

به نام خدا

**راهنمای متقاضیان شرکت در نهمین دوره  
جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سال ۱۳۹۸**

معاونت فناوری و نوآوری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

اداره کل همکاریها و توسعه صنعت

(دبیرخانه جایزه)

راهنمای متقاضیان  
جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سال ۱۳۹۸

ردیف	فهرست مطالب	صفحه
ردیف	فهرست مطالب	صفحه
۱	مقدمه	۲
۲	نحوه شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲
۳	جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲
۴	اهداف جایزه	۳
۵	مزایای ویژه جایزه	۳
۶	دامنه کاربرد جایزه	۳
۷	سطوح جایزه	۴
۸	مراحل ثبت نام	۵
۹	هزینه ثبت نام	۶
۱۰	نحوه آمادگی شرکت‌ها برای شرکت در جایزه	۶
۱۱	ساختار کلی مدل	۷
۱۲	روش‌های خودارزیابی	۱۴
۱۳	ارکان جایزه	۱۵
۱۴	برنامه زمان‌بندی شرکت در جایزه	۱۶
۱۵	سایر موارد	۱۷
۱۶	تماس با دبیرخانه	۱۷

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

## ۱- مقدمه

سال ۹۸ از سوی مقام معظم رهبری سال «رونق تولید» نامگذاری شده است. مسلماً شعار «رونق تولید» تحقق نمی‌یابد مگر اینکه سازمان‌ها بتوانند محصولی با کیفیت مطلوب و قیمت مناسب به دست مشتریان ایرانی و بازارهای صادراتی برسانند و اهداف متوازی را برای همه ذینفعان سازمان دنبال نمایند. این هدف مهم با به‌کارگیری رویکردهای ارتقاء و کیفیت در سازمان‌ها به دست می‌آید. یکی از رویکردهای برجسته در این زمینه مدل‌های تعالی سازمانی با رویکرد مدیریت کیفیت جامع است.

جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات از سال ۹۰ مصوب و اعتبار نهائی را از سازمان ملی استاندارد ایران اخذ و هفت دوره جایزه را با موفقیت برگزار نموده است. از سال ۱۳۹۶ دبیرخانه جایزه به معاونت فناوری و نوآوری وزارت منتقل و نهمین دوره جایزه در سال جاری در جهت تحقق شعار «رونق تولید» برگزار خواهد شد.

این مدل سازمان‌ها را از ابعاد مختلف از قبیل برنامه‌ریزی راهبردی، طراحی و تولید محصولات و خدمات، بازاریابی و فروش، منابع انسانی، مدیریت تأمین کنندگان، مدیریت فن‌آوری و دانش و همچنین نتایج و شاخص‌های مرتبط ارزیابی نموده و سطح بلوغ سازمان را از بعد کیفیت مشخص و فرصت‌های بهبود را شناسایی و به سازمان کمک می‌کند تا پروژه‌ها و اقدامات بهبود را تعریف و اجرا کنند تا در نتیجه به سطح بلوغ بالاتری از کیفیت برسند.

## ۲- نحوه شکل‌گیری جایزه ملی کیفیت ایران و جوایز بخشی

تفکر تشکیل جایزه ملی کیفیت ایران در سال ۱۳۸۱ شکل گرفت و با تشکیل کمیته‌ای، تجربیات عینی جوایز ملی کیفیت در سایر کشورها، خصوصاً مدل‌های مالکوم بالدريج، بنیاد کیفیت اروپا EFQM و جایزه دمی‌نگ بررسی شد و نهایتاً در تاریخ ۸۱/۳/۱۵ طی یک‌صد و دومین جلسه این شورا، این جایزه تصویب و جهت اجرا به سازمان ملی استاندارد ایران ابلاغ شد.

از سال ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۵ چهار دوره جایزه ملی کیفیت ایران عیناً بر مبنای مدل EFQM اروپا برگزار و در این راه دوره‌های آموزش متعددی برای تربیت ارزیابان برگزار شد. پس از برگزاری دوره چهارم، مسئولان ذی‌ربط در یک تصمیم‌گیری ملی به این نتیجه رسیدند که برای اثربخشی بیشتر این جایزه، لازم است نگاه عمیق‌تری به تعالی سازمانی از بعد کیفیت محصولات و خدمات صورت پذیرد. لذا ضمن تغییر محتوای مدل و بومی کردن آن، ارزیابی کیفیت در دامنه کاربرد محصول یا گروهی از محصولات تعریف شد.

## تشکیل جوایز بخشی بر مبنای جایزه ملی کیفیت ایران

در سال ۱۳۸۹ و در یک‌صد و چهارمین جلسه شورای عالی استاندارد، تشکیل جوایز بخشی مبتنی بر جایزه ملی کیفیت ایران تصویب و در سال ۹۰ جوایز بخشی در حوزه‌های ارتباطات و فن‌آوری اطلاعات، غذا و دارو، و خودرو عملاً شکل

<sup>1</sup> European Foundation for Quality Management

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

گرفت. از سال ۹۰ تا سال ۹۵ دبیرخانه جایزه در شرکت ارتباطات زیر ساخت قرارداد داشت. در سال ۱۳۹۶ و با تصمیم شورای معاونین وزارت، این دبیرخانه از شرکت مذکور به معاونت فن آوری و نوآوری منتقل و باعث ارتقاء سطح جایزه گردید. از سال ۹۰ تاکنون ۱۵۵ سازمان در این جایزه شرکت نموده که مهمترین شرکت های اپراتور سیار، FCP ها و شرکت های SAP و بانکداری الکترونیک به چشم می خورند.

