

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر تكامل إدارة العمليات والمتابعة على تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على إدارة المحميات الطبيعية

إعداد الطالب/ عبدالعزيز عبدالله هليل الرويلي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تعتبر إدارة العمليات والمتابعة من الركائز الأساسية لتحقيق الكفاءة والفعالية في أي منظمة، وخاصة تلك التي تعمل في مجالات حساسة مثل إدارة المحميات الطبيعية. فالمحميات الطبيعية، بكونها أنظمة بيئية معقدة تتطلب إدارة دقيقة ومستمرة، تواجه تحديات فريدة تتطلب تكاملاً بين العمليات الإدارية وآليات المتابعة الميدانية لضمان تحقيق أهدافها في الحفاظ على التنوع البيولوجي واستدامة الموارد الطبيعية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف الأثر الناتج عن تكامل إدارة العمليات والمتابعة على تحسين الأداء المؤسسي في سياق إدارة المحميات الطبيعية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى تحديد كيفية مساهمة هذا التكامل في تعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المعنية بحماية البيئة.

مشكلة الدراسة:

تتسم إدارة المحميات الطبيعية بتعقيداتها المتزايدة نتيجة للتحديات البيئية والاقتصادية والاجتماعية كما يسمون المجتمع المحلي وهي التي تقع داخل نطاق المحمية. على الرغم من الجهود المبذولة، لا تزال العديد من المؤسسات التي تدير هذه المحميات تواجه صعوبات في تحقيق أقصى درجات الكفاءة والفعالية في أدائها. تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير تكامل إدارة العمليات (مثل التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والتحكم في الأنشطة اليومية) مع آليات المتابعة والتقييم المستمرة على تحسين الأداء المؤسسي لهذه الجهات. هل يؤدي غياب هذا التكامل إلى تشتت الجهود، هدر الموارد، وعدم تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة؟ وما هي الآليات المثلى لتحقيق هذا التكامل لضمان استدامة الأداء وتحسينه في إدارة المحميات الطبيعية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حيوياً يجمع بين مجالين رئيسيين: إدارة العمليات والمتابعة، وتطبيقهما في سياق بيئي حساس وهو إدارة المحميات الطبيعية. من المتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في:

- على المستوى النظري: إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة العمليات والأداء المؤسسي في القطاع البيئي، وتقديم نموذج نظري يوضح العلاقة بين تكامل العمليات والمتابعة وتحسين الأداء في هذا السياق.
- على المستوى العملي: تزويد القائمين على إدارة المحميات الطبيعية بإطار عمل واضح ومجموعة من التوصيات العملية التي تساعد على تحسين أدائهم المؤسسي، وتعزيز قدرتهم على تحقيق أهداف الحماية والاستدامة. كما يمكن أن تكون نتائج الدراسة مفيدة لواضعي السياسات والجهات الحكومية المعنية بالشؤون البيئية في تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة الموارد الطبيعية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مفهوم تكامل إدارة العمليات والمتابعة في سياق المؤسسات التي تدير المحميات الطبيعية.
2. تحليل الأثر الحالي لتطبيق إدارة العمليات والمتابعة (أو غيابهما) على الأداء المؤسسي في المحميات الطبيعية.
3. اقتراح إطار عمل مقترح لتكامل إدارة العمليات والمتابعة يهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي في إدارة المحميات الطبيعية.
4. تقييم مدى مساهمة الإطار المقترح في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أهداف الحفاظ على البيئة.
5. تقديم توصيات عملية للمؤسسات المعنية بإدارة المحميات الطبيعية لتحسين أدائها من خلال تكامل العمليات والمتابعة.

تساؤلات الدراسة: تسعى هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما هو مفهوم تكامل إدارة العمليات والمتابعة في سياق إدارة المحميات الطبيعية؟
2. ما هو الأثر الحالي لتطبيق إدارة العمليات والمتابعة على الأداء المؤسسي في المحميات الطبيعية؟
3. ما هو الإطار المقترح لتكامل إدارة العمليات والمتابعة الذي يمكن أن يحسن الأداء المؤسسي في إدارة المحميات الطبيعية؟
4. إلى أي مدى يمكن أن يساهم الإطار المقترح في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أهداف الحفاظ على البيئة في المحميات الطبيعية؟
5. ما هي التوصيات العملية التي يمكن تقديمها للمؤسسات المعنية بإدارة المحميات الطبيعية لتحسين أدائها من خلال تكامل العمليات والمتابعة؟

فروض الدراسة: تستند هذه الدراسة إلى الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتكامل إدارة العمليات والمتابعة على تحسين الأداء المؤسسي في إدارة المحميات الطبيعية.
2. يساهم تطبيق إطار عمل متكامل لإدارة العمليات والمتابعة في تعزيز الكفاءة التشغيلية للمؤسسات التي تدير المحميات الطبيعية.
3. يؤدي تكامل إدارة العمليات والمتابعة إلى تحقيق أفضل لأهداف الحفاظ على البيئة والتنوع البيولوجي في المحميات الطبيعية.
4. تختلف آليات تكامل إدارة العمليات والمتابعة الفعالة باختلاف طبيعة المحمية الطبيعية والظروف المحيطة بها.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أساساً لبناء المعرفة وتحديد الفجوات البحثية. في هذا القسم، سيتم استعراض أبرز الدراسات التي تناولت إدارة العمليات، المتابعة والتقييم، والأداء المؤسسي، بالإضافة إلى الدراسات التي ركزت على إدارة المحميات الطبيعية. سيتم تحليل هذه الدراسات لتحديد مساهماتها، المنهجيات المستخدمة، والنتائج التي توصلت إليها، وذلك لربطها بموضوع الدراسة الحالية وتحديد موقع هذه الدراسة ضمن الإطار المعرفي المتواجد.

