شبكة المعلومات الجامعية

بسم الله الرحمن الرحيم

شبكة المعلومات الجامعية

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات

يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار

أثر تطبيق نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

(دراسة تطبيقية على وزارة الأوقاف المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

ألفت السيد احمد عبد البصير

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ـ جامعة الازهر ٢٠٠٠

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ـ جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠٢١

صفحة الموافقة علي الرسالة

أثر تطبيق نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

(دراسة تطبيقية على وزارة الأوقاف المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

ألفت السيد احمد عبد البصير

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ــ جامعة الازهر ٢٠٠٠

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ـ جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

١ – ا.د/محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – ا.د/جيهان عبد المنعم رجب

أستاذ التسويق ـ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ – ا.د/إبراهيم سعد المصري

أستاذ الاقتصاد وعميد كلية العلوم الإدارية الأسبق

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

٤ – د. /وائل فوزي عبد الباسط

أستاذ الاقتصاد المساعد ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠٢١

أثر تطبيق نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

(دراسة تطبيقية على وزارة الأوقاف المصرية)

رسالة مقدمة من الطالبة

ألفت السيد احمد عبد البصير

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ــ جامعة الازهر ٢٠٠٠

ماجيستير في العلوم البيئية ــ كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية ـ جامعة عين شمس ٢٠١٦

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ – ا.د/محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ – د. /وائل فوزي عبد الباسط

أستاذ الاقتصاد المساعد ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / /٢٠٢١

موافقة مجلس الكلية / /٢٠٢١ موافقة الجامعة / /٢٠٢١

٢٠٢١

بسم الله الرحمن الرحيم

(قَالَ يَا قَوْمِ أَرَأَيْتُمْ إِنْ كُنْتُ عَلَىٰ
بَيِّنَةٍ مِنْ رَبِّي وَرَزَقَنِي مِنْهُ رِزْقًا
حَسَنًا ۚ وَمَا أُرِيدُ أَنْ أُخَالِفَكُمْ إِلَىٰ مَا
أَنْهَاكُمْ عَنْهُ ۚ إِنْ أُرِيدُ إِلا الإصلاح
مَا اسْتَطَعْتُ ۚ وَمَا تَوْفِيقِي إِلا بِاللَّهِ ۚ
عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ)

سورة هود، الآية: ٨٨

إهداء

✍ إلى أسَاتِذَتِي الأجِلَّاءَ

إلى كُلِّ ذِي فضلٍ أَوْ كَانَ سَبَبَا فِيمَا مَنَّ اللَّه بِهِ عَلَينَا مِنْ عِلْمٍ

إلى كُلِّ مَنْ أَضَاءَ بِعِلْمِهِ عَقْل غَيْرِهِ

أَوْ هَدَى بِالْجَوَابِ الصَّحِيحِ حَيْرَة سَائِلِيهِ

فَأظهرَ بِسَمَاحَتِهِ تَوَاضُعَ الْعُلَمَاءِ

وَبِرَحابَتِهِ سَمَاحَةَ الْعَارِفِينَ.

وَإلى جَمِيعِ الأَهْلِ وَالأَصْدِقَاء الَّذِين سَانَدُونِي بِتَشْجِيعِهِم

وَدُعَائِهِم الْمُتَوَاصِل.

إلَيْهِمْ جَمِيعًا أَهْدِي هَذَا الجُهْدَ الْمُتَوَاضِع.

شكروتقدير

أحمد الله –عز وجل– الذي مَنَّ عليَّ بفضله، وأعانني على إتمام هذه الدراسة، وعلمني ما لم أكن أعلم، وكان فضله عليَّ عظيماً، فسبحانك لا أحصي ثناءً عليك أنت كما أثنيت على نفسك، وأصلي على صفوة أنبيائه سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وأوليائه.

تتقدم الباحثة بخالص الشكر والاحترام للسادة المشرفين على الرسالة:

الأستاذ الدكتور/ محمود صبح أستاذ التمويل والإدارة المالية بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لتكرمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من جهود في متابعة عمل الباحثة، ولتعاونه وسعة صدره البالغة، **وكذلك الدكتور/ وائل فوزي عبد الباسط** أستاذ الاقتصاد المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لتكرمه بقبول المشاركة في الإشراف على هذه الرسالة، والذي لم يبخل بمشورة أو رأي، فله جزيل الشكر.