#### ۴- اهداف جایزه:

اهداف این جایزه به شرح زیر است:

- ♦ افزایش آگاهی عمومی نسبت به اهمیت کیفیت و ضرورت توجه بیش از پیش به آن در سطح جامعه.
- ♦ حرکت به سوی نظام مدیریت کیفیت جامع با در اختیار قرار دادن یک متدولوژی علمی.
- ♦ امکان خودارزیابی نظام مند توسط سازمان ها و شناخت نقاط قوت و زمینه های قابل بهبود با تمرکز بر کیفیت محصول در انجام کارها
- ♦ امکان مقایسه با سایر شرکت ها در بخش رویکردها و شاخص های نتایج
- ♦ امکان شناسایی دستاوردهای موفق سازمان ها در زمینه بهبود کیفیت و معرفی آن ها به سایر سازمان ها به منظور الگوبرداری و ترویج این دستاوردها با استفاده از امکانات رسانه ای و مراسم جایزه
- ♦ ایجاد انگیزه رقابت در سازمان ها برای بهبود دائمی کیفیت (بهره وری محصولات و خدمات تولیدی و فرآیندها)

#### ۵- مزایای ویژه جایزه

سازمان هایی که در این جایزه شرکت می کنند می توانند از **مزایای** زیر برخوردار شوند:

- ♦ برخورداری از مزیت های بسته حمایتی طبق جدول زیر که توسط شورای فنی وزارت مصوب و ابلاغ شده است.

گروه بندی حمایت	شرح حمایت (از طریق / اولویت)	تندیس	اشتهار ۴ ستاره	اشتهار ۳ ستاره	اشتهار ۲ ستاره	اشتهار ۱ ستاره
تبلیغاتی	قراردادن لوگوی شرکت در سایت اصلی وزارت	۳۰ روز	۲۵ روز	۲۰ روز	۱۵ روز	۱۰ روز
	معرفی و حمایت در هزینه های حضور در نمایشگاه های بین المللی	*	*	*	*	*
	معرفی به معاونت اقتصادی وزارت امور خارجه جهت حضور در مجامع و سفرهای بین المللی وزرا و رئیس جمهور	*	-	-	-	-
	معرفی و حضور در سالن VIP نمایشگاه هایی که وزارت متولی و امکان برنامه ریزی دارد	*	*	*	-	-
	عضویت در تیم اقتصادی همراه وزیر محترم در سفرهای استانی و بین المللی	*	*	*	-	-
حمایت های خدماتی و فنی	اعطای کمک های فنی با نرخ ترجیحی	*	*	*	-	-
	معرفی به معاونت اقتصادی وزارت امور خارجه و وزارت سمت جهت حضور در بازارهای هدف	*	*	*	*	*

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸	
--	--

گروه بندی حمایت	شرح حمایت (از طریق / اولویت)	تندیس	اشتهار ۴ ستاره	اشتهار ۳ ستاره	اشتهار ۲ ستاره	اشتهار ۱ ستاره
	معرفی به صندوق های مالی جهت اولویت در دریافت تسهیلات	*	*	*	*	*
وجوه اداره شده	تخصیص وام با سود ویژه	۴٪	۵٪	۶٪	۷٪	۸٪
	تخصیص حداکثر دوره فترت یا بازپرداخت (اختیاری)	۱۲ ماه	۱۲ ماه	۱۲ ماه	۱۲ ماه	۱۲ ماه
	تعدیل و تبدیل مبلغ ضمانت نامه به سفته	*	*	*	*	-
ضریب حمایتی	لحاظ امتیاز در ارزیابی فنی مناقصات وزارت و سازمان ها و شرکت های تابعه	۱۰٪	۸٪	۷٪	۶٪	۵٪
	لحاظ امتیاز در ارزیابی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۲۰٪	۱۷٪	۱۴٪	۱۲٪	۱۰٪

- ◆ شناسایی و برجسته نمودن موفقیت‌های شرکت با استفاده از امکانات رسانه‌ای، ترویجی و مراسم جایزه
- ◆ برگزاری دوره‌های آموزشی آشنایی با مدل، روش‌های خودارزیابی و منطق رادار توسط دبیرخانه
- ◆ بهره‌مندی از خدمات ارزیابی ارزیابان
- ◆ ارائه مشاوره به شرکت‌ها برای تعریف پروژه‌های بهبود متناسب با نتایج ارزیابی در قالب جلسات حضوری و ارائه گزارش بازخورد بعد از ارزیابی

## ۶- دامنه کاربرد جایزه

بر اساس مصوبه کمیته فنی جایزه ملی کیفیت ایران ( تحت نظر سازمان ملی استاندارد ایران) دامنه کاربرد محصولات و خدمات شرکت‌های متقاضی برای شرکت در این جایزه عبارت‌اند از:

- ◆ خدمات زیر ساخت شبکه های مخابراتی
- ◆ تجهیزات مخابراتی و ارتباطی ( همانند گوشی موبایل، مودم، فیبر نوری و...)
- ◆ خدمات هماهنگی، مدیریتی و تنظیم مقررات ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ◆ خدمات پست، پست بانک و حمل و نقل محموله های هوایی
- ◆ خدمات پژوهشی و آموزشی ارتباطات و فناوری اطلاعات و فضایی
- ◆ خدمات الکترونیکی ( همانند دفاتر خدماتی، دولت الکترونیک، خدمات شهری الکترونیکی و...)
- ◆ خدمات ارتباطی ثابت و سیار ( همانند اپراتورها، شرکت های مخابراتی استانی، FCP، SAP، SERVCO،

(MVNO)

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

- ◆ خدمات ارزش افزوده موبایل (همانند M-payment، M-health و...)
- ◆ خدمات ارزش افزوده شبکه (همانند سرویس IN، MPLS، VPN و...)
- ◆ خدمات مهندسی، نصب و راه‌اندازی، نگهداری و تعمیرات و آزمایشگاهی مربوط به شبکه های ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ◆ خدمات پشتیبانی فنی شبکه (همانند هاستینگ، دیتا سنتر، نرم افزارهای سیستم عامل، امنیت اطلاعات،)
- ◆ خدمات الکترونیک آنلاین (موتورهای جستجو، خدمات ارتباطی، ویدئو استریمینگ، تراکنش فروش کالا و خدمات آنلاین، آژانس های تبلیغاتی مبتنی بر شبکه و...)
- ◆ محتوای الکترونیکی (همانند خدمات CP ها، جمع کننده ها و خدمات ارزش افزوده الکترونیکی موبایل و...)
- ◆ خدمات تولید و پشتیبانی نرم افزارهای کاربردی PC و موبایل (همانند اتوماسیون اداری، مالی، CRM، SCM و...)
- ◆ ماهواره و خدمات ارتباطی ماهواره ای (تولید محصولات و فن آوری های فضایی، سنجش از دور، نقشه برداری، پهنای باند ارتباطات ماهواره ای و...)

