



اتحاد الجمعيات والمبرات
الخيرية الكويتية

جائزة خالد العيسى الصالح للتميز في العمل الخيري





رؤية ورسالة وقيم الجائزة

■ رؤية الجائزة:

نحو قيادة تنموية مبتكرة، ودور عالمي متميز للعمل الخيري.

■ رسالة الجائزة:

الارتقاء بمستوى الجهات ذات العلاقة بالعمل الخيري في إطار من التنافسية لتحقيق التميز في أداؤها، والتحسين المستمر في أعمالها.

■ قيم الجائزة:

■ الحيادية ■ الشفافية ■ الاحترافية ■ المؤسسية ■ التنمية ■ الابتكار

كلمة مؤسس الجائزة ..



إخواني وأبنائي الكرام..

انطلاقاً من الدور التاريخي الإنساني الرائد لدولة الكويت وترجمة عملية لتوجيهات ومبادرات أمير العطاء صاحب السمو الشيخ/ نواف الأحمد الجابر الصباح أمير دولة الكويت حفظه الله ورعاه بتقديم يد العون لجميع أبناء الإنسانية محلياً وإقليمياً ودولياً، جاءت مبادرتنا نحو صياغة وتأسيس (جائزة خالد العيسى الصالح للتميز في العمل الخيري)



كترجمة عملية وممارسة تطبيقية لهذا التوجه الذي يشهد به القاصي والداني، لتمثل أداة فاعلة وبناءة للعمل على الارتقاء بالعمل الخيري والإنساني على مستوى دولة الكويت الحبيبة. ولمَ لا فقد ارتبط اسم الكويت تاريخيا منذ نشأتها بالعمل الخيري والإنساني وتوج ذلك باختيار صاحب السمو الراحل الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح طيب الله ثراه قائداً للإنسانية واختيار الكويت مركزاً للعمل الإنساني من قبل الأمم المتحدة.

ويحدونا الأمل في هذه الدورة أن تتدرج الجائزة في تطبيقها العملي لتشمل المؤسسات الخيرية على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي ووصولاً إلى المستوى العربي والإسلامي تحقيقاً للتكامل التنموي لدى مؤسسات العمل الخيري، فالرغبة والإصرار بالحصول على درجات التميّز العليا أصبحت سمة من سمات القادة المتميزين والتي تميز بها العمل الإنساني والكويتي، والله سبحانه أسأل أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

مؤسس الجائزة

خالد العيسى الصالح

لقد عرفت الكويت منذ تأسيسها في مطلع القرن السابع عشر الميلادي وبالتحديد في عام 1613م بأعمالها الخيرية ومبادراتها الإنسانية والتطوعية على مدى تاريخها الممتد لأربعة قرون فضربت أروع الأمثلة في العطاء والإحسان و لقد استمرت الكويت جيلا بعد جيل في مجال العمل الخيري والإنساني مما دعا الأمم المتحدة إلى اختيارها مركزا عالميا للعمل الإنساني وتسمية سمو أميرها الراحل الشيخ/ صباح الأحمد الجابر الصباح طيب الله ثراه قائدا للعمل الإنساني، واليوم يستكمل أبناء الكويت المسيرة تحت قيادة صاحب السمو الشيخ/ نواف الأحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه.

ولقد استمرت المؤسسات الخيرية الكويتية في بذل كل ما في وسعها من أجل تحقيق أفضل النتائج الحالية والمستقبلية وبما يحقق توقعات كافة اصحاب المصالح، وامتد ذلك إلى ضرورة استدامة التميز واستمراريته في ظل تحديات داخلية وخارجية يعيشها القطاع الخيري وربطه بالحلول الجذرية بمشكلات واحداث مستمرة بالمستقبل القريب وما يحمله من تحديات وفرص لرواد هذا القطاع واستجابة لهذا الواقع المهم فقد أعلن اتحاد الجمعيات والمبرات



رئيس الاتحاد

د/ ناصر محمد العجمي

الخيرية الكويتية انطلاق جائزة العم خالد العيسى الصالح للعمل الانساني المتميز في دورتها الثالثة وبشكل دوري سنوي بمشاركة كافة الجمعيات والمبرات الخيرية الكويتية. وقد توافقت الجهود العلمية والمهنية من خلال تلك الجائزة على صياغة نموذج وفق معايير عالمية معتمدة تهتدي بها المؤسسات الخيرية بكافة اختصاصاتها سعيا إلى تحقيق الأداء المتميز، والذي تم صياغته بناء على منهجية عالمية معتمدة والذي يمثل إطارا علميا وعمليا ومهنيا يتم العمل به في العديد من دول العالم بحيث يهدف إلى تقييم وتحسين وتطوير الأداء المؤسسي والاسترشاد به من أجل التطوير والتحسين المستمر في المؤسسات الخيرية بكافة تصنيفاتها والتي تسعى إلى تحقيق التميز.

كما نتشرف هذا العام بهذه الدورة أن نستقبل أخواننا وأشقائنا الأعزاء من رواد العمل الخيري بدول مجلس التعاون الخليجي للمشاركة معنا في الجائزة.

وفي نهاية كلمتي هذه أسأل المولى عز وجل ان يحفظ الكويت أميراً وحكومة وشعباً تحت قيادة مقام حضرة صاحب السمو أمير البلاد الشيخ نواف الاحمد الجابر الصباح حفظه الله ورعاه وسمو ولي عهده الامين وسمو رئيس مجلس الوزراء.

والحمد لله رب العالمين والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

مقدمة

في عالم اليوم تجد المؤسسات الخيرية والإنسانية نفسها تعمل في بيئة تحدث فيها التغيرات بوتيرة سريعة لا هواده فيها، حيث أصبح للتحويلات المحلية والعالمية الجديدة انعكاساتها على المجتمع والمؤسسات لاسيما الخيرية منها سواء اليوم أو في المستقبل، وفي هذا السياق تأتي **جائزة خالد العيسى الصالح للعمل الإنساني المتميز** تحقيقا للترجمة الواقعية والتطبيقية لإبراز العمل الخيري والإنساني بدولة الكويت، فضلا عن الارتقاء بالأداء المؤسسي المتميز من خلال التنافسية واحداث قصب السبق في كافة نواحي وأنشطة ومجالات القطاع الخيري والمجتمعي، الأمر الذي ينعكس على تحقيق الخدمة المتميزة للمتعاملين والمستفيدين من المؤسسات الخيرية والاجتماعية، فضلا عن تحقيق الرضا لكافة المتطوعين والعاملين بتلك المؤسسات على اعتبار ان الإنسان يمثل الهدف الرئيسي لتحقيق التنمية المستدامة وإحداث الأثر الإيجابي والفعال على المجتمع بكافة فئاته، وبما يساهم في نقل المعرفة والمهارات المتعلقة بأنظمة إدارة الأداء بالمؤسسات الخيرية والإنسانية، وبما ينعكس على إمكانية تصميم العمليات الرئيسية للأداء، وتحديد الأدوار والمسؤوليات في قطاعات العمل الخيري.

ولعل الوسيلة الأصوب والأجح تتمثل في تطبيق منهجيات يمكن قياسها والتعبير عنها وفق نموذج متكامل يحتوي على المعايير اللازمة لتحقيق التميز والتفوق المنشود والذي يتواءم مع أفضل الممارسات العالمية وفق نظام Radar، الأمر الذي يساهم في تهيئة البيئة الإدارية الصالحة لأداء العمل الخيري وتحقيق أرقى مستويات الإنجاز وتحفيز العاملين والمتطوعين وحثهم على تجاوز المعوقات والمشكلات التي قد تواجههم أثناء ممارساتهم

التطبيقية والعملية في القطاع الخيري.

