

عنوان البحث

حوكمة الإجراءات في منظومة العمل الأطر والتحديات وتقييم التأثير

إعداد الطالب

عبد العزيز بن سعود العبد الكريم

الرقم الجامعي (٢٤٢٠٠٠٥٣٤)

إشراف

سعادة الدكتور الفصيل عبد الحميد

سعادة الدكتور فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤م

مقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة والتحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات في مختلف القطاعات، أصبح من الضروري أن تعتمد هذه المؤسسات أنظمة حوكمة فعالة تساهم في تنظيم العمل وضمان تحقيق الأهداف بشكل منهجي ومبني، وتُعد حوكمة الإجراءات واحدة من أهم الركائز التي تساعد على تحقيق هذا التنظيم، حيث تهدف إلى تعزيز الشفافية، وتحسين الرقابة، وضمان الامتثال للسياسات والقوانين المعمول بها، إن اعتماد حوكمة الإجراءات في منظومة العمل لا يُساهم فقط في حماية مصالح المؤسسات، بل يعمل أيضًا على تعزيز الثقة بين المؤسسات والمجتمع الذي تخدمه.

تواجه المؤسسات في مساعيها لتطبيق حوكمة فعالة للإجراءات عدة تحديات، تشمل مقاومة التغيير من قبل الموظفين، وندرة الموارد اللازمة لتطبيق الحوكمة، إلى جانب الصعوبات التي قد تنجم عن عدم وضوح السياسات أو تعقيد الهياكل التنظيمية. ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في نجاح تطبيق حوكمة الإجراءات، وفهم المعوقات التي قد تعوقها، بهدف تقديم حلول مبتكرة وتوصيات عملية تمكّن المؤسسات من تحقيق أقصى استفادة من مبادئ الحوكمة. يهدف هذا البحث إلى استكشاف أهمية حوكمة الإجراءات في منظومة العمل، وتوضيح كيفية تفعيلها بشكل يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل المخاطر. كما يسعى البحث إلى تحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة، ويقدم توصيات عملية تدعم المؤسسات في بناء منظومة عمل تتسم بالكفاءة والشفافية، مما يعزز من قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية بثقة ومرونة.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحديات المتسارعة التي تواجه المؤسسات اليوم، سواء على الصعيد الإداري أو التشغيلي، أصبح من الضروري تطبيق حوكمة فعالة للإجراءات لضمان تحقيق أهداف المؤسسات بشكل مستدام ومؤسسي. ورغم الاعتراف المتزايد بأهمية حوكمة الإجراءات في تعزيز الشفافية وتقليل المخاطر وتحسين كفاءة الأداء، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه تحديات متعددة في تطبيقها بفعالية، مثل مقاومة التغيير، ونقص الموارد، وغياب الوعي بأهمية الحوكمة.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة في العصر الحالي، حيث تواجه المؤسسات تحديات كبيرة في تحسين كفاءتها وتحقيق أهدافها ضمن بيئة عمل متسارعة التغيير. تُعتبر حوكمة الإجراءات أداة أساسية لتحقيق الانضباط التنظيمي، وضمان الشفافية والمساءلة، ما يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التحديات المستمرة. وعليه، فإن دراسة هذا الموضوع تعد من المواضيع الحيوية التي تساهم في تحسين أداء المؤسسات عبر تبني ممارسات حوكمة فعالة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساعد في فهم وتقييم تأثير حوكمة الإجراءات على أداء المؤسسات، بالإضافة إلى تسليط الضوء على التحديات والفرص التي تواجه المؤسسات في تطبيقها.

تساؤلات الدراسة

- ما هو دور حوكمة الإجراءات في تحسين كفاءة العمل داخل المؤسسات؟
- هذا السؤال يستهدف فهم تأثير تطبيق الحوكمة على تحسين تنظيم العمليات وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسة.
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسات في تطبيق حوكمة الإجراءات؟

- يبحث هذا السؤال في المعوقات التي قد تعرقل تطبيق الحوكمة الفعّالة، مثل مقاومة التغيير، نقص الوعي أو التعليم، أو المشاكل الهيكلية والتنظيمية.
- كيف يمكن التغلب على هذه التحديات لتطبيق حوكمة فعّالة في المؤسسات؟
- يهدف هذا السؤال إلى تقديم حلول عملية لهذه التحديات من خلال تقديم استراتيجيات وأدوات تدعم تطبيق الحوكمة بشكل أكثر فعالية.

فروض الدراسة:

١. الفرضية الأولى
 - حوكمة الإجراءات تُحسن من كفاءة العمل وتقليل المخاطر التشغيلية في المؤسسات.
- تفترض هذه الفرضية أن تطبيق حوكمة الإجراءات بشكل فعال يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات من خلال تعزيز الشفافية، وتوحيد العمليات، وتقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى تقليل المخاطر التشغيلية.
٢. الفرضية الثالثة:
 - حوكمة الإجراءات تعزز من الامتثال التنظيمي وتساهم في تحسين المساءلة داخل المؤسسات.
 - الشرح: تفترض هذه الفرضية أن المؤسسات التي تطبق حوكمة الإجراءات تتمتع بمستوى أعلى من الامتثال للسياسات والقوانين الداخلية، مما يعزز من الشفافية والمسؤولية بين الموظفين والإدارة.

