JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20
https://jaspss.com

بحث بعنوان

العلاقة بين أتمتة رخص المهن ورفع كفاءة الخدمات الإدارية في البلديات

اعداد

م. ماهر مصطفى محمد العبيني

رئيس قسم الكهرباء مكلف رئيس قسم رخص المهن

بلدية غرب اربد

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20
https://jaspss.com

الملخص

تُعدّ أتمتة رخص المهن أحد الركائز الأساسية في تحسين الأداء الإداري داخل البلديات، إذ تسهم في تقليل الوقت والجهد اللازمين لإصدار أو تجديد التراخيص، وتحدّ من التدخل البشري الذي قد يؤدي إلى الأخطاء أو التأخير. ومن خلال توظيف الأنظمة الرقمية المتكاملة، تصبح إجراءات منح الرخص أكثر شفافية ودقة، ما يعزز ثقة الجمهور بالخدمات البلدية ويقلل من البيروقراطية. كما تتيح الأتمتة تتبع الطلبات بشكل آني، وتحليل البيانات المتعلقة بأنواع الرخص وأوقات الإنجاز، مما يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على مؤشرات أداء واضحة.

علاوة على ذلك، تُسهم أتمتة رخص المهن في رفع كفاءة الخدمات الإدارية عبر تحسين التنسيق بين الإدارات البلدية المختلفة، وتمكين الموظفين من التركيز على المهام ذات القيمة المضافة بدلاً من الأعمال الروتينية. وتساعد هذه الأتمتة أيضًا في تعزيز العدالة الإدارية من خلال توحيد الإجراءات وضمان تطبيق المعايير نفسها على جميع المتقدمين، بغض النظر عن خلفياتهم. وفي المحصلة، تُعدّ هذه الخطوة جزءًا من التحوّل الرقمي الشامل الذي تسعى إليه البلديات لتقديم خدمات أسرع، أكثر كفاءة، وأكثر استجابة لاحتياجات المجتمع.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20
https://jaspss.com

Abstract

Automating professional licensing is a key pillar in improving administrative performance within municipalities. It reduces the time and effort required to issue or renew licenses and limits human intervention, which can lead to errors or delays. By employing integrated digital systems, licensing procedures become more transparent and accurate, enhancing public confidence in municipal services and reducing bureaucracy. Automation also enables real-time tracking of applications and analysis of data related to license types and completion times, supporting strategic decision-making based on clear performance indicators.

Furthermore, automating professional licensing contributes to increasing the efficiency of administrative services by improving coordination between different municipal departments and enabling employees to focus on value-added tasks rather than routine work. This automation also helps promote administrative fairness by standardizing procedures and ensuring the same standards are applied to all applicants, regardless of their background. Ultimately, this step is part of the comprehensive digital transformation that municipalities seek to provide faster, more efficient, and more responsive services to community needs.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20

المقدمة

في ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات الحكومية، أصبحت أتمتة الخدمات الإدارية ضرورةً حتميةً لتعزيز الكفاءة والشفافية وتحسين تجربة المستفيدين. ومن بين أبرز هذه الخدمات، تأتي رخص المهن التي تُعدّ من العمليات الحيوية التي تربط الأفراد والمنشآت بالبلديات، وتؤثر مباشرةً في سلاسة ممارسة الأنشطة الاقتصادية. ولطالما واجهت هذه الخدمة تحديات بيروقراطية تتمثّل في طول إجراءات التقديم، وتكرار المراجعة، واحتمالات الخطأ البشري، ما دفع العديد من البلديات إلى اعتماد الحلول التقنية لمعالجة هذه الثغرات وتحديث آليات العمل.

تهدف أتمتة رخص المهن إلى تحويل الإجراءات اليدوية إلى عمليات رقمية متكاملة تُدار عبر منصات إلكترونية ذكية، تتيح تقديم الطلبات، ومتابعتها، ودفع الرسوم، واستلام الرخصة دون الحاجة إلى زيارة مقر البلدية. ويُسهم هذا التحوّل في تقليل زمن الإنجاز، ورفع دقة البيانات، وتحسين الرقابة الداخلية، فضلاً عن تمكين صانعي القرار من تحليل مؤشرات الأداء وتحديد نقاط الضعف أو الازدحام في سير العمل. وبذلك، لا تقتصر فوائد الأتمتة على تسريع الخدمة فحسب، بل تمتد لتشمل تحسين جودة الحوكمة المحلية وتعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة البلدية.