وقد أثبتت التجارب العلمية والعملية محليا وإقليميا وعالميا أن وجود نماذج لجوائز التميز على مستوى المؤسسات من شأنه أن يساهم في تطوير الفكر الإداري والمؤسسي ويساعد القادة والعاملين على اكتساب طموحات تحقق "الكفاءة والتميز في الأداء المؤسسي" وصولاً إلى المستويات العالمية التي تتلاءم مع مجالات العمل الإنساني التي تمارسها المؤسسات الخيرية الكويتية والتي جعلها في مصاف المؤسسات على مستوى العالم في هذا المجال والتي يشار لها بالبنان من خلال ما تمارسه من أنشطة وإيصال مجالات عملها في كافة أرجاء المعمورة.

من هذا المنطلق جاءت «**جائزة خالد العيسى الصالح للعمل لإنساني المتميز**» لتشمل كافة المؤسسات الخيرية والاجتماعية بدولة الكويت، وبما يساهم في حث كافة المؤسسات الخيرية على المشاركة الفعالة والعمل الجاد والمستمر في إطار من التنافسية الفعالة بين قادة العمل الخيري، لتحقيق الاستفادة القصوى من أجل الارتقاء بالأداء وصولاً إلى المستوى العالمي في العمل الخيري وليصبح التميز صفة ملازمة لمسيرة العمل بالمؤسسات الخيرية على كافة المستويات، وبحيث تشتمل على مجموعة من الجوائز الفرعية التي تساعد في تعظيم الاستفادة من كافة الجهود المبذولة وإطلاق الطاقات الكامنة لدى القادة والعاملين في المؤسسات الخيرية من أجل إحراز قفزات هائلة ومتطورة في ممارسة العمل الخيري والإنساني، وبما يعزز المكانة الرائدة بين المؤسسات الخيرية الكويتية وبينها وبين المؤسسات الخيرية على مستوى العاملين العربي والإسلامي لتظل في المستوى الريادي التي استطاعت تحقيقه خلال السنوات الماضية.

مفهوم التميز في العمل الخيري



المؤسسات الخيرية المتميزة هي تلك التي تبذل كل ما في وسعها من أجل تحقيق أفضل النتائج الحالية والمستقبلية وبما يحقق توقعات كافة اصحاب المصالح، ويمتد ذلك إلى ضرورة استدامة التميز واستمراريته في ظل تحديات داخلية وخارجية يعيشها القطاع الخيري مع ربطه بمشكلات واحداث مستمرة بالمستقبل القريب وما يحمله من تحديات وفرص لرواد هذا القطاع، وهو بلا شك امر ليس بالسهل ويحتاج إلى مزيد من الجهود والمثابرة من قبل قادة المؤسسات الخيرية بدولة الكويت.

واستجابة لهذا الواقع الهام توافقت الجهود العلمية والمهنية من خلال تلك المبادرة على صياغة نموذج وفق معايير عالمية معتمدة تهتدي بها المؤسسات بكافة أنواعها ولاسيما الخيرية منها سعيا إلى تحقيق الأداء المتميز، وقد أتاحت تلك الجهود ما يعرف بـ "نموذج التميز" والذي تم صياغته بناء على منهجية المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) والذي يمثل إطارا علميا وعمليا ومهنيا يتم العمل به في العديد من دول العالم بحيث يهدف إلى تقييم وتحسين وتطوير الأداء المؤسسي والاسترشاد به من أجل التطوير والتحسين المستمر في المؤسسات بكافة تصنيفاتها والتي تسعى إلى تحقيق التميز، **وبحيث يتم ذلك وفق مجموعة من المرتكزات تتمثل في:**

- استمرار تعزيز كفاءة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الخيرية الكويتية وضمان جودتها وكفاءة نوعيتها.
- الاستفادة القصوى من التغذية الراجعة Feedback وفقا للممارسات التطبيقية وخاصة من قبل

المتعاملين والتعرف على اقتراحاتهم حول كيفية تحسين الخدمات المقدمة.

■ ضمان استمرارية تطوير كفاءات وقدرات فرق العمل والمتطوعين بالمؤسسات الخيرية بكافة تصنيفاتها بما يتفق مع الممارسات التطبيقية والمعايير العالمية.

■ استدامة المحافظة على المرافق ومنشآت المؤسسات الخيرية، مع ضمان صيانة البنية التحتية بما يتواءم مع الأساليب والطرق الحديثة لتلك المؤسسات، مع توفير المرافق المطلوبة لتقديم الخدمات بما يلبي طموحات المستفيدين.

■ ممارسة تنفيذ الأعمال وفق منهجيات موثقة ومعتمدة من خلال صياغة وتطوير أدلة العمل والالتزام بها من قبل جميع الأطراف ذات الصلة بالعمل الخيري.

■ توحيد معايير العمليات بحيث يتوفر لدى المؤسسة الخيرية عمليات موثقة ضمن إطار من الإجراءات الدقيقة والواضحة التصميم. ولعل الوسيلة الأصوب والأنجح تتمثل في تطبيق منهجيات يمكن قياسها والتعبير عنها وفق نموذج متكامل يحتوي على المعايير اللازمة لتحقيق التميز والتفوق المنشود والذي يتواءم مع أفضل الممارسات العالمية وفق نظام Radar، الأمر الذي يساهم في تهيئة البيئة الإدارية الصالحة لأداء العمل الخيري وتحقيق أرقى مستويات الإنجاز وتحفيز العاملين والمتطوعين وحثهم على تجاوز المعوقات والمشكلات التي قد تواجههم أثناء ممارساتهم التطبيقية

مفهوم المبادئ الأساسية للتميز في العمل الخيري

المؤسسات يستند مفهوم «التميز» إلى إطار فكري واضح يعتمد التكامل والترابط الذي يرى المؤسسات الخيرية على أنها منظومة متكاملة تتفاعل عناصرها للوصول إلى مستوى النتائج التي تحقق رغبات وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمؤسسة، وتتضمن المبادئ الأساسية للتميز في مجال العمل الخيري العناصر التالية:

- (1) إضافة قيمة للعملاء
- (2) خلق مستقبل مستدام
- (3) تطوير القدرة التنظيمية
- (4) ترسيخ الإبداع والابتكار
- (5) القيادة من خلال الرؤية والالهام والنزاهة
- (6) الإدارة برشاقة
- (7) النجاح من خلال مواهب الموارد البشرية
- (8) الحفاظ على نتائج بارزة مستدامة



إضافة قيمة للعملاء



1

تسعى المؤسسات الخيرية المتميزة باستمرار الى ابتكار قيمة مضافة للعملاء من خلال استيعاب وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم والتنبؤ المستمر بها، حيث تؤكد مداخل التميز أن العميل يعد المصدر الرئيسي للحكم على تميز المنتجات والخدمات، كما يعد فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعملاء هو أفضل وسيلة لتحقيق ولاءهم وتقديم أرقى الخدمات لهم.

خلق مستقبل مستدام



2

المؤسسات الخيرية المتميزة لها تأثير إيجابي على العالم من حولها من خلال تحسين أدائها، وتعمل في نفس الوقت على تعزيز الظروف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية داخل المجتمعات الذي تعيش فيه، وذلك من خلال التميز في المسؤولية العامة، فالسلوك الأخلاقي والمواطنة الصالحة لهما الأهمية القصوى من أجل استدامة التميز في العمل الخيري والإنساني في الأجلين القصير والطويل.

تطوير القدرة التنظيمية



3

المؤسسات الخيرية المتميزة تحرص دائما على تعزيز قدراتها من خلال إدارة التغيير بفعالية داخل وخارج الحدود التنظيمية، توافقا مع المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية سعيا إلى تحقيق التميز المنشود في كافة عناصر الأداء المؤسسي الخيري والإنساني، الأمر الذي ينعكس حتما على ضمان قدرتها على تقديم خدماتها في إطار الدور الإنساني والخيري الذي تقوم به داخليا وخارجيا، فضلا عن قدرتها على تعزيز الشراكة المؤسسية لضمان ممارسة الدور المنوط بها في الجودة والتميز المطلوب.