تتقدم الباحثة بخالص الشكر والاحترام للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور/ إبراهيم المصري أستاذ الاقتصاد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية؛ لموافقته على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فله الشكر وكامل الاحترام والتقدير، و**كذلك الأستاذة الدكتورة/جيهان رجب** أستاذ التسويق بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لتكرمها بالموافقة على المشاركة بلجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فلسيادتها عظيم الشكر والامتنان.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والاحترام للسادة الأفاضل:

الزملاء والزميلات العاملين بديوان عام وزارة الأوقاف (أسرتها الثانية) الذين ساندونها ودعموها بالتشجيع والثقة، متمنيةً لهم أن يوفق الله أولادهم إلى ما يحب ويرضى.

هؤلاء جميعاً... تتقدم إليهم الباحثة بالشكر والتقدير

الباحثة

المستخلـــص

أصبحت الحاجة للتغيير في أساليب عمل المؤسسات الحكومية أمراً حتميًا في ظل تنامي الوعي لدى المواطنين بالمطالبة بالاهتمام بالجودة والمرونة في تقديم الخدمات العامة، وقد ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية، والتي تشكل مدخلاً حديثاً لتطوير الأداء الحكومي، والبلوغ به إلى مستويات التميز والتفوق، ومن أبرزها: مفهوم التميز المؤسسي، والذي يهدف إلى تحرير القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين من خلال مسابقات تتنافس فيها الأجهزة الحكومية؛ استناداً إلى تميزها في جودة الخدمات التي تقدمها في ضوء معايير ومؤشرات مصممة لهذا الغرض.

قد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تطبيق معايير نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية الخدمية، وتحسين معدلات التنمية المستدامة على المستوى القومي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للدراسة، وكذلك الاعتماد على المنهج التطبيقي بجمع البيانات؛ من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للدراسة من خلال عينة مكونة من (٢٦٥) عاملاً من العاملين بديوان عام وزارة الأوقاف من الذين لهم صلة مباشرة بتقديم الخدمات للمتعاملين، وإخضاع جميع البيانات التي تم جمعها من مفردات العينة للتحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وبرنامج (Amos).

قد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتميز المؤسسي بأبعاده المختلفة على تطوير الأداء المؤسسي؛ حيث كان أفضلها في مجال (تمكين الموارد البشرية)، وأدناها في مجال (التكنولوجيا المتكاملة)، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطوير الأداء المؤسسي بأبعاده المختلفة على التنمية المستدامة؛ حيث كان أفضلها بُعد (الثقة)، وأدناها بُعد (ملموسية الخدمة)، كما يوجد أثر ذو دلالة معنوية إحصائية للتميز المؤسسي على التنمية المستدامة بوجود تطوير الأداء المؤسسي كمتغير وسيط.

قد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة التميز في المؤسسات الحكومية، والعمل على توفير العناصر المالية والفنية والبشرية؛ حتى ينعكس ذلك إيجابياً على الخدمة المقدمة للجمهور، وتطوير الأداء الخدمي بتلك المؤسسات، وكذلك الاستفادة من دور مؤسسة الوقف في دعم جهود التنمية المستدامة على المستوى القومي؛ من خلال الإسهام في المشروعات ذات المردود البيئي بصورة مباشرة.

الكلمات المفتاحية:

نموذج التميز المؤسسي، تطوير الأداء المؤسسي، التنمية المستدامة، وزارة الأوقاف المصرية.

ملخـص الدراســة

مقدمـة:

أصبحت الحاجة للتغيير في أساليب عمل المؤسسات الحكومية أمراً حتميًا في ظل تنامي الوعي لدى المواطنين بالمطالبة بالاهتمام بالجودة والمرونة في تقديم الخدمات العامة، وهذه المطالبة تزداد يومًا بعد يوم خاصة في ظل المتغيرات المحلية والعالمية المتسارعة، وقد أدركت المؤسسات العامة أنه لا يكفي أن تقدم الخدمة بالجودة المطلوبة من حيث تقديمها بدون أخطاء وإنجازها بالسرعة الملائمة وبالشكل الصحيح من أول مرة؛ حيث إنه لا حديث عن التنمية ونجاحها أي كان مجالها دون الاعتماد على مؤسسات حكومية قادرة على تحمل عبء العمليات التنموية مرتكزة في ذلك على المفاهيم الإدارية الحديثة.

