

Webinar

التحول التقني



webinars.tts.sa

التحول التقني
TechTrans



تقنيات حل المشكلات في عصر التحول الرقمي

اسم المدربة/ ريم الرشيدي



نبذة تعريفية

ماجستير إدارة اعمال تخصص إدارة الصحة والمستشفيات من جامعة الملك سعود
عام 2014

بكالوريوس علوم حاسب تخصص تقنية معلومات من جامعة الملك سعود عام 2009

رئيس وحدة تخطيط تقنية المعلومات والتميز التشغيلي في إدارة تقنية المعلومات
بالصندوق الصناعي

حائزة على شهادة Certified Balanced Scorecard Management System
Professional من معهد the KPI Institute

حائزة على شهادة إدارة التغيير من معهد Prosci

خبرة 12 سنة في مجال تقنية المعلومات



المحاور

مفهوم التحول الرقمي

تعريف التحول الرقمي

أهمية التحول الرقمي

تعريف مصطلح المشكلة

منهجية حل المشكلات

تقنيات حل المشكلات



أهداف الندوة

التعرف على أهمية التحول الرقمي في حياتنا

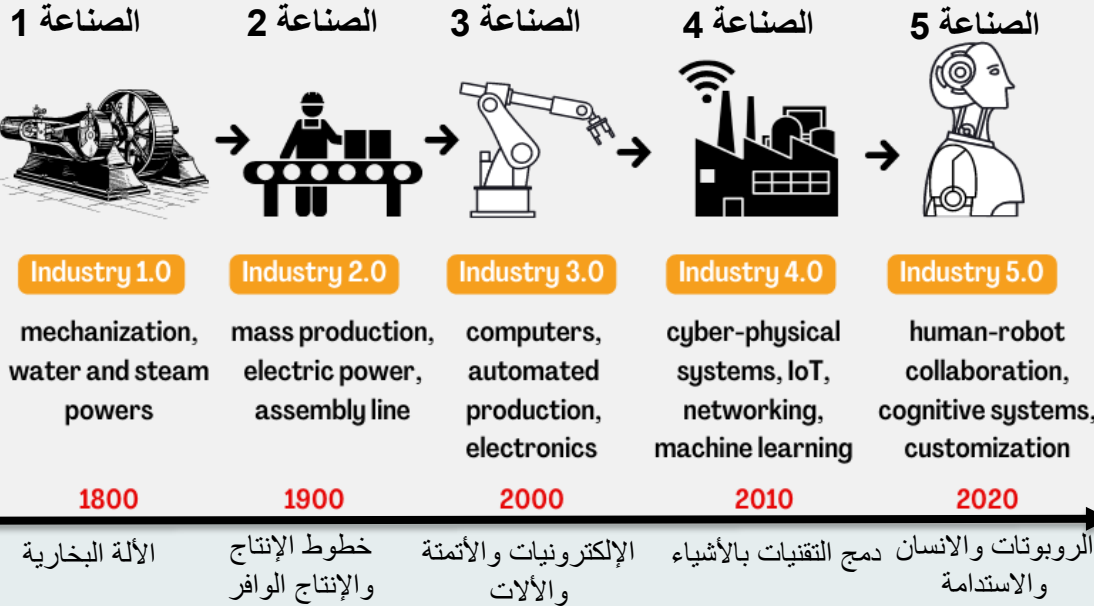
التعرف على ماهية المشكلة

القدرة على استخدام الأدوات التحليلية المستخدمة في حل المشكلات

القدرة على استخدام أشهر التقنيات في حل المشاكل من منظور علمي وعملي



دمج التقنيات الرقمية في الحياة اليومية عن طريق الرقمنة



مفهوم التحول الرقمي



عملية تحويل نموذج أعمال المؤسسات الحكومية أو شركات القطاع الخاص إلى نموذج يعتمد على التكنولوجيات الرقمية في تقديم الخدمات وتصنيع المنتجات وتسيير الموارد البشرية

ما هو التحول الرقمي



أهمية التحول الرقمي

التحول الرقمي هو تغيير ثقافي يحفز المؤسسات على تحدي نفسها باستمرار في دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال ، مما يعمل على تحول طريقة عمل الشركة ويضيف قيمة إيجابية لعملائها.

التغير السريع في قطاع الأعمال أصبح ضرورة لمواكبة تطورات التقنية والذي يؤثر على نموذج الأعمال مما ينعكس إيجابيا على مخرجات المؤسسات ورضى العميل الى جانب توفير الوقت والمال.

