

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال



تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي
" في الشركات الصغيرة والمتوسطة "

إعداد الطالب/

إبراهيم عبد الرحمن العبلاني

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

3.....	مقدمة:
5.....	مشكلة الدراسة:
6.....	أهمية الدراسة:
7.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة
9.....	فروض الدراسة:
10.....	نموذج الدراسة:
11.....	الدراسات السابقة:
22.....	الدراسات الأجنبية:
26.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
27.....	المنهجية وطرق البحث:
27.....	مصادر البيانات:
28.....	أدوات الدراسة:
28.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
29.....	حدود الدراسة :
30.....	المراجع:

مقدمة:

إن التطورات المعاصرة في العموم الإدارية و تأثير التغيرات التكنولوجية و المعرفية في العموم الأخرى و ظهور مفاهيم و فلسفات جديدة من الناحية السياسية و الاقتصادية كالعولمة و الخصوصية، و بروز العديد من التحديات التي تواجه المؤسسات اليوم، مما دفع بالأمر لتطوير رؤية إدارية متكاملة تستند إلى فلسفة واضحة و محددة. (الدواد، 2021)

أو بمعنى آخر أن تكون لها استراتيجية و هي بمثابة خيار لابد منه تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحقيق أهدافها و التي يمكن جمعها وبلورتها في ثلاث كلمات الربحية النمو والبقاء.

و في هذا السياق يجب التحدث عن فعالية الاستراتيجية والذي يحتم على المسؤولين القائمين بشؤون المؤسسة (المديرين) التوفيق بين الاستراتيجية محل الوضع والظروف البيئية المحيطة بها.

تعتبر الإدارة الاستراتيجية حلقة الوصل بين المؤسسة ومحيطها فهي التي تمكنها من التعامل مع طوارئ المحيط وتمكنها من إنشاء مزايا تنافسية دائمة تضمن لها البقاء، كما يمكنها أيضا اختيار موقعها المناسب. (العجايب، 2021)

والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أصبحت في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي تلقى اهتماما متزايدا من طرف العديد من الدول والمنظمات الدولية والمحلية فضلا عن اهتمام الباحثين الاقتصاديين بها باعتبارها أفضل الوسائل للانتعاش الاقتصادي و زيادة الطاقة الإنتاجية من ناحية و المساهمة في معالجة مشكلتي الفقر والبطالة من ناحية أخرى . (الفهد، 2020)

فالمملكة العربية السعودية كغيرها من الدول انفتحت على اقتصاد السوق لمواكبة حركية الاقتصاد العالمي من خلال تنويع و توسيع قاعدة الاقتصاد الوطني و اعتمادها على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتحريك التنمية الاقتصادية و هذا التحول نتج عنه سوق مفتوح على المنافسة و هو ما انعكس على

المؤسسات من خلال التحديات الغير مسبوقة في كافة المجالات و المفروضة عليها بفعل التغيرات والتحولات الحادة والهامة التي تحدث في محيطها.

لكي تستطيع التأقلم و التكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتنا و هو ما يسمح لها بالمحافظة على مركزها التنافسي و تحسين بالنسبة لمنافسيها فإن عليها اللجوء إلى تطبيق أسلوب الإدارة الاستراتيجية، كونه يمثل منهجا فكريا يتميز بالحدثة و الريادة كما يتسم من خلال عملياته ووسائله على زيادة القدرات التنافسية للمؤسسات و تطوير أدائها. (محارمة، 2020)

في الواقع لا يمكن تجاهل الدور المحوري للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في الوقت الحاضر أهمية هذه المنشآت منبعه كونها تمثل 90% من منشآت الأعمال، كما أنها مسؤولة عن أكثر من ثلثي الوظائف في جميع أنحاء العالم، أضف إلى ذلك أنها تتأثر بأغلبية عمليات استحداث الوظائف الجديدة، حسب ما أشارت إليه منظمة العمل الدولية (2019)، إضافة إلى ذلك، ووفقا لذات المنظمة تسهم هذه المنشآت في معظم بلدان منظمة التعاون والتنمية (OECD) في الميدان الاقتصادي بأكثر من 50% من الناتج المحلي الإجمالي، وتشير بعض التقديرات العالمية إلى أنه قد يصل إلى 70% ويختلف هذا الإسهام باختلاف القطاعات، ويكون مرتفعا للغابة في قطاع الخدمات، الذي تتأثر فيه المنشآت الصغيرة والمتوسطة بنسبة لا تقل عن 60% من الناتج المحلي الإجمالي في جميع بلدان هذه المنظمة. (عبد الهادي، 2021)

وبناء عليه فالمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم على نطاق واسع تعد بمثابة المحركات الرئيسة للابتكار، والنمو الاقتصادي، والتوظيف في الاقتصاد العالمي بشكل عام، وفي الأسواق الناشئة بشكل خاص، حيث لعبت هذه المنشآت دورا حاسما في خلق فرص العمل، بالإضافة إلى تقديم مساهمة كبيرة في الناتج المحلي الإجمالي للدول ولذلك لا غرابة أن تعد هذه المنشآت من أهم روافد عملية التنمية