ترسيخ الإبداع والابتكار



4

المؤسسات الخيرية المتميزة تحرص على تحقيق قيمة ومستوى أداء أعلى من خلال التحسين المستمر والابتكار المنهجي عن طريق ترسيخ الإبداع بما يحقق متطلبات وتوقعات أصحاب المصالح.

حيث يعد التعلم والتحسين المستمر عنصرين حاسمين لتحقيق التميز المنشود مما يوفر بيئة مناسبة للإبداع والابتكار من خلال تحقيق المشاركة الفعالة، الأمر الذي ينعكس على تحقيق القيم المضافة، فضلاً عن التطوير والتحسين الدائم والمستمر في العمل المؤسسي الخيري والإنساني.

القيادة من خلال الرؤية والإلهام والنزاهة



5

المؤسسة الخيرية المتميزة لديها قادة يرسمون المستقبل من خلال صياغة وترجمة الرؤية المستقبلية إلى واقع يمكن تحقيقه، كما تحرص على جعل القدوة والقيم والأخلاق أساساً لتحقيق رؤية وأهداف المؤسسة، على اعتبار أن تلك القيم تمثل المعتقدات الراسخة والمهمة التي توجه الأداء نحو الصواب وتجنب الخطأ، الأمر الذي يرسخ تلك القيم في سلوك القائمين على العمل الخيري والإنساني، وبما يؤدي إلى تحقيق التميز المنشود.



المؤسسات الخيرية المتميزة معترف بها على نطاق واسع نظرا لقدرتها على تحديد الفرص والتهديدات بما يحقق الفعالية والكفاءة المطلوبة، مما يتطلب ضرورة الاهتمام بالتدريب، والتغيير في ثقافة المؤسسة، وهو ما يمنحها تميزاً إدارياً، وإبداعاً، وميزة تنافسية، وفاعلية تنظيمية، وغيرها من سمات الكفاءة وجودة الأداء والتميز المؤسسي.

إلى جانب خلق تدفق مستمر في عمليات المؤسسة الخيرية من أجل مواجهة المشكلات واتباع قاعدة التطوير والتحسين المستمر في كافة عناصر الأداء، مع الانفتاح على استخدام تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة من خلال فرق عمل متخصصة لديها الدافع لتحقيق الجودة والتميز في الأداء وفق ثقافة وفلسفة مؤسسية مستدامة، مع تكريس مبدأ العمل الميداني من أجل توفير القدرة على مواجهة التحديات التي تهيمن على بيئة العمل والسعي لتحقيق النجاح والتميز.

النجاح من خلال مواهب الموارد البشرية



7

المؤسسات الخيرية المتميزة تقدر مواردها البشرية وتخلق ثقافة التمكين لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، إلى جانب الأهداف الشخصية للموارد البشرية، فنجاح المؤسسة الخيرية يعتمد اعتمادا كبيرا على تنمية مستوى المعرفة والمهارات والإبداع لدى مواردها البشرية، فضلا عن المتطوعين، فهي تحرص على تحديد المهارات والكفاءات ومستويات أداء الأفراد المطلوبة لتحقيق رسالتها، ورؤيتها وأهدافها الاستراتيجية، في ظل خطة فعالة لجذب وتطوير والاحتفاظ بالمواهب المطلوبة لتلبية تلك الاحتياجات.

كما تحرص المؤسسات الخيرية المتميزة على تشجيع الموارد البشرية والمتطوعين على أن يكونوا سفراء لتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة وسمعتها، من خلال تحفيزهم على للمشاركة في عملية التحسين والابتكار والتعرف على ما لديهم من مواهب وقوى كامنة، حيث تزداد مقدرتهم على تحقيق التميز المنشود من خلال القيم المشتركة التي تدعمها ثقافة الثقة والتمكين.

الحفاظ على نتائج بارزة مستدامة



8

المؤسسات الخيرية المتميزة تحقق نتائج متميزة ومستدامة تلبي متطلبات وتوقعات أصحاب المصالح على المدى القصير والطويل من خلال تحقيق رسالتها والمضي قدما نحو بلوغ رؤيتها من خلال التخطيط لتحقيق مجموعة متوازنة من النتائج التي تلبي احتياجات أصحاب المصالح في الأجلين الطويل والقصير والعمل على تحقيق النتائج، بل لضمان استمرار التفوق متى كان ذلك مناسباً.

ويتم توجيه النتائج من خلال تحقيق التوازن بين احتياجات أصحاب المصالح وتوقعات ومتطلبات المتعاملين، ويعد ذلك جزءاً مهماً ومحورياً لوضع الاستراتيجية الناجحة، فالتميز يهتم بخلق قيمة لجميع أصحاب المصالح، بما في ذلك العملاء والعاملين والموردين والشركاء والمجتمع ككل، في ظل تقييم مجموعة النتائج المحققة لتحسين الأداء في المستقبل وتوفير نتائج ومنافع مستدامة مع ضمان شفافية التقارير المالية وغير المالية لجميع أصحاب المصالح، وبما يساهم في تزويد القادة بمعلومات دقيقة وكافية لدعمهم صنع واتخاذ القرار في الوقت المناسب.



■ إن هذه المبادئ والأسس الفكرية تتكامل

مع بعضها البعض لتمثل منظومة متشابكة ومتكاملة لتمثل الأساس في بناء وتنمية مقومات تحقيق الأداء المؤسسي المتميز في المؤسسات الخيرية والإنسانية والتي تخضع للقياس والتقويم بصورة مستمرة دعماً لعملية التطوير والتحسين المستمر من جانب القادة والعاملين بتلك المؤسسات.

فوائد المشاركة في الجائزة



- المؤسسات تعد الجائزة ترجمة واقعية لتوجهات صاحب السمو الشيخ نواف الأحمد الجابر الصباح أمير دولة الكويت حفظه الله ورعاه، من خلال تعزيز العمل الإنساني على المستويين المحلي والعالمي وتكريم العاملين وقادة العمل الإنساني والخيري
- توفر الجائزة فرصة للتعرف على مستوى الأداء بالمؤسسات الخيرية مقارنة مع النماذج العالمية للتميز
- الحصول على تغذية مرتدة Feedback من خلال التقارير التعقيبية الفنية التشخيصية والتي تبين نقاط القوة ومجالات التحسين والتطوير، وبما يسمح بإحداث طفرات في الأداء المؤسسي.
- مبادرة فريدة بالمجتمع الكويتي لتحفيز القادة والعاملين بالمؤسسات الخيرية من خلال تكريم المؤسسات المتميزة وإظهار تميزهم في العمل الخيري والإنساني.
- تمثل الجائزة فرصة راجحة لنشر أفضل الممارسات التطبيقية Best Practice في مجال العمل الخيري والإنساني، وبما يسمح بنشر تلك الممارسات وتعزيزها بالمؤسسات الأخرى.
- تعزيز عمليات التحسين والتطوير في كافة عناصر الأداء بالمؤسسات الخيرية والإنسانية، بما يعزز الريادة المؤسسية لتلك المؤسسات مقارنة بمثيلاتها في العالم العربي والإسلامي.