بالرغم من إيجابيات التحول الرقمي إلا ان هناك مخاطر وتحديات ومشاكل قد تعيق عملية التحول الرقمي في المؤسسات.



رقمته





تعريف مصطلح المشكلة

ما معنى قول أن لدينا مشكلة؟

أو هناك مشكلة ويجب حلها فوراً؟

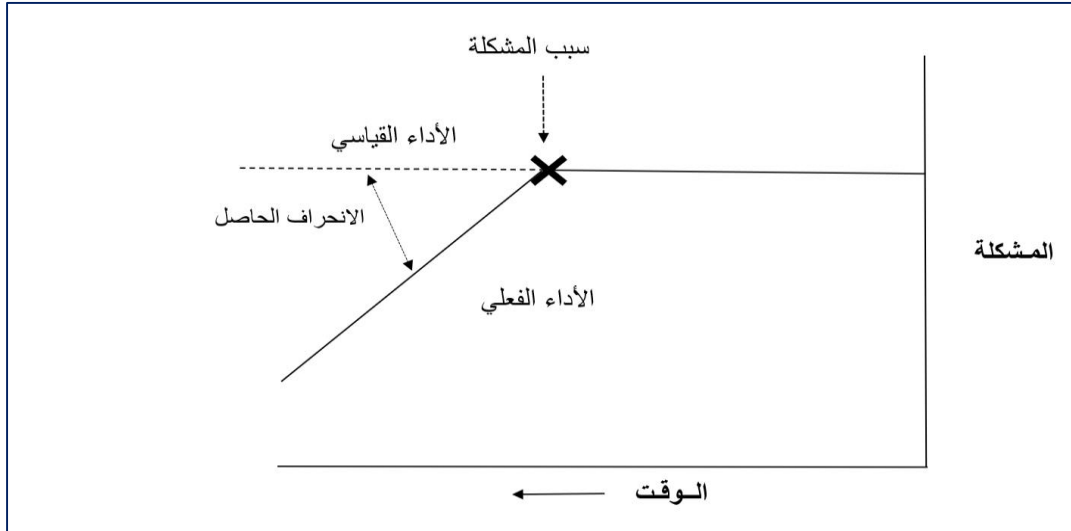
كم عدد المشكلات التي تصادفنا
في حياتنا اليومية وعلينا التعامل معها؟



تعريف مصطلح المشكلة

حدث يصاحبه خلل في الأداء الحالي عن الأداء المحدد أو المتوقع نشأ عن سبب أو عدة أسباب يجب معالجتها بوقت محدد للوصول إلى هدف معين

وتعرف أيضا بالفجوة بين الوضع الحالي والوضع المرغوب





هل حدوث مشكلة أمر سلبي؟

01 لا. قد يكون فرصة لخلق بدائل
أفضل أو اكتشاف قدرات فكرية
وطاقات عملية

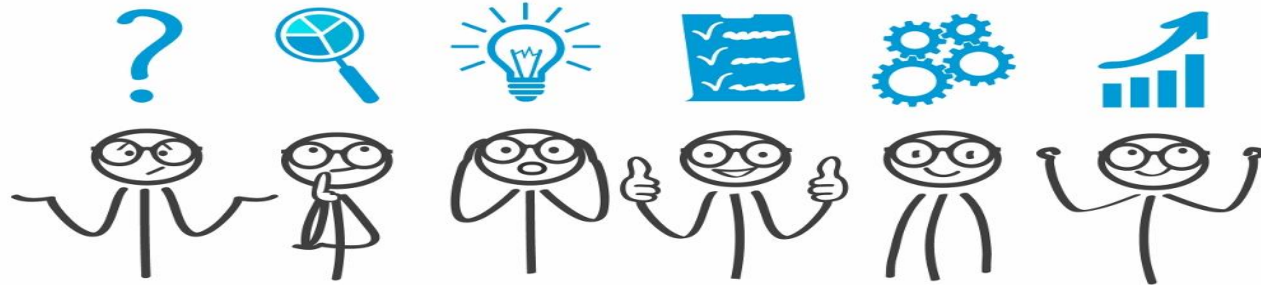
02 أيضا قد يكون فرصة للتغيير
وتسريع من عملية التحول
الرقمي خصوصا مع التغييرات
الخارجة عن الارادة



منهجية حل المشكلات

تكمّن أهمية منهجية حل المشكلات في توحيد مفهوم مشترك للمشكلة وتركيز الطاقات والموارد على حل المشكلة وتحديدها والوصول الى الهدف المراد تحقيقه.

