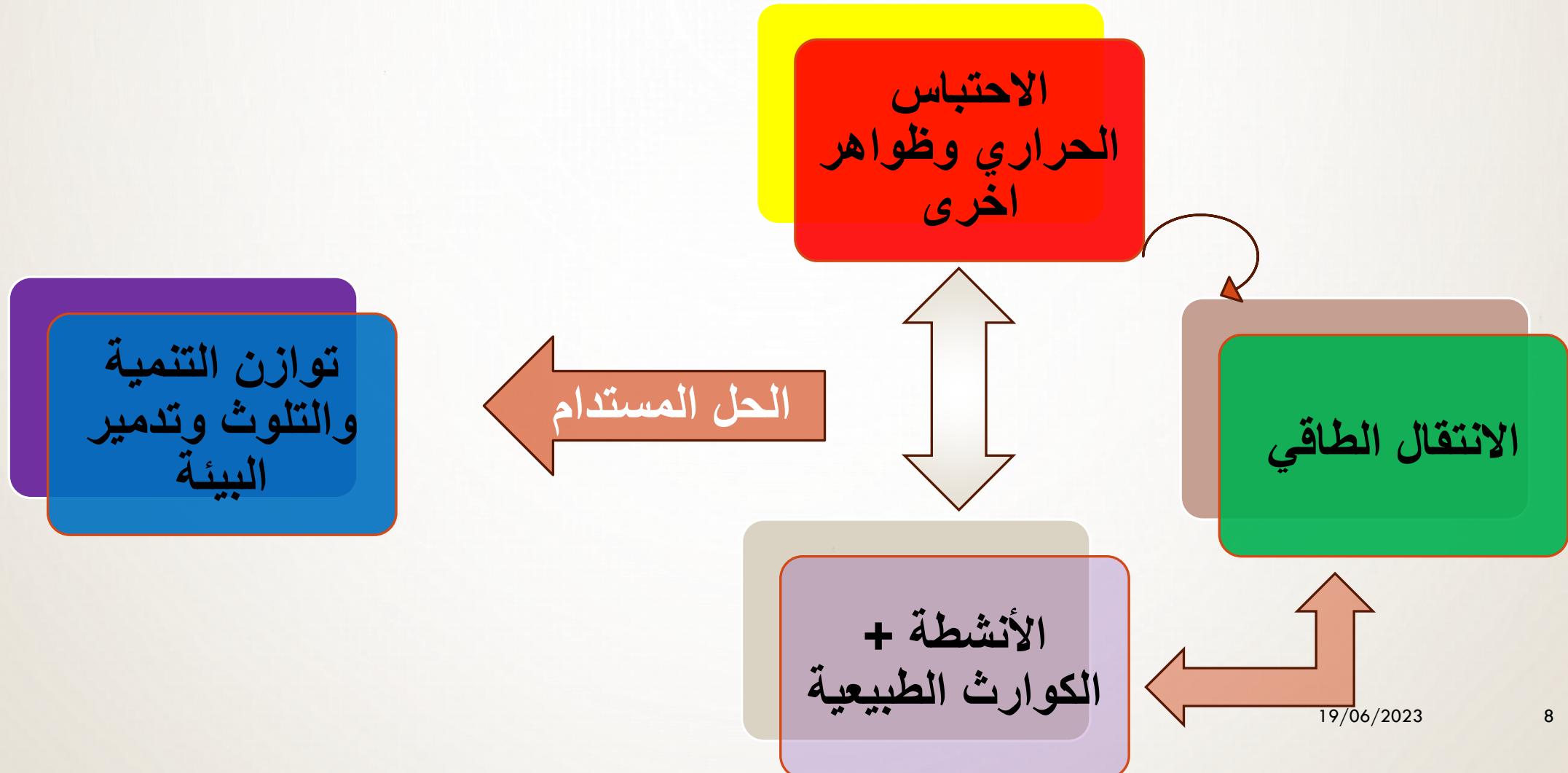
الإنفجار السكاني
بدول العالم الثالث

دولي الاحتياجات
الخاصة

وضع الشباب /
فتیات

الكفاءات وقياسها

المسألة البيئية والاحتباس الحراري



الحروب والصراعات الإقليمية والدولية

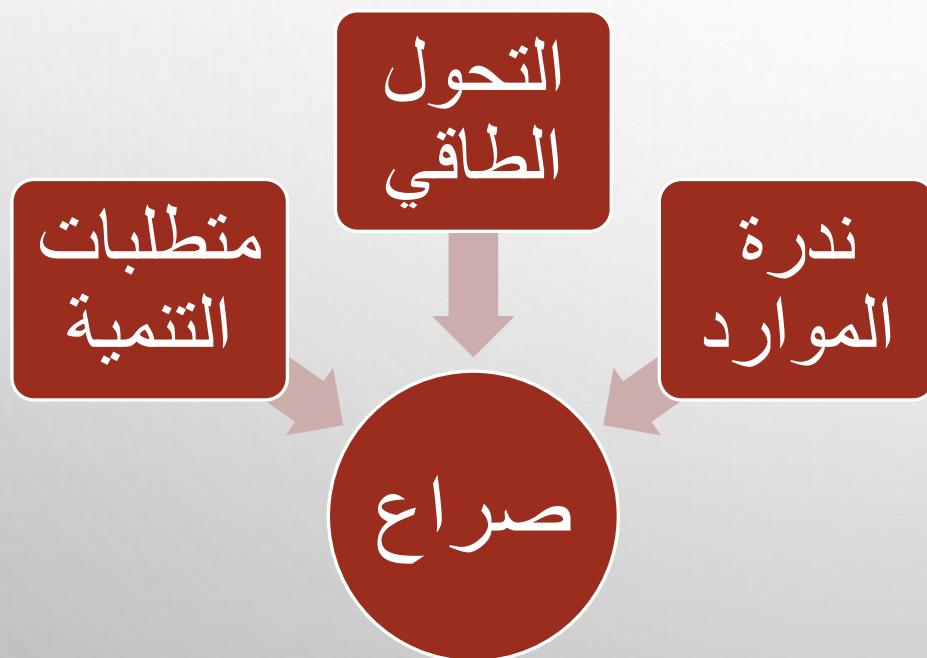
الحروب الرقمية
والسيبرانية

صراعات إقليمية
على الموارد
الطبيعية

حروب وطنية داخلية
أسباب عرقية ودينية
الخ....

آثار سلبية على القدرة على الإنتاج الإحصائي ؟

مجال معلوم ومشترك بتحديات جديدة



عالم جديد: كلّه مخاطر يجب معرفتها وقياسها وتدبيرها وتتبعها

- أهمية الاستباق في توقع الأزمات
- تدبير المخاطر أصبح ضرورة
- استعمال التكنولوجيا الحديثة في أي خطوة عملية
- ضرورة القياس وعدم البرمجة العشوائية
- القدرة على مواكبة المستجدات

الإجابات على الإشكاليات المطروحة

استراتيجية التنمية المستدامة

الأجندة الجهوية والقطرية 2030

اتفاقیات الاحتباس الحراري

تقني وحکامة بعض
الأنشطة (مجال
التكنولوجيا الحديثة
والذكاء الاصطناعي)

التحول الرقمي ضرورة حتمية لجميع الأنشطة

الحاجة الى احصاء جديد ومتجدد

تقييم الوضع
الحالي

تتبع مدى انجاز
 وفعالية
 السياسات دوريا

حاجة ملحة
 لاحصاء جديد
 ومتجدد

الجزء 2: مفاهيم ومقاربات

الجودة - التحسين المستمر- الإبتكار- التميز

المؤسسي

الجودة

مفهوم الجودة

المعنى الشائع والفهم الرايوج للجودة هو الكيف عكس الكم : أي