أهداف الجائزة



- 1 النشر الواسع للوعي بمفاهيم التميز والجودة والإتقان في العمل الخيري
- 2 الارتقاء بفاعلية العمل المؤسسي الخيري وإبراز كفاءته على المستويين المؤسسي والمجتمعي
- 3 إبراز فرص التطوير والتحسين للأداء المؤسسي في العمل الخيري
- 4 تعزيز أهمية التخطيط الإستراتيجي بالمؤسسات الخيرية والعمل على تنفيذه بكفاءة وفاعلية
- 5 تعزيز ثقة المجتمع بكافة فئاته بالمؤسسات الخيرية وتقديم الدعم لها
- 6 تشجيع روح المنافسة وتكريم أفضل الممارسات الخيرية والانسانية بما يساهم في حفز روح التحدي وبما يساهم في التحسين المستمر
- 7 تشجيع الابتكار والإبداع والتعلم المستمر في العمل الخيري بما يحقق متطلبات وتوقعات أصحاب المصالح
- 8 توفير منصة كويتية وفق أسس معيارية عالمية للعمل الخيري المتميز كمقياس مرجعي للمؤسسات الخيرية

دورية انعقاد الجائزة



- تنعقد الجائزة بواقع مرة سنوياً بمشاركة كافة المؤسسات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني بدولة الكويت.
- المشاركة في الجائزة اختيارية لجميع المؤسسات الخيرية ومؤسسات المجتمع المدني بدولة الكويت.
- بدأت الدورة الأولى للجائزة الأول من يناير 2020 م.



الهيكل التنظيمي للجائزة



1

رئيس ومؤسس الجائزة

2

الأمين العام والمنسق العام للجائزة

3

اللجنة العليا المحكمة للجائزة

4

فريق الدعم والإسناد لإدارة الجائزة

رئيس ومؤسس الجائزة

هو الراعي الرئيسي للجائزة والمساند لكافة مراحلها، بدءاً من اعتماد معايير الجائزة ووضع آلية الاعتماد النهائي وتشجيع كافة الأطراف المعنية على العمل وفق معايير الجائزة.

■ إصدار القرارات اللازمة لتكوين فرق العمل بالجائزة (تحديد المنسق العام للجائزة، وتحديد فريق تقييم الجائزة من داخل وخارج الدولة، وتحديد فريق الدعم والمساندة، أعضاء أمانة الجائزة) وكذلك تحديد المكافآت المالية اللازمة لتشجيع الفرق على الإنجاز.

■ يعمل على توفير كافة المتطلبات المالية والتي تتمثل في الدعم المالي الذي يتعلق بالمزايا التحفيزية من المبالغ المالية والدروع والجوائز الممنوحة للفائزين.

■ تقديم الاقتراحات الذي يراها لمراجعة وتطوير معايير الجائزة بالتنسيق مع المنسق العام للجائزة تمهيداً لتفعيلها على أرض الواقع.

الأمين العام والمنسق العام للجائزة

2

يتولى الإشراف الفني على الجائزة من حيث الاعتماد المبدئي للمعايير تمهيدا لعرضها على رئيس الجائزة للاعتماد النهائي.

■ اقتراح اسماء وتخصصات أعضاء اللجنة العليا لتقييم الجائزة، مع اقتراح وتقديم متطلبات وعوامل النجاح الداعمة لتيسير عمل اللجنة العليا للتقييم.

■ قيادة ومتابعة أعمال وإجراءات فريق الدعم والإسناد (أمانة الجائزة) من حيث توفير كافة المتطلبات الفنية للمؤسسات الخيرية المشاركة في الجائزة.

■ التنسيق مع قادة المؤسسات الخيرية وتقديم كافة وسائل الدعم الفني للجائزة لضمان المشاركة الفعالة لأكبر عدد من المؤسسات الخيرية بالدولة.

■ التنسيق مع اللجنة العليا لتقييم الجائزة وتيسير أعمالها من حيث التوقيعات وتوفير عوامل النجاح والمستندات والزيارات الميدانية لأعضاء اللجنة للمؤسسات الخيرية بالدولة.

■ تقديم الاقتراحات التي تضمن نشر ثقافة التميز بالمؤسسات الخيرية من حيث الندوات والمؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية والزيارات للجهات والمؤسسات داخل وخارج دولة الكويت التي تتعلق بالأداء المقارن التي ينبغي تنفيذها، ومدى الاستعانة بالخبراء المتخصصين للوصول إلى الأداء المتميز المنشود.

■ تقديم الاقتراحات بتطوير آليات الجائزة من حيث المزايا التحفيزية الممنوحة للمؤسسات الخيرية المتميزة، وما يتعلق بإضافة الفئات المستفيدة من الجائزة، والجهات التي يجب التنسيق معها داخليا وخارجيا.

■ يتولى الإشراف المباشر على فريق الدعم والإنسان (اعضاء الامانة العامة)، من حيث تكليفهم بإنجاز المهام التي تتعلق بالمشاركة بالجائزة والتنسيق مع المؤسسات وتوفير كافة متطلبات أعضاء اللجنة العليا لتقييم الجائزة.



اللجنة العليا المحكمة للجائزة

■ تحرص الأمانة العامة للجائزة على ضمان أعلى درجات الكفاءة والعدالة والإنصاف في عملية التقييم، وبناءً عليه فإنه يتم تعيين المقيمين لتقييم وثائق التقديم بناءً على معارفهم وخبراتهم التي تتوافق مع المتطلبات بما يسمح بتجنب أي تعارض للمصالح، ويساعد على تقسيم عبء أعمال تقييم وثائق التقديم والزيارة الميدانية بشكل عادل بالإضافة إلى الالتزام بالأطر الزمنية المحددة.

■ كما يضطلع المقيّمون بمسؤولية حيوية في دعم نزاهة جائزة خالد العيسى الصالح للعمل الإنساني المتميز وفئاتها، فلن ينظر إلى المقيّمين باعتبارهم ممثلين عن مكتب الجائزة فحسب، ولكن أيضاً باعتبارهم سفراء ونماذج يحتذى بها في إدارة عملية التميز والجودة فضلاً عن تميزهم أثناء تنفيذ الأدوار المنوطة بهم.

■ تتكون من أعضاء متخصصين من داخل وخارج الدولة ذو خبرة في مجال جوائز التميز، ويحق لها الاستعانة بمشاركين أو مستشارين من المؤسسات الخيرية (إن تتطلب الأمر ذلك) للمساعدة في

أحد مجالات عمل المؤسسات الخيرية للوصول إلى المعلومات بدقة بالتنسيق مع المنسق العام للجائزة.

■ اتخاذ القرارات في أثناء عملية التقييم على أساس الوقائع الحقيقية والأدلة سواء كانت وثائقية أم شفوية أم على هيئة ملاحظات، تفادياً للتحيز الشخصي، والالتزام بالموضوعية وعدم التحيز في جميع الأوقات.

■ كل مقيم مسئول عن احتساب نقاط لكافة وثائق التقديم للجائزة بشكل شخصي ومستقل.

■ يلتزم أعضاء لجنة التقييم بالسرية التامة في عملها ولا يحق لهم إعلان أي نتائج دون الرجوع إلى رئيس الأمانة العامة للجائزة أو المنسق العام للجائزة.

■ يبدأ عمل اللجنة خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة (أكتوبر، نوفمبر، ديسمبر) من السنة المالية ووفقاً للفترة الزمنية بالسنة المالية للمؤسسات الخيرية المشاركة.

■ تحتص بتقييم أداء المؤسسات الخيرية المشاركة وفقاً للفئات المحددة بمشروع الجائزة.

■ تقوم بالزيارات الميدانية للمؤسسات الخيرية المشاركة، وتفعيل مداخل المراجعة والتقييم للوصول

إلى التقييم السليم للأداء مثل تصميم استثمارات أو استبيانات أو مشروع المتسوق السري إلخ.

■ ترفع اللجنة نتائج التقييم النهائية إلى المنسق العام للجائزة لعرضها على رئيس الأمانة العامة للجائزة تمهيدا لعرض النتائج بصورة نهائية في الحفل العام لتوزيع الجائزة وفقا لفئاتها المحددة.