وفقا لتقرير في منتدى الاقتصاد العالمي , تعد مهارة حل المشكلات من ضمن اعلى عشر مهارات مطلوبة في سوق العمل لعام 2025 م



تقنيات حل المشكلات

سنتعرف على اشهر ثلاث تقنيات مستخدمة في حل المشكلات والتطوير المستمر :

01

دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

02

الخصائص الثمان لحل المشكلات Eight Disciplines (8D)

03

استخدام نموذج A3

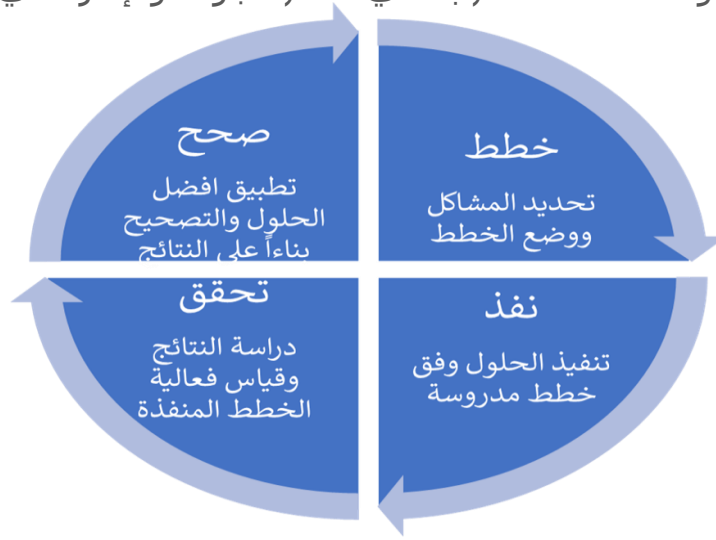


تقنيات حل المشكلات: دورة ديمينج (خط - نفذ - تحقق - صحح)

PDCA Cycle (صحح - تحقق - نفذ - خطط)

نظرية ديمينج تعود الى مؤلفها ويليام إدواردز ديمينج (1900-1993) والتي بناها على أربع محاور (خطط - نفذ - تحقق - صحح).

وقد اشتهر شهره واسعة في مجال تطوير الإنتاج خلال الحرب العالمية الثانية، وقد أطلق عليه "أبو الجودة" وذلك لما ساهم به في عالم الجودة والإدارة في اليابان.



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

01

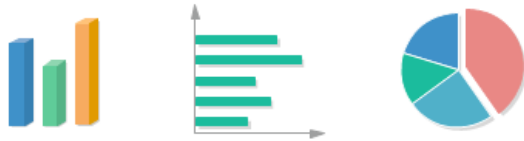
مرحلة التخطيط (خط):

يتم في هذه المرحلة فهم وتحديد الأسباب الرئيسية للمشكلة لوضع الخطط اللازمة للوصول الى النتائج المطلوبة.

كيف نقوم بعملية التخطيط؟



1. جمع الفريق المختص وأصحاب العلاقة.
2. جمع البيانات اللازمة لحل المشكلة وعرضها على الفريق المختص.
3. استخدام الأدوات التحليلية.
3. جمع الحلول التي تم التوصل لها في عملية التحليل.
4. كتابة الخطة بالإجراءات التصحيحية وتحديد المسؤوليات.



