Government Reputation

مُقيَم ومُحَكم علمياً

السمعة التنظيمية

في القطاع العام

مساهمة نظرية وتجارب عالمية

الدكتور
شاكر أحمد العدوان

الأستاذة
ساجدة إبراهيم الشامي

الطبعة الأولى
2021

السمعة التنظيمية في القطاع العام

(مساهمة نظرية وتجارب عالمية)

الدكتور
شاكر أحمد العدوان
أستاذ الإدارة العامة المساعد- جامعة اليرموك
دكتوراه في التميز المؤسسي والجودة
جامعة بيرمنجهام- بريطانيا

الأستاذة
ساجدة إبراهيم الشامي
ماجستير في الإدارة العامة
جامعة اليرموك
المملكة الأردنية الهاشمية

مُقيم ومُحكم علمياً

دار وائل للنشر

الطبعة الأولى

1442هـ- 2021م

رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية : (944 / 2 / 2020)
العدوان، شاكر أحمد
السمعة التنظيمية في القطاع العام: مساهمة نظرية وتجارب عالمية / شاكر احمد العدوان، ساجدة ابراهيم الشامي – عمان: دار وائل للنشر والتوزيع ، 2020 .
(190) ص
ر.إ. : (944 / 2 / 2020)
الواصفات: الادارة التنظيمية / الادارة التنفيذية/ الادارة العامة
* يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

****

رقم التصنيف العشري / ديوي : 352
ISBN 978-9957-67-494 - 6 (ردمك)

* السمعة التنظيمية في القطاع العام: مساهمة نظرية وتجارب عالمية
* شاكر أحمد العدوان – ساجدة ابراهيم الشامي
* الطبعة الأولى 2021
* جميع الحقوق محفوظة للمؤلف

دار وائل للنشر والتوزيع

دار وائل للنشر عمان - الأردن - الجبيهة - شارع الجمعية العلمية الملكية
مقابل الباب الشمالي للجامعة الأردنية
E-Mail: darwael@yahoo.com - sales.darwael@gmail.com
TEL +962 6 533583 7
FAX: +962 6 5331661

جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو تخزينه في نطاق استعادة المعلومات أو نقله أو إستنساخه أو ترجمته بأي شكل من الأشكال دون إذن خطي مسبق من المؤلف.

All rights reserved. No Part of this book may be reproduced, or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without the prior permission in writing of the author.

الفهرس

الموضوع الصفحة

الإهداء 3
الفهرس 5
تقديم 9
المقدمة 15
مساهمة الكتاب 19
محتويات الكتاب 21

الفصل الأول

السمعة التنظيمية في القطاع العام 23
تمهيد 23
مفهوم السمعة التنظيمية 24
اتجاهات دراسة السمعة التنظيمية في القطاع العام 27
خصائص السمعة التنظيمية 29
أهمية السمعة التنظيمية 30
أهداف السمعة التنظيمية 33
آليات واستراتيجيات بناء السمعة التنظيمية في القطاع العام 35
مقاييس السمعة التنظيمية 41
مؤشرات سمعة الدولة 46
ادارة السمعة التنظيمية في القطاع العام 48
سياسات السمعة التنظيمية في القطاع العام 52

التقييم الذاتي وادارة السمعة التنظيمية 53
دعم السمعة التنظيمية 55
مهددات السمعة التنظيمية في القطاع العام 57

الفصل الثاني

عوامل بناء السمعة التنظيمية في القطاع العام 63
تمهيد 63
القيادة الإدارية 63
الثقة التنظيمية 67
الإتصال والتواصل 70
المسؤولية المجتمعية 71
فريق العمل 73
جودة الخدمة 74
التميز المؤسسي 79
الحاكمية المؤسسية 89
سيادة القانون 92
العدالة التنظيمية 93
المساءلة والمسؤولية 96
النزاهة والشفافية 98
الإبداع والإبتكار 101
أخلاقيات العمل 104
الثقافة التنظيمية 107

الفصل الثالث

تجارب عالمية في السمعة التنظيمية 109
تمهيد 109
النرويج 110
السويد 110
فنلندا..... 111
الإمارات العربية المتحدة 115
مملكة بوتان..... 116
رولكس..... 118
مايكروسوفت..... 118
نيتفلكس 119
جوجل..... 120

الفصل الرابع

السمعة التنظيمية علاقات تكاملية وأطر مفاهيمية 123
تمهيد 123
علاقة القيادة الإدارية بالسمعة التنظيمية..... 123
علاقة العدالة وسيادة القانون بالسمعة التنظيمية..... 125
علاقة النزاهة وأخلاقيات العمل بالسمعة التنظيمية 126
علاقة الثقة بالسمعة التنظيمية 127
علاقة جودة الخدمة بالسمعة التنظيمية..... 128
علاقة الإبداع والإبتكار بالسمعة التنظيمية 129
علاقة المسؤولية المجتمعية بالسمعة التنظيمية 130

الفصل الخامس

نتائج تطبيقية للسمعة التنظيمية في القطاع العام..... 133
تمهيد 133
النتائج وعلاقات الأثر 133
عوامل جديدة لبناء السمعة التنظيمية في القطاع العام 153
الإستنتاجات..... 156
التوصيات والأبحاث المستقبلية 158
قائمة المراجع..... 161

المقدمة

أصبح عالمنا قرية صغيرة بفعل التطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبفعل تنامي العديد من الظواهر الاقتصادية والاجتماعية، وتأتي على رأسها ظاهرة العولمة التي زادت من حدة التنافس، ليس فقط بين اقتصاديات الدول بل في المنظومة الحكومية برمتها، فأبتُكرت مؤشرات دولية متعددة تحكم من خلالها على مدى سمعة أية مؤسسة، سواء كانت في القطاع العام أو الخاص، ولذلك أصبحت السمعة هدفا مهماً تسعى إلى تحقيقه كافة المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها ومستوياتها، وذلك عن طريق القيام بالدور الاستراتيجي الذي يفضي إلى بناء السمعة التنظيمية، وتدعيم أركانها لدى جميع الأطراف ذات العلاقة (سادلر،2008) على اعتبار أن السمعة التنظيمية نوع من الإدراك (Perception) والتغذية الراجعة (Feedback)، التي يقدمها أصحاب المصالح والمجتمع بشكل عام (Sharabi,2015).