■ يقوم أعضاء اللجنة من المقيمين بإعداد التقارير التعقيبية لكافة المؤسسات الخيرية المشاركة في الجائزة تبين نقاط القوة ونقاط التحسين في التقارير المقدمة للجائزة سعيا إلى التحسين والتطوير في الدورات القادمة.

■ لا يجوز للمقيم مطلقا قبول أي نوع من الهدايا أو التكريم من قبل أي من المتقدمين للجائزة من المؤسسات الخيرية مهما كان حسن النية متوافرا في تقديم هذه الهدية.



فريق الدعم والإسناد لإدارة الجائزة

- يتكون من أعضاء من ذوي الخبرة ويختص باختيارهم المنسق العام للجائزة.
- يتولى الفريق تنفيذ كافة المهام المسندة إليه من قبل المنسق العام للجائزة، واللجنة العليا لتقييم الجائزة.
- يتولى الفريق تقديم كافة عناصر الدعم الفني للمؤسسات الخيرية من حيث نشر ثقافة الجائزة وكيفية تطبيق معاييرها في الواقع العملي، وإعداد تقارير التقديم للجائزة، فضلا عن كيفية دعم نقاط القوة وعلاج نقاط التحسين التي تتضمنها التقارير التعقيبية للمؤسسات المشاركة في الجائزة.
- يقوم الفريق بالتنسيق مع المؤسسات الخيرية المشاركة بالجائزة والرد على استفساراتهم بالصورة التي تحقق النجاح المطلوب للجائزة.
- يتولى الفريق استلام تقارير التقديم من المؤسسات المشاركة في الجائزة وحفظها في إطار من السرية التامة.
- وضع الإطار العام لتوزيع التقارير على المقيمين تمهيدا للبدء في عملية التقييم المكتبي للتقارير

الخاصة بالمؤسسات والمبرات الخيرية المشاركة في الجائزة.

■ وضع الجدول الزمني للزيارات الميدانية للمقيمين بالتنسيق مع المؤسسات الخيرية المشاركة في الجائزة، مع توفير السبل اللازمة لتنفيذ مهامهم بالصورة المنشودة.

■ المتابعة المستمرة لنتائج الجائزة وفق آليات موثقة في إطار من التواصل الفعال مع المؤسسات والمبرات الخيرية المشاركة بالجائزة.



الجهات المستهدفة للمشاركة في الجائزة



■ المؤسسات الخيرية الحكومية والأهلية.

■ جمعيات النفع العام.

■ الجمعيات الأهلية الرسمية.

■ الفرق التطوعية.

■ الأوقاف والأثلاث والوصايا الخيرية.

■ المبادرات الإنسانية الفردية.

فئات الجائزة

الفئة الأولى

1

■ جائزة المؤسسة المتميزة.

الفئة الثانية

2

■ جائزة التفوق الوظيفي
في العمل الخيري.

الفئة الثالثة

3

■ جائزة المشروع الإنساني
المتميز.

الفئة الرابعة

4

■ جائزة أفضل تقرير توثيقي
لزيارة ميدانية أو رحلة إغاثية.

الفئة الخامسة

5

■ جائزة أفضل الأفلام الوثائقية
للأعمال الإنسانية.



معايير جائزة خالد العيسى للتميز في العمل الخيرى

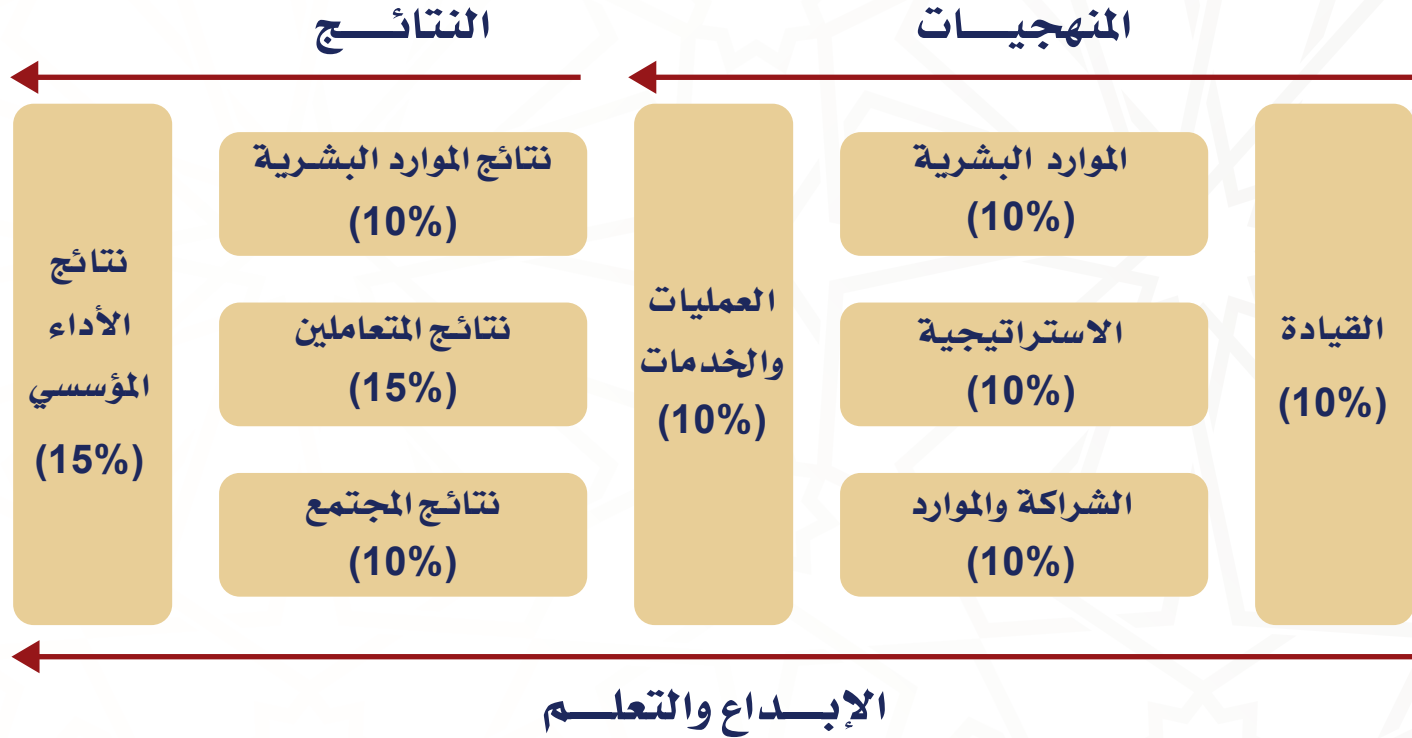
تمهيد



تعددت الأساليب والطرق التي استخدمتها وتستخدمها الجهات المشرفة على جوائز التميز في القطاع العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني لقياس الأداء المؤسسي فيها، ومن ثم مقارنته بالمعايير الدولية المستخدمة لذات الغرض، والعمل التطوعي الخيري ليس استثناءً.

وقد أخذ اتحاد الجمعيات والمبرات الخيرية في دولة الكويت على عاتقه تنفيذ معايير جائزة السيد خالد العيسى الصالح للتميز في العمل الخيري والتي تهدف إلى قياس درجة التميز لدى جمعيات ومبرات وفرق العمل الخيري والتطوعي بالدولة في المجالات الإدارية والفنية واللوجستية والتشغيلية والتعليمية والتطويرية وغيرها، وذلك بناء على مجموعة معايير معتمدة عالمياً يلخصها نموذج متعارف عليه في هذا الصدد يُعرَف بنموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة والذي يوضح الشكل أدناه مكوناته الأساسية (European Foundation for Quality Management – EFQM).

نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM Model, 2010)



ورغم كون النموذج أعلاه قد حاز صفة عالمية الاعتماد والاستخدام، إلا أننا نقدم هنا في هذا العرض الفني نموذجاً مغايراً للنموذج الأوروبي أعلاه، ومكملاً له في الوقت ذاته يُعرف بنموذج رادار (RADAR) والذي يحوز ذات الاعتماد العالمي الذي يتمتع به النموذج الأوروبي، غير أنه يتميز عنه بكونه أبسط من حيث المكونات، وأيسر عند التطبيق، وأكثر اختصاراً لمعايير التميز المطلوب قياسها لدى الجهة المستهدفة. ونطرح في الصفحات التالية شرحاً لهذا النموذج وكيفية استخدامه لقياس الأداء المؤسسي للجهات المستهدفة من الجائزة من جمعيات ومبَرَّات وفرق تطوعية.



نموذج (R.A.D.A.R) العالمي



أولاً: تعريف مصطلح: R.A.D.A.R

- (R) = النتائج (Results) – ونعني بها ما حققته المؤسسة من إنجازات مرئية في مجالات الجائزة
- (A) = المنهجية (Approach) – ونعني بها ماذا كانت خطط المؤسسة المستهدفة لتحقيق تلك النتائج؟
- (D) = التطبيق (Deployment) – ونعني به كيف نفذت المؤسسة تلك الخطط وصولاً إلى تلك النتائج؟
- (R & A) = التقييم والمراجعة (Assessment & Review) – ونعني بها كيف نقيس ونقيم ونحسن كل ما سبق؟

بمعنى.. أن المنهجية أعلاه تنص على أهمية قياس التميز لدى أي مؤسسة من حيث المعايير التالية:

- معيار مصداقية النتائج النهائية للمؤسسة المستهدفة في مجالات العمل موضوع القياس.
- وقد رمزنا إلى ذلك بالحرف (R) (Results) – أي النتائج المراد تحقيقها من قبل الجهة

المستهدفة في مجالات الجائزة

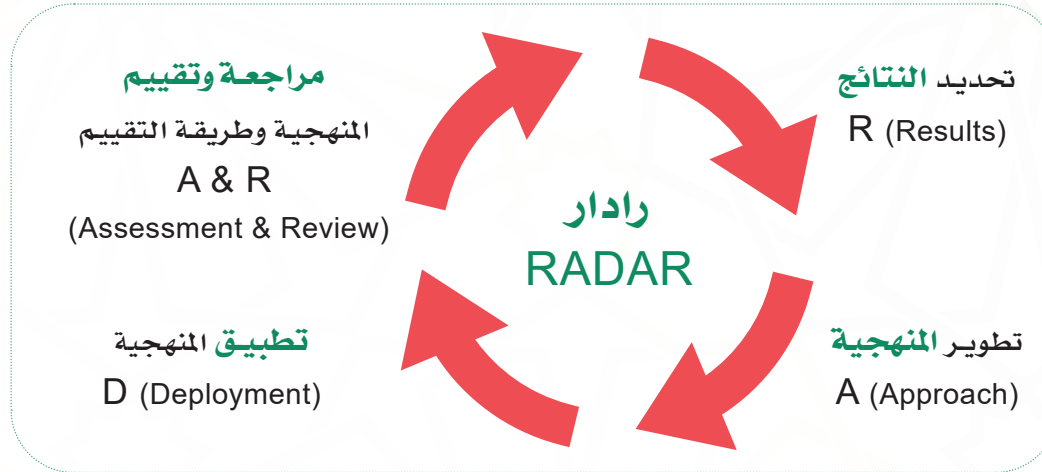
- معيار فعالية وكفاءة المنهجية التي استخدمتها تلك المؤسسة في الوصول لتلك النتائج.
- وقد رمزنا إلى ذلك بالحرف (A) المنهجية (Approach) – أي مجموعة المنهجيات التي طورتها الجهة المستهدفة لتحقيق تلك النتائج المطلوبة ضمن مجالات الجائزة.
- معيار مدى نجاح تطبيق المؤسسة لتلك المنهجية موثقةً ذلك بالأدلة والوثائق والاستشهادات المختلفة.
- وقد رمزنا إلى ذلك بالحرف (D) التطبيق (Deployment) – أي كيف قامت المؤسسة موضع الفحص بتطبيق تلك المنهجيات الموصلة لتلك النتائج المستهدفة في مجالات الجائزة، وذلك بطريقة منتظمة تضمن التنفيذ الكامل والمستمر.
- معيار طرق قياس وتقييم نجاح تلك المؤسسة في تحقيق نتائجها المستهدفة في مجالات الجائزة.
- وبرمز لها بالحرفين (R & A) التقييم والمراجعة (Assessment & Review) – أي كيف ستتم مراجعة وتقييم فعالية المنهجيات المعتمدة وكفاءة تطبيقها بناءً على قياس وتحليل النتائج

المتحققة والتعلم منها بغرض التطوير والتحسين المستمر، وذلك بغية «تعزيز» ما هو إيجابي من أنشطة الجهة المستهدفة بشكل عام، وتفاذي ما هو سلبي منها

- وفي الصفحات التالية نتطرق للمعايير السابقة بالشرح، مع تفصيل كيفية توظيفها لصالح قياس التميز في الأداء المؤسسي للجهات المستهدفة من الجائزة.

ثانياً: المعايير التفصيلية لنموذج: R.A.D.A.R

شكل توضيحي لنموذج رادار (RADAR)



رادار بمفرديات أبسط

Results	Achivement
Approach	Methodology
Deployment	Implementation
Assessment	Evaluation
Review	Feedback

وفي الصفحات التالية تفاصيل ما سبق.

1. المعيار الأول: النتائج (Results)

ونعني به أن يتم تحديد النتائج المراد من الجهة المستهدفة تحقيقها في مجالات الجائزة بشكل كمي قابل للقياس.

ويتكون هذا المعيار من المعايير الفرعية التالية:

1.1. نمطية أو مصداقية النتائج (Trends)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل النتائج التي حققتها الجهة في المجال محل التقييم لها مردود إيجابي على عملها؟
- هل النتائج التي حققتها الجهة في المجال محل التقييم مستمرة التحقق؟ أم تحدث بشكل متقطع؟
- هل النتائج المتحققة في المجال محل التقييم موثقة؟ معتمدة؟ محدثة؟ ودقيقة؟
- هل النتائج المتحققة في المجال محل التقييم متاحة بيسر لكل المعنيين من ذوي العلاقة؟
- هل النتائج المتحققة في المجال محل التقييم مصنفة بطريقة مناسبة؟ (مثال: شرائح/ مناطق/ فئات..)

1.2. تكميم النتائج (Targets)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل تم تحديد النتائج على هيئة مؤشرات كمية قابلة للملاحظة ومن ثم القياس؟
- هل المؤشرات الكمية التي تم تحديدها مناسبة لطبيعة عمل الجهة المستهدفة؟
- كم نسبة ما تحقق من هذه المؤشرات؟ (وفقاً لأدلة ووثائق تقدمها الجهة المستهدفة)

1.3. المقارنة المرجعية للنتائج (Benchmarking)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل توجد مقارنة مرجعية بين نتائج الجهة في المجال موضع التقييم ونتائج جهات أخرى مناظرة؟
- هل تأتي هذه المقارنات لصالح الجهة موضع التقييم؟
- هل تستخدم أو تستفيد الجهة من تلك المقارنات في تطوير أدائها المؤسسي؟

1.4. السببية في النتائج (Causality)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل هناك علاقة سببية بين النتائج المتحصلة من قبل الجهة وبين خططها الموصلة لتلك النتائج؟
- هل هذه العلاقة السببية واضحة، ومنطقية؟
- هل يمكن الوثوق باستمرارية تحقيق ذات النتائج إذا استخدمت الجهة ذات الخطط مستقبلاً؟

1.5. المدى الذي تغطيه النتائج (Scope)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل تغطي النتائج المدى الأكبر من أنشطة وبرامج الجهة المستهدفة موضع التقييم؟
- هل تغطي النتائج المدى الأكبر من احتياجات وتوقعات المعنيين من المتعاملين مع الجهة؟
- هل تتوافق النتائج مع الخطة الاستراتيجية للجهة (إن وجدت) أو مع غرض الإنشاء؟

ويمكن تلخيص المعايير الرئيسية والفرعية أعلاه في الشكلين التوضيحين التاليين.