## ۷- سطوح جایزه

جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات دارای سطوح بلوغ مختلفی مطابق با جدول ۱ است.

### جدول ۱- سطوح جایزه ملی کیفیت ارتباطات فناوری اطلاعات

تعداد صفحات اظهارنامه	شرایط و امتیاز	سطح جایزه
۵۵ صفحه	کسب امتیاز ۴۵۰ تا ۵۰۰	اشتهار به کیفیت چهار ستاره
	کسب امتیاز ۴۰۰ تا ۴۵۰	اشتهار به کیفیت سه ستاره
	کسب امتیاز ۳۵۰ تا ۴۰۰	اشتهار به کیفیت دو ستاره
	کسب امتیاز ۳۰۰ تا ۳۵۰	اشتهار به کیفیت یک ستاره
۲۵ صفحه	کسب حداقل ۶۰ درصد از امتیاز ۴ عامل	اهتمام به کیفیت

تبصره ۱- کلیه شرکت های سطوح اشتهار به بالا در مورد تعهد مدیریت به کیفیت، انجام آموزش های اثربخش، انجام خودارزیابی مبتنی بر مدل به روش مدون و تعریف و اجرای پروژه های بهبود ارزیابی خواهند شد.

تبصره ۲- شرکت هایی که تعداد کارکنان آنها کمتر از ۵۰۰ نفر است، صفحات اظهارنامه طبق جدول بالا و شرکت های

	<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸	
--	--	--

تعداد صفحات اظهارنامه	شرایط و امتیاز	سطح جایزه
بیش از ۵۰۰ نفر، به ازای هر ۲۰۰ نفر، ۵ صفحه به صفحات اظهارنامه تا حداکثر ۷۵ صفحه اضافه نمایند.		

## ۸- مراحل ثبت نام

مراحل گام به گام شرکت متقاضیان در جایزه از ثبت نام تا مراسم جایزه طبق مراحل زیر است:

**۸-۱- تکمیل فرم ثبت نام اولیه:** شرکت های متقاضی پس از مطالعه و آشنایی با مراحل جایزه ابتدا فایل ورد «فرم ثبت نام اولیه» را از سایت جایزه <https://ictinqa.ict.gov.ir> دانلود و با توجه به سطح بلوغ شرکت در یکی از سطوح اهتمام به کیفیت و یا اشتها به کیفیت، فرم را تکمیل و به آدرس دبیرخانه [ictinqa@ict.gov.ir](mailto:ictinqa@ict.gov.ir) ایمیل نمایند. شایان ذکر است که این ثبت نام فقط برای شرکت در همایش توجیهی است.

**۸-۲- شرکت در همایش توجیهی:** پس از ثبت نام اولیه، مدیران کیفیت و یا تعالی سازمانی شرکت های متقاضی در همایش توجیهی که زمان آن اعلام خواهد شد، شرکت نموده و راهنمایی های لازم را دریافت خواهند کرد.

**۸-۳- تکمیل فرم ثبت نام شرکت در جایزه:** شرکت های متقاضی اعم از شرکت های دارای سابقه در جایزه، شرکت ها و سازمان های تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و شرکت های تازه وارد پس از تصمیم گیری مبنی بر شرکت در جایزه باید «فرم ثبت نام شرکت در جایزه» را تکمیل و به همراه رسید و ایز وجه ثبت نام که در بند ۹ مشخص شده را به آدرس دبیرخانه ایمیل نمایند. شایان ذکر است شرکت هایی که با جایزه آشنایی دارند و قصد شرکت در همایش توجیهی را ندارند، می توانند مستقیماً فرم ثبت نام را تکمیل نموده و مرحله ۱-۸ و ۲-۸ را نادیده بگیرند.

**۸-۳- شرکت در دوره های آموزشی جایزه:** دبیرخانه جایزه به منظور آشنایی شرکت ها با مدل کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات و آشنایی با منطق رادار و روش های خود ارزیابی و اظهارنامه یک دوره سه روزه را پیش بینی نموده که شرکت های متقاضی می توانند از طریق ثبت نام در این دوره ها به دو صورت شرکت نمایند.

برای سازمان های کوچک و متوسط (زیر ۱۵۰ نفر) پیشنهاد می شود بین ۵ تا ۷ نفر از اعضای تیم های تخصصی از واحدهای مختلف همانند تضمین کیفیت، تحقق محصول یا خدمت، فروش و بازاریابی و منابع انسانی و... شرکت کنند و برای سازمان های بزرگ (بیش از ۱۵۰ نفر) حداقل تعداد ۲۵ نفر از واحدهای مختلف پیش بینی و درخواست برگزاری دوره آموزشی در محل شرکت را تکمیل نمایند تا دبیرخانه این دوره ها را در محل شرکت برگزار کند.

در این دوره ها دانش مربوط به درک مفاهیم بنیادین، مدل کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات و همچنین منطق رادار آموزش داده شده و نحوه تکمیل اظهارنامه، طبق تمپلیت تشریح خواهد شد. شرکت هایی که برای اولین بار و در سطح

	<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸	
--	--	--

اهتمام شرکت می‌کنند پس از طی کردن این دوره قادر خواهند بود تا خود ارزیابی را انجام داده و اظهارنامه را تکمیل کنند. در جدول زیر شناسنامه دوره آموزشی مذکور به شرح جدول ۲ است.