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

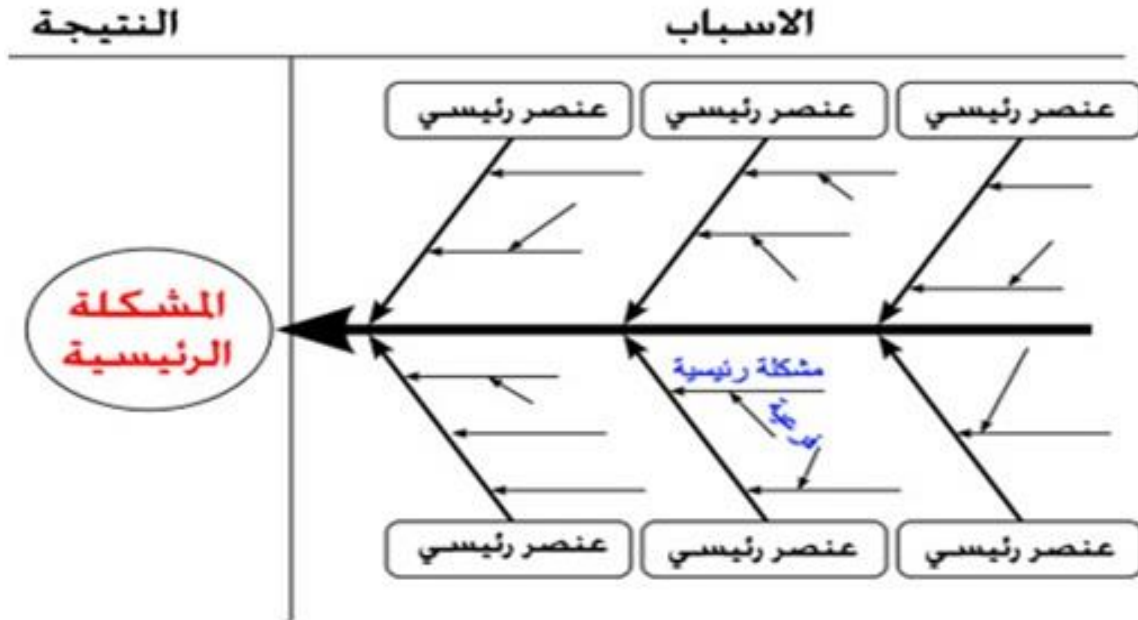


أدوات جمع البيانات:

I. اللماذات الخمسة (the 5 Whys)



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle



١١. مخطط السبب والنتيجة (عظم السمكة):

- كذلك يسمى بمخطط إيشيكاوا Ishikawa Digram نسبة للعالم الياباني كوارو إيشيكاوا

تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

02 مرحلة التنفيذ (نفذ):

تنفيذ الإجراءات المقترحة ومتابعة تطبيقها.

03 مرحلة التحقق (تحقق):

التأكد ما اذا كانت التغييرات التجريبية قد حققت النتائج المرغوبة أم لا.

كيف؟



- ✓ مقارنة البيانات قبل وبعد الإجراءات التصحيحية
- ✓ ملاحظة الفرق بين الهدف المتوقع والإنجاز الحقيقي للخطة
- ✓ فحص آثار أو نتائج التغييرات



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

04 مرحلة التصحيح (صحح):

- ✓ تطبيق التغييرات التي حققت النتائج المطلوبة وتنفيذها.
- ✓ مراقبة واعادة تقييم العمليات.
- ✓ وضع معايير للعمليات الجديدة.
- ✓ توفير التدريب اللازم للموظفين.
- ✓ رفع تقارير دورية للتأكد من سير العمليات وفق الخطط.



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - صحح) PDCA Cycle

04 مرحلة التصحيح (صحح):

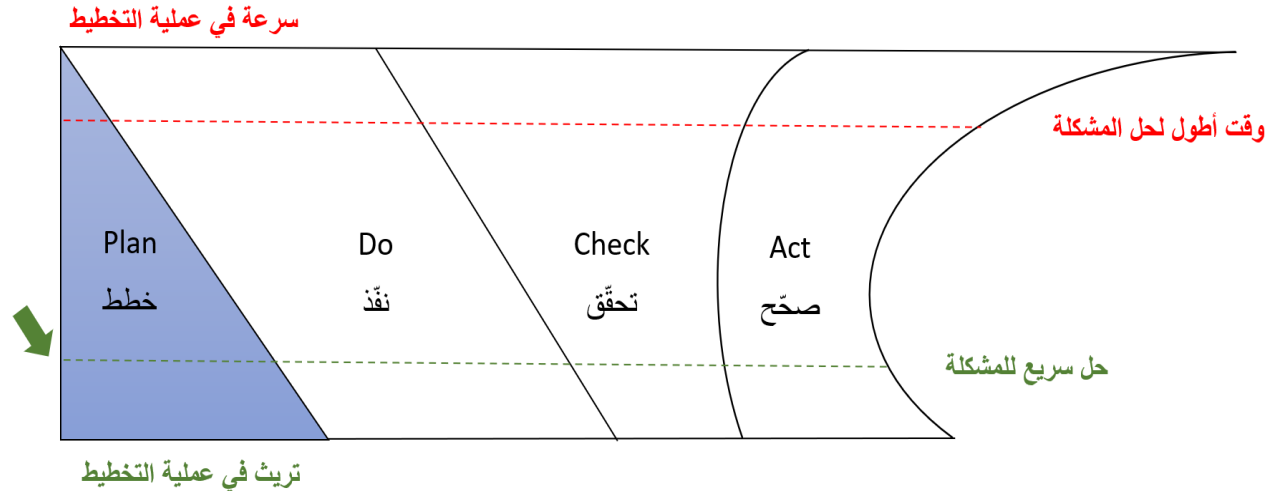
- ✓ تطبيق التغييرات التي حققت النتائج المطلوبة وتنفيذها.
- ✓ مراقبة واعادة تقييم العمليات.
- ✓ وضع معايير للعمليات الجديدة.
- ✓ توفير التدريب اللازم للموظفين.
- ✓ رفع تقارير دورية للتأكد من سير العمليات وفق الخطط.



