

بحث بعنوان

دور الإدارة في تحسين الأداء المؤسسي

عنود يوسف أحمد عبيدات

الإيميل: Obidatanood@gmail.com

بلدية الشعلة إربد الأردن

المخلص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وأثر الإدارة في تحسين الأداء الوظيفي والمؤسسي. حيث تم استخدام المعلومات والبيانات الوصفية في تسليط الضوء على ظواهر الأعمال كمحل بحث. استخلصت الدراسة على أن تتحمل الإدارة النصيب الأكبر من المسؤولية في تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام ونجاح مسيرته العملية من خلال التوظيف والاختيار، التدريب والتطوير، إدارة المكافآت وإدارة الأداء. واستخلصت الدراسة على عدة توصيات أهمها القيام بأسس الاختيار على مستوى عال من الأهمية تدريب الكوادر ومواكبتهم للتكنولوجيا والأساليب العلمية، فتح باب الابداع وإبداء الآراء البناءة في تطوير العمل وتحسينه من قبل الموظفين والمجتمع المحلي. وهذه التوصيات قادرة على خلق مناخ مناسب لبيئة وظيفية ناجحة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة والأعمال تطوير الأداء، البلدية.

<https://jaspps.com>**Abstract**

The study aimed to identify the role and impact of management in improving functional and institutional performance. Information and descriptive data were used to shed light on business phenomena as a subject of research. The study concluded that management bears the largest share of responsibility in improving overall institutional performance and the success of its career through recruitment and selection, training and development, rewards management and performance management. The study concluded with several recommendations, the most important of which is establishing the foundations of selection at a high level of importance, training cadres and keeping them abreast of technology and scientific methods, opening the door to creativity and expressing constructive opinions in developing and improving work by employees and the local community. These recommendations are capable of creating an appropriate climate for a successful career environment.

Keywords: administration, business, performance development, municipality.

المقدمة

نجاح الأعمال يحدث عن غير قصد، عادة ما يكون ذلك نتيجة رحلة رواد الأعمال الطويلة، وهي عملية شاقة وملحة وصعبة، مما يجبرهم على مواجهة تحديات متعددة. لا يفشل رواد الأعمال في كثير من الأحيان في إكمال هذا المسعى البعض يفشل ويحاول مرة أخرى؛ ينتظر الآخرون الفرصة ويسلكون طريقاً أكثر أماناً لتحقيق النجاح عندما يكون الزمان والمكان مناسبين، تم إنشاء أكثر من 100 مليون شركة و مؤسسة جديدة في جميع أنحاء العالم في عام 2014، ولكن ربعها فقط بقي واقفاً على قدميه (GetGrowth, 2014) شكلت الجهود النظرية والعلمية في مجال الجودة وإدارتها وإعادة هندسة إدارة عمليات الأعمال وتحسينها المستمر أساس اهتمام الباحثين بإدارة عمليات الأعمال، (Smith and Fingar, 2003 Kung and Hagen 2007,Trkman 2010) إن فكرة إدارة عمليات الأعمال والدراسات ومجموعة المنظور التي بدت وكأنها تفحصها خلقت منظوراً جديداً لدورة حياتها والتي تم بحثها بدقة من قبل (Smith, 2003) وهذا المنظور متوافق مع مشكلة الدراسة والهدف منها. بينما اتخذت النظرة الحديثة للتفوق طريقاً مختلفاً يعتمد على موارد الشركة الموجودة والتي يصعب تقليدها. تسمى هذه المصادر الأصول غير المرئية والتي تعتبر العامل الأساسي في تحقيق التفوق. اجتذب التفوق في مجالات الأداء التشغيلي والتنافسي اهتمام الباحثين (Chen and Lin 2006; Sittimalakorn and Hart, 2004) ولأغراض الدراسة كان هناك تركيز على مجالين؛ تفوق أداء الأعمال التشغيلي لأنه ينتمي إلى بيئة المؤسسة الداخلية والتفوق في أداء الأعمال التنافسي لأنه يمثل البيئة التنافسية للمؤسسة وكلا النوعين من التفوق يعتبران مصدر تفوق الأعمال (Trkman, 2010).