عند استخدام مصطلح "السمعة التنظيمية" في مؤسسات القطاع العام، نقول للوهلة الأولى أنها ارتبطت بمفاهيم سلبية مثل عدم الكفاءة، والبيروقراطية السلبية والرتابة والجمود، والمركزية الشديدة، والتعقيد الزائد، والرسمية غير المبررة. وعلى الرغم من هذه النظرة القاصرة إلا أنه آن الأوان للجهات الحكومية أن تتحرر منها، وأن تهتم أكثر بمنظومة السمعة التنظيمية، مع الأخذ بعين الإعتبار أمرين **الأول**: ظهور مفاهيم جديدة مثل الإدارة العامة الحديثة (New Public Management)، وإدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) ومنظومة التميز المؤسسي، واستشراف المستقبل، وإدارة الابتكار المؤسسي، والكفاءة والفاعلية والإنتاجية، وادارة

السمعة والصورة الذهنية، والذكاء الاخلاقي، التي لا شك أن لها دوراً في بناء السمعة التنظيمية الحسنة، أما **الأمر الثاني**: فإن مراجعة أدبيات الدراسة يُظهر أن هناك اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة بمفهوم السمعة التنظيمية في القطاع العام نتيجة المهددات الكثيرة لسمعة المؤسسات الحكومية والدول على نطاق أوسع، لاسيما في دول العالم الثالث ومنها الدول العربية، التي عصفت بها العديد من موجات التغيير السياسي والاجتماعي وعلى رأسها الربيع العربي.

يرى العديد من الكتّاب أن للسمعة التنظيمية عدد من الفوائد والمتمثلة في تحسين رضى المتعاملين وزيادة وعيهم وفهمهم لما تقوم به المؤسسة وما تقدمه من خدمات، وإدراكهم لصورتها الحسنة، وتكوين علاقات إيجابية بشكل أوسع، وكشف مواطن القوة والعمل على تعزيزها ومواطن الضعف ومعالجتها، والاحتفاظ بالموظفين الموهوبين، ورفع روحهم المعنوية وتحسين الإنتاجية، وحماية المؤسسة من المخاطر المحتملة والتعرف على الأزمات المستقبلية (عمير وصلاح الدين،2017).

تُعد القدرة على بناء السمعة التنظيمية إحدى الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحكومية اليوم في تحقيق التميز المؤسسي في ظل ظروف المنافسة سريعة التغير التي يشهدها العالم، إذ أن السمعة التنظيمية هي حصيلة أساسية لتفاعل أي مؤسسة حكومية مع محيطها الاجتماعي لاسيما الأفراد سواء كانوا مواطنين، أم متعاملين أم أصحاب مصالح. بالإضافة إلى ذلك، تُعتبر السمعة التنظيمية إحدى الموجودات غير الملموسة (Intangible Assets) التي تحرص المؤسسات على بنائها والحفاظ عليها لأهميتها في بقاء المؤسسة واستمرارها في ظروف الأزمات، إذ تمكّن السمعة الجيدة من استقطاب أفضل الكفاءات الوظيفية وجذب المستثمرين ومن ثم

الوصول إلى الاستدامة التي تجعلها قادرة على تحقيق المنافع لمختلف أصحاب المصلحة والمتعاملين معها. وتُعد السمعة التنظيمية الجيدة بمثابة البناء الاجتماعي الذي تحصل عليه المؤسسة من علاقتها مع أصحاب المصالح، والتي تؤدي إلى توطيد العلاقات مع جميع الأطراف المؤثرة في المجتمع التي تعتمد بشكل أساسي على عدد من العوامل منها: جودة الخدمة، والابتكار، والثقة، والقيادة، والمسؤولية المجتمعية وغيرها من العوامل التي تؤدي بدورها إلى تلبية احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم، ولهذا يقال بأن جودة اليوم هي سمعة الغد ونجاح الأعمال في اليوم التالي (قرفي وصحراوي، 2016). ويمكن للموظفين المساهمة في تعزيز السمعة التنظيمية بشكل كبير وبدون تكلفة، كما تعزز السمعة التزام الموظفين بالقيم الجوهرية للمؤسسة ورؤيتها ورسالتها وأهدافها.

علاوة على ما تقدم، يكون بناء السمعة التنظيمية الجيدة من خلال تبني المؤسسة الحكومية لرؤية استراتيجية واضحة تُترجم إلى خططٍ ذات أهداف محددة يمكن قياسها بصورة واقعية، ويتم ذلك عبر العمل الجاد والمستمر، والسعي نحو الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، وتطبيق مبدأ العدالة والشفافية، وتحفيز الموظفين وإشراكهم بعملية صنع القرار وحل المشكلات داخل أي مؤسسة (العُمري،2018).

ونتيجة النقص الكبير في الدراسات ذات العلاقة بالسمعة التنظيمية في القطاع العام، وفي الأدب الإداري العربي على وجه الخصوص. فقد جاء هذا الكتاب للتعرف على ماهية السمعة التنظيمية في القطاع العام وبناء نموذج مفاهيمي لها يُعتمدُ عليه في الدراسات المستقبلية.