

معايير صياغة وتحديد علة الوجود

إن وجود الرؤية لدى المدير القائد يحتم تحديد علة وجود المؤسسة ومهمتها التي تصبح عاملا مهما لتماسكها ولتحفيز المستخدمين فيها.

لمعرفة علة وجود مؤسسة ما، يقتضي اعتماد معايير وأسس تتقاطع فيما بينها محددة علة الوجود هذه.

وهذه المعايير هي:

- أهمية زبائن الوحدة الإدارية في المؤسسة
- طبيعة المساهمة التي تقوم بها المؤسسة
- الكفاءات الخاصة التي تتمتع بها كل وحدة إدارية
- المناطق التي تحتاج لهذه الخدمة أو المساهمة

فعندما تتحدد نوعية زبائن المؤسسة وطبيعة مساهمتها الإجمالية المبنية على كفاءات ومساهمات وحداتها الإدارية، إضافة إلى معرفة المناطق والمواقع التي تقدم لها الخدمة، يصبح من السهل تحديد علة وجود المؤسسة ومهمتها.

تأثير تحديد علة وجود المؤسسة

مما لا شك فيه أن معرفة وتحديد علة وجود مؤسسة ما، له أكبر الأثر على أدائها ودورها، إن في داخلها (على هيكليتها وإنتاجها والمستخدمين فيها) أو في خارجها، (على محيطها من خلال تلبية حاجاته أو التأثير فيه).

ويظهر هذا التأثير في المجالات التالية:

- توجيه الانتباه إلى هيكلية المؤسسة وإلى ما هو مهم فيها وتثبيت غاياتها التي تتوافق مع عادات وقيم المجتمع الذي توجد فيه هذه المؤسسة
- توجيه المؤسسة إلى رسالتها الأساسية أكثر من توجيهها إلى القواعد المتبعة فيها وإلى ميزانيتها
- توجيه المستخدمين، وكبار المستخدمين، إلى النتائج التي يجب عليهم تحقيقها

- تمكين الزبون من معرفة دافع وجود المؤسسة وعناصر تكوينها
- المساهمة في وضع هيكلية للتواصل تتمحور حول ما يمكن للوحدات الإدارية أن تقدّمه لإنجاز مهمة المؤسسة في إنتاج الخدمات والتقديمات
- التعرف إلى المسؤوليات وأهم الإسهامات للمؤسسة ولكافة الوحدات التي تتألف منها

وحتى لو لم تكن المهمة معرفة بشكل واضح، فإن تعريفها يتم عند أخذ أي قرار مهما كانت أهميته. عندها يمكن لكل وحدة من وحدات المؤسسة أن تتبع اتجاهات مختلفة، لتصبح هذه المؤسسة المكان والأداة والنتيجة لتضارب الأهداف والقيم، فتظهر الحاجة الملحة لتنظيم هذه الاتجاهات وتنسيقها لتأمين التناغم والتكامل باتجاه عام موحد هو مهمة المؤسسة وهدف كيانها وعلة وجودها.

التأثيرات الخارجية والداخلية على علة الوجود

التأثيرات الخارجية والداخلية على علة الوجود هي:

الأنظمة والقوانين

إن الخدمات والغايات المطلوب تأمينها في الإدارات العامة هي تلك التي سبق أن حددها المشرّع في القوانين. فعلى هذه الإدارات إذن أن تعمل ضمن الإطار المحدّد بالقانون وحسب روحه وغاياته.

أما تلك المطلوب تأمينها في مؤسسات القطاع الخاص فهي المحددة في أنظمتها الخاصة.

المستخدمون في المؤسسة

على المؤسسات التأكد من أن كل مستخدم يعرف تماما حقل مسؤولياته وطبيعة المساهمة الفردية التي يستطيع أن يؤمنها في سبيل الوصول إلى النتائج المطلوبة من وحدته الإدارية، بغية تحقيق المهمة الأساسية للمؤسسة ككل.

كذلك يجب أن يكون لدى كل مؤسسة كنقطة انطلاق أساسية تعريف واضح وشامل عن مهمتها، عن ماذا تبحث؟ ولماذا هي موجودة؟

الزبائن والمستفيدون من خدمات المؤسسة

بهدف تعريف مهمة المؤسسة يتم التوجه في البدء نحو نوعية الزبائن، التي تكون قابلة للتحقيق، دقيقة ومحددة.

ولكن مع الوقت، يمكن للمؤسسة أن:

- تكبر وتوفّر للزبائن خدمات جديدة
- يصبح المسؤولون غير مهتمين بشؤون إدارتهم

- يستقر المستخدمون في "الروتين المريح" عندها، وفي ضوء ضرورة تقديم الخدمة الأفضل، يتوجب إعادة النظر في مهمة المؤسسة بالنسبة لكل عامل من هذه العوامل لتصويب المسار وتوحيد الجهود وتحقيق الأهداف.

انتشار "المهمة" في المؤسسة

عندما يتم تعريف "مهمة المؤسسة"، يصبح من السهل تكوين مجموعة "أهداف محددة" لكل مستوى أو وحدة إدارية. وعليه، يجب على كل وحدة إدارية أن تساهم في تحقيق المهمة الأساسية للمؤسسة بإضافة مساهمتها الخاصة. وهذه المساهمة هي "علة وجود" الوحدة الإدارية.

وفي المنحنى ذاته، إن تحديد هيكلية المؤسسة ما هو إلا مجموع الأساليب لتقسيم العمل على مهام مختلفة ومن ثم تحقيق الترابط بينها مما يؤدي إلى إنجاز "مهمة المؤسسة" بشكل متكامل. وفعالية مؤسسة ما هي قدرتها الهيكلية على تحقيق مهمتها.

التغيرات في البيئة المحيطة

يبقى أن نشير إلى أن التغيرات في البيئة المحيطة بالمؤسسة، اقتصادية كانت أم سياسية أم ثقافية أم تكنولوجية أو متعلقة بعلم الاجتماع، يمكن أن يكون لها وقع معين على المؤسسة، وبشكل أساسي على علة وجودها.

لذلك، من المهم أن ينتبه مديرو الأعمال إلى التغيرات المنتظرة أو المتوقعة كي يتعرفوا إلى الفرص (ظروف مؤاتية) أو إلى التهديدات (ظروف غير مؤاتية)، فيستطيعوا في هذه الحالة تصحيح الأنظمة الداخلية لمؤسساتهم وبنياتها وأهدافها، وبالتالي علة وجودها.

إدارة مهمة أو علة وجود المؤسسة

تكون الإدارة ناجحة في هذا المجال بقدر ما تحقق الأمور التالية:

- تأمين الإجماع على الغاية أو الهدف المرجو تحقيقه لمنع تضارب الاتجاهات والمسارات الداخلية للوحدات الإدارية المكونة للمؤسسة
- استخدام الغاية كمعيار لإعداد ميزانية المؤسسة ككل ولكل وحدة إدارية فيها
- استخدامها كهمزة وصل بين كل الأفراد الذين يتلاقون في الهدف والتوجه ليتمكنوا من إقناع الآخرين بأهمية وحدتهم الإدارية وجعلهم يشعرون بالانتماء إليها
- تسهيل توزيع الأهداف على الوحدات الإدارية في إطار عمل يتطلب إسناد مهمات محددة للمستخدمين المسؤولين
- تحديد الغايات المرجو تحقيقها بغية تحويلها إلى أهداف يمكن مراقبة كلفتها والوقت الذي تحتاجه لتحقيقها ومدى فعاليتها