في هذا الإطار ظهرت مجموعة من المفاهيم الإدارية والتي تشكل مدخل حديث لتطوير الأداء الحكومي والبلوغ به إلى مستويات التميز والتفوق، ومن أبرزها مفهوم التميز المؤسسي، والذي يهدف إلى تحرير القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين من خلال مسابقات تتنافس فيها الأجهزة الحكومية استنادا إلى تميزها في جودة الخدمات التي تقدمها والارتقاء بالنظم وأساليب العمل والعلاقات التنظيمية السائدة بها، والتي تتيح فرص التحسين والتطور المستمر في ضوء معايير ومؤشرات مصممة لهذا الغرض.

تعتبر وزارة الأوقاف المصرية أحد أهم الوزارات الخدمية في مصر، والتي لا يقتصر دورها على تقديم الخدمات الدينية فقط، بل يمتد ليشمل المساهمة الجادة في رفع معدلات التنمية الاقتصادية للدولة بصفة عامة والتنمية المستدامة بصفة خاصة؛ نظراً لما تمتلكه هذه المؤسسة من أصول واستثمارات، وبما توفره من خدمات اجتماعية، وبتمويلها المشروعات الخدمية في مجالات عدة كالتعليم، الصحة، وغيرها من الخدمات والمنافع العامة، وتساهم مؤسسة الوقف في مصر بجزء كبير من إيراداتها في برامج التنمية المستدامة على المستوى القومي من خلال إسهاماتها الفعالة ببرامج مختلفة لمكافحة الفقر والرعاية الاجتماعية رفع درجة الوعي بالقضايا المجتمعية المختلفة.

ركزت الدراسة الحالية على الاعتماد على مفهوم نماذج التميز المؤسسي في تحسين الأداء الخدمي بالمنظمات الحكومية ومواجهة كافة التحديات بتوفير بيئة عمل مثالية تقل فيها عوائق تحقيق أهداف المنظمة إلى أقل حد ممكن وتهيئة مناخ وأجواء العمل بها؛ مما

يؤدي إلى تحسين وتطوير الأداء الخدمي، وبما ينعكس إيجابيا على معدلات التنمية بصفة عامة والتنمية المستدامة بصفة خاصة.

أولاً مشكلة الدراسة:

على الرغم من ضخامة الاستثمارات والمهام الموكلة إلى وزارة الأوقاف المصرية إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات تشمل تحديات خاصة بالقطاع الحكومي المصري بصفة عامة وتحديات تتعلق بالطبيعة الخاصة بمؤسسة الوقف في مصر، فعلى المستوى القومي: تواجه المؤسسات الحكومية المصرية بمجموعة من التحديات تتمثل في ضعف الأداء وصعوبة التعامل مع المتغيرات المحيطة في ظل تصاعد الشكوى المواطنين (متلقي الخدمة) من بطء الخدمة وضعف الجودة، وذلك على الرغم من وضع خطط الإصلاح الإداري على مدى العقود السابقة، حتى أصبح تطوير الأداء الحكومي ينظر إليه باعتباره مصفوفة مخاطر تهدد ببقاء أجهزة الدولة، وتفتح الباب للتلاعب بموارده بسبب وجود سياسات مشوهة وغير مرتبطة بالواقع، وغير مستجيبة للاحتياجات؛ مما أدى إلى عدم تكامل خطط وبرامج تطوير الأداء الحكومي، كما تواجه مؤسسة الوقف في مصر بمجموعة من التحديات بصفة خاصة، حيث أكدت بعض الدراسات وجود بعض التحديات التي تواجهها في سبيل تحقيق أهداف ها والتي تتمثل في حسن استخدام رؤوس الأموال التي وضعت تحت سلطة إدارة مؤسسة الوقف من قبل المتبرعين، إضافة إلى الحاجة إلى زيادة ثقة المجتمع في مؤسسة الوقف.

في سبيل محاولة التصدي لتلك التحديات (العامة والخاصة) تكمن مشكلة الدراسة في بيان كيفية المساعدة في مواجهة تلك التحديات التي تواجه مؤسسة الوقف في مصر من خلال تطوير الأداء بتلك المؤسسات بالاعتماد على نموذج التميز المؤسسي المصري.