الاقتصادية والاجتماعية للدول، وبخاصة الدول النامية، وذلك نظرا لما توفره هذا المنشآت من فرص عمل لكافة الطبقات الاجتماعية بكلفة استثمارية أقل من المشروعات الكبيرة، وتكاملها في سلاسل إنتاج السلع والخدمات مع المشروعات الكبيرة، بما يساعد على تنويع هيكل الناتج المحلي الإجمالي، وتحسين مستويات الدخل الفردي، وهو ما جعل العديد من اقتصادات السوق الناشئة والدول النامية تعول عليها كثيرا لخفض معدلات البطالة والفقر، لا سيما في المناطق الريفية، والمناطق الواعدة اقتصاديا، بما يساعد على التوازن في تحقيق التنمية الاقتصادية. (ابراهيم، 2020)

ومن هنا جاءت هذه الدراسة بعنوان تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

مشكلة الدراسة:

تلعب المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية دورا كبيرا في نمو وتوسع الأنشطة التجارية، حيث يبلغ العدد الإجمالي للمنشآت العاملة في القطاع الخاص بالسعودية، تمثل المنشآت الصغيرة والمتوسطة منها أكثر من 97%، حيث يبلغ عددها (539,810) منشآت توفر فرص عمل لأكثر من 9665 من القوى العاملة في القطاع الخاص السعودي، وتساهم بـ 9621 في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية والهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (العجايب، 2021)

وتماشيا مع رؤية المملكة 2030 تستهدف هيئة المنشآت الصغيرة والمتوسطة، رفع مساهمة هذا النوع من المنشآت في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة العربية السعودية إلى 35%، بهدف الوصول لقريب من نسبة 16%، وهو المعدل في أكبر 15 اقتصادا من اقتصاديات العالم وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد الذي توليه حكومة المملكة العربية السعودية بالمنشآت الصغيرة والمتوسطة، إلا أنها تواجه العديد

من التحديات والصعوبات التي تم الإشارة إليها سابقاً هذه التحديات والمشكلات قد تحد من نمو واستمرار المنشآت الصغيرة والمتوسطة، حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن متوسط عمر هذا النوع من المنشآت في بيئة الأعمال السعودية 7 سنوات فقط (عبد الهادي، 2021).

وقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع مجموعة من العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وقد تم اعداد استبانة مكونة من مجموعة من التساؤلات على عينة من العاملين في هذه المشروعات وكان عدد العينة (150) عامل بمختلف مستوياتهم الادارية، وفي نهاية المقابلة توصل الباحث إلى عدد من النتائج كانت من بينهم وجود تأثير فعال لاستراتيجيات الادارة في تحسين وتطوير أداء المنظمة، كما توصل إلى وجود قصور في الدراسات التي تناولت مثل هذه الدراسة.

ومما سبق يمكننا تلخيص مشكلة الدراسة في الاجابة على تساؤل ما هو تطوير استراتيجيات الادارة لتحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت موضوع تطوير استراتيجيات الادارة لتحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها تطوير استراتيجيات الإدارة، الأداء المؤسسي.

الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم تطوير استراتيجيات الأداء المؤسسي بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بتنفيذ تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة، مما يساعد صناع القرار في الشركات في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد الشركات على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتطوير استراتيجيات الإدارة، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف على تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

ويتفرع منها مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل في:

- التعرف على مدى تأثير تطوير استراتيجيات الإدارة على الجانب المالي للمؤسسة بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.
- معرفة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير استراتيجيات الإدارة على الجانب التشغيلي للمؤسسة بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.
- معرفة مدى تأثير تطوير استراتيجيات الإدارة على جانب الجمهور كأحد أبعاد الأداء المؤسسي من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.
- التوصل على مدى تأثير تطوير استراتيجيات الإدارة على جانب النمو والتعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات الخاصة بالدراسة في موضوع البحث.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

وينبثق منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

السؤال الفرعي الأول: ما مدى تأثير تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الجانب المالي للمؤسسة بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الفرعي الثاني: إلى أي مدى تؤثر تطوير استراتيجيات الإدارة على تحسين الجانب التشغيلي للمؤسسة من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية ؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير استراتيجيات الادارة على تحسين جانب الجمهور في المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية؟

السؤال الفرعي الرابع: ما مدى تأثير تطوير استراتيجيات الإدارة على تحسين جانب التعلم والنمو كأحد أبعاد الأداء المؤسسي بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة؟

فروض الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة وانطلاقاً من مشكلتها تمكنا من افتراض مجموعة من الفرضيات على النحو

التالي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الجانب المالي للمؤسسة من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الجانب التشغيلي للمؤسسة من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين جانب الجمهور كأحد أبعاد الأداء المؤسسي من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين جانب النمو والتعلم كبعد من أبعاد الأداء للمؤسسة من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة:

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على تطوير استراتيجيات الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل: تطوير استراتيجيات الإدارة

المتغير التابع: الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم)

الأداء المؤسسي

الجانب المالي
الجانب التشغيلي
جانب الجمهور
جانب النمو والتعلم

تطوير استراتيجيات الإدارة

من إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

1. دراسة (ابراهيم، 2020)

هدفت إلى التعرف على أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي ومعرفة الاختلاف في مستوى

الأداء المؤسسي وواقع إدارة الوقت في المؤسسة والتعرف على مدى العلاقة الإيجابية بين إدارة الوقت

والأداء المؤسسي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تحديد الوقت المخصص لتحديد المشكلة الأسباب والحلول وتحويل الأهداف إلى خطط عملية للاستفادة من أهمية الوقت وتحسين الخطط المتعلقة بإدارة الوقت.

وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نقترح التوصيات التالية الاقتناع بأهمية إدارة الوقت والتخلص من الحجب الوهمية التي تؤدي إلى إضاعته دون فائدة، والكشف عن الأخطاء ومنع وقوعها في الوقت المناسب، ويتأثر مستوى أداء الموظفين بشكل مباشر بالإدارة الناجحة للوقت.

2. دراسة (عبد الرحمن، 2019)

يهدف البحث إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء في شركة الناجي للسيارات من وجهة نظر الموظفين، بالإضافة إلى دراسة المعوقات والمشاكل واقتراح حلول من شأنها الارتقاء بمستوى الأداء في شركة الناجي.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة الحالة، كما تمت معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة.

وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها: أن هناك تأثير كبير لنظم المعلومات الإدارية على أداء الشركة والمتمثل في الاهتمام باستراتيجية أمن المعلومات، ومواكبة أحدث البرمجيات، ومراعاة معايير الجودة عند استيرادها للأجهزة، والاستراتيجية الواضحة في الارتقاء بمواردها البشرية، والمتمثل في توفر الكوادر المتخصصة.

كما أوصت الدراسة: بالتفكير الجاد بإنشاء شبكة داخلية (أنترنت) على أن يراعي إنشاء قاعدة بيانات شاملة لجميع أنشطة مبيعات السيارات في جميع فروع شركة الناجي في أنحاء المملكة.

وضع خطط تدريبية شبه مستمرة عند التوظيف يجب مراعاة استقطاب الموارد البشرية المتخصصة في نظم المعلومات ضرورة تفعيل (تطبيقات إلكترونية) تساعد جميع الأفراد في الشركة بإرسال جميع مشاكلهم واستفساراتهم بواسطة هذا التطبيق ليتسنى للقسم المعني المعالجة الفورية.

3. دراسة (محاربة، 2020)

هدف البحث إلى الكشف عن تأثير التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي لمنظمة حكومية بدولة قطر، وتحديد علاقة وتأثير عناصر التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة، الأهداف الاستراتيجية والقيم، المشاريع والخطط التنفيذية، المتابعة والتقييم) على الأداء المؤسسي للمنظمة الحكومية محل البحث.

تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من موظفي المنظمة الحكومية بلغ عدد الاستبانات المسترجعة 241 استبانة، تم تحليلها إحصائياً بالأساليب المناسبة المتوفرة ضمن برنامج SPSS.

كشفت نتائج التحليل عن وجود علاقة إيجابية وقوية ودالة إحصائياً بين التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي للمنظمة الحكومية، كما كشفت أن التخطيط الاستراتيجي يؤثر على الأداء المؤسسي، حيث إن 45% من التغير في الأداء المؤسسي تعزى لمتغير التخطيط الاستراتيجي.

أوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي، وتوفير المتخصصين في هذا المجال، مع توفير الموازنات الكافية والدعم اللازم.

4. دراسة (الوكيل، 2018)

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر ممارسات الإدارة بالأهداف على الأداء المؤسسي لبنك مصر، وتحديد أبعاد الإدارة بالأهداف التي ترتبط بالأداء المؤسسي، واختبار العلاقة بين الإدارة بالأهداف من حيث أبعاد وضع الأهداف والتنفيذ والمتابعة.

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة بالأهداف والأداء المؤسسي لبنك مصر، وكذلك للإدارة بالأهداف من حيث بعد وضع الأهداف والأداء المؤسسي لبنك مصر، كما اتضح من الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة بالأهداف من حيث بعد تنفيذ الأهداف والأداء المؤسسي لبنك مصر، هذا بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة بالأهداف من حيث بعد متابعة تنفيذ الأهداف والأداء المؤسسي لبنك مصر.

5. دراسة (دياب، 2021)

تهدف الدراسة إلى قياس مدي توافر أبعاد الجدارات الوظيفية في الشركات محل الدراسة، وكذلك قياس مدي توافر أبعاد الأداء المؤسسي في الشركات محل الدراسة، وأيضا تحديد مدي تأثير أبعاد الجدارات الوظيفية (الجدارات القيادية، الجدارات التقنية، الجدارات الإنتاجية، جدارات البحث والتطوير، الجدارات الشخصية) على الأداء المؤسسي في الشركات محل الدراسة.

وتستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمدت الباحثة على قائمة الاستقصاء في جميع البيانات الأولية، ويتكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارات العليا والوسطي في قطاع الصناعات الدوائية المصرية، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة من مديري الإدارات العليا والوسطي (266) مفردة، وقد قامت الباحثة باستخدام البرنامج الإحصائي في تحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها توافر أبعاد الجداريات الوظيفية لدى مديري الإدارات في الشركات محل الدراسة بدرجة متوسطة، فضلاً على أنه توجد اختلافات ذات دلالة معنوية في أبعاد الجداريات الوظيفية نتيجة اختلاف ملكية الشركات محل الدراسة، كما تتوافر أبعاد الأداء المؤسسي في الشركات محل الدراسة بدرجة مرتفعة، كما أوضحت نتائج تحليل الانحدار عن وجود تأثير معنوي لأبعاد الجداريات الوظيفية على الأداء المؤسسي في الشركات محل الدراسة.

6. دراسة (الشعبي، 2018)

تناولت الدراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي، وتكمن أهمية البحث في أنه يعطي الصورة الواضحة والمتكاملة لصناع القرار في المنظمات باعتبار التخطيط الاستراتيجي المنهجية السليمة لتطويرها.

وهدفَت الدراسة إلى معرفة دور الأداء المؤسسي في نجاح تطبيق إدارة التخطيط الاستراتيجي. والعمل على نشر ثقافة إدارة التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات والشركات.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التاريخي، كما يتبع منهج دراسة الحالة. وجاءت فرضيات البحث كالتالي: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيار الفلسفة والرسالة والأهداف والأداء المؤسسي، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيار الحكم والإدارة والأداء المؤسسي، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء والأداء المؤسسي، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيار الموارد والخدمات والأداء المؤسسي.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن التخطيط الاستراتيجي بشركة الاتصالات السعودية STC

فعال، أن عملية التخطيط الاستراتيجي بشركة الاتصالات السعودية STC تفي باحتياجات العملاء

والعاملين، أن شركة الاتصالات السعودية STC تعتمد في إعداد ميزاتها على الخطة الاستراتيجية، ومن خلال الدراسة تبين الهيكل التنظيمي لشركة الاتصالات السعودية STC عادل ويقوم على أساس علمي. وأوصت الدراسة التوصيات التالية: على الشركة أن تهتم بتنفيذ كافة الخطط الاستراتيجية، وضرورة تطوير الأداء المؤسسي للشركة لتحقيق الإتقان والتميز في أداء العمل، وضرورة اهتمام الشركة بالتدريب المستمر للعاملين.

7. دراسة (عبد الهادي، 2021)

يهدف هذا البحث للتعرف على معرفة أثر القدرات الدينامية علي تحسين الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية.

وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تساعد على تطبيق القدرات الدينامية، وتحقيق التحسين الأداء المؤسسي، مما يعود بالنفع والفائدة على العاملين بالشركات الصناعية بصفة خاصة والمجتمع ككل بصفة عامة، حيث قام الباحث باختيار مجتمع البحث من العاملين بالشركات الصناعية لصناعة الزجاج، وقد تم اختيار عينة عشوائية من العاملين وعددهم (245).

توصل البحث إلى وجود تأثير للقدرات الدينامية على تحسين الأداء المؤسسي من حيث (قدرات التعلم - القدرات الإبداعية - القدرات الثقافية) ولم يظهر لقدرات الاتصال أي تأثير على تحسين الأداء المؤسسي.

8. دراسة (الفهد، 2020)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي في متطلبات الشمول المالي في البنوك الكويتية.

ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي.

تم قياس المتغير المستقل التخطيط الاستراتيجي بأربعة متغيرات هي: تحليل البيئة، تطوير الرؤية والرسالة، تحديد الأهداف طويلة الأجل واختيار البديل الاستراتيجي)، أما المتغير التابع المتمثل بمتطلبات الشمول المالي فقد تم قياسه باستخدام ثلاثة أبعاد هي: سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية.

تم جمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام استبانة أعدت وفقا لأسلوب ليكرت الخماسي وقد تضمن (42) فقرة وبواقع ستة فقرات لكل بعد، وقد وزعت على عينة الدراسة البالغة (234) مستجيبا يعملون في إدارة البنوك التجارية والإسلامية الكويتية، ولتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد والانحدار الخطي البسيط بالإضافة إلى اختبار (ت) لعينتين مستقلتين ومن خلال البرنامج الإحصائي (SPSS:20)

أظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي بأبعاده تحليل البيئة، تطوير الرؤية والرسالة، تحديد الأهداف طويلة الأجل، اختيار البديل الاستراتيجي) في متطلبات الشمول المالي بأبعاده مجتمعة في البنوك الكويتية، كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي بأبعاده مجتمعة في سهولة الوصول للخدمات المصرفية في البنوك الكويتية، وكذلك بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي بأبعاده مجتمعة في الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية في البنوك الكويتية بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي بأبعاده مجتمعة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الكويتية. وقد بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة عن متطلبات الشمول المالي في البنوك الكويتية تعزى لنوع البنك تجاري أو إسلامي.

بناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدة توصيات منها: ضرورة زيادة اهتمام البنوك الكويتية بالتحليل البيئي عند التخطيط الاستراتيجي، وكذلك ضرورة زيادة اهتمام البنوك الكويتية بتحسين سرعة إنجاز معاملات العملاء اختصارا للوقت بالإضافة إلى ضرورة استفادة البنوك الكويتية من الأساليب المتبعة في التخطيط الاستراتيجي في بنوك الدول المتقدمة وخاصة بمرحلة تحليل البيئة.

