

المحاضرة الثانية: مفهوم ونماذج تقويم المنظمات الاجتماعية

١- تقويم المنظمات الاجتماعية (اهداف التقويم -خطواته)

٢- نموذج جاك روثمان لتقويم المنظمات

٣- ادارة الجودة الشاملة بالمنظمات الاجتماعية

اولا : المقصود بتقويم المنظمات الاجتماعية

- هي خطوات علمية يشارك فيها العاملون في المنظمة او من خارجها بهدف تقييم اداء ادارتها واقسامها والتعرف على مدى تحقيقها لاهدافها وتنفيذ خططها المرسومة واستخدام مواردها مقارنة بالمستويات المستهدفة مع الاستفادة من نتائجه في تحسين ادائها وزياده فعاليتها في خدمة عملائها والبيئة .

يتضح من التعريف مايلي :

١- تقويم المنظمات عملية علمية تتضمن خطوات منهجية

يشارك فيها العاملون واخرون من خارج المنظمة للتعرف

على ما تحقق من اهداف

٢- التعرف على الظروف التي ادت لتحقيق الاهداف والصعوبات التي واجهتهم

٣- اقتراح توصيات لتحسين العمل وتحقيق الاهداف حتى تقدم الخدمات بكفاءة

ووقت ملائم مما يكسبها الفاعليه والشرعية

اهداف تقويم المنظمات

١- التعرف على مدى تحقيق الاهداف -ومواطن الضعف وازالتها ومواطن القوة

٢- التحسين المستمر للبرامج واستثمار الموارد

وتحسين اساليب التخطيط لتلائم احتياجات العملاء ومواجهة مشكلاتهم

٣-التقويم وسيله لشرح وظائف المنظمة للعملاء

٤-التعرف على فاعليه الممارسه المهنية وتحسينها مما يكسب المنظمة الشرعيه

مستمده من خدماتها الملائمة للبيئة المتغيرة

٥-التعرف على راي العملاء بالخدمة سواء الكم او الكيف او المعاملة وسرعه الاداء

خطوات تقويم المنظمات الاجتماعية

- ١-تحديد الهدف من التقويم (للمنظمة ككل ام لاحد جوانبها)
- ٢-تحديد المعايير التي تستخدم بالتقويم (يشارك فيه العاملون بالمنظمة او من خارجها في تحديد تلك المعايير حتى يتم تصميم الادوات المناسبة لجمع البيانات عن الجانب المراد تقويمه)
- ٣-جمع البيانات الخاصة بالتقويم (من خلال الاستعانه بجامعى بيانات متخصصين لتحقيق الموضوعيه والجديه)
- ٤-تحليل البيانات التي تم جمعها (تفريغ البيانات وتحليلها لتفسيرها في ضوء ظروف المؤسسة والبيئة للتوصل لتوصيات يستفاد منها في التطوير)

- ٥-كتابة التقرير عن تقويم المنظمة (يشمل هدف التقويم -المسئول عنه -الاجراءات المتبعه -خطواته -التوصيات)
- ٦-اتخاذ الخطوات الصحيحة (وذلك في حاله انحرافات غير مقبولة في الاداء بعد تحليل دقيق للاسباب المؤدية لها لوضع علاج مناسب لها)

وفى نهاية نستطيع ان نقول ان التقويم يجب على الاسئلة الاتيه :

- ١-من المسئول عن التقويم ؟
- ٢-ماهى جوانب التقويم ؟
- ٣-ماهى اساليبه؟

- ٤- ماهى اسبابه؟
- ٥- ماهى الفترة الزمنية التى يتم بها؟
- ٦- ماهى الجوانب التى تستدعى العلاج

نماذج تقويم المنظمات الاجتماعية

تعددت نماذج تقويم المنظمات الاجتماعية الا ان كل منها يركز على الجوانب التى يرى انها اكثر تعبيراً عن تقويم المنظمة ومنها

• نموذج جاك روتمان

حدد فيه عدد من المتغيرات الرئيسية للتقويم ووضع لكل متغير مجموعه من المؤشرات يجب قياسها للحكم على تقييم المنظمة