<https://jaspps.com>

في الوقت نفسه ظهرت مجموعة متزايدة من الأدلة لإظهار أن الشركات التي تشارك في استخدام أوسع لجمع البيانات وتحليلها، وتحديد الأهداف وممارسات الموارد البشرية التي تركز على الأداء مثل التدريب ودفن الحوافز أكثر إنتاجية ولديها مستويات أعلى من نمو الإنتاجي من الشركات التي لديها عدد أقل من ممارسات الإدارة الرسمية هذه (Bloom et al. 2011) ومع ذلك، فإن معظم الأدلة المتراكمة تستند إلى عينات من الشركات المتوسطة والكبيرة من غير الواضح ما إذا كانت هذه الممارسات تعيد حقًا أولئك الذين يستخدمونها. يرى أحد المنظور أن ممارسات مثل تحديد الأهداف والتدريب وإدارة الأداء قابلة للتطبيق عالميًا، مثل أن الشركات من جميع الأحجام يجب أن ترى عوائد إيجابية من تنفيذها في ظل هذا المنظور، قد يعزى الاستخدام الأقل لممارسات الإدارة الرسمية بين الشركات الأصغر إلى نقص المعرفة حول فوائدها أو زيادة الصعوبات في تبني أساليب جديدة (Bloom et al . 2011) يرى منظور بديل أن الشركات الصغيرة لها خصائص مميزة يمكن أن تجعل الاستخدام المكثف للممارسات الرسمية غير مناسب.

حدد (Smith and Finger, 2003) إدارات عمليات الأعمال على أنها القوة الداعمة لنظام الإدارة الذي يقود المنظمة بكفاءة وهي لغة الإبداع لتحقيق النتائج الاستراتيجية التي ترى قيمتها في دعم عمليات التغيير. حدده (Irmily, 2011) على أنه نهج إداري منظم يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات لتحقيق نتائج تشغيلية متكاملة يمكنها توجيه الموارد وربطها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. لذلك، فهي طريقة منظمة لفهم وتوثيق ونمذجة وتحليل وتنفيذ والتغيير المستمر للعمليات التجارية والموارد الأخرى ذات الصلة فيما يتعلق بقدرة المؤسسة على إضافة قيمة للأعمال (Turban and Volonino, 2010).

<https://jaspps.com>

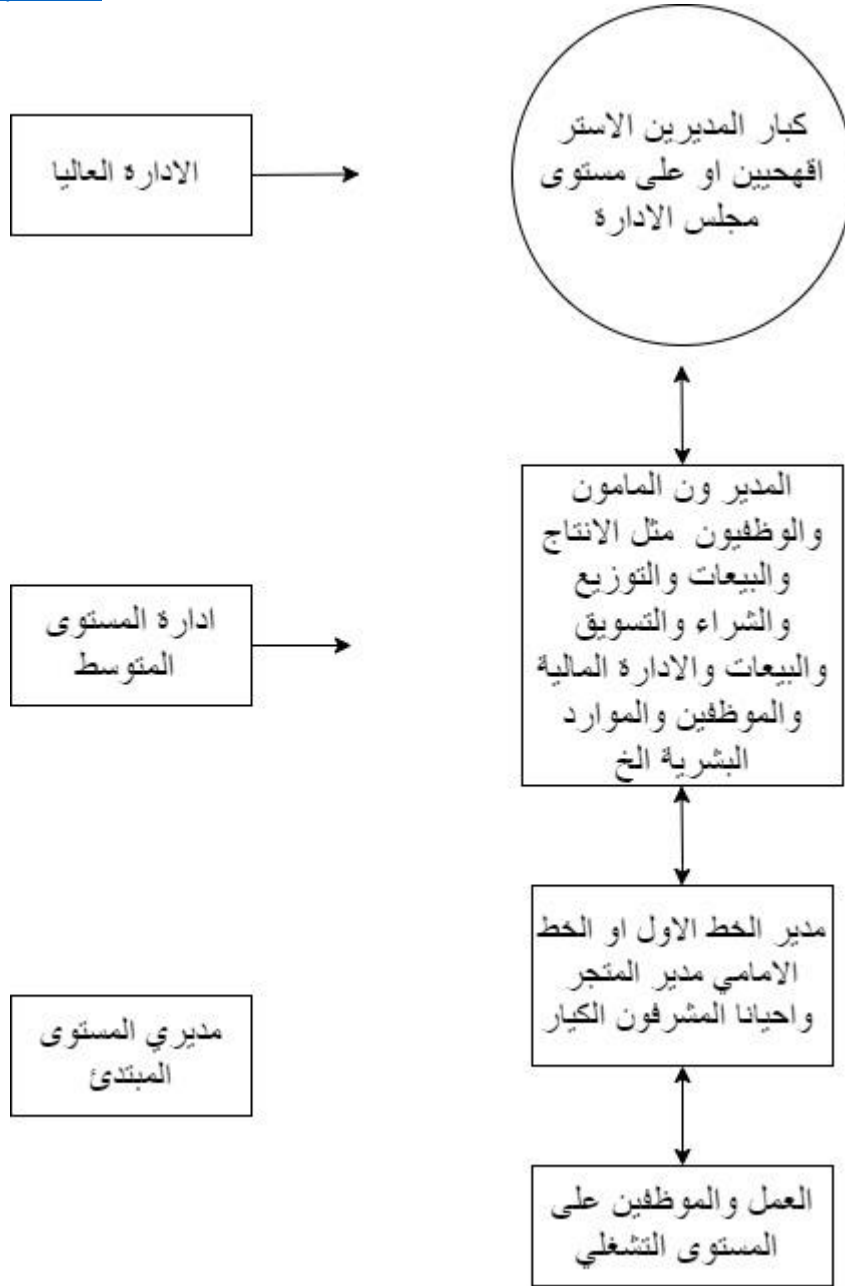
أظهرت الأدبيات البحثية أن مديري الشركة يحتاجون إلى تحديد المهارات الإدارية المناسبة والتأكيد عليها، والتي يتطلب تأثيرها اتخاذ قرار سريع، وتحدد هذه المهارات الإدارية الدرجة اللازمة من الالتزام من جانب الموظفين والموردين حتى تتمكن الشركة من تحقيق إنجازات تجارية عالية تعد عوامل مؤثرة في رحلة النجاح.