خصائص شيء ما : عملية، منتوج ، خدمة.

سؤال تفاعلي : ماذا تفترحون كمعنى ومضمون للجودة ؟

مفهوم الجودة

- تحقيق رغبة الزيتون
- المطابقة للمواصفات
- الملائمة للاستخدام (السلع والبضائع)
- مجموع الخصائص والمميزات لمنتج أو خدمة ما من شأنها الإستجابة لمتطلبات الزيتون الصرحية والضمنية
- أعرفها عندما أراها واستعملها ويمكن ان أقيمها

بعض تعاريف الجودة

- كما يراها رواد هذا المفهوم :
 - "الرضا التام للعميل" أرماند فيخبو姆 1956 .
 - "المطابقة مع المتطلبات" كروسيبي 1979 .
 - "درجة متوقعة من التناقض والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة" ديمونغ 1986
 - "دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد" جوزيف جوران 1989

تطور المفهوم

- تطور مفهوم الجودة عبر الزمان كما رأينا
- أهم المراجع في الإيزو : 9000 و 9001 و 9004
- مرجع تدقيق الجودة : 19011
- الرهان هو قدرة المؤسسات على التكيف مع المحيط والقدرة على الاستمرار (الديمومة) في عالم يتغير
- أصبحت الجودة مرتبطة بـ: النجاعة والابتكار وتدبير المعرفة وال AGILITY ومجموعة من الخصائص التي تضمن استمرار الجودة.

تدبير الجودة أو نظام إدارة الجودة

نظام تدبير الجودة هو مجموعة الأنشطة المؤسساتية التي تحدد المنظمة من خلالها الأهداف والعمليات والموارد الازمة لتحقيق النتائج المرجوة بما يتوافق مع المتطلبات وخصائص المنتوجات أو الخدمات.