الدراسات السابقة:

- ١- دراسة حول أثر حوكمة الشركات على الأداء المؤسسي في العالم العربي للمؤلف د. أحمد عبدالفتاح
 - الوصف: ركزت الدراسة على المؤسسات والشركات في العالم العربي وكيف يمكن أن يؤثر تطبيق مبادئ الحوكمة على تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحوكمة يعزز الشفافية ويقلل من الفساد، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي.
- ٢- حوكمة الإجراءات ودورها في تعزيز الشفافية في المؤسسات الحكومية للمؤلف: د. خالد الزهراني
- ٣- الوصف: تناولت هذه الدراسة تطبيق حوكمة الإجراءات داخل المؤسسات الحكومية، خصوصاً في وزارات وهيئات الخدمات العامة. وركزت على العلاقة بين حوكمة الإجراءات وتعزيز الشفافية والعدالة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١. نظرية الحوكمة المؤسسية و تقوم نظرية الحوكمة المؤسسية على دراسة الأنظمة والإجراءات التي تنظم العلاقة بين إدارة المؤسسة وأصحاب المصالح فيها (المستثمرين، الموظفين، العملاء، إلخ). تهدف هذه النظرية إلى تحسين الرقابة الداخلية، الشفافية، والمساءلة داخل المؤسسة من خلال تطبيق حوكمة فعّالة.
٢. نظرية تنظيم المؤسسات وتركز نظرية تنظيم المؤسسات على دراسة هيكل التنظيم الداخلي للمؤسسات، وآلية تفاعل الأفراد والجماعات في بيئة العمل.
٣. نظرية الامتثال وتركز نظرية الامتثال على ضرورة التزام المؤسسات بالقوانين واللوائح الداخلية والخارجية التي تحكم العمل.

المنهجية وطرق البحث:

- بناءً على طبيعة موضوع الدراسة وأهداف البحث، يمكن أن تكون المنهجية البحثية منهجاً وصفيًا وتحليليًا. إذ تهدف إلى جمع وتحليل البيانات التي تساعد في فهم تأثير حوكمة الإجراءات على الأداء المؤسسي، واستكشاف التحديات والفرص المرتبطة بتطبيقها.

أدوات الدراسة:

١. الاستبيانات (Questionnaires)
 - هي أداة أساسية لجمع البيانات الكمية. يتم تصميم الاستبيان ليشمل مجموعة من الأسئلة التي تسلط الضوء على جوانب حوكمة الإجراءات في المؤسسات، مثل مدى التزام الموظفين بالإجراءات، ومدى فعالية الحوكمة في تحسين الأداء المؤسسي، والتحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيقها.
٢. تحليل الوثائق (Document Analysis)
 - الوصف: يتم تحليل الوثائق الرسمية للمؤسسة مثل السياسات والإجراءات التشغيلية، تقارير الأداء، ودليل الإجراءات. يهدف هذا التحليل إلى فهم مدى تطبيق الحوكمة على أرض الواقع، وكيفية تنظيم العمليات والإجراءات في المؤسسات.

حدود الدراسة:

حدود الدراسة تشير إلى القيود أو القيود التي قد تؤثر على نطاق البحث ونتائجه. تحدد هذه الحدود المجالات التي سيتم التركيز عليها في الدراسة، كما تشرح الجوانب التي سيتم استبعادها أو عدم النظر فيها. بالنسبة لدراسة حوكمة الإجراءات في منظومة العمل، يمكن تحديد حدود الدراسة في النقاط التالية:

١. الحدود الزمنية
 - التحديد الزمني: ستقتصر الدراسة على فترة زمنية معينة لجمع وتحليل البيانات.
٢. الحدود الموضوعية
 - التركيز على جوانب معينة من الحوكمة: ستقتصر الدراسة على دراسة حوكمة الإجراءات في المؤسسات، وليس حوكمة المؤسسة بشكل عام.
٣. الحدود المنهجية
 - ستعتمد الدراسة على أساليب المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدوات مثل الاستبيانات وتحليل الوثائق.

المراجع:

- حوكمة الإجراءات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
 - الوصف: تقرير عن كيفية تطبيق الحوكمة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، ويشمل دراسات حالة وتجارب ناجحة.
- موقع مركز دراسات الحوكمة والإدارة العامة
 - الوصف: يقدم المركز مجموعة من الأبحاث والمقالات التي تناقش حوكمة الإجراءات في المؤسسات العامة والخاصة في المنطقة العربية.
- موقع مركز دراسات الحوكمة
 - الوصف: تحتوي المجلة على مقالات ودراسات متعمقة في الحوكمة وإدارة الأعمال في العالم العربي، مع التركيز على تطبيق الحوكمة في العمل المؤسسي.