أهمية الدراسة:

سيكون الفهم العام لهذه الدراسة بمثابة دليل مفيد للإدارة وممارسي الموارد البشرية، ومديري التنفيذيين والإداريين في القطاعي الحكومية والشركات (خاصة في بيئة المؤسسة العليا) لفهم كيف يمكن لإدارة الأداء أن تمكن المنظمة من استشعار التغييرات المحتملة في مستوى إنتاجية الأفراد، حسبما سوف تساعدهم على اكتشاف استراتيجيات لاختبار تحديد احتياجات الموظفين وتشجيعهم وتحسين أدائهم ومكافئتهم في العمل. ستكون نتائج هذه الدراسة مفيدة أيضا عمليات التخطيط والتطوير عند وضع السياسات الخاصة بنظام إدارة الأداء الخاص بها من أجل اختيار ممارسات إدارة الأداء التي تتناسب مع متطلبات هذه السياسات والتي تتزوج بشكل أفضل بين طبيعة العمل المنجز ورسالة المؤسسة.

قواعد الإدارة :

المدير هو الشخص الذي ينسق ويشرف على عمل الموظفين بحيث يمكن تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة. لا تتعلق وظيفة المدير بالإنجاز الشخصي - إنها تتعلق بمساعدة الآخرين على أداء عملهم. هل هناك طريقة لتصنيف المديرين في المؤسسات؟ في المؤسسات المهيكلة تقليديًا، يمكن تصنيف المديرين على أنهم من الخط الأول أو الأوسط أو الأعلى.



الشكل (1) مصطلحات شائعة تستخدم لوصف المديرين في التسلسل الهرمي التنظيمي

من الشكل (1) يوضح أن المديرين يقومون بعملهم في المؤسسات، لكن ما هي المؤسسة؟ إنه ترتيب معين للأشخاص لتحقيق غرض معين كليتك أو جامعتك هي المؤسسة؛ وكذلك الجمعيات النسائية والإدارات الحكومية ومنجر البقالة في منطقتك تعتبر جميعها مؤسسات ولها ثلاث خصائص مشتركة: أولاً، منظمة لها غرض مميز، ثانياً، تتكون كل مؤسسة من أفراد، ثالثاً، تقوم

<https://jaspps.com>

جميع المؤسسات بتطوير بعض الهياكل المتعمدة التي يقوم الأعضاء من خلالها بعملهم. قد يكون هذا الهيكل مفتوحاً ومرناً مع عدم وجود واجبات وظيفية محددة أو التقيد الصارم بترتيبات الوظيفة الواضحة وترتبط الإدارة بمهام عدة منها:

• التوظيف والاختيار

التوظيف والاختيار هي عملية تعيين شخص مناسب للقيام بدور (Bratton and Gold, 2001) وفقاً لـ (Armstrong, 2001) يتم تنفيذ عملية التوظيف والاختيار من قبل المؤسسة للحصول على أفضل المرشحين المناسبين لدور معين من خلال إنفاق الحد الأدنى من التكلفة عليه. الهدف الرئيسي من التوظيف والاختيار هو توظيف أفضل الأشخاص المحتملين لجميع المراكز التي تنشأ في المؤسسة بحيث يمكن زيادة إنتاجية المؤسسة.