مما سبق فإن **مشكلة الدراسة** تبلورت في محاولة التعرف على أثر تطبيق نماذج التميز على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ويمكن الوصول إلى مشكلة الدراسة الرئيسية من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما العلاقة بين تحسين الأداء بالمؤسسات الحكومية ومفهوم التنمية المستدامة؟

٢. كيف يمكن الاستفادة من تطبيق نماذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالجهات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بالتطبيق على وزارة الأوقاف المصرية؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:

١. توضيح دور تطبيق معايير نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية الخدمية.
٢. بيان أثر تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية على تحسين معدلات التنمية المستدامة على المستوى القومي.
٣. توضيح أثر تطبيق معايير نموذج التميز المؤسسي على معدلات التنمية المستدامة.
٤. تقديم بعض التوصيات التي أملت الباحثة أن تساهم في زيادة فاعلية الأداء بالمؤسسات الحكومية بالاعتماد على مفهوم التميز المؤسسي كأحد الأساليب الإدارية الحديثة بالمنظمة محل الدراسة (وزارة الأوقاف المصرية).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

يمكن إبراز أهمية الدراسة في كل من النقاط التالية:

١ -الأهمية العلمية:

أ -مواكبة التطورات العالمية بعد إن حظيت نماذج التميز باهتمام عالمي للفوائد الكبيرة التي حصلت عليها المنظمات الاقتصادية على اختلاف أنواعها عند تطبيقها خاصة بُعد نجاح ممارسات التميز في تحقيق العديد من الإنجازات الباهرة في العديد من المنظمات العالمية، والإقليمية والعربية في الآونة الأخيرة التي عملت على تبني هذا المفهوم وتطبيقه.

ب -الدور الهام لعملية التطوير الإداري للمؤسسات الحكومية حيث إن جزءًا كبيرًا من الأهداف التنموية المستدامة يقع على عاتق الجهاز الحكومي ذاته؛ مما يستلزم البحث عن السياسات **الإدارية** الحديثة بما يعمل على رفع معدلات التنمية المستدامة على المستوى القومي.

ج -محاولة سد الفجوة العلمية الخاصة بالتعرف على أثر نموذج التميز المؤسسي- خاصة النموذج المصري- في تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية، ومدى أثر ذلك على تحسين معدلات التنمية المستدامة في مصر.

د -

٢ -الأهمية العملية:

أ - تزايد الضغوط بتطوير الأداء الخدمي بالمؤسسات الحكومية المصرية وبناء الثقة بين الحكومة والمتعاملين عن طريق الاعتماد على الطرق الإدارية الحديثة التي تساهم في بناء المنظمة المتعلمة القادرة على التعامل مع التحديات المستقبلية.

ب -اختيار وزارة الأوقاف المصرية للتطبيق العملي للدراسة؛ لما تلعبه من دور حيوي في مجالات التنمية بما تملكه من استثمارات وبما لديها من قدرة على تطوير حجم تلك الاستثمارات بما يخدم أهداف التنمية المستدامة.

رابعاً: فروض ومتغيرات الدراسة:

١ -فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها وتحقيقًا لأهداف ها سعت الباحثة إلى اختبار الفروض التالية:

أ يوجد أثر ذو دلالة معنوية إحصائية للتميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسي.

ب - يوجد أثر ذو دلالة معنوية إحصائية لتطوير الأداء المؤسسي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

ج - توجد أثر ذو دلالة معنوية إحصائية للتميز المؤسسي على التنمية المستدامة بوجود تطوير الأداء المؤسسي كمتغير وسيط.

٢ -متغيرات الدراسة:

يمكن الوصول إلى اختبار الفروض السابقة من خلال المتغيرات التالية:

أ. **المتغير المستقل:** التميز المؤسسي وقد قامت الباحثة بتطوير استبانة كأداة للدراسة، والذي يضم سبعة أبعاد للتميز المؤسسي (القيادة، التركيز على المتعاملين، الخدمات وقنوات تقديمها، تجربة المتعامل، كفاءة الخدمة والابتكار، تمكين الموارد البشرية، التكنولوجيا المتكاملة).

ب. **المتغير الوسيط:** تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية وقد قامت الباحثة بتطوير استبانة كأداة للدراسة، والذي يضم الأبعاد (الاعتمادية، ملموسية الخدمة، الاستجابة، الثقة، التعاطف).