9. دراسة (الداود، 2021)

هدفت الدراسة إلى قياس دور تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تعزيز كفاءة وزارة الإدارة المحلية في الأردن.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتعامل مع متغيرات الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من (760) موظفا وموظفة، تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الميسرة بلغت (163) موظفا وموظفة يعملون في وزارة الإدارة المحلية في الأردن، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى دور تطبيقات الحكومة الإلكترونية بأبعاده (الموارد البشرية، ودعم التكنولوجيا، ودعم الإدارة العليا) لدى العاملين في وزارة الإدارة المحلية في الأردن كان بدرجة متوسطة، وأن مستوى تعزيز الكفاءة (الأداء المؤسس) بأبعاده (الكفاءة، والفعالية، والإنتاجية، والجودة) لدى العاملين في وزارة الإدارة المحلية في الأردن كان بدرجة مرتفعة، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) لدور تطبيقات الحكومة الإلكترونية بأبعاده (الموارد البشرية، ودعم التكنولوجيا، ودعم الإدارة العليا) على تعزيز الكفاءة بأبعاده (الكفاءة، والفاعلية، والإنتاجية، والجودة) في وزارة الإدارة المحلية في الأردن، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين معدلات الإجابات عن دور تطبيقات

الحكومة الإلكترونية بأبعادها (الموارد البشرية، ودعم التكنولوجيا، ودعم الإدارة العليا) في وزارة الإدارة المحلية في الأردن تعزى لمتغير (الجنس) لصالح الذكور، ومتغير (المؤهل العلمي) لصالح درجة البكالوريوس، ومتغير (سنوات الخبرة) لصالح (11 سنة فأكثر)، فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين معدلات الإجابات عن تعزيز الكفاءة بأبعادها (الكفاءة، والفاعلية، الإنتاجية، والجودة) في وزارة الإدارة المحلية في الأردن تعزى لمتغير (الجنس) لصالح الذكور، ومتغير (المؤهل العلمي) لصالح درجة البكالوريوس، ومتغير (سنوات الخبرة) لصالح (11 سنة فأكثر).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة توصيات أهمها الاهتمام من قبل الجهات المشرفة على الحكومة الإلكترونية بالعوامل المساندة المقترحة للحكومة الإلكترونية والتي تعد من المحفزات لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، والتركيز على تدريب الموظفين وتمكينهم من التعامل مع الأدوات التكنولوجية والعمل على رفع مستوى الوعي الإلكتروني ودعم الاتجاهات الإيجابية للتعامل مع الوسائل الإلكترونية مما يساهم في بناء ثقافة.

10. دراسة (العجايب، 2021)

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التفكير الاستراتيجي في التميز المنظمي الدور الوسيط للاستشراف الاستراتيجي.

تم تطبيق الدراسة على المنظمات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص لآخر خمس دورات من العام 2008 ولغاية 2017 من القطاعين الصناعي والخدمي وعددها (19) منظمة.

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من (190) من الإدارة والعاملين على معايير التميز بواقع (10) استبانات لكل منظمة، تم استرداد (172) استبانة.

منهجية الدراسة الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج SPSS الإحصائي بينت النتائج وجود أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتفكير الاستراتيجي بأبعاده (التفكير المستقبلي، والمنظور النظمي، والقصد الاستراتيجي والاستغلال الذكي للفرص، وصياغة الفرضيات، والتفكير الديناميكي) في التميز المنظمي بأبعاده (تميز الممكنات وتميز النتائج والإبداع والابتكار)، وبينت النتائج وجود أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتفكير الاستراتيجي بأبعاده في التميز المنظمي من خلال الاستشراف الاستراتيجي كمتغير وسيط، كذلك بينت أن الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة التفكير الاستراتيجي والتميز المنظمي والاستشراف الاستراتيجي جاءت جميعها مرتفعة.

وأوصت الدراسة المنظمات الفائزة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز للقطاع الخاص بالاستمرار في تبني التفكير الاستراتيجي لاستدامة التميز المنظمي والوصول إلى مستويات أعلى من التميز، كذلك تعزيز القدرات الاستشرافية للمنظمة وآليات الاستشراف الاستراتيجي.

11. دراسة (سليمان، 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الأبعاد الأولية (السن، النوع، العرق، الإعاقة) باستراتيجيات إدارة التنوع على أداء العاملين بالتطبيق على قطاع الغرف بفنادق الخمس نجوم بمحافظة الإسكندرية، ولتحقيق ذلك تم جمع والبيانات من خلال إجراء ثمان مقابلات شخصية مع مدراء الفنادق وهو إجمالي عدد الفنادق خمس نجوم بالإسكندرية هي عبارة عن مقابلات شخصية المتعمقة

In- depth- interview ذات استمارة احتوت على تسعة أسئلة حيث قام الباحثان بتحديد

الأسئلة صياغة وترتيباً مع إعطاء الحرية مع من أجريت معهم المقابلات الشخصية في التوسع في الإجابة.