• التدريب والتطوير

هناك مفهوم خاطئ حول مصطلح التدريب والتطوير ومعظم الناس يعتبرونه هو نفسه ولكن هناك بعض الاختلاف بين التدريب والتطوير والتدريب هو التغيير المنهجي والرسمي في سلوك الفرد بسبب الميول والتعليمات والخبرات المخطط لها (Armstrong, 2001) لكن (Anthony and Kacmar, 1996) يعرفون التدريب على أنه يوفر المعرفة والقدرات المطلوبة لموظفي المؤسسة الأداء مهام معينة بحيث يختلف التطوير إلى حد ما عن التدريب لأنه استخدام المعرفة والمهارات والقدرات من قبل الموظفين، والتي يمكن للموظفين استخدامها لأداء المهام (Anthony, 1996) من الواضح أن التدريب هو توفير التعليم والتعليمات والمعرفة للموظفين حتى يتمكنوا من تحقيق أهدافهم الخاصة والمساهمة في تحقيق أهداف وغايات المؤسسة بشكل جيد من ناحية أخرى، فإن

التطوير هو قدرة الموظفين على كيفية تنفيذ المعرفة والمهارات والتعليمات والتعليم، التي اكتسبوها خلال الدورات التدريبية المختلفة.

• إدارة المكافآت

إدارة المكافآت هي العملية التي يمكن أن تؤدي إلى توفير المكافآت لجميع الموظفين الأكفاء والفعالين (Stredwick, 2000) وفقاً لـ (Armstrong, 2001) ، فإن نظام المكافآت هو ممارسة وسياسات المنظمة ، والتي تمكن الموظف من الحصول على مكافآت بناء على مهاراته ومساهمته وقيمه السوقية وكفاءته. في الوقت الحالي، ربطت المؤسسات المكافآت بأداء الموظفين الآن تقدم الشركات أجراً أساسياً لجميع موظفيها ويمكن لجميع الموظفين الحصول على هذا القدر من المال دون تقديم أداء أفضل ولكن إذا أراد الموظف أن يكسب أكثر، عليه أن يظهر أداء أفضل لأن المكافأة الأعلى مرتبطة بالأداء المناسب. يشجع هذا النوع من نظام المكافآت الموظفين على العمل الجاد وإعطاء أفضل النتائج حتى يتمكن من كسب المزيد من ناحية أخرى، يعد هذا النظام مفيداً للمؤسسة لأنه يمكن للمؤسسات الحصول على مستوى أعلى من الإنتاج من الموظفين بمساعدة حافز إضافي لتحقيق أرباح وأداء أعلى للموظفين.

• إدارة الأداء

ترتبط إدارة الأداء بمقارنة الأهداف والغايات المحددة مسبقاً مع الناتج الفعلي للموظفين. إذا كانت المؤسسة قادرة على تحقيق النتائج المرجوة، فهذا يدل على أن الموظفين يحققون أهدافهم على النحو الأمثل وإلا هناك احتمال أن يكون بعض الموظفين ذوي الأداء الضعيف، والذين لا يستطيعون تحقيق أهدافهم (Stredwick, 2000) وفقاً لـ (Armstrong and Baron, 1998)

<https://jaspps.com>

هو نهج استراتيجي ومتكامل اتجاه أداء الأفراد والفرق الذين يقدمون أفضل ما لديهم من أجل نجاح المؤسسة. تقييم الأداء هو عملية المراقبة المستمرة لتحقيق الأهداف التنظيمية بطريقة فعالة Tyson (York, 2002).