تقنيات حل المشكلات: دورة ديمنج (خطط - نفذ - تحقق - تحقق)

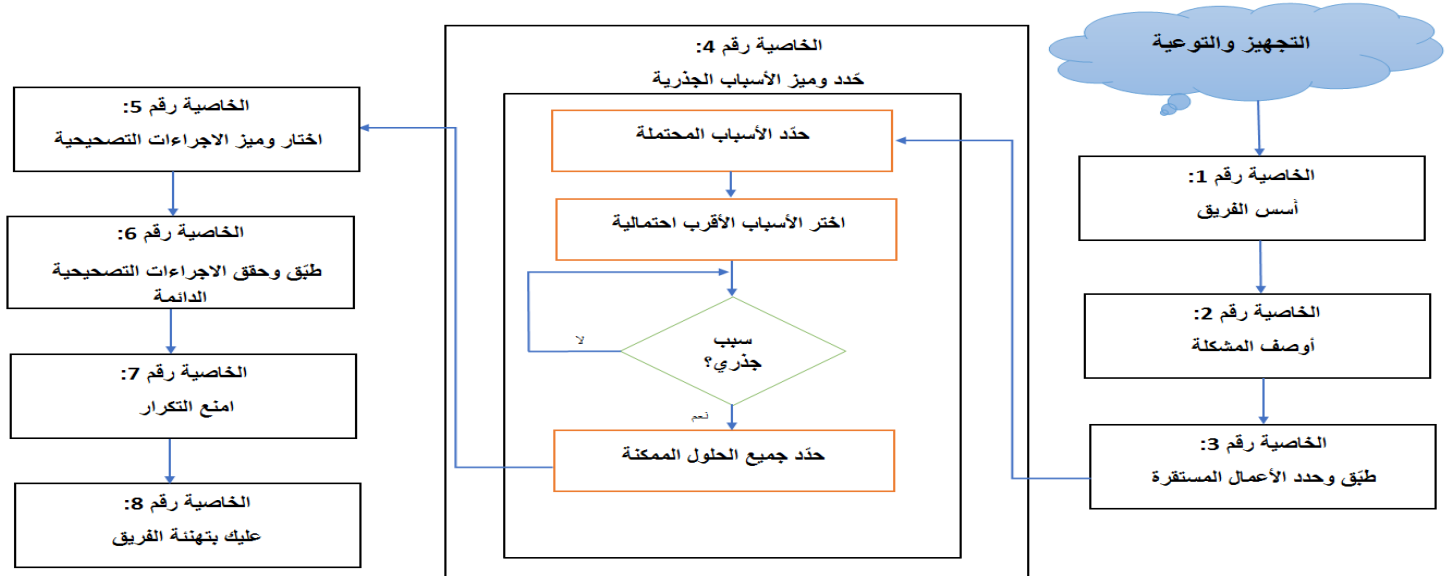
PDCA Cycle (صحح)