النتائج - معايير فرعية (Results)

النمطية

تكرار النتائج زمنياً لتحديد مدى تحسن أو تراجع النتائج

التكميم

تحويل النتائج إلى مؤشرات كمية قابلة للملاحظة والقياس

المقارنة

مقارنة نتائج الجهة المستهدفة مع جهة أو علامة مرجعية

السببية

التأكد من أن النتائج المتحصلة جاءت بسبب المنهجية المطبقة

المدى

أن تغطي النتائج أوسع نطاق ممكن من الأنشطة أو الأفراد

نموذج رادار: معايير النتائج (Results)

نمطية النتائج (المصدقية)

Trends

تكميم النتائج (مؤشرات قابلة للقياس)

Targets

مقارنة النتائج مرجعياً

Targets

السببية (النتائج سببها النتائج)

Targets

المدى (نطاق النتائج)

Scope

النتائج
(Results)

2. المعيار الثاني: المنهجيات (Approaches)

ونعني به أن يتم تحديد الطرق أو الخطط أو الاستراتيجيات التي وضعتها الجهة المستهدفة للوصول إلى النتائج المرجوة المشار إليها في المعيار الأول.

كما أنه يمكن تعريف المنهجية بأنها هي الطريق النظامي، أو أسلوب العمل، أو الخطة التي تحدد لنا كيفية الوصول إلى النتائج المرجوة في أي مجال من مجالات الجائزة، على أن تكون هذه المنهجية متصفة بالمنطقية والتكامل.

- منطقية: أي أنها منهجية مكتوبة، واضحة، تستجيب لتوقعات العاملين، واحتياجات المتعاملين
 - ومتكاملة: أي أن المنهجية تتكامل مع أية منهجيات أخرى ذات علاقة داخل ذات الجهة المستفيدة.
- ونفصل أدناه المعايير الفرعية التالية المتعلقة بالمعيار الثاني من:

2.1. منطقية المنهجية المستخدمة للوصول إلى النتائج (Soundness)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل هناك منطق واضح ومقنع في المنهجية التي وضعتها الجهة للوصول إلى النتائج المرجوة؟

- هل للمنهجية إجراءات عمل وآليات محددة وواضحة وموثقة؟
- كيف نتأكد من استجابة المنهجية المختارة لاحتياجات وطموحات المعنيين (Stakeholders)

2.2. تكامل المنهجية المستخدمة للوصول إلى النتائج مع منهجيات أخرى ذات علاقة (Integration)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- كيف نتأكد من الترابط والتكامل بين المنهجية المتبناة وبين منهجيات أخرى في ذات الجهة؟
- كيف نتأكد من الترابط والتكامل بين المنهجية المتبناة ومنهجيات أخرى لجهات أخرى ذات علاقة؟

ويمكن أن يكون من أمثلة هذه المنهجيات ما يلي:

- الخطة الاستراتيجية للجهة (إن وجدت)، أو مجموعة اللوائح المنظمة لعمل الجهة
- الأدلة التنظيمية التي أصدرتها الجهة (كدليل الوصف الوظيفي – دليل إجراءات العمل ..)

- مجموعة القرارات التي استصدرتها الجهة خلال فترة سابقة في مجال من مجالات الجائزة
- دراسات - بحوث - تقارير تملكها الجهة ذات علاقة بمجال من مجالات الجائزة
- وجود أنظمة أخرى مثل: نظام تقييم لأداء العاملين - نظام للتعامل مع شكاوي المتعاملين.

3. المعيار الثالث: التنفيذ (Deployment)

ونعني بذلك ما تم تنفيذه فعلاً من المنهجيات والطرق التي وضعتها الجهة المستهدفة للوصول إلى النتائج المرجوة المشار إليها في المعيار الأول.

كما يمكن تعريف التطبيق على أنه هو الخطوات العملية التي تنفذ من خلالها المؤسسة منهجيتها التي تم إعدادها بغرض الوصول إلى النتائج المرجوة في أي مجال من مجالات الجائزة، على أن يتصف هذا التطبيق بالشمولية والنظامية:

- الشمولية: أن يشمل التنفيذ كافة الوحدات التنظيمية ذات العلاقة، وكافة فئات المعني
- والنظامية: أي أن يتم التنفيذ بطريقة مؤسسية وليست اجتهاداً فردياً

ويتكون المعيار الثالث من المعايير الفرعية التالية:

3.1. شمولية التنفيذ (Comprehensiveness)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل شمل التنفيذ كافة الوحدات التنظيمية ذات العلاقة داخل الجهة موضع التقييم؟ (تنفيذ أفقي)
- هل شمل التنفيذ كافة المعنيين من ذوي العلاقة في كل وحدة تنظيمية على حدة؟ (تنفيذ عامودي)

3.2. مؤسسية التنفيذ (Systematic)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- هل تم تنفيذ المنهجية للوصول إلى النتائج بطريقة مؤسسية وليست اجتهاداً فردياً؟
- هل كان تنفيذ المنهجية متسماً بالمرونة مع القابلية للتعديل عند تغير الظروف؟

ويمكن أن يكون من أمثلة تطبيق المنهجيات ما يلي:

- عقد اجتماعات دورية تتعلق بالقضية موضوع الفحص
- إعادة توزيع العمل بين الموظفين - إعادة تدوير الموظفين بين الإدارات المختلفة - ... إلخ.
- نشر تقارير دورية أو خاصة تتعلق بالقضية موضوع التقييم
- تنظيم حملة تبرعات (مثلاً) - نشر إعلانات توظف - إعداد حملة إعلامية
- ... إلخ

4. المعيار الرابع: التقييم والمراجعة (Assessment & Review)

ونعني بذلك ما قامت (أو تقوم به) الجهة من عمليات قياس ومراجعة وتقييم لمنهجياتها وبرامجها التنفيذية رغبة منها في تطوير الأداء، والتعلم من الأخطاء، عبر ما يعرف اليوم بفلسفة وآلية التحسين المستمر (Continuous Improvement). كما يمكن أن يعرف معيار التقييم والمراجعة معايير فرعية هي: القياس والتعلم والتحسين:

- القياس الدوري لنتائج التطبيق مع التأكد أننا نقيس فعلاً ما يراد قياسه في المجال موضع
الفحص

- والتعلم: إثبات أنه تمت الاستفادة من نتائج القياس في تحديد مواطن الخلل وفرص التطوير
- والتحسين: تطبيق نتائج التعلم أعلاه بتوظيفها لصالح إحداث تحسين فعلي في المجال موضع
الفحص

ويتكون المعيار الرابع من المعايير الفرعية التالية:

4.1. القياس (Measurement)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- ماذا نقيس؟ (What)، لماذا نقيس؟ (Why)، متى نقيس؟ (When)، وكيف نقيس؟ (How)
- هل هناك زمناً دورياً للقياس؟ أم أن القياس لا يخضع لفترات دورية محددة؟
- كيف نتأكد من ملائمة وسائل القياس للنتائج المتحققة؟ (أي أننا نقيس النتائج المتحصلة لا
شيئاً آخر)