مشكلة الدراسة :

اجتذبت مسألة إدارة العمليات اهتمام العلماء والخبراء والمديرين في مواقفهم تجاه تحسين مستوى تفوق أداء الأعمال في المؤسسة. كان العدد المحدود للدراسات التي فحصت وحددت وحللت فكرة دورة إدارة العمليات ومكوناتها لتأثيرها المتوقع على الجوانب المختلفة لأداء الأعمال المتفوق للمؤسسة دافعاً لتبني هذه الفكرة من حيث الإدراك والتصميم والإنجاز في قطاع الحكومي البلدي التي لها دور رائد في تحسين المجتمعي وبالتالي يتعين على دوائر هذا القطاع أن تكون على دراية بدورة إدارة العمليات واستخدامها لتحقيق التفوق في أداء أعمالها.

وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الأسئلة التالية:

1- هل هناك أي تأثير لإدارة عمليات الأعمال على تفوق أداء الأعمال؟

2- هل هناك أي تأثير لإدارة عمليات الأعمال على تفوق الأداء التشغيلي؟

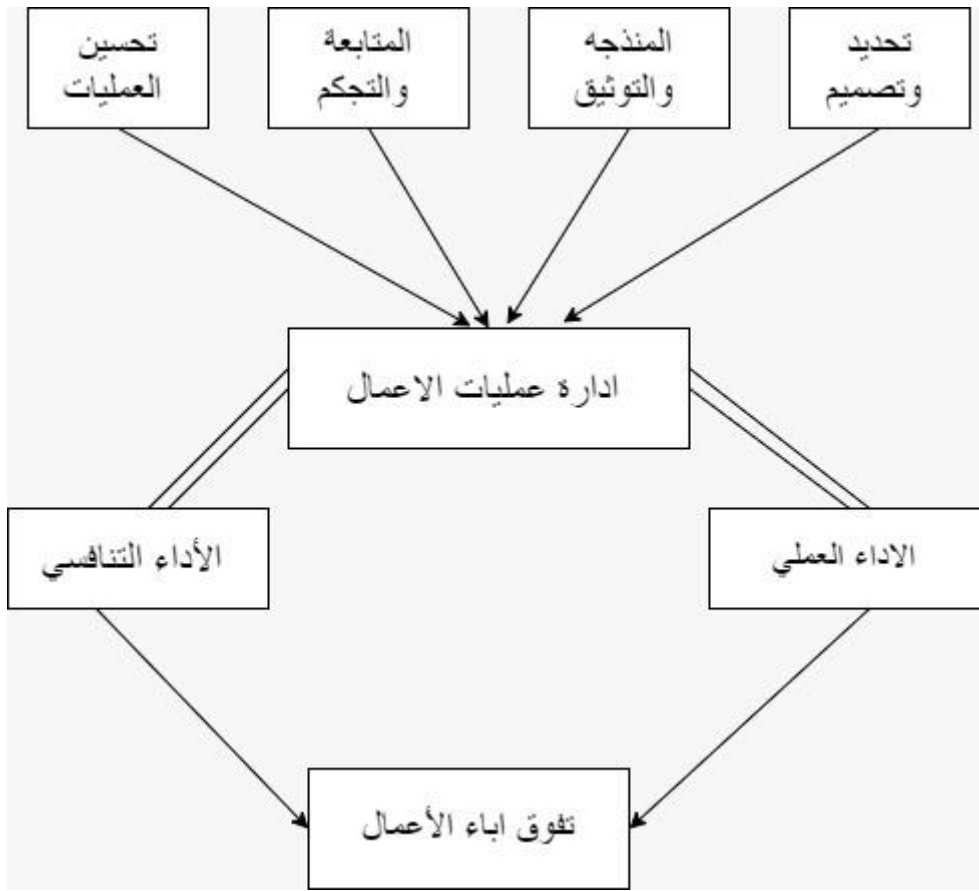
3- هل هناك أثر لإدارة عمليات الأعمال على تفوق الأداء التنافسي؟

نموذج البحث والفرضيات الرئيسية والفرعية بناء على للدراسات السابقة:

الفرضية - 1 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الأهمية ($a > 0.05$) لإدارة عمليات الأعمال ومجالاتها على تفوق أداء الأعمال.

الفرضية 1-1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الأهمية ($\alpha > 0.05$) لإدارة عمليات الأعمال ومجالاتها على التفوق في أداء الأعمال التشغيلية.

الفرضية 1-2: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الأهمية ($\alpha > 0.05$) لإدارة عمليات الأعمال ومجالاتها على التفوق في أداء الأعمال التنافسي.



