تقرير نموذج/إطار عمل

فهم التميز قبل بناء إطاره

رؤى لتبسيط التميز المؤسسي

بقلم د. خالد بن محمد الجارالله، قائد قطاع البحوث والدراسات وبناء القدرات

26 سبتمبر 2024

الملخص

تسعى العديد من المؤسسات إلى تحقيق التميز المؤسسي، إلا أن القليل منها يدرك جوهره الحقيقي قبل الشروع في بناء إطاره. فالتميز الحقيقي لا ينبثق من التعقيد أو التجريد، بل ينمو عندما تُعرض الأنظمة والمفاهيم ببساطة ووضوح، وبطريقة يمكن للجميع فهمها وتطبيقها.

إن الفهم يسبق التطبيق، وغالبًا ما يكمن الفرق بين النجاح والتعثر في مدى وضوح المؤسسة في إيصال أهداف إطار التميز وأدواته ومتطلباته.

كايـــزن
Kaizen

2026 © كايزن للاستشارات .(Kaizen Consulting) جميع العلامات التجارية هي ملك لأصحابها.
لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الاقتباس، أو التواصل عبر (info@kaizen.sa, 920004248).

قوة التبسيط

من الأمثلة البارزة على ذلك شخص عُرف بقدرته على تبسيط الموضوعات العلمية المعقدة، حيث كان يحوّل المادة الصعبة إلى نقاشات جذابة وسهلة الفهم، تُوقظ الفضول وتُلهم التعلم.

وينطبق هذا المبدأ على المؤسسات الساعية إلى التميز. فإتقان التبسيط والتوضيح وجعل الأنظمة قابلة للفهم عبر جميع المستويات التنظيمية ليس أمرًا ثانويًا، بل هو عنصر جوهري للنجاح. فعندما يقدم القادة الصورة الكاملة لإطار التميز—أهدافه ومتطلباته وأدواته العملية—يصبح بإمكان الموظفين تطبيقه بسهولة، من الإدارة العليا إلى الصفوف الأمامية.

وعليه، فإن التبسيط ليس رفاهية، بل استراتيجية لتحقيق التميز المستدام (Schein، 2010).

الفهم المشترك قبل التنفيذ

لا يتحقق التميز بالطموح وحده، ولا بالشعارات، ولا بإسناده إلى فرد أو إدارة واحدة، بل يتطلب فهمًا جماعيًا مشتركًا بين جميع أفراد المؤسسة.

وعندما يدرك الجميع مبادئ التميز وأدواته، يصبحون شركاء في تحقيقه، ويتولد لديهم شعور بالمسؤولية وإيمان بقيمة النظام ذاته (Kotter، 2012).

أما في غياب هذا الفهم، فإن المؤسسات تخاطر بتحويل التميز إلى متطلب خارجي بدلًا من كونه ثقافة داخلية.

وتواجه العديد من المؤسسات صعوبات في متطلبات التميز بسبب سوء الفهم أو سوء التطبيق أو الشعور بصعوبته. وفي بعض الحالات، يؤدي ذلك إلى ضعف التفاعل، أو المقاومة، أو تقديم بيانات غير ذات صلة لا تخدم أهداف النظام الحقيقية.

ولمعالجة ذلك، يجب على القادة تقديم إرشاد واضح، واستشارات متخصصة، وتوضيح مستمر لضمان فهم كل متطلب من متطلبات التميز بشكل دقيق. وكما أشار ديمينغ (Deming، 1986)، فإن وضوح الغاية شرط أساسي لتحقيق الجودة والاستمرارية.

وعندما يُترك سوء الفهم دون معالجة، فإن ذلك يهدد الروح المعنوية والأداء المؤسسي معًا.

فن التواصل: خاطبهم بلغتهم

إن تبسيط المشروع وتوضيحه—من خلال تحديد أهدافه وأدواره بوضوح—والتواصل مع أصحاب المصلحة بلغة يفهمونها، يمثل معادلة نجاح فعالة. ويشمل ذلك مخاطبتهم باللغات التي يتقنونها بطلاقة، كما لو كانت لغتهم الأم.

ولا يعني التبسيط التهاون في تطبيق المعايير، أو إهمال قياس المؤشرات، أو تجنب استخدام الأنظمة القوية اللازمة لإغلاق حلقات التحسين المستمر. بل الهدف هو جعل مشروع التميز سهل الفهم، عملي التطبيق، واضحًا لغويًا، ومتوافقًا مع قدرات الأفراد والوحدات المسؤولة عن تنفيذه.

وهذه العناصر تشبه أسنان المفتاح التي يجب أن تتطابق تمامًا مع القفل حتى يُفتح الباب بسلاسة. كما أن مخاطبة الناس على قدر فهمهم مبدأ نبوي كريم.

2026 © كايزن للاستشارات .(Kaizen Consulting) جميع العلامات التجارية هي ملك لأصحابها.
لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الاقتباس، أو التواصل عبر (info@kaizen.sa, 920004248).