وتضمنت الأسئلة التعرف على (مفهوم، أهمية التنوع، التحديات التي تواجه التنوع، وأنسب استراتيجيات التنوع، وتقييم نتائج استراتيجيات التنوع) وأيضاً تم الاعتماد على استبانته تم إعدادها والتأكد من ثابته، ومن ثم تم ترميزها وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) حيث تم تصميم استبانته تكونت من (62) فقرة موزعة على الأبعاد التالية (النوع، العمر، الإعاقة، العرق) وأداء العاملين (التفويض والعمل الجماعي، تنمية القدرات) وذلك من خلال استطلاع وجهة نظر مدراء فنادق الخمس نجوم بالإسكندرية بلغت (8) مستجيباً.

أظهرت النتائج بأن الأبعاد الأولية باستراتيجيات إدارة التنوع لها تأثير على أداء العاملين ولكن هذه الأبعاد لا تتساوى في تأثيرها على أداء العاملين. وأوصت الدراسة إلى ضرورة خلق مهن غير تقليدية لعمل الإناث بالفنادق بصفة عامة مثل الأعمال الحرفية وأعمال الصيانة (مثل: السباكة، النجارة) والأمن، المحاسب، الصراف بالنسبة لقطاع الغرف وجعل مقرر التنوع من ضمن المناهج الإلزامية بمدارس ومعاهد وكليات السياحة والفنادق، استحداث شهادة تمنحها وزارة السياحة للفنادق للتميز في تطبيق استراتيجيات وفقاً لمعايير معلنة، إدراج التنوع (مفهومه وأنواعه) واستراتيجياته ضمن الدورات التدريبية التي يعقدها الاتحاد المصري للغرف السياحية وذلك لخلق الوعي بأهمية التنوع.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسات (Marieke,2018)

تهدف هذه الدراسة للبحث في ظاهرة السمعة كعنصر مهم في العلامة التجارية للشركة تحليل الإدارة السمعة عبر الإنترنت في صناعة الملابس.

وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تناولت العوامل الأساسية التي تؤثر على سمعة الشركة، وقامت بتحليل إدارة السمعة عن الإنترنت في الممارسة العملية المتعلقة بقطاع الملابس، وقد اعتمدت أدوات الدراسة المقابلات الإرشادية للخبراء لتعزيز التركيز على صناعة الأزياء، وتقييم أهمية إدارة السمعة عمر الإنترنت وتقييم قابليتها للتطبيق العملي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن السمعة هي شيء معين للشخص أو شركة من قبل شخص آخر وبالتالي لا يمكن أن تتأثر إلا سرحة معينة، بالإضافة إلى ذلك، يعتبر السمعة أحد الأصول غير الملموسة التي تحقق قيمة للمؤسسات وقادرة على إنشاء ميزة تنافسية وبالنسبة للشركات يتم قياس السمعة من خلال معايير مثل السياسات الأخلاقية والمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء المالي ومعايير جودة الشركة. لذلك من المهم ما تقوم الشركة بإيصاله إلى جمهورها من أجل التأثير على سمعتها.

كما توصلت الدراسة على أنه يطلق على التحكم الفعال في السمعة إدارة السمعة وهو أحد مكونات العلاقات العامة، إذا كان هذا يحدث في بيئة عبر الإنترنت، يتحدث المرء عن إدارة السمعة عبر الإنترنت، نظرا لأن الأشخاص يقضون ما يقرب من أربع ساعات يوميا على الإنترنت في المتوسط تتشابه الدراسات في بحثهما جزئية السمعة عبر الانترنت السمعة الالكترونية، وفي المنهج

المستخدم المنهج التحليلي الوصفي اقتصرت دراسة (Marieke, 2018) على تحليل الإدارة للسمعة عبر الإنترنت في صناعة الملابس، بينما الدراسة الحالية تقوم بالتعرف على فاعلية العلاقات العامة في بناء وإدارة السمعة الالكترونية من وجهة نظر المؤسسة والجمهور من خلال اتخاذ مجموعة الاتصالات نموذجاً للدراسة.

وقد اعتمدت دراسة (Marieke, 2018) المقابلات الإرشادية والتقييم كأدوات للدراسة، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت المقابلات المعمقة والاستبيان كأدوات للدراسة. استفاد الباحث من المقابلات المعمقة مع الخبراء كونه يستخدم نفس أداة الدراسة المقابلة في بحثه وكذلك من الأثبات والمعايير التي استخدمها الباحث القياس السمعة الكترونياً.

2. دراسة (Hailu, 2018)

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في ممارسة إدارة العلاقات العامة في الحفاظ على العلاقات مع الجمهور الذي يتفاعل مع المؤسسة لإظهار دور العلاقات العامة في الحفاظ على سمعة الكترونية طيبة المؤسسة.