الدراسات السابقة :

بعد دراسة بعض من الدراسات السابقة حول عملية تطوير الإدارة لتحسين الأداء المؤسسي في قطاع الأعمال سواء الحكومي أو الخاص، وتاليا ملخص الدراسات وأهم النتائج التي توصل إليها الباحثون.

آمال وسامية (2019): دور الإدارة الإستراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى حراسة أثر التكنولوجيا فيه التحسين المؤسسي. حيث إن عصرنا الحالي يتأثر بشكل كبير بالتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية السريعة والمستمرة في مواجهة هذه التحديات، فإن الإدارة التقليدية لعملياتها ووسائلها غير قادرة على جعل المؤسسة قادرة على المنافسة. الأمر الذي يتطلب أن تستخدم هذه المؤسسات جميع أساليب الإدارة الحديثة المتاحة لتمكينها ومساعدتها على تحسين أدائها لتحقيق أداء متفوق تتضمن هذه العملية تصميمًا وتنفيذًا وتقييمًا.

الاستراتيجيات التي ستمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها. أصبحت الإدارة الإستراتيجية ضرورة لا ترفًا لأنها تؤدي إلى أداء المؤسسات في العاصر والمستقبل، إذا تم تطبيقها بشكل جيد.

جهرة (2019): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي.

أوضحت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومواكبة التطور التكنولوجي في عملية تطوير وتحديث المؤسسات لمواكبة المستجدات والمتغيرات في البيئة الخارجية حيث أظهرت الدراسة أن لتطبيق التكنولوجيا أثرًا كبيرًا على تحسين أداء المؤسسة بشكل عام. وقامت الدراسة على جمع البيانات عشوائيًا من مختلف الإدارات والرتب الوظيفية على أساس دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة. واستخلص التحليل الإحصائي للبيانات إلى أن للإدارة الإلكترونية الأثر الأكبر في تحسين أداء المؤسسة.

أشرف وآخرون: (2019): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مديري المدارس الحكومية في محافظة بيت لحم.

قامت الدراسة على دراسة دور التكنولوجيا في تحسين أداء مديري المدارس الحكومية في محافظة بيت لحم. فقد تم إعداد استبانة عشوائية موزعة على 28 مديرًا مدرسيًا، فأشارت النتائج إلى أن للتكنولوجيا دورًا هامًا في رفع مستوى مديري المدارس من حيث مجال الكفاءات والقدرات البشرية والبنية التحتية بالإضافة إلى الممارسات الإدارية لمديري المدارس واستخلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات علاقة في الدور الإداري في المدارس.

John (2018): The Impact of Management Practices on SME Performance.

قامت الدراسة على دراسة تأثير ممارسات الإدارة على أداء الشركات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في بريطانيا خلال الفترة 2011-2014 ، باستخدام مجموعة بيانات فريدة تربط بيانات الصباح حول ممارسات الإدارة ببيانات أداء الشركة من سجل الأعمال الرسمي في المملكة المتحدة. وتم التوصل إلى أن الشركات الصغيرة والمتوسطة أقل احتمالاً لاستخدام ممارسات الإدارة الرسمية من الشركات الكبيرة، ولكن هذه الممارسات لها فوائد واضحة لأولئك الذين يستخدمونها. حيث مثل هذا التطبيق يساعد الشركات على النمو وزيادة إنتاجيتها. تظهر العوائد بشكل أكبر بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستثمر في ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب والأجور المتعلقة بالأداء وتلك التي تحدد أهداف رسحية للأداء.

زهرة (2017) دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي.

قامت الدراسة على تحليل المحور الأساسي للمنظمات المعاصرة في عملية التطوير الإبداعي لبيئة تنظيمية تعمل على تطوير الاتجاهات الإبداعية في النهج الفكري والعلمي. فكان لبناء نظام قائم على القيم والمعايير والممارسات الوظيفية الدور الهام الذي يعكس على تحسين أداء الموظفين في المؤسسة واستخلصت الدراسة على انه بناء نظام إداري مرن يتميز بالتعقيد أو الجمود ومناخ الثقة التنظيمي بين العاملين هو الأساس في التواصل المفتوح والتنمية التي بدورها تساهم في تدفق المعلومات وحل المشكلات، الأمر الذي يؤثر على السلوك الإبداعي ويحسن الأداء.

