

عنوان البحث

دور الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية على الهيئة الملكية لنبع

إعداد الطالب/

عبدالله بن خالد مفلح السهلي

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تقدم علمي وتكنولوجي، صاحبه تطورات اقتصادية واجتماعية وتنافسية كبيرة، ألقت بظلالها على كافة بقاع العالم، وتسببت في تنامي المنظمات وازدياد أعمالها وتنوع خدماتها وتشابك علاقاتها؛ فظهرت الحاجة للاستجابة لتلك التطورات من خلال تطوير المنظمات وتحسين أدائها، وذلك لتأثرها بالتطورات العالمية والتغيرات البيئية. ولكي تضمن المنظمة البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال والمنافسة الشرسة ينبغي عليها التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة للاستجابة لكل ما هو جديد ومميز ولقد شهدت السنوات الأخيرة عدة أساليب حديثة من بينها الإدارة الرشيقة.

حيث تعد الإدارة الرشيقة (Agile management) من المنهجيات الحديثة التي ظهرت في العقدين الأخيرين كاستجابة للتغيرات السريعة والمتلاحقة في بيئة الأعمال. ظهرت هذه المنهجية لأول مرة في قطاع تكنولوجيا المعلومات حيث تم تطويرها لتعزيز سرعة ومرونة استجابة فرق العمل في تطوير البرمجيات. ومع مرور الوقت امتدت مبادئ الإدارة الرشيقة لتشمل قطاعات ومجالات أخرى متنوعة بفضل نجاحاتها المثبتة في تحسين الكفاءة والفعالية وتحقيق نتائج أفضل. وتقوم الإدارة الرشيقة على عدة مبادئ أساسية ومن أبرزها التعاون الوثيق بين أفراد الفريق، والقدرة على التكيف السريع مع التغيرات، والاهتمام المستمر بتحسين العمليات والمنتجات. تعمل هذه المنهجية على تقسيم العمل إلى مراحل صغيرة قابلة للتنفيذ والمراجعة الدورية، مما يتيح فحص النتائج وتصحيح المسار بمرونة عالية.

في المؤسسات الحكومية يضل تطبيق الإدارة الرشيقة محدودا. على الرغم من الفوائد المحتملة الكبيرة التي يمكن أن تجلبها هذه المنهجية. حيث تواجه المؤسسات الحكومية تحديات فريدة من نوعها مثل البيروقراطية والتعقيد الإداري والتي قد تعيق تبني أساليب الإدارة الحديثة. ومع ذلك فإن الحاجة الملحة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق التميز المؤسسي تدفع نحو استكشاف إمكانية تطبيق الإدارة الرشيقة في البيئة الملكية لينبع.

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم فهم معمق لدور الإدارة الرشيقة في تعزيز التميز المؤسسي داخل المؤسسات الحكومية. من خلال تحليل المبادئ الأساسية لهذه المنهجية وتحديد العوامل التي تؤثر على نجاح تطبيقها في البعثات الحكومية.

نسعى إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحقيق أهداف أفضل وتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين والمقيمين في مدينة بنبع الصناعية.

مشكلة الدراسة:

تسعى الهيئة الملكية الى تحقيق التميز التنظيمي، وتقديم خدمات تتمتع بالتنافسية وتلبية توقعات المستفيدين؛ حيث أن التميز التنظيمي يعد أحد الأساليب المهمة لدخول المنافسة المحلية والإقليمية والعالمية، ويعمل كل قسم داخل المؤسسة بشكل خاص على توجيه إمكانياته التنظيمية ووسائله وموارده المالية وموارده البشرية نحو التحسين المستمر للأداء والمخرجات، بما يحقق أهداف الهيئة الملكية بينبع.

تساهم الإدارة الرشيدة بشكل كبير في تحقيق الأرباح والقضاء على مختلف أشكال الهدر مما يخلق تميز في العمليات التشغيلية بشكل مستمر لما لها من أهمية في تحقيق مستويات أداء عالية وبالتالي تحقيق التميز المؤسسي من خلال الاستخدام الصحيح للمعايير والنماذج كأساس لتحقيق التميز، ومن خلال ما سبق يمكن طرح المشكلة التالية:

ما مدى تأثير الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز المؤسسي بالهيئة الملكية بينبع؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها وهما الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي، فتكمن أهمية الدراسة في التالي:

تعزيز مفهوم الإدارة الرشيدة في الهيئة الملكية بينبع .