تم استخدام المنهج الوصفي المختلط تم اعتماد هيئة الإذاعة الإثيوبية كدراسة حالة، تم جمع البيانات من أدوات مختلفة مثل الاستبيان، وتحليل المضمون والمقابلة المتعمقة تم إرسال الاستبيان إلى 50 مشاركاً، بينما تم إجراء مقابلة معمقة مع مسؤولي قسم العلاقات العامة في EBC

أشارت نتائج هذا الدراسة إلى أن حملة العلاقات العامة لـ EBC ليست موجهة بطريقة هادفة وليس هناك قياس أثر للحملات التي تقوم بها بالإضافة إلى ذلك، أشار البحث إلى أن الجماهير لديها تصورات سلبية تجاه المنظمة من الممكن استقراء أن الجهود التي يبذلها قسم العلاقات العامة في EBC الإدارة السمعة التنظيمية ليست ناجحة، قد يكون هذا بسبب علم وجود حملة علاقات عامة

وعدم استخدام وسائط اتصال متعددة في الاتصال مع الجمهور، وعدم الإعلان عن رؤية ورسالة المؤسسة بشكل يواكب التطور التكنولوجي الحاصل تتشابه الدراستان في تناولهما موضوع إدارة سمعة الشركة على الانترنت إدارة السمعة الالكترونية كما يوجد تشابه بين الدراستين في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي، البحث الاستيائي والمقابلة، أما الاختلاف من حيث الحالة المستخدمة كنموذج حيث اعتمدت الدراسة هيئة الإذاعة الأثيوبية بينما الباحث اعتمد مجموعة الاتصالات الفلسطينية وكذلك الاختلاف في الحدود الزمانية.

كما استفاد الباحث من النظرة المتعمقة التي تناول بها الباحث موضوع السمعة الإلكترونية حيث لم يربطها فقط بمجرد تطبيق تقنيات واختلفت الدراستان في النموذج المستخدم في الدراسة.

3. دراسة (Dossena,2017)

تهدف الدراسة للتعرف على أنظمة إدارة السمعة عبر الإنترنت المنظمات الرعاية الصحية، خاصة وأن المحتوى الرقمي هو مفتاح اتخاذ القرار بالنسبة للمرضى، حيث تم تحليل الويب والمقابلات لي 13 مستشفى عام في ميلانو (إيطاليا)، وتحليل الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في تحديد السمعة عبر الإنترنت في قطاع الرعاية الصحية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن المستشفيات التي تستخدم المزيد من وسائل التواصل الاجتماعي (وجود وسائل التواصل الاجتماعي تتمتع بمستويات أعلى من OR والظهور عند المراجعات) في تصنيف Google، وبشكل عام، مستوى رؤية أعلى في Google، يتم قياسه من خلال عند المحتويات (النتائج) في Google عمليات البحث.

كما توصلت الدراسة إلى أن المستشفيات تختلف في درجة وعيها بأهمية وجود غرفة عمليات جيدة وبالتالي في الاستراتيجية الرقمية المتبعة، كما أنه يمكن العثور على بعض الآثار الإدارية الهامة حيث أن امتلاك حساب مؤسسي في الشبكات الاجتماعية الرئيسية وإدارة هذه القنوات بشكل استباقي يمكن أن يساعد المستشفيات في الوصول إلى مستويات أعلى من OR في Google، حتى لو لم يضمن أيضا سمعة أفضل في الأنظمة الأساسية المتخصصة مثل QSalute تتشابه الدراستين في تناولهما جزئية إدارة السمعة عبر الإنترنت السمعة الالكترونية، وتشارك الدراستان في المنهج الوصفي التحليلي أوجه الاختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية هدفت دراسة (Dossena 2017) للتعرف على إدارة السمعة عبر الإنترنت المنظمات الرعاية الصحية.

بينما هدفت الدراسة الحالية للتعرف على فاعلية العلاقات العامة في بناء وإدارة السمعة الالكترونية من وجهة نظر المؤسسة والجمهور من خلال اتخاذ مجموعة الاتصالات نموذجاً للدراسة، وقد اعتمدت الدراسة في أدواتها التحليل، أي تحليل الويب والمقابلات لـ 13 مستشفى عام في ميلانو (إيطاليا) وتحليل الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في تحديد السمعة عبر الإنترنت في قطاع الرعاية الصحية، سنا اعتمدت الدراسة الحالية المقابلات المعمقة والاستبيان كأدوات للدراسة استفاد الباحث من الاستراتيجية الرقمية المدرجة في الدراسة وفي كيفية نقل هذه التجربة عبر عرضها في دراسة الباحث الحالية، وكيفية استخدام مواقع الويب في إدارة السمعة.

4. دراسة (Abo Naser, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإعلان الإلكتروني على التميز المؤسسي في كلية فلسطين التقنية في دير البلح، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين الإعلان

الإلكتروني والمتمثل في نوع الإعلان، خصائص الإعلان مدة الإعلان، طبيعة المواقع والتميز المؤسسي المتمثل في: (جودة الخدمة التميز القيادي في كلية فلسطين التقنية.

5. دراسة (Aljamal, 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على رأس المال الفكري والأداء المبتكر والأثر المعدل للتوجه الريادي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن، وهدفت إلى التحقق من أثر الدور المعدل للتوجه الريادي في العلاقة فيما بين رأس المال الفكري والأداء الابتكاري في الشركات الأردنية الصغيرة ومتوسطة الحجم.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمكونات رأس المال الفكري (رأس المال البشري، رأس المال العلاقتي مع الأداء الابتكاري وإلى وجود اثر للتوجه الريادي في العلاقة ما بين رأس المال البشري والأداء الابتكاري.