Jayarama (2016): A STUDY ON IMPACT OF Sitansu and PERFORMANCE MANAGEMENT SYSTEM ON ORGANIZATION.

تمت دراسة تطوير وتنفيذ نظام إدارة الأداء في المؤسسات لتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، حيث إن نظام إدارة الأداء أمر حيوي للمؤسسة. قامت الدراسة باستكشاف العلاقة بين نظام إدارة الأداء والفعالية التنظيمية، فكانت نتيجة الدراسة على أن هناك علاقة متينة بين نظام إدارة الأداء والفعالية التنظيمية حيث تطابقت نتائج الدراسة مع الدراسات البحثية السابقة التي تؤكد على تأثير نظام إدارة الأداء على الفعالية التنظيمية. حيث تم تبرير العلاقة وتأثير المتغيرات من خلال القيم الإحصائية.

Haitham and Neama (2015): THE IMPACT OF BUSINESS PROCESS**MANAGEMENT ON BUSINESS PERFORMANCE SUPERIORITY.**

الهدف من هذه الدراسة هو قياس تأثير إدارة عمليات الأعمال على تفوق أداء الأعمال في المؤسسة. حيث تبنت الدراسة نهج دورة حياة إدارة العمليات التجارية كأساس لاكتشاف فكرة التفوق. تضمنت عينة الدراسة (89) مديراً من مختلف القطاعات، وتم استخدام آرائهم وإجاباتهم في تحديد العملية وتصميمها، ونمذجة العملية وتوثيقها، ومراقبة العمليات والتحكم فيها، وتحسين العملية، بالإضافة إلى وصف أبعاد تفوق أداء الأعمال التشغيلية والتنافسية. وذلك لتسليط الضوء على مساهمة إدارة عمليات الأعمال في تفسير تفوق أداء الأعمال في المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يتطلب التفوق المستدام.

من مديري المؤسسات دعم توجيه العمليات التجارية مالياً ومعنوياً ضمن نافذة قيادة الأعمال، التي تتميز بالمخاطر وتغيير منظور المستقبل من قيمة تفوق أداء أعمال المنظمة.

Samuel and Joshua (2015): An Evaluation of the Impact of Effective**Management on the Growth and Profitability of New Industries a****Case Study of Alba – Bello Trading Company Zaria.**

تهدف الدراسة إلى تقييم اثر الإدارة على نجاح الاعمال، حيث إن الهدف الرئيسي لأي عمل هو تعظيم الأرباح وزيادة أرباح المساهمين وتقليل التكلفة وضمان الاستمرارية. لذلك ازدادت الحاجة إلى إدارة فعالة في جميع الأعمال للضمان. فقد كشفت الدراسة أن الإدارة الفعالة لعبت دوراً حيوياً في جعل شركة Alba Bello Trading Company- تفخر بمكانتها حيث تمت صياغة استبيان

<https://jaspps.com>

وتوزيعه وأظهرت النتيجة التي تم الحصول عليها من التحليل أنه على الرغم من إمكانية الحصول على إدارة فعالة للموارد في شركة، في حين أنه لا يزال هناك الكثير الذي يتعين القيام به للحفاظ على نجاح الشركة، حيث لا يزال هناك استياء من علاقة الإدارة والموظف.

Kent and Mikael (2015): Business Strategy and Management Control

Measures for Success!

قامت الدراسة على دراسة العلاقة بين الإستراتيجية وأنظمة التحكم الإداري. وكان الغرض الرئيسي منا هو تحقيق الأهداف الإستراتيجية التي تم تحديدها للمؤسسة. في حين تظهر الدراسات الحديثة أن أكبر مشكلة تواجه الشركات اليوم هي أن أنظمة التحكم الإداري لا تركز بشكل كافٍ على عوامل النجاح الحاسمة للمؤسسات واطهر الاستنتاج العام هو أن الشركات تختار تدابير التحكم في الإدارة التي تدعم إستراتيجية الأعمال التي توظفها أيضًا الاستخدام التقليدي لتدابير التحكم في الإدارة يدعم بشكل أفضل استراتيجية قائد التكلفة واقتصر الاستنتاج الثاني على أنه لا يمكن تفسير نقص التكيف بين إدارة العملاء المتعددين للشركات واستراتيجية أعمالهم من خلال التغييرات في إستراتيجية أعمالهم و / أو إدارة العملاء المتعددين على مدار العامين أو الثلاثة أعوام الماضية.