١-العوامل المرتبطة بالعاملين بالمنظمة والعلاقة بين المهنيين والمستفيدين

-طبيعة العلاقة بين العاملين بالمنظمة وبينهم وبين المستفيدين

-العلاقة بين العاملين والرؤساء

-العلاقة بين مختلف التخصصات بالمنظمة بعضهم البعض

-العلاقات غير الرسمية بين العاملين

-معرفة العاملين ببرامج المنظمة

-مهارات ومعلومات العاملين حول ادوارهم بالمنظمة

-المعارف المهنية الاخرى للعاملين تفيد في تحقيق الاهداف

٢-العوامل المرتبطة بدعم المنظمة داخليا وخارجيا

-مدى توافر الدعم الداخلى للمنظمة

-مدى توافر الدعم الخارجى ودعمه لاهداف المنظمة

-مدى ترابط التنظيم الادارى بالمنظمة-

-التنسيق بين جهود العاملين-مشاركه العاملين بالمنظمه

٣- مشاركة المستفيدين من المنظمة

-المشاركة في دعم برامجها-التعرف على المنظمه وبرامجها-مقاومتهم لتغيير البرامج

٤-العوامل المرتبطة بالدعم المجتمعي للمنظمة

-طبيعه الدعم المجتمعي-مدى الدعم لبرامج المنظمه-تأثير المجتمع على برامج المنظمه-

العوامل المؤثرة على طبيعه تقييم المنظمات الاجتماعية

١-ضعف العلاقات بين العاملين والمستفيدين خاصة وبالمجتمع المحلي عامه

٢-ضعف الدعم الداخلى والخارجى للمنظمه مما يؤثر على طبيعه برامجها وخدماتها

٣-نقص معارف العملاء بانشطه وبرامج المنظمه ونقص الاحساس باهمية دعمها

٤-نقص المعلومات المجتمعية وعدم التعاون المتبادل بين المنظمة والمجتمع المحيط وضعف التمويل المجتمعي لبرامجها

ادارة الجودة الشامله بالمنظمات الاجتماعية

يعتبر ادارة الجودة الشامله من الاتجاهات الحديثه في تطوير ادارة المنظمات الاجتماعية وبرامجها لانه يتبنى اسلوب متكامل للتطوير التنظيمى قائم على ان الهدف الاساسى لاي منظمة هو الجوده في خدمة العملاء على اساس ان الجودة امر هام لبقاء الخدمات ورضى العملاء بافضل وسيلة ممكنة

** مفهوم الجودة

هى اداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل المستفيد من الخدمة من حصوله

على متطلباته واعتزاز مقدمى الخدمة بعملهم والخدمة التي يقدمونها

*** مفهوم ادارة الجودة الشاملة

القيام بتخطيط وتنفيذ ومتابعه وتقويم برامج وانشطه المنظمات الاجتماعية على اساس من التعاون بين المشاركين والمسؤولين بها بهدف تحسين جودة زياده انتاجية الخدمات التي تقدمها بما يحقق الكفاءة والفعالية المطلوبة بصفه مستمرة وينتج عنها الرضا الكامل للعملاء وافتخار مقدمى الخدمة بعملهم ومستوى الخدمة التي يقدمونها

• يتضح من التعريف مايلى :

- -الجودة الشاملة تتضمن العمل الفريقي بين المسؤولين بكل مراحل العمل
 - يقوم هذا العمل على التكامل على جميع المستويات
- -هدفها النهائى تحسين جودة وزيادة انتاجية الخدمات المقدمة للعملاء باعلى كفاءة وفعالية مطلوبة
- -ينتج عن تحقيق اهداف المنظمة في ضوء الجودة الشاملة مايلى
 - **توفر الرضا الكامل للعملاء عن الخدمة
 - -شعور المسؤولين بالاعتزاز بعملهم ومستوى الخدمة
 - تقويم مركز المنظمة لتقديم افضل خدمة للعملاء

اهمية تطبيق الجودة الشاملة في ادراة المنظمات الاجتماعية

- ١-تؤدى لفاعلية الاداء من خلال الاستخدام الامثل للموارد(مادية وبشرية وتنظيمية)وتحسين العلاقات بين العاملين بعضهم البعض ومع العملاء -تطوير قنوات الاتصال بينهم والتدريب والابداع بالعمل وتوفير ظروف افضل للعمل
- ٢-هى مطلب العملاء بعد زيادة وعيهم باهميتها مما يقلل من شكواهم ويزيد ثقتهم بالمنظمة
- ٣-تحقق اعلى انتاجيه في الخدمات مما ينعكس على مصداقيتها بالمجتمع ومشاركة المواطنين في برامجها