4.2. التعلم (Learning)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

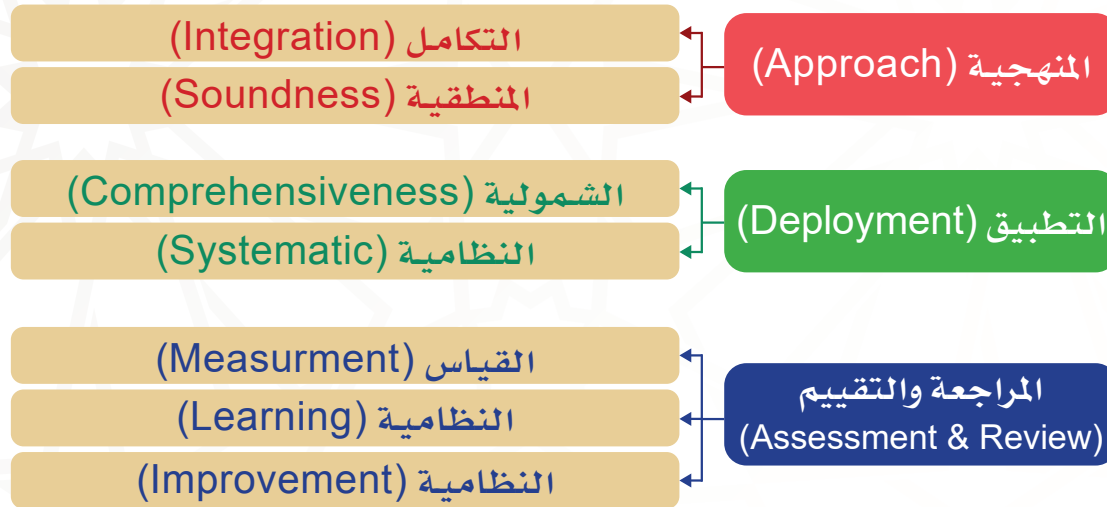
- ما هو التعلم أو الاستفادة من نتائج القياس؟ وكيف نتأكد أنه تم؟
- ما الأدوات المستخدمة للتأكد من حدوث الاستفادة أو التعلم؟ (استبانات داخلية، تدقيق خارجي..)

4.3. التحسين (Improvement)

ومن أمثلة ما نحتاج الإجابة عليه هنا من أسئلة ما يلي:

- ما هو التحسين؟ وكيف نعرف أنه تم؟ (استثمار نتائج القياس لصالح تحقيق التعلم)،
 - ما المجالات الجديدة (إن وجدت) كنتيجة لاستثمار نتائج التعلم؟
- ويمكن أن يكون من أمثلة التقييم والمراجعة لنتائج تطبيق المنهجيات ما يلي:
- تحليل نتائج استبانات سابقة تم توزيعها على المعنيين في المجال موضع الفحص

- توزيع استبانات ذات علاقة
 - تحليل نتائج الاستبانات للتوقف على مكامن الخلل ونقاط التحسين في المجال موضع الفحص
 - تقديم مقترحات لتحسين الأداء في المجال موضوع الفحص بناء على ما تم من تحليل... إلخ
- ويمكن تلخيص المعايير الرئيسية والفرعية أعلاه في الشكل التوضيحي أدناه



ويخلص الجدول التالي جميع معايير RADAR الأساسية والفرعية، وكيفية توزيعها في الجائزة

المعيار الأساسي	المعيار الفرعي	الوصف
النتائج المتحصلة (Results)	مصدقية النتائج (Trends)	هل النتائج التي حققتها الجهة في مجالات الجائزة موثقة؟، معتمدة؟، محدثة؟، دقيقة؟، مستدامة؟، متاحة للمعنيين؟، وليست ردود أفعال؟
	تكميم النتائج (Targets)	هل تم تحويل النتائج التي حققتها الجهة في مجالات الجائزة إلى مؤشرات قابلة للملاحظة، وأمن ثم لقياس؟، متناسبة مع قدرات الجهة، مع توثيق واضح لنسبة ما تحقق منها.
	مقارنة النتائج مرجعياً (Benchmarking)	هل تمت مقارنة النتائج التي حققتها الجهة في مجالات الجائزة مع نتائج أخرى جيدة لجهات مناظرة (محلية أو إقليمية)؟، وهل جاءت المقارنة لصالح الجهة؟، وهل استفادت الجهة من هذه المقارنة لتحسين أدائها؟.

المعيار الأساسي	المعيار الفرعي	الوصف
النتائج المتحصلة (Results)	<u>السببية</u> (النتائج بسبب الخطط) (Causality)	هل تم التأكد من أن النتائج التي حققتها الجهة جاءت بسبب ما خططت له الجهة فعلا من منهجيات وطرق بشكل واضح؟، ومنطقي؟، ومستدام؟ بما يضمن تكرار ذات العلاقة السببية في المستقبل.
	<u>المدى</u> (نطاق النتائج) (Scope)	هل تم التأكد من أن النتائج التي حققتها الجهة جاءت تغطي أكبر قدر ممكن من أنشطتها وممارساتها واحتياجات أو توقعات المتعاملين معها
المنهجيات المقترحة (Approaches)	<u>منطقية</u> المنهجيات المقترحة	طرق تخطيط النتائج: هل هي طرق عقلانية؟ وواضحة؟، ومتطورة؟، وتركز بوضوح على احتياجات المعنيين؟
	<u>تكامل</u> المنهجيات المقترحة (Integration)	طرق تحقيق النتائج: هل تأتي بصورة متكامل مع الخطة الإستراتيجية للجهة؟، وترتبط بالمنهجيات الأخرى ذات العلاقة أيضا؟.
التنفيذ المتبع (Deployment)	<u>شمولية</u> التنفيذ (Comprehensiveness)	هل يشمل تنفيذ المنهجيات المقترحة كل وحدة تنظيمية معنية على حدة؟، وما بين جميع الوحدات التنظيمية المعنية داخل الجهة؟.

هل يتم تنفيذ المنهجيات بطريقة منتظمة؟، مؤسسية؟، وليست اجتهاداً فردياً ، مع شيء من مرونة التطبيق.	<u>نظامية التنفيذ</u> (Systematic)	<u>التنفيذ المتبع</u> (Deployment)
هل يتم قياس النتائج والمنهجية والتنفيذ بشكل دوري؟ مع التأكد من أننا نقيس فعلاً ما هو مطلوب قياسه وليس شيئاً آخر.	<u>قياس النتائج دورياً</u> (Measurement)	<u>التقييم والمراجعة</u> Assessment) & (Review)
هل تتم الاستفادة من نتائج القياس والتقييم؟ مع وجود أدوات لذلك.	<u>التعلم من نتائج التقييم</u> (Learning)	
هل يتم استثمار نتائج التعلم في تقديم مقترحات جديدة مستقبلية تهدف إلى تطوير الأعداد المؤسسي للجهة؟.	<u>التحسين (التقويم بعد التقييم)</u> (Improvement)	



فهرس الموضوعات:



- رؤية ورسالة وقيم الجائزة 3
- كلمة مؤسس الجائزة (العم/ خالد صالح العيسى) 4
- كلمة رئيس اتحاد الجمعيات والمبرات الخيرية الكويتية 6
- مقدمة 8
- مفهوم التميز في العمل الخيري 10
- مفهوم المبادئ الأساسية للتميز في العمل الخيري 12
- فوائد المشاركة في الجائزة 20
- أهداف الجائزة 21
- دورية إنعقاد الجائزة 22

- 23 الهيكل التنظيمي للجائزة •
- 32 الجهات المستهدفة للمشاركة في الجائزة •
- 33 فئات الجائزة •
- 34 معايير جائزة خالد صالح العيسى للتميز في العمل الخيري •
- 35 تمهيد •
- 36 نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM Model, 2010) •
- 38 نموذج (R.A.D.A.R) العالمي •
- 38 أولا: تعريف مصطلح: R.A.D.A.R •
- 40 ثانيا: المعايير التفصيلية لنموذج: R.A.D.A.R •



  ukcokw
 kcsu.org.kw
 info@kcsu.org.kw