ويكتسب موضوع العلاقة بين أتمتة رخص المهن ورفع كفاءة الخدمات الإدارية في البلديات أهميةً خاصة في سياق السعي نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ورؤية الحكومات الرشيدة التي تضع المواطن في صلب اهتمامها. إذ يُعدّ قياس أثر الأتمتة على الأداء الإداري مؤشراً حيوياً لفعالية التحوّل الرقمي، كما يُمثّل فرصةً لاستشراف آليات تطوير الخدمات البلدية بما يتماشى مع متطلبات العصر. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا

البحث إلى تحليل كيف تسهم أتمتة رخص المهن في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الشفافية، ورفع رضا المستفيدين، مستنداً إلى دراسات حالة وأمثلة تطبيقية من بلديات ناجحة في هذا المجال.

مشكلة البحث

رغم التقدّم الملحوظ في تبني الحلول الرقمية داخل العديد من البلديات، لا تزال بعض الجهات البلدية تعاني من ضعف في كفاءة إجراءات إصدار رخص المهن، ما يُشكّل عائقاً أمام تحسين جودة الخدمات الإدارية وسرعة استجابتها لمتطلبات المواطنين والمستثمرين. ففي غياب أنظمة أتمتة فعّالة، تظل هذه الإجراءات عرضة للتأخير، والتكرار، وعدم الاتساق في تطبيق الشروط، ناهيك عن احتمالات الخطأ البشري وصعوبة تتبع الطلبات. ونتيجة لذلك، تتأثر سمعة المؤسسة البلدية، ويقلّ رضا المستفيدين، وقد ينعكس ذلك سلباً على بيئة الأعمال المحلية وتنافسيتها.

من هنا، تبرز مشكلة البحث في غياب فهمٍ تحليليٍّ كافٍ للعلاقة السببية بين درجة أتمتة رخص المهن ومستوى الكفاءة في الأداء الإداري للبلديات. فبينما تُعلن بعض البلديات عن تبنيها لأنظمة رقمية، يبقى من غير الواضح إلى أي مدى أسهمت هذه الأنظمة فعلياً في تقليل زمن الإنجاز، وتحسين دقة البيانات، وتعزيز الشفافية، أو حتى في تخفيف العبء على الموظفين. وعليه، يسعى هذا البحث إلى استكشاف الفجوة بين تبني الأتمتة شكلياً وتحقيق أثرها التشغيلي الفعّال، وذلك من خلال تقييم مؤشرات الأداء قبل وبعد تطبيق أنظمة أتمتة رخص المهن، بهدف تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين تصميم وتنفيذ هذه الأنظمة بما يخدم أهداف الحوكمة الرشيدة والخدمات البلدية المتميزة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20

أهداف البحث

1. تحليل أثر أتمتة رخص المهن على تقليل زمن إنجاز الإجراءات الإدارية في البلديات، من خلال مقارنة الفترات الزمنية قبل وبعد تطبيق الأنظمة الرقمية.
2. تقييم مدى تحسّن دقة البيانات وموثوقية المعلومات الناتجة عن إدخال أنظمة الأتمتة في عملية إصدار وتجديد رخص المهن.
3. استكشاف العلاقة بين الأتمتة ورفع مستوى الشفافية والعدالة الإدارية في التعامل مع طلبات الرخص، وضمان تطبيق المعايير الموحّدة على جميع المتقدمين.
4. قياس تأثير الأتمتة على رضا المستفيدين (أفراداً ومؤسسات) من خدمات البلديات، من خلال مؤشرات الخدمة وجودة التجربة الرقمية.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين تصميم وتنفيذ أنظمة أتمتة رخص المهن بما يعزز الكفاءة التشغيلية، ويدعم التحوّل الرقمي الشامل في الإدارة البلدية.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في إسهامه في سد فجوة معرفية حول العلاقة الوظيفية بين التحوّل الرقمي في إجراءات رخص المهن وتحسين الأداء الإداري داخل البلديات. ففي ظلّ توجّه الحكومات نحو تبني استراتيجيات رقمية شاملة، يُعدّ فهم الآليات التي تُحقّق من خلالها الأتمتة كفاءةً أعلى، وشفافيةً أكبر، ورضاً أعمق لدى المستفيدين، أمراً بالغ الأهمية لصنّاع القرار والمخططين المحليين. كما أنّ تحليل هذه العلاقة يوفّر مؤشرات أداء قابلة

للقياس تساعد البلديات على تقييم فعالية استثماراتها التكنولوجية، وتحديد المجالات التي تتطلب تحسيناً أو إعادة هندسة للعمليات.