أمثلة من نماذج ومقاربات لتدبير الجودة

- المقاربة التقليدية
- المقاربة العصرية لتدبير الجودة
- تدبير الجودة حسب منظمة الإيزو: سلسلة الإيزو 9000
- جدول التقييم المتوازن
- تدبير الجودة الشاملة
- التدبير للجودة 4.0 : مناقشة حول المقاربة الجديدة

التحسين المستمر

ماهية التحسين المستمر؟

- برنامج طويل الأمد محوره الإنسان والعمليات
- غرضه النهائي هو تحقيق رغبات الزيتون
- أساسه استغلال المعلومات لتحسين المعايير أو صياغتها
- الارتكاز على المستخدمين للعمل الجماعي قصد التحسين و "التحسين المستمر" عكس "كنا نشتغل هكذا"

فوائد التحسين المستمر

- أفكار جديدة للتحسين يمكن انتاجها من طرف المستخدمين
- مثال: **TOYOTA** (لديها 75000 اقتراح من طرف 7000 مستخدم تطبق منها 99 %)
- التحسينات ولو صغيرة تؤدي إلى فوائد كثيرة (الجودة، التسويق، الأمان، الكلفة ... إلخ)
- سهولة العمل للمستخدمين وارتياحهم للعمل نظرا لارتفاع المعنويات
- التحسين المستمر ينقص من التبذير في مجالات متعددة (النقل، المخزون، وقت الانتظار في الإنتاج، ... إلخ)

الربح الفعلي من التحسين المستمر

$$E = Q \times A$$

E : EFFECTIVENESS

الفعالية

Q : QUALITY OF PROBLEM SOLVING جودة حل المشكلات

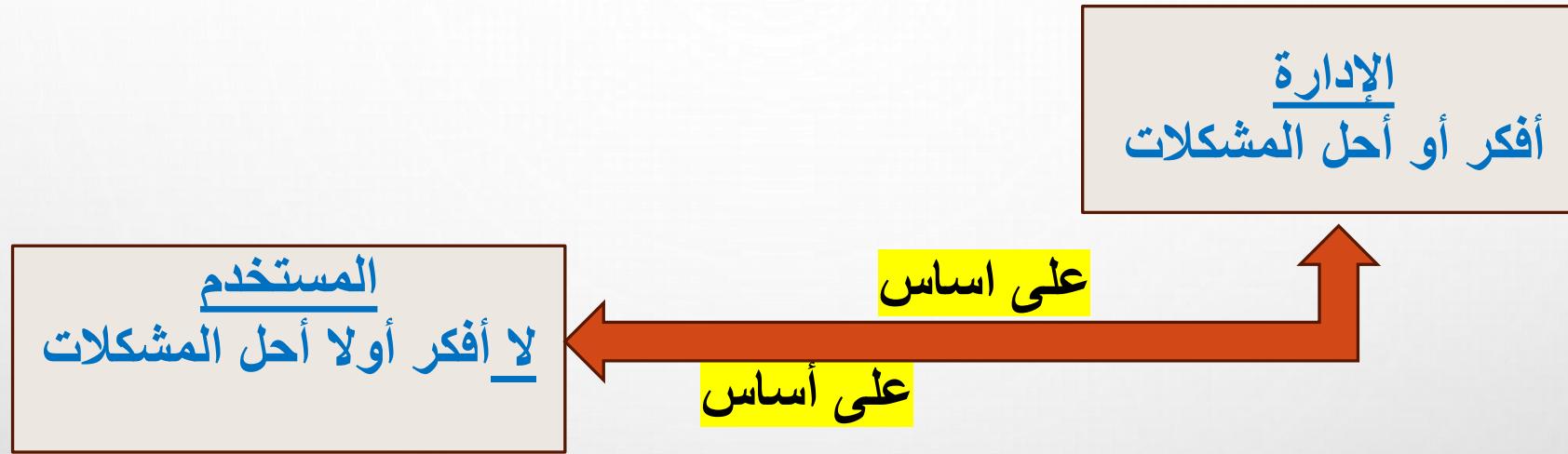
A : CULTURAL ACCEPTANCE

الانخراط الثقافي

قبول ثقافة التحسين المستمر داخل المنظمات

- دعم القيادة
- تعبئة موارد الدعم وإتاحتها
- تحديد مهمة / استراتيجية / أهداف للتحسين المستمر
- تحويل الاختصاصات للفرق
- تدابير للفرق في مجال حل المشكلات
- تعيين رواد لقيادة المشاريع
- التواصل ووضع نظام لتحليل الأثر على المتتدخلين
- التعلم من الدروس عبر نظام نشر المعلومة.

دائرة الارتباط في تدبير التحسين المستمر



■ سؤال 1 : من من المفترض أن يغير سلوكه ؟

■ سؤال 2 : كيف الخروج من هذه الحلقة ؟

نموذج BOLMAN لقبول التحسين / التغيير

المرحلة 1 : الإنكار

المرحلة 2 : المقاومة

المرحلة 3 : الاستشراف

المرحلة 4 : الالتزام

سؤال للمناقشة : كيف نمر من مرحلة إلى مرحلة الموالية ؟

19/06/2023

28