المنطلقات النظرية للدراسة:

قد تختلف وتتعدد النظريات في الدراسات العلمية باختلاف نوعية الدراسة ومنهجها وفي هذه الدراسة يتم اتباع نظريتين يتمثلوا في:

النظرية المعرفية: اعتمدت على مشكلة للدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات حول هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد الباحث من مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، ويقوم الباحث بنفسه بهذه الدراسة من خلال معرفته واكتشافه لكل التعريفات التي يحتاجها في هذه الدراسة.

النظرية البنائية: بسبب اعتماد الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من التجارب السابقة، كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة - أو أحد المقالات،... الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات الواردة في دراستها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقته الخاصة بما يحقق هدف الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على تحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي- الجانب التشغيلي- جانب الجمهور- جانب النمو والتعلم) من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من المملكة العربية السعودية والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
- **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS - Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures:

- **التكرارات:** لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.

- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات العاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.
- الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانيا: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى ثبات محاور أداة الدراسة.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- الانحدار البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع واختبار فروض الدراسة

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية:** قامت الدراسة لتحسين الأداء المؤسسي بأبعاده (الجانب المالي - الجانب التشغيلي - جانب الجمهور - جانب النمو والتعلم) من خلال التطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود مكانية:** المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** العام الدراسي 2024.
- **حدود بشرية :** تم التطبيق علي العاملين في المشروعات الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

- إبراهيم، أسامة عبدالوهاب محمد. (2020). أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي. المجلة العربية للنشر العلمي، ع21 ، 151 - 185. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1436277>
- الداود، أحمد خالد منصور، و حمدان، يعقوب حيدر. (2021). دور تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تعزيز كفاءة الإدارة المحلية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان الأهلية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1167603>
- دياب، غادة عبدالمنعم عبدالحميد. (2021). أثر أبعاد الجدارات الوظيفية على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركات إنتاج الدواء مجلة البحوث التجارية، مج43، ع3 ، 251 - 277. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1191930>
- سليمان، صابر، و شوشة، داليا محمد محمد السيد. (2018). تقييم أثر الأبعاد الأولية باستراتيجيات إدارة التنوع على أداء العاملين بفنادق الخمس نجوم بالإسكندرية. المجلة الدولية للتراث والسياحة

والضيافة، مج12، ع3، 212 - 232. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/977183>

- الشعبي، يحيى عبدالله محمد، و عبدالرحمن، عمر تاج السر محمد. (2018). أثر التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي: بالتطبيق علي شركة الاتصالات السعودية "STC" من عام 2012 م - 2017 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، أم درمان.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1003489>

- عبدالرحمن، بلسم سعيد، بلال، حواء عبدالله، الطرابلسي، مريم العربي، و حمد، حافظ إبراهيم. (2019). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الناغي للسيارات، جدة - المملكة العربية السعودية خلال الفترة من 2015 - 2017. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج3، ع4، 90 - 112. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1038446>

- عبدالهادي، محمد جمال محمد. (2021). أثر القدرات الدينامية على تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع1، 83 - 141.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1115058>

- العجايب، آمنة طشحيل ونان، و النجار، فايز جمعة صالح. (2021). أثر التفكير الاستراتيجي في التميز المنظمي: الدور الوسيط للاستشراف الاستراتيجي في المنظمات الفائزة بجائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219677>

- الفهد، ليالي مصطفى محمد، و حجاوي، غفران سعيد عبدالحفيظ. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي في متطلبات الشمول المالي في البنوك الكويتية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة

<http://search.mandumah.com/Record/1217716>

- محارمة، ثامر محمد. (2020). أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي: دراسة حالة

منظمة حكومية بدولة قطر. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج4، ع14 ، 140 -

155. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1103367>

- الوكيل، منال محمد أحمد. (2018). أثر ممارسات الإدارة بالأهداف على الأداء المؤسسي: دراسة

تطبيقية على بنك مصر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع4 ، 241 - 281. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1050435>

الدراسات الأجنبية:

- Abo Naser, S. (2018). Eadvertising And Its Impact On Achieving Institutional Excellence In Palestine Technical College, International Journal Of Academic Management Science Research, 3 (9), 1-25 .

- Aljamal, S. (2018). The Practice Of Transformational Management And Its Role In Achieving Institutional Excellence From The Point Of View, Journal Of Total Quality Management And Business Excellence, 16 (8), 25-44.

- Dossena, Claudia and other,(2017), ONLINE REPUTATION MANAGEMENT SYSTEMS FOR HEALTHCARE ORGANIZATIONS. JADIS International Journal on WWW/Internet Vol. 15, No. 1

- Hailu, S. M (2018): Public relations in corporate reputation management: A case of Ethiopian Broadcasting Corporation, Journal of Media and Communication Studies. Vol. 10(9)pp. 113–117. October 2018 DOI: 10.5897/JMCS2016.0502 Article Number F2B8
- Marieke, Deters,(2018), Reputation as an Important Element of the Corporate Branding: An Analysis of Online Reputation Management in the Apparel Industry. (master).

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**Developing Management Strategies to Improve Institutional
Performance in Small and Medium Enterprises (SMEs)**

Preparation:

Ibrahim Abdulrahman Alablani

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

2024