- لماذا نستغرق وقت أطول في عملية التخطيط؟

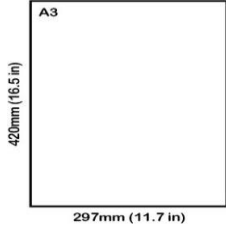


تقنيات حل المشكلات: الخصائص الثمان (8D) PDCA Cycle

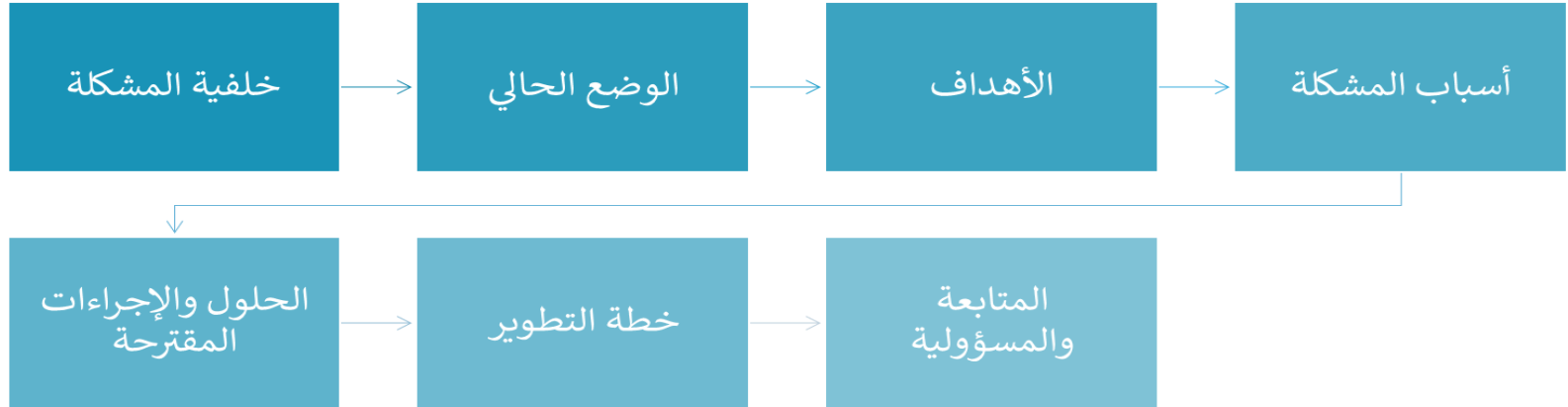
- يمكن استخدام منهج الخصائص الثمانية لحل مشكلة لتحديد وتصحيح وإزالة تكرار مشاكل الجودة. قام بتطويرها فريق من شركة فورد



تقنيات حل المشكلات: استخدام نموذج A3



- نقصد بال A3 هو حجم الورقة المستخدم وهي تقنية مستخدمة في منهجية تويوتا.
- يوفر قالب A3 طريقة بسيطة ومتسقة لحل المشكلات باستخدام عملية التفكير المنطقي.



تقنيات حل المشكلات: استخدام نموذج A3

الموضوع:	التاريخ:
1. خلفية المشكلة:	5. الحلول والاجراءات المقترحة:
2. الوضع الحالي:	6. خطة التطوير:
3. الأهداف:	7. المتابعة والممؤولية:
4. أسباب المشكلة:	



تقنيات حل المشكلات: استخدام نموذج A3

الخصائص الثمان 8D	نموذج A3	PDCA Cycle دورة ديمنج
الخاصية رقم 1: أسس الفريق	1. خلفية المشكلة	خطط
الخاصية رقم 2: أوصف المشكلة	2. الوضع الحالي	
الخاصية رقم 3: طَبّق وحدد الأعمال المستقرة	3. الأهداف	
الخاصية رقم 4: حدّد وميز الأسباب الجذرية	4. أسباب المشكلة	
الخاصية رقم 5: اختار وميز الاجراءات التصحيحية	5. الحلول والإجراءات المقترحة	
الخاصية رقم 6: طَبّق وحقق الاجراءات التصحيحية الدائمة	6. خطة التطوير	نفذ
الخاصية رقم 7: امنع التكرار	7. المتابعة والمسؤولية	تحقق
الخاصية رقم 8: عليك بتهنئة الفريق		صحح



ملخص الندوة

مفهوم التحول الرقمي أصبح ضرورة ويجب التعامل مع التحديات والمشاكل خلال تطبيقه.

حدوث مشكلة ليس بالضرورة مؤشر سلبي قد يكون حاجة للتغيير.

منهجية حل المشكلات تساعدنا على سرعة تحديد المشكلة والقدرة على تطبيق أفضل الحلول.

مهارة حل المشكلات مهارة نستطيع اكتسابها بالعلم والمعرفة والخبرة. تقنيات حل المشكلات تساعدنا على التخطيط الفعال للوصول إلى الأسباب الجذرية لأي مشكلة وتطبيق الحلول بفعالية.



رقمنه



شكراً لكم
Thank you

اسم المدربة/ ريم الرشيدى



Webinar

التحول التقني

سلسلة من الندوات المباشرة عبر الإنترنت، يقدمها نخبة من الخبراء والمتخصصين. بهدف المساهمة في رفع الوعي التقني لدى كافة أفراد المجتمع.



لمشاهدة محاضرات
ويبينار التحول التقني