نموذج قرآني في التيسير والوضوح

يمكن استلهام تأمل عميق من قوله تعالى:

"وَلَقَدْ يَسَّرْنَا الْقُرْآنَ لِلذِّكْرِ فَهَلْ مِنْ مُدَّكِرٍ" (سورة القمر، الآية رقم 17).

فحتى أعظم صور البيان الإلهي—كتاب الله—وُصف بأنه مُيسّر. وهذا يعكس حقيقة خالدة: أن الوضوح والبساطة ليسا ضعفًا، بل هما علامة قوة وحكمة وسهولة الوصول.

الخاتمة

تبدأ رحلة التميز المؤسسي بالفهم، لا بالأنظمة أو القوائم. فالتبسيط والتواصل والوضوح ليست مجرد أدوات مساعدة، بل هي الأساس الذي يقوم عليه التميز المستدام.

ويتحقق التميز الحقيقي عندما تضمن المؤسسات أن كل فرد فيها يفهم الهدف والأدوات والقيمة المرتبطة بإطار التميز، ليصبح مشروعًا مشتركًا لا مجرد مبادرة إدارية.

فالتميز لا يُبنى على التعقيد، بل يزدهر بالوضوح، والقناعة المشتركة، وبساطة التنفيذ.

المراجع

- Deming, W. E. (1986) Out of the crisis. Cambridge, MA: MIT Press.
- Kotter, J. P. (2012) Leading change. Boston: Harvard Business Review Press.
- Schein, E. H. (2010) Organizational culture and leadership. 4th edn. San Francisco: Jossey-Bass.
- The Holy Qur'an (n.d.) Surah Al-Qamar (54:17).

2026 © كايزن للاستشارات .(Kaizen Consulting) جميع العلامات التجارية هي ملك لأصحابها.
لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الاقتباس، أو التواصل عبر (info@kaizen.sa, 920004248).

كايـــزن
Kaizen

نعمل الحكومات، والمؤسسات غير الربحية، وقادة التعليم والأعمال والصناعة على الاستفادة من منتجاتنا وخدماتنا البحثية المُجرَّبة لتسريع النمو.

المحتوى البحثي بالاشتراك

مكتبة الرؤى الاستراتيجية
تقارير غير محدودة، وإيجاز شهري، وتنبيهات بريدية، وإجابات سريعة لدعم فرق العمل.

سلسلة الأدلة التطبيقية
أدلة قطاعية عملية تتضمن قوائم تحقق ونماذج جاهزة، مع ندوات دورية وبرامج لبناء القدرات.

منصة تتبع المؤشرات والمقارنات المعيارية
لوحات متابعة تكشف الفجوات وتحدد الخطوات اللازمة لتحسين ترتيب الجهات في المؤشرات العالمية، مثل مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، والمشاركة الإلكترونية، والابتكار العالمي، والجاهزية الشبكية، والحكومة الرقمية، إضافة إلى نماذج التميز المؤسسي ومعايير الأيزو.

الاتجاهات والتوقعات المستقبلية
تحليل توجهات السوق، واتجاهات ربع سنوية، وتوقعات سنوية مدعومة بمذكرات تحليلية توضح دلالاتها الاستراتيجية..

البحوث الاستشارية حسب الطلب

موجزات دعم القرار عند الطلب
مذكرات تنفيذية موجزة تتضمن الخيارات والتكاليف والمخاطر والخطوات التالية، مدعومة بأدلة موثوقة.

حزمة دراسات الجدوى والأثر الاقتصادي
إعداد نماذج العائد على الاستثمار (ROI) والقيمة الحالية الصافية (NPV) والأثر الاقتصادي الكلي (TEI)، مع إجراء تحليلات الحساسية، وتطوير عروض تنفيذية احترافية جاهزة لعرضها على مجالس الإدارة ودعم اتخاذ القرار.

تقييم المقارنات المعيارية والنضج المؤسسي
تشخيص شامل للأفراد والعمليات والتقنية والسياسات، مع مقارنات مرجعية وخرائط حرارة وخارطة طريق للتحسين.

بحوث السياسات وقياس الأثر
تحليل خط الأساس وتقييم الخيارات، وقياس مؤشرات الأداء والعائد الاجتماعي والقيمة مقابل المال، مع خطط للانتقال من التجريب إلى التوسع وتأثير جاهز للعرض على الجهات التنظيمية.

التواصل:

كايزن للاستشارات (Kaizen Consulting)، ص.ب: 90987، حي التعاون، مركز التعاون التجاري، الرياض 11623، المملكة العربية السعودية
الهاتف: 920004248
البريد الالكتروني: info@kaizen.sa

2026 © كايزن للاستشارات .(Kaizen Consulting) جميع العلامات التجارية هي ملك لأصحابها.
لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على سياسة الاقتباس، أو التواصل عبر (info@kaizen.sa, 920004248).