ضرورة التعرف على أهم النماذج المعتمدة للتميز التنظيمي .

تنسجم هذه الدراسة مع توجه منظومة الأعمال نحو تطوير منتجاتها انطلاقاً من عمليات الإدارة الرشيدة ومنه

الوصول إلى التميز التنظيمي.

تنبع أهمية الدراسة من أهمية المؤسسة المبحوثة، إذ تعد الهيئة الملكية بينبع من أهم الهيئات الحكومية بوصفها

بالتي تتكلف بتجهيز وتشغيل البنية التحتية لأكثر الشركات الصناعية بالملكة ، كذلك تهتم بها الدولة في إطار أحداث

التنوع الاقتصادي من خلال تطوير ودعم المشاريع الاستثمارية للبنية التحتية .

أهداف الدراسة:

تسليط الضوء على مفهومين حديثين في مجال الإدارة وهما: الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي

إبراز دور الإدارة الرشيدة من خلال إبعادها (التحسين المستمر ، تنظيم موقع العمل ، العاملين متعددي الوظائف ،

العمل القياسي) في التميز التنظيمي .

الكشف عن مستوى وطبيعة العلاقة بين الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي.

توضيح مدى دور الإدارة الرشيدة لتحقيق التميز التنظيمي.

تساؤلات الدراسة

في ضوء ما تقدم تجسدت مشكلة البحث بصورة رئيسية في الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:

ما دور الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز التنظيمي في البيئة الملكية بينبع؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد أثر لتنظيم موقع العمل على التميز التنظيمي للبيئة الملكية بينبع؟

هل يوجد أثر للتحسين المستمر على التميز التنظيمي للبيئة الملكية بينبع؟

هل يوجد أثر للعاملين متعددي الوظائف على التميز التنظيمي بالبيئة الملكية بينبع؟

هل يوجد أثر للعمل القياسي على التميز التنظيمي؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي للهيئة الملكية ببنع

.

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين تنظيم موقع العمل والتميز التنظيمي للهيئة

الملكية ببنع.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر والتميز التنظيمي للهيئة

الملكية ببنع.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العاملين متعددي الوظائف والتميز التنظيمي

للهيئة الملكية ببنع.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين العمل القياسي والتميز التنظيمي للهيئة الملكية

ببنع.

الدراسات السابقة:

سيتم تقسيم الدراسات السابقة الى ثلاث محاور كالتالي :

المحور الأول : الدراسات التي تناولت الإدارة الرشيدة

دراسة حسام (٢٠٢٠) بعنوان: "أثر الإدارة الرشيدة في تحقيق الإبداع الإداري في المنظمات الغير حكومية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الرشيدة في تحقيق الإبداع الإداري بالإضافة إلى معرفة مدى توافر مقومات الإدارة الرشيدة (التحسين المستمر ، العمل القياسي ، ستة سيجما) وتحديد مدى قدرتها على تحقيق الإبداع الإداري بأبعادها المختلفة (قابلية التغير ، تشجيع الإبداع الحساسية للمشكلات) ومعرفة مدى ملائمة هذا الأسلوب للعمل في منظمات الغير حكومية، وقد شملت الدراسة 116 عضواً واستخدمت أداة الاستبانة في جمع وتحليل البيانات، وفق المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى توفر أدوات الإدارة الرشيدة مرتفع في منظمة قري الأطفال العالمية، كما أن دور الإدارة الرشيدة يلعب دور مهما في تحسين عناصر الإبداع الإداري، لا توجد فروق معنوية حول استجابة المبحوثين على مستوى تطبيق متغيرات الدراسة بالنسبة للجنس والمستوى التعليمي والخبرة بينما يوجد فروقات معنوية حول مستوى تطبيق هذه المتغيرات بالنسبة العمر باستثناء العمل القياسي.

المحور الثانية: الدراسات التي تناولت التميز التنظيمي :

دراسة سانتوس فيجاند والفيرز غونزلز (٢٠٠٧) بعنوان "TQM And Firms Performance: An EFQM Excellence Model Research Based Survey"

1 "هدفت هذه الدراسة للتوصل إلى أداة لتقييم نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام النموذج الأوروبي للتميز من خلال تقديم الأدلة التجريبية على العالقة بين الممارسات الإدارية ومعايير أداء الأعمال في هذا النموذج، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، حيث تم توزيعها على مدراء المؤسسات الإسبانية الصناعية والخدماتية الحاصلة على الأيزو ٩٠٠١...٦ (، والبالغة ٠.٠٣). وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها - اعتماد ممارسات إدارة الجودة الشاملة في ضوء النموذج الأوروبي للتميز يسهم في تفوق الشركات على منافسيها في معايير النتائج المدرجة في النموذج.