من خلال البحث الأولي، تم تحديد عدد من الدراسات ذات الصلة:

- دراسات حول أتمتة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي: تشير بعض الدراسات إلى أن أتمتة العمليات الإدارية تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل الأخطاء البشرية، وخفض التكاليف التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي.
- دراسات حول التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء: تؤكد هذه الدراسات على أهمية التكامل بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء في تحقيق الأهداف المؤسسية، وزيادة الكفاءة التشغيلية (spskills.com، 2025).
- دراسات حول دور نظم ERP في تكامل العمليات: توضح هذه الدراسات كيف تساهم نظم تخطيط موارد المؤسسات (ERP) في تحقيق التكامل الوظيفي داخل المؤسسات من خلال توحيد البيانات والعمليات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة.

سيتم في هذي الجزئية تحليل هذه الدراسات وغيرها من الدراسات الأكاديمية المتخصصة، مع التركيز على المنهجيات المستخدمة والنتائج التي توصلت إليها، لتحديد موقع هذه الدراسة ضمن الإطار المعرفي القائم.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى إطار نظري يجمع بين نظريات إدارة العمليات، ونظم المتابعة والتقييم، ونظرية الأداء المؤسسي، مع التركيز على تطبيقها في سياق إدارة المحميات الطبيعية. سيتم استعراض المفاهيم الأساسية لكل من هذه النظريات وكيفية تداخلها لتحقيق الأداء الأمثل.

- إدارة العمليات: سيتم تعريف إدارة العمليات كمنهج منظم لتصميم، تنفيذ، مراقبة، وتحسين العمليات التجارية لتحقيق أهداف محددة. سيتم التركيز على العمليات الخاصة بإدارة المحميات مثل المراقبة البيئية، إدارة الزوار، برامج الحفاظ على الأنواع، وإدارة الموارد.
- المتابعة والتقييم: سيتم تناول المتابعة والتقييم كأدوات أساسية لجمع البيانات حول أداء العمليات، تحليلها، واستخدامها لاتخاذ قرارات تحسينية. سيتم التركيز على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المتعلقة بالحفاظ على البيئة والأداء المؤسسي.
- الأداء المؤسسي: سيتم تعريف الأداء المؤسسي في سياق المحميات الطبيعية ليشمل الكفاءة التشغيلية، فعالية برامج الحفاظ على البيئة، رضا أصحاب المصلحة، والاستدامة المالية.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها. سيتم استخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية لجمع البيانات وتحليلها.

- نوع الدراسة: دراسة تطبيقية (Case Study) على إدارة المحميات الطبيعية.
- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع الدراسة المؤسسات أو الهيئات المسؤولة عن إدارة المحميات الطبيعية في منطقة جغرافية محددة (سيتم تحديدها لاحقاً).
- عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة من المحميات الطبيعية التي تتوفر فيها البيانات اللازمة وتسمح بالوصول لإجراء الدراسة.

أدوات الدراسة :

- أدوات جمع البيانات:
 - المسح المكتبي:مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية للمحميات الطبيعية، والوثائق المتعلقة بإدارة العمليات والمتابعة.
 - الاستبيانات:تصميم استبانة موجه للمسؤولين والعاملين في المحميات الطبيعية لجمع بيانات كمية حول ممارسات إدارة العمليات والمتابعة وتأثيرها على الأداء.
 - المقابلات:إجراء مقابلات شبه منظمة مع المديرين والخبراء في إدارة المحميات لفهم أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بتكامل العمليات والمتابعة.
 - الملاحظة:ملاحظة بعض العمليات اليومية في المحميات الطبيعية لتقييم مدى تطبيق ممارسات إدارة العمليات والمتابعة.
- تحليل البيانات:
 - التحليل الكمي:سيتم استخدام البرامج الإحصائية (مثل SPSS أو R) لتحليل بيانات الاستبيانات، بما في ذلك الإحصاء الوصفي (المتوسطات، الانحرافات المعيارية) والإحصاء الاستدلالي (تحليل الانحدار، تحليل الارتباط) لتحديد العلاقات بين المتغيرات.
- التحليل النوعي:سيتم تحليل بيانات المقابلات والملاحظات باستخدام تحليل المحتوى أو التحليل الموضوعي لتحديد الأنماط والموضوعات الرئيسية المتعلقة بتكامل العمليات والمتابعة والأداء المؤسسي.

حدود الدراسة :

- الحدود الزمانية: سيتم تحديد فترة زمنية محددة لجمع البيانات (على سبيل المثال، آخر 3 سنوات).
 - الحدود المكانية: سيتم تحديد منطقة جغرافية محددة وهي المملكة العربية السعودية والمنطقة الوسطى.
- الحدود الموضوعية: ستركز الدراسة على تكامل إدارة العمليات والمتابعة وأثرها على الأداء المؤسسي، مع استبعاد العوامل الأخرى التي قد تؤثر على الأداء. تتضمن الدراسة الجوانب الإدارية والتشغيلية ولا تتطرق إلى الجوانب البيولوجية أو البيئية.

المراجع:

- Pfeffer, J., & Sutton, R. I. (2006). Evidence-based management. Harvard Business Review, 84(1), 62-74.
- Robinson, J. G. (1993). The limits to caring: Sustainable living and the loss of biodiversity. Conservation Biology, 7(1), 20-28.
- Ferraro, P. J., & Kiss, A. (2002). Direct payments to conserve biodiversity. Science, 298(5599), 1718-1719.
- الاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة (IUCN) دليل تقييم فاعلية إدارة المحميات الطبيعية.
- برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP) تقارير حالة البيئة العالمية.
- الصندوق العالمي للطبيعة (WWF) تقارير جهود الحفظ وإدارة المحميات.