Andre de Waal (2011): The impact of performance management on the results of a non-profit organization.

هدفت الدراسة إلى دراسة التأثير الكمي لإدارة الأداء على نتائج منظمة غير ربحية. حيث تم جمع بيانات الأداء الكمي للمؤسسة بعدة مراحل قبل وبعد تطبيق إدارة الأداء، وربطها بالأنشطة والأحداث الرئيسية التي حدثت في المؤسسة. أما فيما يخص القيود والآثار، فلقد كان من الأهم قيود البحث

<https://jaspps.com>

هو أنه من الصعب دائماً عزل تأثيرات حدث معين على النتائج الإجمالية للمؤسسة، على الرغم من الأخذ بعين الاعتبار تأثير الأحداث الأخرى، حيث إن بعض هذه الأحداث تلعب دوراً هاماً. أما الآثار العملية، فقد دعمت النتائج المديرين الذين يرغبون في تقديم إدارة الأداء لتحسين نتائج مؤسستهم. في الوقت نفسه، تشير الدراسة إلى أن إدخال واستخدام إدارة الأداء يحتاج إلى اهتمام مستمر من الإدارة من أجل تحقيق النجاح والحفاظ عليه على المدى الطويل.

عذاري (2011) أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين.

الغرض من هذه الدراسة كان دراسة أثر التمكين والابتكار في تحسين أداء الموظفين في الهيئة العامة للصناعة بدولة الكويت . حيث عملت الباحثة على تنظيم استبانة وزعت على 250 موظفًا في القطاع الوظيفي، حيث تم تحليل البيانات بالطرق الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة. وأوصت الدراسة على توضيح مفهوم تمكين بين المديرين والموظفين من خلال القيام بالمقابلات والاجتماعات والبرامج التدريبية و ورش أيضًا إنشاء ما يسمى ببنك الأفكار الإبداعية، لدعم المبدعين والموهوبين والعمل على تنمية مهارات التفكير الإبداعي.

الخلاصة :

تركز الدراسة على تأثير أداء الإدارة على إنتاجية وتحسين أداء الموظفين والمؤسسة. فكان للمكافآت التأثير الأقوى على إنتاجية الموظف، حيث يتم تشجيع الموظفين بالمكافآت والأجور التي تجعلهم يرغبون في القيام بعمل أفضل لكسب المزيد من الحوافز والمكافآت أيضًا، كان لملاحظات الأداء تأثير قوي على إنتاجية الموظف، مما يشير إلى أن التعليقات الإيجابية تعمل

<https://jaspps.com>

على تحسين إنتاجية الموظف بالإضافة إلى عملية تطوير وتدريب الموظفين على مختلف البرامج والأساليب التكنولوجية المواكبة التطور.

حيث تبنت الدراسة القواعد الأساسية للإدارة في التحسين المؤسسي الإحصاء، وأوصت بعدة ممارسات قد ساهمت في تحسين وتطوير عدة قطاعات، ومنها :

- زيادة الوعي لدى الموظفين بتدريبهم وتطويرهم كعامل مهم لتحقيق التفوق في أداء الأعمال والحصول على نفس الدرجة من الاهتمام لكل من الأداء التنافسي و التشغيلي لضمان استمرارية المؤسسة وتميزها.
- عقد المسابقات التمييزية المبنية على المكافآت التي تساعد في نشر روح تطوير الذات في المجالات المعرفية والثقافية في القيام بلا عمال لتحسين صورة المؤسسة. العمل على استقطاب ذوي الكفاءات والخبرات من شتى المجالات لبناء بيئة ومناخ عمل قادر على تقصي الفكرة المثالية في عملية التطوير والتحديث لتحسين الأداء المؤسسي.

المراجع :

- أشرف واخرون (2019): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مديري المدارس الحكومية في محافظة بيت لحم. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني، العدد 15 مجلد 1.
- آمال و سامية (2019) دور الإدارة الإستراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية العدد ،1 مجلد 4، صفحة 68-79

<https://jasps.com>

- جهرة (2019): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة على الولاية المنتدبة أولاد جلال رسالة ماجستير منشورة في جامعة محمد خيضر - بسكرة.
- زهرة (2017): دور الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي. مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 17، مجلد 2.
- عذاري (2011): أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعات في دولة الكويت . رسالة ماجستير منشورة في جامعة الشرق الأوسط.