## جدول ۲- شناسنامه دوره آموزشی آشنایی با مدل، روش های خود ارزیابی و منطق رادار

روز اول: آشنایی با مدل جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ تعریف کیفیت</li> <li>✦ تاریخچه مدل</li> <li>✦ نقش مدل ICTINQA در موفقیت پایدار</li> <li>✦ اصول و مفاهیم بنیادین کیفیت</li> <li>✦ تشریح معیارهای مدل بخش توانمند سازها</li> <li>✦ تشریح معیارهای مدل بخش نتایج</li> <li>○ کارگاه آموزشی درک معیارها و راهنمای مدل</li> <li>○ کارگاه ارتباط بین زیر معیارهای مدل، اصول و مفاهیم بنیادین</li> </ul>	محتوای دوره
روز دوم: آشنایی با روش های خود ارزیابی و منطق رادار	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ تعریف منطق رادار</li> <li>✦ تعریف عناصر و ویژگی های منطق رادار در بخش توانمند سازها</li> <li>✦ تعریف عناصر و ویژگی های منطق رادار در بخش نتایج</li> <li>✦ تشریح ساختار و سازماندهی ارکان ساختار کیفیت در سازمان</li> <li>✦ تعریف خود ارزیابی و اهمیت آن</li> <li>✦ تشریح فرآیند و روشهای خود ارزیابی (پرسشنامه، کارگاه، پرفرما و شبیه سازی جایزه)</li> <li>○ کارگاه آموزش امتیازدهی زیر معیار نتایج برداشتی کارکنان</li> <li>○ کارگاه آموزشی درک ویژگی های رادار در بخش توانمند سازها</li> <li>○ کارگاه آموزشی به کارگیری روش خود ارزیابی پرسشنامه و کارگاه</li> </ul>	محتوای دوره
روز سوم: کارگاه تدوین اظهارنامه	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✦ بیان اصول تدوین اظهارنامه</li> <li>✦ تشریح تمپلیت تهیه اظهارنامه در سطوح مختلف جایزه</li> <li>✦ نکات مهم در نگارش زیر معیارهای توانمند ساز</li> <li>✦ نکات مهم در نگارش زیر معیارهای نتایج</li> <li>○ کارگاه آموزشی تدوین اظهارنامه با استفاده از فرم های پرفرما</li> </ul>	محتوای دوره
<p>۸:۳۰ صبح تا ۱۶:۳۰ (روز اول و دوم) – همراه با دو استراحت نیم ساعته و یک ساعت وقت ناهار و نماز</p> <p>۸:۳۰ تا ۱۳:۰۰ (روز سوم) و یک استراحت نیم ساعته</p>	زمان برگزاری



<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

نتایج کارگاه ها و مشارکت در کلاس	آزمون
دارد	گواهینامه
زمان دقیق آن پس از ثبت نام مشخص خواهد شد (دی ماه و بهمن ماه)	زمان بندی برگزاری دوره های آموزشی
مدرس دارای صلاحیت از دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران	مدرس
مبلغ ۵۰۰ هزار تومان برای برگزاری کلاس، دو پذیرایی در روز بابت هر نفر و واریز به حساب شبا به شماره ۷۸۰۲۱۰۰۱۸۳۲۰۱۲۸۶۸۹۴۰۴۱۰۱ به نام جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات	هزینه

**۸-۴- انجام ارزیابی:** پس از تکمیل اظهارنامه<sup>۲</sup> توسط شرکت متقاضی به دبیرخانه ارسال شده و پس از بررسی کیفیت اظهارنامه مطابق با تمپلیت، کمیته ارزیابی گروه ارزیابی را مشخص و به شرکت اعلام خواهد کرد. سپس تیم ارزیابی اظهارنامه را مطالعه نموده و پس از ارزیابی اولیه، سوالات بازدید از محل را تعیین و برای شرکت هایی که در سطح اهتمام به کیفیت بهره وری شرکت نموده اند ۲ نفر ارزیاب، به مدت ۱ روز و سطح اشتها به کیفیت ۴ نفر ارزیاب به مدت ۲ روز برای بررسی شواهد از سایت شرکت بازدید و پس از تحلیل شواهد و اجماع ارزیابان، امتیاز شرکت و سطح بلوغ را مشخص و پس از صحنه گذاری، طی مراسمی با حضور مقام وزارت، جایزه اعطاء می شود.

### ۹- هزینه ثبت نام

هزینه ثبت نام در فرایند جایزه طبق جدول زیر است.

سطح	سازمان کوچک (تا ۵۰ نفر)	سازمان متوسط (۵۱ تا ۲۰۰ نفر)	سازمان بزرگ (بیش از ۲۰۰ نفر)
اشتها	۴۰ میلیون ریال	۵۰ میلیون ریال	۶۰ میلیون ریال
اهتمام	۷۰ میلیون ریال	۹۰ میلیون ریال	۱۲۰ میلیون ریال
حساب به نام جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات شبا به شماره ۷۸۰۲۱۰۰۱۸۳۲۰۱۲۸۶۸۹۴۰۴۱۰۱			

### ۱۰- نحوه آمادگی شرکت ها برای شرکت در جایزه

شرکت هایی که برای اولین بار در جایزه شرکت می کنند پیشنهاد می شود در سطح اهتمام به کیفیت شرکت نمایند. برای این امر می بایست ارکان ساختار کیفیت را تعیین نمایند. ارکان ساختار عبارتند از:

♦ کمیته راهبری کیفیت

<sup>۲</sup> تمپلیت اظهارنامه که دربرگیرنده تعداد صفحات، فونت، محتوا و غیره است در سایت جایزه قرار دارد.