- ٤-تقوم على الاستثمار الامثل للمعلومات والموارد بما يضمن اداء افضل وتحقيقا للاهداف
- ٥-تؤكد على مبادئ التعامل المهني مع العملاء في حقهم في خدمات باقل تكلفه ووقت قصير والعدالة في توزيعها وتقلل من شكاوهم وتضمن اقبالهم عليها
- ٦-تحقق التعاون بين العاملين من كافة التخصصات على اساس التكامل بما يحقق الاهداف
- ٧-تزايد الطلب في تحديد مواصفات قياسية لمستوى الجوده بالخدمة بما يسهم في تقويمها على اسس علمية وتطويرها بما يحقق الاهداف

عناصر ادارة الجودة الشاملة

- ١-تحديد اهداف المنظمة وفلسفتها
- ٢-ان تكون فلسفه الجوده مفهومه من جميع العاملين وترتبط بوظائفهم مع التركيز على العملاء
- ٣-التركيز على الجوده كجزء من العمل منذ نشاة المنظمة وليس مجرد تفتيش لتحقيق الجودة (اي جعل الجوده اسلوب حياة وعمل بالمنظمة)
- ٤-التركيز على الكيف في الاداء بجانب الكم في الخدمات المقدمة للعملاء بهدف اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم
- ٥-الاهتمام بالتدريب للعاملين لزياده خبراتهم ومهاراتهم لتحسين الاداء
- ٦-الاهتمام بالاشراف والقياده الفعاله
- ٧-عدم الخوف من التغيير من جانب المسؤولين
- ٨-القضاء على المعوقات التنظيمية
- ٩-الاعتماد على السياسات الواقعية في تحقيق الاهداف
- ١٠-المتابعه المستمرة للعمل

- ١١- الاهتمام بالتغذية العكسية كأساس لزيادة نجاح تحقيق الاهداف

• ***مراحل الجودة الشاملة

- ١- وضع معايير لتحسين جودة المنظمة
- ٢- تحديد حاجات العملاء
- ٣- تحديد الجودة التنظيمية للاداء
- ٤- مراقبه فاعلية الانشطه الكلية للجودة

ابعاد الجودة الشاملة

البعد الفنى

تطبيقات التكنولوجيا لحل المشكلات والاستفاده من خبرات العاملين والمستفيدين سواء بالمنظمة ككل او احد جوانبها

البعد غير الفنى

التفاعل بين العملاء والمسؤولين بالمنظمة والعلاقات الرسمية وغير الرسمية بين العاملين

الجوده في مواقع تقديم الخدمات

اي مدى ملائمة المكان المقدم فيه الخدمة مما يشكل انطباعهم عن نوعية الخدمة التي يحصلون عليها

ضمانات تحقيق الجودة الشاملة في ادارة المنظمات الاجتماعية

- ١- الاستفاده من التطور التكنولوجى في كافه مراحل اعداد وتنفيذ وتقويم البرامج والخدمات مع الفهم الجيد للمتغيرات الداخلية والخارجية وتأثيرها على الاداء
- ٢- الاهتمام بحاجات العملاء ووضع برامج تشبع احتياجاتهم واتخاذ القرار استنادا على حقائق ودراسات

- ٣-التخلص من اجراءات العمل المعطلة للعمل والتي تسبب نكفاه عاليه
- ٤-وضع ضوابط مالية وتوصيف للوظائف وتطوير ظروف العمل
 - ٥-ان تكون الجودة وسيله للرضا العام
 - ٦-يتميز المسئولين بالقياده الواعيه والتسيق واتخاذ القرار
 - ٧-تدريب العاملين على التقنيات الحديثه لتحسين الاداء
 - ٨-توفير المناخ الملائم للعمل الفريقي والابداع للعاملين
- ٩-الاستثمار الامثل للموارد المادية والبشريه بما يحقق عائد اعلى كفاءة
بوقت مناسب
 - ١٠-اتباع الاسس والقواعد العلميه للتقويم