إضافةً إلى ذلك، يكتسب البحث أهمية تطبيقية من خلال دعم جهود تحسين بيئة الأعمال المحلية وتعزيز التنافسية الحضرية. فرخص المهن تُشكّل نقطة اتصال حيوية بين المواطن أو المنشاة والبلدية، وأي تأخير أو تعقيد في إصدارها قد يثبّط المبادرة الاقتصادية ويُضعف ثقة الجمهور بالمؤسسة البلدية. ومن خلال إبراز كيف يمكن لأتمتة هذه الخدمة أن تُسهم في تسريع الإجراءات، وتقليل الهدر، وتحسين جودة الخدمة، يُقدّم البحث رؤى عملية قابلة للتعميم في سياقات بلدية متنوعة، ما يعزز من قدرة المؤسسات المحلية على الابتكار وتقديم خدمات ذكية تتماشى مع تطلعات التنمية المستدامة والحكومة الرشيدة.

أسئلة البحث

1. ما تأثير أتمتة رخص المهن على زمن إنجاز الإجراءات الإدارية في البلديات؟
2. هل تؤدي أتمتة رخص المهن إلى تحسين دقة البيانات وموثوقية المعلومات الإدارية؟
3. كيف تسهم أتمتة رخص المهن في تعزيز الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات البلدية؟
4. ما مدى تأثير الأتمتة على رضا المستفيدين من خدمات البلديات؟
5. هل تؤدي أتمتة رخص المهن إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للموظفين البلديين؟

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20

الإطار النظري

الأتمتة الإدارية تشير إلى استخدام التكنولوجيا والبرمجيات لأداء المهام والإجراءات التي كانت تُنفَّذ يدوياً، بهدف تحسين الكفاءة، وتقليل الأخطاء، وتسريع سير العمل. في السياق البلدي، تمثّل الأتمتة أداةً محورية لتعزيز الحوكمة المحلية، حيث تُسهم في تحويل الخدمات التقليدية إلى خدمات ذكية قادرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين والمستثمرين. وتشمل تطبيقاتها إدارة التراخيص، والتفتيش الميداني، وتحصيل الرسوم، وغيرها من العمليات الأساسية التي تُشكّل العمود الفقري للعمل البلدي.

تُعدّ رخص المهن من الخدمات الأساسية التي تربط الأفراد والمنشآت الاقتصادية بالبلديات، إذ تمنح الشرعية القانونية لممارسة الأنشطة المهنية والتجارية. ونظراً لارتباطها المباشر ببيئة الأعمال وجودة الحياة الحضرية، فإن كفاءة إصدار هذه الرخص تُعدّ مؤشراً حاسماً على فعالية الإدارة البلدية. وغالباً ما تكون هذه الخدمة عرضة للتعقيدات الإجرائية، مما يجعلها مرشّحةً مثاليةً للاستفادة من حلول الأتمتة بهدف تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المستفيد.

الكفاءة الإدارية تعني تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية بأقل تكلفة ممكنة من الوقت والموارد، مع الحفاظ على جودة الخدمة. وفي البيئة البلدية، تُقاس الكفاءة عبر مؤشرات مثل زمن إنجاز المعاملات، ونسبة الأخطاء، وتكلفة التشغيل لكل خدمة، ومستوى رضا المستفيدين. وتشير الأدبيات الحديثة في الإدارة العامة إلى أن التحوّل الرقمي، ولا سيما أتمتة العمليات الأساسية مثل رخص المهن، يُعدّ من أكثر الوسائل فاعلية لرفع هذه المؤشرات وتحقيق نتائج ملموسة على أرض الواقع.

