

## العلاقة بين التنافس والسياسة التنظيمية - من جهة -، وتبني قيم إدارية جديدة - من جهة أخرى - في منظمات توفر خدمات إسكان في المجتمع المحلي لأفراد من ذوي التخلف

### العقلي، والمصابين نفسياً والمسنين

أمير أزولاي

الإشراف الأكاديمي: البروفيسور أمنون بوهم  
وظيفة نهائية لنيل اللقب الثاني

2012

(الرقم في الكatalog : 592)

في السنوات الاخيرة تحوّلت ظاهرة خصخصة خدمات الرفاه، ونقلها من الدولة إلى منظمات طوعية  
واخرى في القطاع الخاص، تحولت إلى أمر شائع في الخطاب العام والأكاديمي. أفضت عمليات  
الخصخصة إلى دخول مفاهيم حديثة نحو التنافس والتوجهات التسويقية، والتي كانت حصراً على  
المنظمات الاقتصادية التجارية. إذا ما أرادت منظمات وخدمات الرفاه الصمود في السوق التنافسية  
فحري بها أن تتبنى قيماً جديدة في الإدارة. يشكّل منهج قيم الإدارة الحديثة عصراً جديداً في مجال  
الخدمات العامة الذي يسعى إلى تحسين الخدمات الاجتماعية

يقوم البحث لحالي بمراجعة عاملين اثنين: الأول هو التنافس (مع خارج المنظمة) والثاني هو السياسة  
التنظيمية (وهو داخل المنظمة)، واللذان من شأنهما تطوير أو صدّ تبني قيم الإدارة الحديثة من قبل  
مديرين وعاملين في أطر الإسكان في المجتمع المحلي التي توفر خدمات لذوي التخلف العقلي،  
والمصابين نفسياً والمسنين. تناول البحث ثلاثة مكوّنات لقيم الإدارة الجديدة وهي: التجديد والنزعة  
الإنجازية، والشفافية. بالإضافة إلى ذلك طرح البحث فرضيات حول وجود علاقة إيجابية بين التنافس  
وتبني الأبعاد المختلفة لقيم الإدارة الجديد، ووجود علاقة سلبية بين السياسة التنظيمية وتبني الأبعاد  
المختلفة لقيم الإدارة الحديثة.

شملت عينة البحث 156 مديراً وموظّفاً يعملون في 80 منظمة من بين تلك التي توفر خدمات لذوي  
التخلف العقلي والمصابين نفسياً والمسنين. جرى تزويد أفراد عينة البحث باستبيانات البحث على بتسليم  
اليده، وجرى استلامها منهم بالطريقة ذاتها. استبيان البحث كان مغلقاً ومكوّناته هي التالية: توجّه  
للشخص، وأسئلة حول التفاصيل الشخصية، وأسئلة حول المتغيرات. تكوّن استبيان الأسئلة من أربعة  
أقسام وهي: استبيان قيم الإدارة الحديثة (التجديد والنزعة الإنجازية، والشفافية) على مستوى المؤسسة،  
واستبيان قيم الإدارة الحديثة (التجديد والنزعة الإنجازية والشفافية) على مستوى العامل (Meiri &  
Vigoda-Gadot, 2008)، واستبيان التنافس الذي ارتكز على عمل بوهم (Boehm, 1996) في مجال  
الخدمات البشرية، واستبيان جرى تطويره في قطاع الصناعة (Pecotich & Hattie & Low, 1999)  
وارتكز إلى منهج القوى الخمس لفورتر: خطر دخول منظمات جديدة، وتنافس بين المنظمات القائمة،

وخطر ولادة خدمات بديلة، وقدرة المزودين على المناورة (Porter, 1980)، واستبيان السياسة التنظيمية (Vigoda-Gadot & Kapun, 2005). جرى تحليل البيانات على مستويات عدة: فحص المصدقية، وتحليلات توصيفية لمتغيرات البحث، والمتغيرات التنظيمية والديموغرافية، ومعاملات الارتباط correlation ليبرلسون بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، واختبارات  $F$  و  $t$ ، وتحليل عوامل مركبات التنافس وتحليل الارتكاس.

أظهرت نتائج البحث وجود علاقة بين مركبات التنافس وبين تبني جزء من مميزات قيم الإدارة الجديدة. تبين أن مكونات معينة من التنافس تساهم جزئياً في تنبؤ تبني قيم إدارة جديدة على مستوى المنظمة ومستوى العامل. إلى ذلك، تبين أن لمكون المنافسة "خطر دخول منظمات جديدة" علاقة سلبية على عكس فرضية البحث التي قضت بوجود علاقة إيجابية بين التنافس وقيم الإدارة الجديدة. بالإضافة إلى ذلك تظهر النتائج أن للسياسة التنظيمية تأثير سلبي على تبني قيم إدارة جديدة، وهي تتنبأ بتبني جزء من قيم الإدارة الجديدة. بالإضافة إلى فرضيات البحث تبين أن مستوى دخل العامل يتنبأ بتبني قيم إدارة جديدة. أما بالنسبة للمميزات التنظيمية فقط تبين أن الجمعيات تتبني قيم الإدارة الجديدة أكثر من المؤسسات الخاصة، وأن المديرين يتبنون قيم إدارة جديدة أكثر من العمال العاديين.

أظهر البحث أيضاً عدداً من الأمور التي توجه نحو الأبحاث المتممة. أول هذه الأمور إجراء اختبار الأنموذج المقترح في البحث على منظمات الرفاه التي توفر خدمات تختلف عن تلك التي يصفها البحث الحالي. ثاني الأمور مراجعة خدمات الرفاه العامة وغير المعدة لفئات سكانية خاصة بالذات. ثالثاً، قام البحث الحالي باستخدام غير مسبق لأداة جديدة لفحص التنافس، وثمة حاجة لفحص أبعادها التطبيقية وسريانها في أبحاث أخرى. علاوة على ذلك، وبما أن استبيان البحث يتطرق لمواقف ذاتية لعاملية المؤسسة، ثمة حاجة لمراجعة مواقف المزودين والزبائن بغية تعزيز درجة الموضوعية. أحد اتجاهات البحث الإضافية هو إجراء فحص مقارن بين قطاعات مختلفة في المجتمع الإسرائيلي بسبب الاختلافات الثقافية الكبيرة بين القطاعات المختلفة، وبما أن البحث الحالي لم يأخذ عينات تمثيلية لمجمل القطاعات، فثمة أهمية لفحص كل قطاع على حدة وإجراء مقارنة بين القطاعات. اتجاه البحث الأخير هو مراجعة مكونات إضافية لقيم إدارة جديدة. منهج قيم الإدارة الجديد هو منهج رحب ويضم مركبات عديدة، نحو التوجه التسويقي والتفاعل مع الزبون والاستجابة له، واستغلال الموارد، وكذلك البعد الادائي. هذه المركبات مهمة للغاية عند مراجعة تعامل المؤسسات مع التنافس، لذا وجبت مراجعة تأثير تبنيها.