

بحث بعنوان

أثر تطور العمل الإداري داخل البلديات على سهولة سير الأعمال: دراسة تطبيقية بلدية ذيبان
الجديدة

إعداد الباحث

مالك محمد سعود العبيدات

وزارة الإدارة المحلية - بلدية ذيبان الجديدة

المُلخَص

يهدف هذا البحث إلى دراسة الأثر المباشر وغير المباشر لتطور العمل الإداري داخل البلديات على سهولة سير الأعمال، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على بلدية ذيبان الجديدة. حيث يهدف البحث إلى الإجابة على سؤال أساسي وهو: كيف يؤثر تطور العمل الإداري داخل البلدية على سهولة سير الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين؟

الكلمات المفتاحية : العمل الإداري, البلديات, الإدارة.

<https://jasps.com>**Abstract**

This research aims to study the direct and indirect impact of the development of administrative work within municipalities on the ease of business conduct, through an applied study on the New Theban Municipality. The research aims to answer a basic question: How does the development of administrative work within the municipality affect the ease of business and the provision of services to citizens?

Keywords: Administrative work, Municipalities, Administration.

مُقَدِّمة الدراسة

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً نحو الرقمنة والتكنولوجيا، مما أدى إلى تغييرات جوهرية في طبيعة العمل الإداري في مختلف المؤسسات، بما في ذلك البلديات. تسعى البلديات جاهدة لمواكبة هذا التطور من خلال تبني أنظمة إدارية حديثة وأدوات تكنولوجية متطورة، بهدف تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل إجراءاتهم.

تعد بلدية ذيبان الجديدة نموذجاً للدراسة في هذا السياق، حيث أنها تسعى جاهدة لتطوير أدائها الإداري وتبني أنظمة إدارية حديثة. لذا، يأتي هذا البحث بهدف دراسة الأثر المباشر وغير المباشر لتطور العمل الإداري داخل بلدية ذيبان الجديدة على سهولة سير الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب:

- تحديد العلاقة السببية: يسعى البحث إلى تحديد العلاقة بين تطور العمل الإداري وسهولة سير الأعمال، مما يساهم في فهم أعمق لآليات العمل الإداري الفعالة في البلديات.
- تقديم توصيات عملية: يهدف البحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن لبلدية ذيبان الجديدة وبلديات أخرى الاستفادة منها لتحسين أدائها الإداري.
- المساهمة في تطوير الأدبيات: يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية في مجال الإدارة المحلية وتطوير الأداء المؤسسي.

- دعم عملية صنع القرار: يمكن أن يستفيد صناع القرار في البلديات من نتائج هذا البحث في اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقييم مستوى تطور العمل الإداري في بلدية ذيبان الجديدة.
- تحديد العلاقة بين تطور العمل الإداري وسهولة سير الأعمال.
- تحديد العوامل التي تؤثر على تطور العمل الإداري في البلدية.
- اقتراح مجموعة من التوصيات لتحسين العمل الإداري في البلدية.

مشكلة الدراسة و أسئلتها

أكد هذا البحث على أهمية تطور العمل الإداري في البلديات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما قدم البحث مجموعة من التوصيات التي يمكن للبلديات الأخرى الاستفادة منها لتحقيق تحول إداري ناجح ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- كيف يؤثر تطور العمل الإداري في بلدية ذيبان الجديدة على سهولة سير الأعمال؟
- ما هي العوامل التي تعزز أو تعيق تطور العمل الإداري في البلدية؟
- ما هي التحديات التي تواجه البلدية في عملية التحول الرقمي؟
- ما هي أفضل الممارسات التي يمكن تبنيها لتحسين الأداء الإداري في البلدية؟

منهجية الدراسة

سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، حيث سيتم جمع البيانات من خلال:

- المقابلات: إجراء مقابلات مع المسؤولين والموظفين في البلدية.
- تحليل الوثائق: تحليل الوثائق والسياسات الإدارية للبلدية.

مصطلحات الدراسة

العمل الإداري: العمل الإداري هو عملية منظمة وهادفة تهدف إلى تحقيق أهداف محددة من خلال تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد المتاحة (بشرية ومادية ومالية) لتحقيق أقصى استفادة منها.

البلديات: البلدية هي مؤسسة حكومية محلية مسؤولة عن إدارة شؤون منطقة جغرافية محددة، عادة ما تكون مدينة أو مجموعة من القرى. تهدف البلدية إلى تلبية احتياجات سكان هذه المنطقة وتوفير الخدمات الأساسية لهم، وتحسين جودة حياتهم.