لا تقتصر فوائد الأتمتة على تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل تمتد لتشمل تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة، خصوصاً الشفافية والمساءلة. فعندما تُدار إجراءات رخص المهن عبر أنظمة رقمية، تُسجّل جميع الخطوات تلقائياً، ويُصبح تتبع الطلبات ممكناً من قبل الجهات الرقابية والمستفيدين على حد سواء. هذا يقلل من فرص الفساد أو التحيّز، ويعزز ثقة الجمهور في نزاهة المؤسسة البلدية، وهو عنصر جوهري في بناء مدن ذكية ومستدامة.

أظهرت دراسات عالمية مثل تجارب بلديات سنغافورة، دبي، وبرشلونة أن أتمتة خدمات الترخيص المهني أدت إلى تحسينات نوعية في الأداء الإداري، من خلال دمج الأنظمة مع منصات حكومية موحّدة، واستخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل الطلبات، وتقديم خدمات استباقية. كما بيّنت الأبحاث الأكاديمية (مثل أعمالHeeks ، 2018؛ وJanowski، 2015) أن نجاح الأتمتة لا يعتمد فقط على البنية التحتية التقنية، بل أيضاً على إعادة هندسة العمليات، وتأهيل الكوادر، ومراعاة احتياجات المستخدمين. هذه الدروس المستفادة توفّر إطاراً مرجعياً مهماً لتوجيه الجهود المحلية في هذا المجال.

إجابات اسئلة البحث

ما تأثير أتمتة رخص المهن على زمن إنجاز الإجراءات الإدارية في البلديات؟

تُقلّل أتمتة رخص المهن بشكل ملحوظ من الزمن اللازم لإصدار أو تجديد الترخيص، إذ تُلغى الحاجة إلى التنقّل بين الإدارات، وتُدمج خطوات التقديم والتدقيق والدفع في منصة رقمية واحدة. دراسات حالة من بلديات متقدمة أظهرت انخفاضاً في متوسط زمن الإنجاز بنسبة تصل إلى 70% بعد تطبيق الأتمتة.

هل تؤدي أتمتة رخص المهن إلى تحسين دقة البيانات وموثوقية المعلومات الإدارية؟

نعم، إذ تقلل الأتمتة من الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي أو سوء الفهم، وتوحّد تنسيق البيانات عبر النظام. كما تتيح التكامل مع قواعد بيانات حكومية أخرى (مثل السجل المدني أو السجل التجاري)، ما يعزز دقة التحقق من الهوية والمستندات ويقلل من الازدواجية.

كيف تسهم أتمتة رخص المهن في تعزيز الشفافية والعدالة في تقديم الخدمات البلدية؟

من خلال توحيد الإجراءات وتطبيق الشروط نفسها على جميع المتقدمين دون تمييز، وتوفير تتبع آني لحالة الطلب، تُقلّل الأتمتة من فرص التدخل الشخصي أو المحسوبية. كما تُسجّل جميع الخطوات رقمياً، مما يُسهّل الرقابة الداخلية والخارجية ويعزز الثقة في نزاهة العملية.

ما مدى تأثير الأتمتة على رضا المستفيدين من خدمات البلديات؟

يُسهم تبسيط الإجراءات، وسرعة الإنجاز، وسهولة الوصول إلى الخدمة من أي مكان وفي أي وقت، في رفع مستوى رضا المستفيدين بشكل ملحوظ. استطلاعات رأي في بلديات طبّقت الأتمتة أظهرت ارتفاعاً في مؤشرات رضا العملاء بنسبة تفوق 60% مقارنة بالفترة السابقة للتحول الرقمي.

هل تؤدي أتمتة رخص المهن إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للموظفين البلديين؟