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

- ♦ مدیر تعالی و کیفیت
- ♦ کمیته های تخصصی کیفیت (بر اساس معیارهای مدل تعیین می شود)
- ♦ تسهیلگر

سپس آموزش های مربوط به مدل را به شرح بند ۸ این راهنما برای مدیران و اعضای تیم تخصصی برگزار نماید. علاوه بر این دوره ها لازم است که برای مدیران ارشد یک سمینار ۳ ساعته و همچنین تعداد منتخبی از کارکنان به مدت ۲ ساعت نیز برگزار شود.

در مرحله بعد، شرکت با به کارگیری یکی از روش های معمول ۳ باید خودارزیابی را انجام دهد. خروجی خودارزیابی شامل نقاط قوت، فرصت های بهبود و امتیاز است. سپس بر اساس فرصت های بهبود شناسایی شده، پروژه های بهبود تعریف شده و اولویت بندی ۴ آن ها صورت می پذیرد. حداقل ۳ پروژه بهبود باید تشریح و شواهدی از جاری سازی آن ها در اظهارنامه ارائه شود. اظهارنامه مطابق با تمپلیتی که در وبسایت جایزه ارائه شده، تهیه و در موعد مقرر برای دبیرخانه ارسال شود.

نکته: دستورالعمل اولویت بندی پروژه های بهبود بر اساس روش آثار و تلاش در پیوست ۲ آمده است.

## ۱۱- معرفی مدل

این مدل سازمان ها را از ابعاد مختلف از قبیل برنامه ریزی استراتژیک، طراحی و تولید محصولات و خدمات، بازاریابی و فروش، منابع انسانی، مدیریت تأمین کنندگان، مدیریت فن آوری و دانش و همچنین نتایج و شاخص های مرتبط ارزیابی نموده و سطح بلوغ سازمان از بعد بهره وری و کیفیت را مشخص و فرصت های بهبود را شناسایی و به سازمان ها کمک می کند تا پروژه ها و اقدامات بهبود را تعریف و اجرا کنند تا به سطح بلوغ بالاتری از کیفیت و بهره وری برسند و در راستای تولید کالای با کیفیت ایرانی گام بردارند.

مدل جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات از دو حوزه ی توانمند سازها و نتایج تشکیل شده است. حوزه توانمند سازها دارای ۴ معیار و ۱۷ زیر معیار و حدود ۸۰ نکته راهنما در معیارهای توانمند سازهاست. حوزه توانمند سازها مجموعه از برنامه هایی است که سازمان در قالب رویکردها، نظام ها، روش های اجرایی، دستورالعمل ها و... تعریف و جاری سازی نموده و در طول زمان اثربخشی و کارایی آن ها را اندازه گیری؛ تحلیل و بهبود داده است. بخش نتایج دارای ۸ زیر معیار و حدود ۱۲۰

۳ معمولاً برای شرکت هایی که در ابتدای راه هستند روش پرسشنامه و یا کارگاه پیشنهاد می شود  
 ۴ معمولاً از روش آثار و تلاش برای اولویت بندی استفاده می شود

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

نکته راهنما است که نتایج حاصل از رویکردهای توانمند ساز را اندازه‌گیری و تحلیل می‌کند. معیارهای مدل و امتیاز هر یک از معیارها در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۳- مدل جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات

### معیار ۱ - رهبری و مدیریت

مدیران ارشد سازمان اطمینان حاصل می‌نمایند که نیازهای حال و آینده مشتریان و سایر ذینفعان شناسایی شده و بر اساس آن راهبرد سازمان تدوین و جاری می‌گردد. ارزش‌های سازمانی و سیستم‌های مدیریتی لازم برای ارتقاء ابعاد گوناگون کیفیت محصول را تعریف، اندازه‌گیری و بازنگری می‌نماید. مدیریت ارشد دستیابی به کیفیت محصول و استمرار آن را از طریق اقدامات و رفتارهای خود شخصاً تسهیل و پشتیبانی می‌نماید.

### معیار ۲ - فرآیندها

سازمان‌های موفق، فرآیندها و محصولات خود را مبتنی بر خواسته‌ها و انتظارات ذینفعان به نحوی طراحی و مدیریت نموده و بهبود می‌بخشند که رضایت مشتریان و سایر ذینفعان را جلب و برای آن‌ها ارزش ایجاد نمایند.

### معیار ۳ - منابع سازمانی

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

سازمان‌های موفق، شراکت‌ها، تأمین‌کنندگان و منابع درونی را برای حمایت از راهبردهای کیفیت محصول و عملکرد مؤثر فرایندهای ذی‌ربط، طرح‌ریزی و مدیریت می‌کنند.

#### معیار ۴ - کارکنان

سازمان‌های موفق استعداد‌های کارکنان خود را در سطح فردی، گروهی و سازمانی به‌طور کامل به کار گرفته و مدیریت می‌کنند و آنان را در راستای ارتقاء کیفیت محصول، ترغیب و تشویق کرده و توانمند ساخته و اقدامات لازم را جهت افزایش انگیزه و مشارکت آن‌ها در بهبود کیفیت محصول به عمل می‌آورند.

#### معیار ۵ - نتایج مشتریان و مصرف‌کنندگان

سازمان‌های موفق به‌طور مستمر نتایج فعالیت‌های خود را در ارتباط با مشتریان و مصرف‌کنندگان اندازه‌گیری و به نتایج برجسته‌ای دست می‌یابند.

#### معیار ۶ - نتایج محیط‌زیست و جامعه

سازمان‌های موفق به‌طور مستمر نتایج و آثار فرآیندها و محصولات خود را بر جامعه و محیط‌زیست اندازه‌گیری و به نتایج برجسته‌ای دست می‌یابند.