الإدارة: الإدارة هي عملية منظمة وهادفة تهدف إلى تحقيق أهداف محددة من خلال تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد المتاحة (بشرية ومادية ومالية) لتحقيق أقصى استفادة منها.

الدراسات السابقة

أجرى (عبدالرؤف، 2018) دراسة بعنوان أثر أنماط القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية تهدف إلى دراسة المؤسسة باعتبارها كيانا اقتصاديا يهدف إلى تحقيق أقصى ربح ممكن، من خلال توظيف العديد من الموارد البشرية في مناصب عديدة، حسب مؤهلاتهم وكفاءاتهم

<https://jaspps.com>

وخبراتهم، مما يجعلها كذلك كيانا اجتماعيا يتواجد فيه تفاعلا كبيرا بين الموارد البشرية، فإذا أرادت المؤسسة تحقيق أهدافها المسطرة، يجب عليها التحكم في هذا التفاعل حتى يكون هذا التفاعل إيجابياً، يخدم مصلحة المؤسسة، وليس سلبياً، يعرقل السير الحسن للعمل داخلها مثل كثرة النزاعات، والاضرابات، وبالتالي استلزم الأمر على المؤسسات أن توجه هذا التفاعل إلى الاتجاه الذي يخدمها وهو انجاز المهام المطلوبة بجودة عالية، وتحقيق أهداف المؤسسة وهذا الأمر لا يمكن القيام به من طرف كل الأشخاص، بل يجب وضع أشخاص معينين يتوفرون على مجموعة من الصفات والقدرات التي تمكنهم من التأثير في مرؤوسيه، هؤلاء الأشخاص هم القادة. و جاءت هذه الدراسة للبحث في موضوع أنماط القيادة الإدارية وأثرها على أداء الموارد البشرية وقد انصب اهتمامها على أربعة أنماط نظرا لاتساعها الكبير في منظمات الأعمال وهي: النمط القيادي التسلسلي الديمقراطي، التحويلي، والتبادلي، فيهدف القادة من خلال اتباع هذه الأنماط إلى حث الموارد البشرية على إنجاز العمل الموكل إليهم بالجودة المطلوبة، كما أن كل نمط لديه أسلوبه الخاص في التعامل مع الموارد البشرية من خلال التأثير على العديد من المتغيرات، التي تنتج في محصلتها مستويات عالية من أداء الموارد البشرية. و تمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في تحديد كيف يمكن الاستفادة من أنماط القيادة الإدارية بالمؤسسات الجزائرية لتحسين أداء الموارد البشرية. وللإجابة على هذا التساؤل تمّ الإحاطة بالجوانب النظرية للقيادة أنماطها، وأداء الموارد البشرية، ثمّ تمّ إسقاط ذلك على الواقع الجزائري لتحديد كل من أنماط القيادة وأثرها على أداء الموارد البشرية، وقد تم استخدام تقارير مجلس الإدارة لمجمع صيدليات، وكذا تصميم استبيان لجمع بيانات حول أنماط القيادة وأداء الموارد البشرية لعينة من إطارات مجمع صيدليات فرع المضادات الحيوية بولاية المدية ثم تم تحليلها من خلال تقدير نموذج

<https://jaspps.com>

انحدار خطي متعدد لتوضيح أثر أنماط القيادة على أداء الموارد البشرية. وبعد دراسة وتحليل الأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية والمتمثلة في تقارير مجلس الإدارة لمجمع توصلنا ، وأداة الاستبانة التي وُزِعَتْ على عينة من اطارات فرع المضادات الحيوية إلى أنه تمارس الأنماط القيادية الأربعة محل الدراسة وهي: النمط التسلطي، الديمقراطي، التحويلي والتبادلي لكنها لا تؤثر كلها إيجابا على أداء الموارد البشرية، فالنمط التسلطي الديمقراطي والتبادلي لديهم أثر إيجابي على أداء الموارد البشرية، لكن النمط التحويلي ليس لديه أي أثر على أداء الموارد البشرية، ذلك لأن النمط التحويلي يحث الموظفين على البحث وتطوير قدراتهم ويحاول القائد إلهام موظفيه وتحفيزهم فكريا حتى يجعل من أدائهم ذو مستوى عالي، لكن عندما لا يستجيب الموظفون لكل تلك العوامل، فهذا يعني أن أدائهم لن يتأثر.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: العمل الإداري داخل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

1. البلديات

البلدية هي المؤسسة الحكومية المحلية المسؤولة عن إدارة شؤون منطقة جغرافية محددة، عادة ما تكون مدينة أو مجموعة من القرى. تلعب البلديات دوراً حيوياً في حياة المواطنين، حيث تقدم لهم مجموعة واسعة من الخدمات الأساسية وتعمل على تطوير مجتمعاتهم المحلية.