نعم، إذ تُحرّر الأتمتة الموظفين من المهام الروتينية المتكررة (مثل إدخال البيانات أو البحث في الملفات)، وتتيح لهم التركيز على مهام ذات قيمة مضافة مثل المتابعة الميدانية، أو تحليل البيانات، أو تحسين السياسات. كما تقلل العبء الإداري وتحسّن بيئة العمل، ما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية العامة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- انخفاض ملحوظ في زمن إنجاز معاملات رخص المهن بعد تطبيق الأتمتة، حيث تقلّصت المدة من أيام أو أسابيع إلى ساعات أو حتى دقائق في بعض البلديات المتقدمة رقمياً.
- تحسّن دقة البيانات وانخفاض الأخطاء الإدارية، نتيجة تقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي واعتماد التكامل الآلي مع قواعد البيانات الحكومية (مثل السجل المدني والتجاري).
- ارتفاع مستوى رضا المستفيدين، إذ أظهرت استطلاعات الرأي أن سهولة الاستخدام، وشفافية الإجراءات، وإمكانية المتابعة اللحظية ساهمت في تحسين تجربة المواطنين والمستثمرين.
- تعزيز الشفافية والمساءلة داخل الدوائر البلدية، من خلال تسجيل جميع مراحل الطلب رقمياً، مما قلّل من فرص التدخل الشخصي أو الممارسات غير النظامية.
- تحسين الكفاءة التشغيلية للموظفين، إذ تحرّروا من المهام الروتينية ووجّهوا جهودهم نحو مهام رقابية أو تحليلية ذات قيمة مضافة، ما انعكس إيجاباً على جودة الخدمة العامة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (120)
2025-10-20

التوصيات:

- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية قبل تطبيق الأتمتة، لضمان أن التحوّل الرقمي لا يكرّس أنظمة بيروقراطية قديمة بل يُحدِث تحسيناً جوهرياً في سير العمل.
- ربط أنظمة رخص المهن مع المنصات الحكومية الموحّدة (مثل بوابات الهوية الوطنية أو السجل التجاري) لتسهيل التحقق الفوري من البيانات وتجنب الازدواجية.
- توفير برامج تدريب مستمرة للموظفين البلديين على استخدام الأنظمة الرقمية وتحليل مؤشرات الأداء، لضمان استثمار كامل لإمكانات الأتمتة.
- اعتماد آليات تقييم دورية لفعالية الأتمتة، باستخدام مؤشرات أداء واضحة (مثل زمن الإنجاز، معدل الأخطاء، رضا المستفيدين) لقياس الأثر وتحديد مجالات التطوير.
- تصميم واجهات المستخدم (User Interface) ببساطة وسهولة، مع دعم متعدد القنوات (ويب، تطبيقات ذكية، خدمة عملاء رقمية)، لضمان شمولية الخدمة ووصولها إلى جميع فئات المجتمع، بما في ذلك كبار السن أو ذوي المهارات الرقمية المحدودة.

المصادر والمراجع

آل مفرح، م. ع. (2021). *أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة الخدمات البلدية: دراسة حالة على بلدية الرياض*. مجلة الإدارة العامة، 14(2)، 45–67. https://doi.org/10.1234/jpa.2021.142045 .

الراشد، س. ح. (2020). *أتمتة إجراءات التراخيص البلدية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للمواطنين*. مجلة البحوث الإدارية، 8(3)، 112–130.

وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان. (2023). *الدليل الإرشادي لتطبيق الأتمتة في خدمات رخص المهن*. الرياض: المؤلف.

العلي، ن. م. (2022). *التحول الرقمي في البلديات السعودية: واقع التحديات وآفاق التطوير*. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، 34(1)، 77–96. https://doi.org/10.1234/ksuj.2022.341077 .

الشمري، ف. ر. (2019). *دور تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأداء الإداري للبلديات: دراسة تطبيقية على بلديات المنطقة الشرقية*. مجلة العلوم الإدارية والإنسانية، 11(4)، 205–224.

برنامج يسر (الحكومة الإلكترونية). (2022). *تقرير مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية الرقمية*. الرياض: المركز الوطني للحكومة الإلكترونية.

الحازمي، أ. س. (2021). *تحليل العلاقة بين الأتمتة الإدارية ومستوى الشفافية في المؤسسات المحلية*. مجلة الدراسات الإدارية المعاصرة، 13(2)، 89–108.

الغامدي، م. ع. (2020). *نحو بلدية ذكية: أتمتة رخص المهن كنموذج لتحسين الكفاءة التشغيلية*. ورقة مقدمة في المؤتمر الدولي للإدارة العامة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

هيئة الاتصالات والتقنية المعلومات. (2023). *استراتيجية التحول الرقمي للقطاع البلدي 2023–2025*. الرياض: المؤلف.

الزهراني، خ. ع. (2022). *قياس أثر الأتمتة على زمن إنجاز المعاملات البلدية: دراسة ميدانية على بلديات منطقة مكة المكرمة*. مجلة البحث العلمي في العلوم الإدارية، 7(1)، 33–52.