#### معیار ۷ - نتایج عملکردی

سازمان‌های موفق نتایج عملکردی و نتایج منابع انسانی خود را با توجه به بهبود کیفیت محصول و منافع ذینفعان اندازه‌گیری و به نتایج برجسته دست می‌یابند. سازمان باید مواردی را که در حوزه کیفیت محصول انتظار دارد به‌طور شفاف و روشن در راهبردهای کیفیت محصول بیان کند.

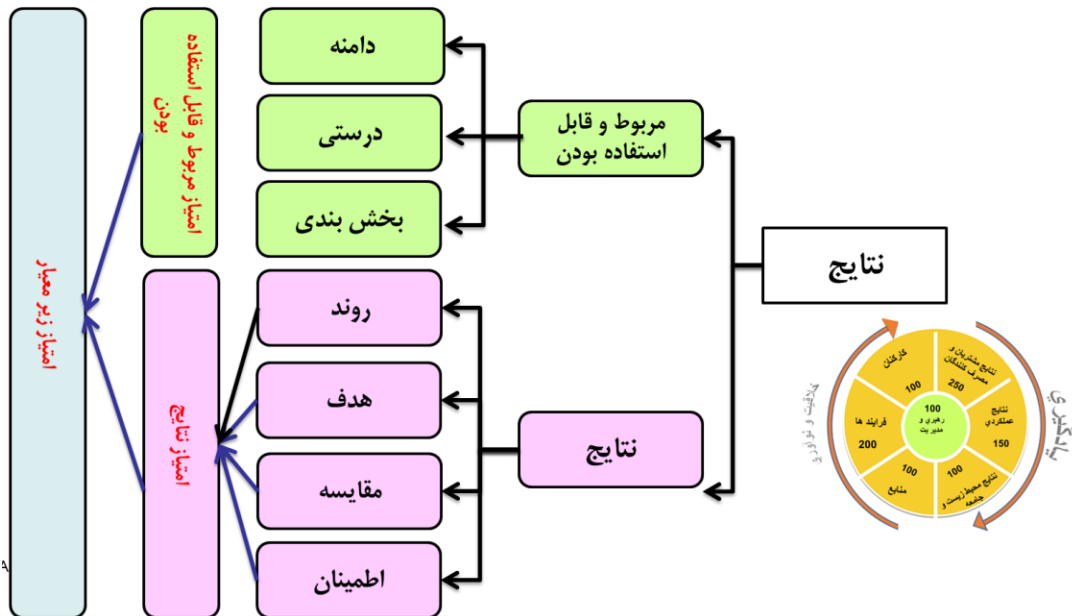
#### ۱۱-۳ - منطق رادار RADAR

منطق رادار چارچوب ارزیابی پویا و ابزار مدیریتی قدرتمندی است که روشی ساختاریافته برای پرسش درباره عملکرد سازمان را ارائه می‌کند. در عالی‌ترین سطح، منطق رادار بیان می‌کند که سازمان به موارد ذیل نیاز دارد:

- تعیین نتایجی که برای دستیابی به آن به‌عنوان بخشی از استراتژی‌شان، هدف‌گذاری شود. (Result)
- طرح‌ریزی و توسعه مجموعه یکپارچه‌ای از رویکردهای مناسب که نتایج لازم در زمان حال و آینده را محقق سازد. (Approach)
- به‌منظور حصول اطمینان از جاری‌سازی رویکردهای مذکور، روش نظام‌مندی به کار گیرد. (Deploy)

- رویکردهای جاری شده را بر اساس پایش، تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده و فعالیت‌های یادگیری ارزیابی و اصلاح کند. (Assess & Refine)

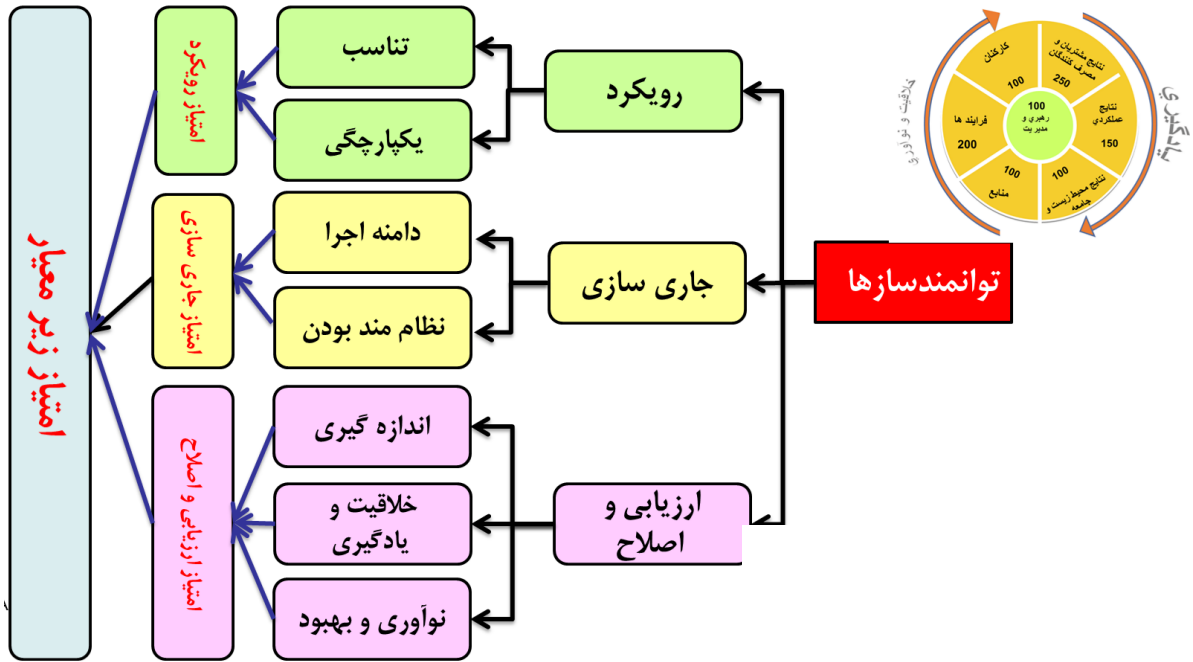
منطق رادار معیار اندازه‌گیری سطح بلوغ تعالی کیفیت - چه در فرآیند خودارزیابی<sup>۵</sup> و چه در ارزیابی (که توسط گروه ارزیابی جایزه انجام می‌شود) است. شکل ۳ عناصر و ویژگی‌های منطق رادار در بخش نتایج را نشان می‌دهد:



شکل ۳- عناصر و ویژگی‌های منطق رادار (بخش نتایج)

شکل ۴ عناصر و ویژگی‌های منطق رادار را در بخش توانمندسازها نشان می‌دهد:

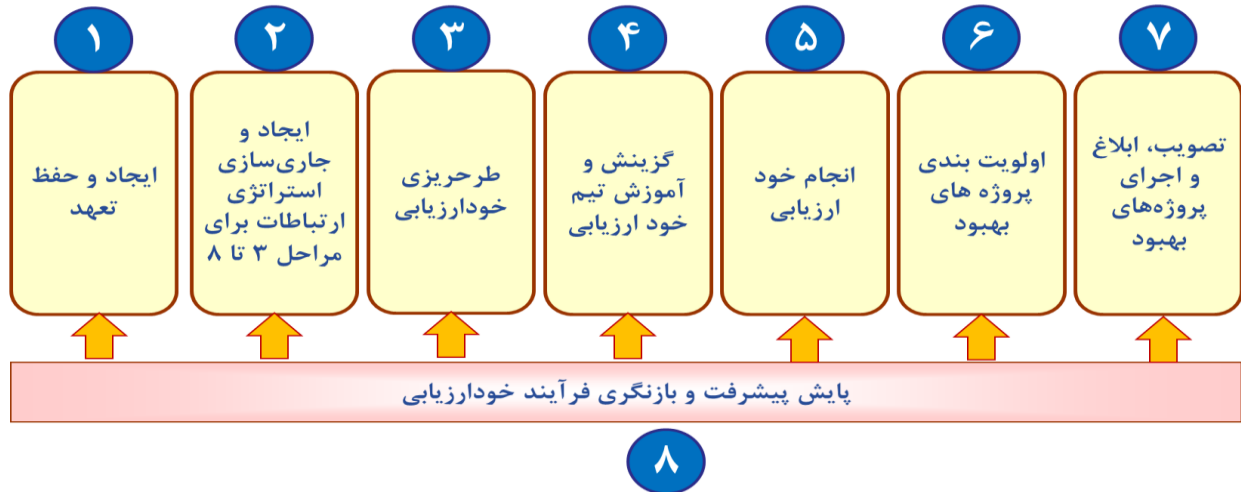
<sup>۵</sup> در خودارزیابی به روش کارگاه، پرفرما و شبیه‌سازی از این منطق استفاده می‌شود.



شکل ۴- عناصر و ویژگی های رادار (بخش توانمند سازها)

## ۱۲- روش های خودارزیابی

خودارزیابی عبارت از یک بازنگری جامع، سامانمند و منظم فعالیتها و نتایج، بر اساس مدل جایزه بهره‌وری معدن و صنایع معدنی است که منجر به اقدامات و پروژه‌های بهبود شود. معمولاً خودارزیابی طی ۸ مرحله به شکل نظام‌مند باید صورت گیرد. شکل ۵ مراحل گام‌به‌گام این فرآیند را نشان می‌دهد.



شکل ۵- مراحل خودارزیابی

خودارزیابی به چهار روش صورت می‌گیرد که شامل موارد زیر است:

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

**۱۲-۱- روش پرسشنامه:** در این روش تعدادی از مدیران و کارشناسان انتخاب می‌شوند و مدل و شیوه تکمیل پرسشنامه در یک دوره چهار ساعته برای آن‌ها تشریح می‌شود. نمونه‌ای از فرم پرسشنامه در وبسایت جایزه قابل‌دستیابی است. سپس پرسشنامه جمع‌بندی شده و گروه تعالی سازمانی در مورد نقاط قوت و فرصت‌های بهبود تصمیم‌گیری و اقدامات بهبود را تعریف می‌کند. این روش ساده است و برای شرکت‌هایی که در ابتدای راه هستند استفاده از آن پیشنهاد می‌شود.

**۱۲-۲- روش کارگاه:** در این روش تیمی از مدیران و سرپرستان و تسهیل‌گران (مشاور) تشکیل شده و پس از گذراندن دوره‌های آموزشی مرتبط که در بالا ذکر شد، همه مدیران، شرکت را برحسب معیارها و با استفاده از منطق رادار امتیازدهی نموده و پس از تعیین نقاط قوت و فرصت‌های بهبود، اقدامات مربوطه را تعریف و اجرا می‌کنند. برخی از محاسن این روش، مشارکت مدیران در تعریف و اجرای خودارزیابی و رواج کار تیمی است؛ اما معمولاً در امتیازدهی اغراق می‌شود.

**۱۲-۳- روش پر فرما:** در این روش، کمیته تخصصی تعالی کیفیت برحسب معیارهای مدل تشکیل شده و هر یک از اعضای گروه آموزش‌های تخصصی آشنایی با مدل، منطق رادار و روش‌های خودارزیابی را می‌گذرانند. سپس با استفاده از فرم پر فرما که مبتنی بر منطق رادار است اطلاعات مربوط به معیارهای توانمند ساز و نتایج گردآوری نموده و در اختیار مسئولان هر کمیته تخصصی قرار می‌دهند. مسئولان گروه‌های تخصصی برگه‌های پر فرما را بررسی و امتیازدهی را انجام می‌دهند. یکی از مزایای این روش این است که خودارزیابی مبتنی بر شواهد بیشتری صورت می‌پذیرد. به‌طور معمول با توجه به پیچیدگی و اندازه سازمان کمیته‌های تخصصی زیر پیشنهاد می‌شود:

- ◆ کمیته رهبری و استراتژی
- ◆ کمیته منابع انسانی
- ◆ کمیته تحقق محصول و تولید
- ◆ کمیته بازاریابی و فروش
- ◆ کمیته مدیریت تأمین
- ◆ کمیته مالی
- ◆ کمیته مدیریت ساختمان و تجهیزات، مواد، انرژی و محیط‌زیست
- ◆ کمیته طراحی محصول
- ◆ کمیته مدیریت فن‌آوری و دانش
- ◆ کمیته شاخص‌های نتایج

<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

**۱۲-۴- روش شبیه‌سازی جایزه:** در این روش تمامی مراحل روش پرفرما انجام می‌شود؛ منتها در ادامه اظهارنامه تهیه شده و گروهی متشکل از ارزیابان آموزش دیده داخلی و بیرون سازمان، اظهارنامه را مطالعه و امتیاز شرکت را مشخص و بر اساس فرصت‌های بهبود شناسایی شده پروژه‌های بهبود را تعریف، اولویت‌بندی و اجرا می‌کنند.

**۱۲-۵- روش تلفیقی:** در صورتی که هر یک از روش‌های فوق با روش کارگاه ترکیب شود. روش تلفیقی حاصل می‌شود. همانند روش پرسشنامه - کارگاه، پرفرما-کارگاه و شبیه سازی-کارگاه

### ۱۳- ارکان جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ارکان جایزه از ۴ رکن تشکیل شده است که عبارتند از:

- ♦ دبیر جایزه
- ♦ شورای راهبری جایزه
- ♦ دبیرخانه
- ♦ کمیته ارزیابی و آموزش و ارزیابان

### ۱۴- برنامه زمان‌بندی شرکت در جایزه

زمان‌بندی شرکت در جایزه ملی کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات به شرح جدول ۱ است.

#### جدول ۱- برنامه زمان‌بندی جایزه در سال ۹۷

ردیف	فعالیت	زمان آغاز	زمان پایان
۱	فراخوان متقاضیان و ثبت نام جایزه	۱۵ آذر ۹۸	۳۰ آذر ۹۸
۲	آموزش و توانمندسازی شرکت‌های ثبت نام کننده جایزه	۳۰ آذر ماه ۹۸	۱۵ بهمن ماه ۹۸
۳	تدوین و تحویل اظهارنامه	۳۰ آذر ۹۸	۱۵ اسفند ۹۸
۴	فراخوان ثبت نام ارزیابان	۱۵ دی ماه ۹۸	۳۰ دی ماه ۹۸
۵	آموزش و توانمند سازی ارزیابان	۳۰ دی ماه ۹۸	۱۵ بهمن ماه ۹۸
۶	تخصیص تیم‌های ارزیابی به شرکت‌های متقاضی	۱۵ اسفند ماه ۹۸	۱۵ اسفند ۹۸
۷	ارزیابی شرکت‌های متقاضی	۶ فروردین ۹۹	۱۵ اردیبهشت ۹۹



<b>راهنمای متقاضیان</b> جایزه کیفیت ارتباطات و فناوری اطلاعات سال ۱۳۹۸
--

۱۵ اردیبهشت ۹۹	۱۵ اردیبهشت ۹۹	بررسی نتایج ارزیابی ها و گزارش های بازخورد در کمیته ارزیابی و آموزش	۸
۲۲ اردیبهشت ۹۹	۱۵ اردیبهشت ۹۹	اصلاح گزارش بازخورد توسط تیم های ارزیابی	۹
۱۵ اردیبهشت ۹۹	۱۵ اردیبهشت ۹۹	برگزاری جلسه کمیته داوری و انتخاب شرکت های برتر	۱۰
اردیبهشت یا خرداد ماه		برگزاری همایش و معرفی شرکتهای برتر	۱۱
۳۰ اردیبهشت ۹۹	۲۰ اردیبهشت ۹۹	ارسال گزارش بازخورد به شرکت های متقاضی	۱۲

### ۱۵- سایر موارد

**۱۵-۱- اصل محرمانگی:** کلیه اطلاعاتی که اعضای گروه و دبیرخانه در قالب اظهارنامه و مشاهدات در بازدید از محل دریافت می کنند محرمانه تلقی شده و اعضای گروه ارزیابی مکلف می شوند که این اصل را رعایت کنند.

**۱۵-۲- رسیدگی به درخواست های احتمالی:** تمامی مواردی که متقاضیان باید از آن آگاه باشند در این راهنما ذکر شده و تمامی مراحل ثبت نام، انتخاب گروه های ارزیابی، فرآیند ارزیابی و امتیازدهی بر اساس روش ها و دستورالعمل های مدون انجام شده و با استفاده از فرآیند تضمین کیفیت جایزه، نظارت مستمر بر حسن انجام کار صورت می پذیرد. درعین حال در صورتی که متقاضیان نکته ای در مورد فرآیند ارزیابی داشته باشند می توانند کتباً آن را به دبیرخانه جایزه اعلام کنند.

**۱۵-۳- هزینه ایاب و ذهاب و اسکان:** طبق روش اجرایی برگزاری جایزه، کلیه هزینه های ایاب و ذهاب ارزیابان به محل شرکت و پذیرایی در زمان ارزیابی و اسکان احتمالی در شهرستان به عهده متقاضی است.

### ۱۶- تماس با دبیرخانه

**آدرس:** تهران، خیابان شریعتی، ساختمان مرکزی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، معاونت فناوری و نوآوری، طبقه سوم، اداره کل همکاریها و توسعه صنعت

تلفن : ۸۸۱۱۷۶۲۳

فکس : ۸۸۴۰۰۲۰۹

وب سایت : <https://ictinqa.ict.gov.ir>

نشانی پست الکترونیکی : [ictinqa@ict.gov.ir](mailto:ictinqa@ict.gov.ir)