وتهدف البلديات إلى توفير الخدمات الأساسية للمواطنين مثل جمع النفايات وإدارتها، صيانة الطرق والشوارع، توفير المياه وخدمات الصرف الصحي، الإنارة العامة، تنظيم الأسواق، إصدار التراخيص، التخطيط العمراني مثل وضع الخطط العمرانية للمناطق التابعة لها، وتنظيم البناء

<https://jaspps.com>

والتوسع العمراني، تنمية المناطق التابعة لها مثل العمل على تطوير المنطقة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، الحفاظ على البيئة المحيطة عن طريق العمل على حماية البيئة والموارد الطبيعية، المشاركة في صنع القرار و إشراك المواطنين في صنع القرارات المتعلقة بحياتهم اليومية.

ولبلديات صلاحيات مختلفة مثل إدارة الميزانية من خلال تخصيص الأموال وإدارتها لتنفيذ المشاريع والخدمات، تعيين الموظفين من خلال توظيف الموظفين اللازمين لتقديم الخدمات، إصدار اللوائح والقرارات من خلال إصدار اللوائح والقرارات اللازمة لتنظيم الشؤون المحلية، التعاون مع الجهات الحكومية الأخرى من خلال التعاون مع الجهات الحكومية الأخرى لتحقيق الأهداف المشتركة.

ولبلديات أهمية بالغة فهي تعد الجهة الأقرب للمواطن والتي تقدم الخدمات الأساسية للمواطنين بشكل مباشر، وتعد أيضاً محرك للتنمية المحلية حيث تساهم في تطوير المناطق المحلية اقتصادياً واجتماعياً، و تعمل أيضاً على تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال التشجيع على مشاركة المواطنين في صنع القرار.

وتواجه البلديات العديد من المشاكل مثل نقص الموارد المالية فقد تواجه البلديات نقصاً في الموارد المالية اللازمة لتقديم الخدمات وتحقيق التنمية، النمو السكاني السريع فقد يؤدي النمو السكاني السريع إلى زيادة الضغط على الموارد والبنية التحتية، التغيرات المناخية فقد تؤثر التغيرات المناخية على البنية التحتية والخدمات التي تقدمها البلديات، التغيرات التكنولوجية حيث يتطلب مواكبة التغيرات التكنولوجية استثمارات كبيرة.

1. العمل الإداري داخل البلدية (بلدية ذيبان انموذجاً)

تعتبر البلديات حجر الزاوية في تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين وإدارة شؤون المناطق المحلية. تلعب دوراً حيوياً في تطوير المجتمعات المحلية وتحسين جودة الحياة فيها. يهدف هذا البحث إلى دراسة طبيعة العمل الإداري داخل البلديات، مع التركيز على بلدية ذيبان كنموذج لدراسة حالة.

أهمية تطوير العمل الإداري في البلديات

- تحسين الأداء: يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الإداري للبلدية، مما يساهم في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينه.
- تطوير الخدمات: يساهم في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين وزيادة كفاءتها.
- الاستفادة من الموارد: تساعد في الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة للبلدية.
- تعزيز الشفافية والمساءلة: يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في عمل البلدية.
- بناء علاقات أفضل مع المجتمع المحلي: يساعد في بناء علاقات أفضل بين البلدية والمجتمع المحلي.

أبعاد العمل الإداري في بلدية ذيبان

- التخطيط الاستراتيجي: وضع الخطط الاستراتيجية طويلة الأجل لتطوير البلدية وتحقيق أهدافها.
- إدارة الموارد البشرية: إدارة الموظفين وتطوير قدراتهم وتقييم أدائهم.
- إدارة الميزانية: تخصيص الموارد المالية وتنفيذ المشاريع وفقاً للميزانية المعتمدة.

<https://jasps.com>

- تقديم الخدمات: تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين مثل جمع النفايات، وصيانة الطرق، وتوفير المياه، وغيرها.
- التعاون مع الجهات الأخرى: التعاون مع الجهات الحكومية والخاصة والمجتمع المدني لتنفيذ المشاريع المشتركة.
- التواصل مع المجتمع المحلي: التواصل مع المواطنين والاستماع إلى آرائهم واقتراحاتهم.

التحديات التي تواجه العمل الإداري في بلدية ذيبان

- نقص الموارد المالية: قد تواجه البلدية نقصًا في الموارد المالية اللازمة لتنفيذ المشاريع وتقديم الخدمات.
- النمو السكاني السريع: قد يؤدي النمو السكاني السريع إلى زيادة الضغط على الموارد والبنية التحتية.
- التغيرات المناخية: قد تؤثر التغيرات المناخية على البنية التحتية والخدمات التي تقدمها البلدية.
- التغيرات التكنولوجية: يتطلب مواكبة التغيرات التكنولوجية استثمارات كبيرة.
- الفساد: قد يؤثر الفساد على كفاءة العمل الإداري ويؤدي إلى هدر الموارد.

المقترحات لتحسين العمل الإداري في بلدية ذيبان

- تعزيز الشفافية والمساءلة: من خلال نشر المعلومات حول ميزانية البلدية ومشاريعها وقراراتها.
- تطوير الكوادر البشرية: من خلال توفير برامج تدريب وتطوير للموظفين.

- تبني التقنيات الحديثة: استخدام التكنولوجيا في إدارة العمل وتقديم الخدمات.
- تعزيز المشاركة المجتمعية: إشراك المواطنين في صنع القرار واتخاذ القرارات.
- التعاون مع القطاع الخاص: الاستفادة من خبرات القطاع الخاص في تنفيذ المشاريع.

ثانياً: أثر تطور العمل الإداري داخل البلديات على سهولة سير الأعمال

إن لتطور العمل الإداري داخل بلدية ذيبان أثر إيجابي كبير على سهولة سير الأعمال كتنسيق الإجراءات الإدارية و تحسين حسين نظم العمل الإداري، فأصبحت الإجراءات أكثر سلاسة ووضوحاً، مما يسهل على المواطنين الحصول على الخدمات المطلوبة بسرعة، وعملت أيضاً على تعزيز الكفاءة حيث عملت على تمكين تطوير العمل الإداري البلدية من تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يتمكن الموظفون من إنجاز المهام بشكل أكثر فعالية، كما عملت على توفير الوقت بتقليل البيروقراطية وتعزيز الأتمتة، يصبح الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات أقل، مما يساهم في تسريع سير العمل، كما عملت على تسهيل التواصل ب تطوير قنوات الاتصال بين البلدية والمواطنين يؤدي إلى تحسين تبادل المعلومات، مما يساهم في تلقي الملاحظات والشكاوى ومعالجتها بسرعة، و الاستثمار في تدريب العاملين في البلدية يعزز قدراتهم على استخدام التكنولوجيا والأنظمة الجديدة، مما يساهم في تحسين الأداء العام، زيادة الشفافية حيث يكمن أثر آخر في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما يعزز ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة من قبل البلدية، جمع البيانات وتحليلها حيث تمكّن البلديات من جمع البيانات وتحليلها بشكل فعال، مما يساعد على التخطيط واتخاذ قرارات مبنية على الأدلة.

نتائج الدراسة

أظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إيجابية بين تطور العمل الإداري وسهولة سير الأعمال في بلدية ذيبان الجديدة. حيث ساهم تطور العمل الإداري في:

- تحسين كفاءة الإجراءات: تبسيط الإجراءات وتقليل الأوراق.
- زيادة الشفافية: توفير معلومات دقيقة وشفافة للمواطنين.
- تعزيز التفاعل مع المواطنين: توفير قنوات تواصل متعددة.
- تحسين جودة القرارات: اتخاذ قرارات مبنية على بيانات وتحليلات.

التوصيات التي يوصي بها الباحث

- الاستمرار في تطوير الأنظمة الرقمية وتبني التقنيات الحديثة.
- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية على استخدام التقنيات الحديثة.
- تبني ثقافة التطوير المستمر وتحسين الأداء.
- تعزيز الشراكات مع القطاع الخاص والمجتمع المدني.
- تقييم الأداء بشكل دوري وتعديل الاستراتيجيات حسب الحاجة.

قائمة المصادر والمراجع

- قمبر، عبد الرؤوف. (2018). نموذج مقترح لأثر أنماط القيادة الإدارية على أداء الموارد البشرية (Doctoral dissertation), جامعة يحيى فارس المدينة, معهد العلوم الاقتصادية، التجارية).
• جمعة, محمود حسن. التطوير الإداري.
• النيادي, محمد علي. (2023). دور التطور الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين, جامعة أبو ظبي, كلية ادارة الأعمال.
• الشريف, ريم. (2013). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي , جامعة الملك عبدالعزيز, المملكة العربية السعودية.