



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية الإدارة والاقتصاد بدعوتكم لحضور

مناقشة أطروحة الدكتوراه

العنوان

النموذج الإستراتيجي لإدارة علاقات الشركاء لحكومة أبوظبي

للطالب

علي حسين علي جاسم مكي

المشرف

د. جيمس كونانات، قسم إدارة الأعمال

كلية الإدارة والاقتصاد

المكان والزمان

01:00 ظهراً

الخميس، 28 مارس 2019

قاعة رقم 2012، مبنى H3

الملخص

إن إدارة علاقات الشركاء (SHM) تعتبر من أحد أهم الأدوات الإدارية التي لاقت إهتماماً كبيراً نظراً لأهميتها للمؤسسات والجهات بشكل عام وذلك لتحقيق التوجه والتحدي التنافسي العالمي ، عن طريق تنفيذ المشاريع المهمة والمعقدة في الوقت ، الميزانية ، وبأقل المخاطر مع التركيز على تحقيق مستويات الجودة . إن الهدف الرئيسي للدراسة الحالية هو تحليل الممارسات الحالية لتطبيقات إدارة علاقات الشركاء في المؤسسات الحكومية في حكومة أبوظبي ، وتهدف هذه الدراسة لإقتراح منهجية إستراتيجية لإدارة علاقات الشركاء لتمكين هذه الجهات الحكومية من إدارة الشركاء والتعامل معهم بصورة مهنية. كما تقوم هذه الدراسة بتقييم المعوقات الحالية في إدارة علاقات الشركاء وذلك بعد الكشف عن الثغرات الحالية في منظومة إدارة علاقات الشركاء وبالأخص في تنفيذ الخدمات الحكومية والمشاريع بشكل عام. في هذه الأطروحة، تمت دراسة إدارة علاقات الشركاء بشكل فعال من خلال الإستعراض الدقيق للدراسات السابقة في نفس المجال محلياً وعالمياً ، وبالأخص فيما يتعلق بالمحيط الخاص بدولة الإمارات العربية المتحدة. حيث قام الباحث بإستعراض البيانات الأساسية وبطريقة منهجية من خلال دراسة البرنامج النوعي والكمي، ومقابلة المدراء والموظفين في الجهات الحكومية المختلفة في حكومة أبوظبي . حيث تمت عملية جمع البيانات النوعية والخاصة بالمدراء عن طريق المقابلات الشخصية ، بينما تمت عملية جمع البيانات الكمية والخاصة بالموظفين عن طريق الإستبيانات . وجدت الدراسة أن الوعي العام بخطوات ومنظومة إدارة علاقات الشركاء متطابقة ما بين المدراء والموظفين، حيث كان الوعي العام سجل بمستوى المتوسط للمجموعتين. كما أظهرت النتائج المستوى الضعيف لكل من المدراء والموظفين فيما يخص مستوى التطبيق الحالي لمنهجية إدارة علاقات الشركاء . وتشير نتائج الدراسة بأنه لا بد من الجهات الحكومية في إمارة أبوظبي من تطبيق منهجية رسمية ومعرفة لإدارة علاقات الشركاء وذلك لتحقيق نتائج أفضل مع الشركاء وتحقيق نتائج إيجابية في تنفيذ المشاريع. كما وقدمت الدراسة العديد من النتائج المهمة ومنها إبراز أهمية التواصل الداخلي والخارجي فيما يخص علاقات الشركاء والذي يعتبر من العوامل الحرجة والمهمة في نطاق إدارة علاقات الشركاء . كما وأوضحت الدراسة آراء المدراء فيما يخص أهم الفوائد المرتقبة من تطبيق منهجية إدارة علاقات الشركاء وتلخصت هذه الآراء في ثلاث نقاط رئيسية وهي : (1) تحقيق علاقات إستراتيجية مع الشركاء ، (2) تطوير منظومة العمل ، (3) تحقيق معدل إدارة أفضل لشؤون الشركاء .

وأخيراً ، من أهم مخرجات الدراسة هي تحديد أوجه القصور الحالية في تطبيقات إدارة علاقات الشركاء والمتبعة من قبل المؤسسات والجهات الحكومية في إمارة أبوظبي . حيث أوضحت تحاليل البيانات للدراسة النوعية والخاصة بالمدراء ، بأن هناك أربعة تحديات يجب التغلب عليها وهي : (1) القصور بوجود خطوات عمل رسمية لإدارة علاقات الشركاء ، (2) لا توجد إدارة أو وحدة تنظيمية مختصة بإدارة علاقات الشركاء ومتطلباتهم ، (3) ضعف التكامل والتنسيق مع الشركاء ، وأخيراً (4) غياب منهجية واضحة ورسمية لتطوير تطبيقات إدارة علاقات الشركاء في هذه المؤسسات .

بالإضافة إلى أن تحاليل البيانات الكمية والخاصة بالموظفين تبين أوجه القصور في ثلاثة نقاط رئيسية وهي : (1) غياب التطبيق المهني في إدارة علاقات الشركاء ، (2) غياب الإدارة المركزية لعلاقات الشركاء في المؤسسات ، (3) غياب إدارة أو وحدة تنظيمية مستقلة لإدارة علاقات الشركاء وشؤونهم . من خلال هذه النتائج وبالنظر للدراسات الحالية في نفس السياق ، قدم الباحث نموذجاً (Model) لإدارة علاقات الشركاء وإدارة شؤونهم ومتطلباتهم في المؤسسات الحكومية في إمارة أبوظبي . كما وقدم الباحث أهم التحديات التي تواجه منظومة علاقات الشركاء وتقديم المقترحات للتغلب على هذه التحديات لتكون نقطة إنطلاقة لمتخذي القرار في الحكومة لتحقيق أفضل النتائج مع الشركاء

كلمات البحث الرئيسية: علاقات الشركاء ، إدارة علاقات الشركاء الإستراتيجيين ، تطبيقات علاقات الشركاء ، منهجية إدارة علاقات الشركاء ، منظومة إدارة علاقات الشركاء .