المحور الثالث : الدراسات التي تناولت الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي

دراسة روفيدة (٢٠١٨) بعنوان: "تأثير الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز المؤسسي 2"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز المؤسسي من خلال دراسة حالة مديرية التجارة لولاية عين الدفلى ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتوزيع استبيان وزع على عينة من ٠٠٠ إطار، وذلك بهدف جمع المعلومات، جرى جمع وتحليل البيانات من أجل اختبار الفرضيات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها - وجود عالقة طردية بين الإدارة الرشيدة والتميز المؤسسي.

التعليق على الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة الإدارة الرشيدة من حيث الأهمية و أثرها على مجموعة من المتغيرات، وقد بينت الأثر الكبير الذي يمكن أن يحدثه تطبيق أسلوب الإدارة الرشيدة على الأداء التنظيمي للمنظمات.

لكن قلة الدراسات التي تناولت بدقة دور الإدارة الرشيدة في تحقيق دور التميز التنظيمي بتقسيمه إلى أبعاد تجسد مواطن التميز في منظمات الأعمال جعل الدراسة الحالية مختلفة عن الدراسات السابقة حيث تم التركيز على دراسة أثر الإدارة الرشيدة على أبعاد التميز التنظيمي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

فعالية الإدارة الرشيقة في السياق الحكومي:

هل يمكن للإدارة الرشيقة تحقيق نفس مستوى الفعالية في المؤسسات الحكومية كما هو الحال في القطاع الخاص؟ وما هي التعديلات أو التكييفات المطلوبة لتحقيق ذلك؟

١. العوائق والتحديات:

ما هي العوائق والتحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق الإدارة الرشيقة في المؤسسات الحكومية؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

٢. مقاييس التميز التنظيمي:

كيف يمكن قياس التميز التنظيمي في سياق الإدارة الرشيقة داخل المؤسسات الحكومية؟ وما هي المؤشرات التي تدل على النجاح؟

٣. التأثير على الأداء المؤسسي:

ما هو التأثير الفعلي لتطبيق الإدارة الرشيقة على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية؟ وكيف ينعكس ذلك على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟

المنهجية وطرق البحث:

من أجل تقديم المعلومات بصورة واضحة ومفصلة والإجابة عن مشكلة الدراسة والتحقق من مدى صحة الفرضيات،

تم اختيار منهج الدراسة كالتالي:

١. الجانب النظري: تم الاعتماد فيه على المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات من الكتب والمجلات والأطروحات التي تناولت موضوع البحث
٢. الجانب التطبيقي: لتدعيم ما تم التوصل إليه في الجانب النظري تم الاعتماد في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة،

أدوات الدراسة :

سيتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات المنهجية التي تساعد في جمع المعلومات ومعالجتها ومن ثم تم تحليلها واستخلاص النتائج منها، مثل الاستبيان الموجه لعينة من الموظفين والمواطنين، يضاف إلى ذلك مختلف أدوات التحليل الإحصائي الوصفي باستخدام برمجية SPSS. وهذا لمحاولة التعرف على دور الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز التنظيبي.

حدود الدراسة :

جاءت حدود الدراسة كالتي

١. الحدود الموضوعية :

تناولت هذه الدراسة متغيري الإدارة الرشيدة والتميز التنظيمي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فقد ركزت الدراسة على محاولة توضيح دور الإدارة الرشيدة في تحقيق التميز التنظيمي في الهيئة الملكية من خلال التفصيل في الإدارة الرشيدة من خلال أربعة أبعاد (تنظيم موقع العمل، التحسين المستمر، العاملين متعددي الوظائف والعمل القياسي).

٢. الحدود الزمانية :

تطبيق الدراسة في الترم الثالث من السنة الجامعية ٢٠٢٤ .

٣. الحدود المكانية :

تقتصر هذه الدراسة على موظفي الهيئة الملكية بينبع وسكان مدينة ينبع الصناعية .

المراجع:

