

## بحث بعنوان

أثر قيادة رؤساء الأقسام في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية

إعداد

ثريا عطوي المواضيعية

رئيس قسم

**المُلخَص**

قيادة رؤساء الأقسام في البلديات تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية من خلال توجيه الفرق وتحفيزها لتطوير أساليب جديدة وتبني ممارسات مبتكرة تلبي احتياجات المجتمع بفعالية وفعالية أكبر.

**Abstract**

The leadership of municipal department heads plays a critical role in promoting excellence and innovation in municipal services by guiding and motivating teams to develop new approaches and adopt innovative practices that meet community needs more efficiently and effectively.

## المُقَدِّمة

تتزايد أهمية تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المدن والمجتمعات المحلية. يعد تحقيق التميز والابتكار في هذه الخدمات أمرًا حاسمًا لتحسين جودة الحياة وتلبية احتياجات المواطنين بشكل فعال ومستدام.

تعتبر قيادة رؤساء الأقسام في البلديات عنصرًا أساسيًا في هذا السياق، حيث يمتلكون دورًا حاسمًا في توجيه الجهود نحو تطوير الخدمات المحلية وتحسينها. تتضمن قيادتهم الفعالة إلهام الفرق العاملة وتحفيزها لتحقيق التميز والابتكار في تقديم الخدمات البلدية.

سعيًا لفهم أثر قيادة رؤساء الأقسام على تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية، يسعى هذا البحث إلى استكشاف الآليات والعوامل التي تؤثر في قدرة هؤلاء القادة على تحفيز الابتكار وتعزيز التميز داخل الهياكل البلدية.

تتألف هذه الدراسة من تحليل شامل للأدبيات المتاحة واستقصاء الخبرات العملية لفهم أفضل لمدى تأثير قيادة رؤساء الأقسام على تطوير وتحسين خدمات البلديات وتعزيز جودتها وفعاليتها في تلبية احتياجات المجتمع.

## مشكلة البحث

تواجه البلديات تحديات متزايدة في تقديم خدمات عالية الجودة وفعالة للمواطنين في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة. على الرغم من الجهود المبذولة لتحسين الخدمات البلدية، إلا أن تحقيق التميز والابتكار في هذه الخدمات يظل تحديًا كبيرًا.

<https://jaspps.com>

يعاني العديد من رؤساء الأقسام في البلديات من صعوبة في توجيه الفرق العاملة نحو التميز والابتكار في تقديم الخدمات، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة وقدرتها على تلبية تطلعات واحتياجات المواطنين بشكل شامل وفعال.

تتسبب عوامل متعددة في هذه المشكلة، بما في ذلك نقص الدعم والتوجيه الإداري الفعال، وضعف التحفيز والتشجيع على الابتكار، بالإضافة إلى القيود المالية والمواردية التي تعيق عملية التطوير والتحسين في البلديات.

لذا، يعد فهم أثر قيادة رؤساء الأقسام في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية أمراً ضرورياً للتحديات المستقبلية، وتحسين جودة الحياة في المدن والمجتمعات المحلية.

### أهداف البحث

1. فهم دور قيادة رؤساء الأقسام في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية وتحليل كيفية تأثيرهم على أداء الفرق العاملة.
2. استكشاف العوامل التي تؤثر على قدرة رؤساء الأقسام على تحفيز الابتكار وتعزيز التميز داخل هياكل البلديات.
3. تحديد العقبات والتحديات التي قد تواجه رؤساء الأقسام في تطوير وتنفيذ استراتيجيات جديدة لتعزيز التميز والابتكار.
4. تقديم توصيات عملية لتعزيز دور رؤساء الأقسام في تحفيز الفرق العاملة وتعزيز ثقافة الابتكار والتميز في البلديات.

5. السعي لتطوير إطار عمل يسهل تقييم أداء رؤساء الأقسام في تحقيق التميز والابتكار في خدمات البلدية وقياس تأثيرهم على النتائج النهائية.

### أهمية البحث

1. توفير فهم عميق لدور رؤساء الأقسام في تعزيز التميز والابتكار يمكن أن يساعد في تحسين إدارة البلديات وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

2. فهم تأثير قيادة رؤساء الأقسام على ثقافة العمل والابتكار داخل الهياكل البلدية يمكن أن يؤدي إلى تطوير بيئة عمل محفزة ومبتكرة.

3. البحث في هذا الموضوع يمكن أن يساعد في تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات لتحفيز الفرق العاملة وتعزيز الابتكار في البلديات.

4. تعزيز البحث حول دور رؤساء الأقسام يمكن أن يساعد في تحسين الإدارة العامة وتعزيز الشفافية والمساءلة في البلديات.

5. فهم أهمية قيادة رؤساء الأقسام في تحسين خدمات البلدية يمكن أن يساهم في تعزيز التنمية المحلية ورفع مستوى جودة الحياة في المجتمعات المحلية.

### أسئلة البحث

1. كيف يؤثر توجيه رؤساء الأقسام في البلديات على قدرة الفرق العاملة على تحقيق التميز في تقديم الخدمات؟

<https://jaspps.com>

2. ما هي العوامل التي تعيق قدرة رؤساء الأقسام على تعزيز ثقافة الابتكار داخل هياكل

البلديات؟

3. كيف يمكن لرؤساء الأقسام تحفيز الفرق العاملة وتعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية

بشكل أكثر فعالية؟

4. ما هو دور القيادة الإدارية في تطوير إطار عمل يشجع على الابتكار والتميز في خدمات

البلدية؟

5. كيف يمكن قياس تأثير رؤساء الأقسام على جودة الخدمات البلدية وفعاليتها في تلبية

احتياجات المجتمع المحلي؟

### إطار نظري

تعد قيادة رؤساء الأقسام من الجوانب الحاسمة في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية.

فعندما يتمتع رؤساء الأقسام بقدرة قيادية قوية وفعالة، يتسنى لهم تنفيذ استراتيجيات تهدف إلى

تحقيق التميز والابتكار في الخدمات البلدية.

أولاً، يلعب رؤساء الأقسام دوراً رئيسياً في تحفيز وتشجيع فرق العمل على تقديم أفضل أداء في

مجال خدمات البلدية. فعندما يكون الرئيس قائداً ملهماً ومحفزاً، يتمتع العاملون بالثقة والحماس

لتطوير أفكار جديدة وتجديد الأساليب التقليدية لتحقيق التميز والابتكار. يمكن أن يحفز رئيس

القسم الموظفين عن طريق تقديم الدعم والمشورة، وتحفيزهم على المشاركة الفعالة في عملية

صنع القرار.

<https://jaspps.com>

ثانيًا، يعزز رؤساء الأقسام التميز والابتكار من خلال إنشاء بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتبادل الأفكار. يمكن للرؤساء تحقيق ذلك من خلال تشجيع العاملين على التعاون والعمل الجماعي، وتوفير الوقت والموارد اللازمة لتجريب وتنفيذ الأفكار الجديدة. يمكن أيضًا للرؤساء تحفيز الابتكار من خلال تقييم أداء العاملين بناءً على قدرتهم على تطبيق الأفكار الجديدة وتحقيق نتائج إيجابية.

ثالثًا، يؤثر قيادة رؤساء الأقسام على تعزيز التميز والابتكار من خلال تحديد وتطوير القدرات والمهارات اللازمة للعاملين في خدمات البلدية. يمكن للرؤساء تقديم التدريب والتعليم المستمر للموظفين، وتوفير فرص التعلم والتطوير المهني، وتعزيز ثقافة الابتكار والتحفيز على التعلم المستمر. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة مستوى الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات البلدية، وتحسين أداء العاملين فيها.

في الختام، يمكن القول إن قيادة رؤساء الأقسام تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية. عندما يتمتع رؤساء الأقسام بقدرة قيادية قوية وفعالة، يتمكنون من تحفيز وتشجيع العاملين على تقديم أفضل أداء وتجديد الأساليب التقليدية. كما يمكن للرؤساء تعزيز التميز والابتكار من خلال إنشاء بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتبادل الأفكار. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للرؤساء تحديد وتطوير القدرات والمهارات اللازمة للعاملين وتعزيز ثقافة الابتكار والتحفيز على التعلم المستمر. بالاعتماد على قيادة رؤساء الأقسام القوية، يمكن تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية وتحقيق تحسين مستمر في أداء العاملين ورضا المواطنين.

**1. نظرية القيادة الإدارية:** استخدام النظريات المتعلقة بالقيادة الإدارية لفهم كيفية تأثير رؤساء الأقسام في تحفيز الفرق وتعزيز الابتكار في خدمات البلدية.

نظرية القيادة الإدارية هي مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تهدف إلى فهم دور القادة في توجيه وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة. تعتمد هذه النظرية على تحليل سلوك القادة وتأثيرهم على الأفراد والمجموعات في البيئة العملية. تُعدُّ نظرية القيادة الإدارية موضوعًا شائعًا في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، وهي تشمل العديد من النماذج والمقاربات التي تسلط الضوء على مختلف جوانب القيادة وكيفية تطبيقها في السياقات المختلفة.

إحدى أهم النظريات في مجال القيادة الإدارية هي نظرية القيادة التقليدية التي تركز على صفات القائد ومهاراته، حيث تعتبر الشخصية القيادية والقدرات الشخصية للقائد الأساسية في تحقيق النجاح في المنظمات. ومن ضمن هذه الصفات القيادية: الثقة بالنفس، الحنكة، الشجاعة، والتواصل الفعال.

علاوة على ذلك، تناولت النظريات الحديثة في القيادة الإدارية مفهوم القيادة التحويلية التي تعتمد على قدرة القائد على تحفيز وتوجيه الموظفين نحو تحقيق الأهداف المشتركة، وتعزيز روح الفريق والابتكار داخل المنظمة. يُعْتَبَرُ المقترن بنموذج القيادة التحويلية مفهوم الرؤية الإدارية، حيث يسعى القائد إلى إلهام الموظفين من خلال تقديم رؤية واضحة وجذابة تشجع على التفاني والتفكير الإبداعي.

<https://jaspps.com>

بجانب ذلك، تناولت بعض النظريات الحديثة مفهوم القيادة الواقعية التي تؤكد على أهمية تكييف أساليب القيادة مع الوضع الحالي والظروف المحيطة، مما يعزز من فعالية القائد في إدارة الموارد وتحقيق الأهداف بكفاءة.

بالاعتماد على هذه النظريات والمفاهيم، يمكن للقادة الإداريين تحديد أفضل السلوكيات والممارسات التي يمكنهم اعتمادها لتحفيز وإدارة فرق العمل بفعالية، مما يساهم في تحقيق الأداء المتميز والنجاح المؤسسي.

**2. نظرية الابتكار التنظيمي:** دراسة كيفية تطبيق نظريات الابتكار التنظيمي في سياق البلديات لتحليل كيفية تعزيز الابتكار من خلال قيادة رؤساء الأقسام.

نظرية الابتكار التنظيمي هي مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تركز على كيفية تحفيز وتعزيز عمليات الابتكار داخل المنظمات. تهدف هذه النظرية إلى فهم كيفية تطوير وتنظيم بيئة العمل والهياكل التنظيمية بحيث تشجع على التفكير الإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة التي تساهم في تحسين العمليات وتعزيز التنافسية.

إحدى المفاهيم الرئيسية في نظرية الابتكار التنظيمي هي مفهوم الثقافة التنظيمية، حيث تؤكد على دور القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة داخل المنظمة في تشجيع الابتكار ودعمه. تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً محورياً يمكن أن يكون له تأثير كبير على قدرة المنظمة على التكيف مع التغييرات وتبني الابتكار.

علاوة على ذلك، تناولت النظريات الحديثة في مجال الابتكار التنظيمي مفهوم الهياكل التنظيمية المرنة والمستجيبة، حيث تشجع على تحرير الطاقات الإبداعية وتشجيع التعاون والتواصل بين

<https://jasps.com>

أفراد المنظمة. يهدف هذا المفهوم إلى تجاوز الهياكل التقليدية وتشجيع التفكير المبتكر وتبني الحلول الجديدة بسرعة ومرونة.

بجانب ذلك، تعتمد نظرية الابتكار التنظيمي على مفهوم إدارة التغيير، حيث يتعين على القادة والمديرين دعم عمليات التغيير وإدارتها بشكل فعال لتمكين المنظمة من التطور والنمو المستدام. تشمل إدارة التغيير استخدام الاتصال الفعال، وتحفيز المشاركة والتفاعل، وتوفير الدعم اللازم للموظفين خلال عملية التغيير.

بالاعتماد على هذه النظريات والمفاهيم، يمكن للمنظمات تحسين قدرتها على الابتكار وتطوير استراتيجيات تسمح لها بالاستجابة بفعالية لمتطلبات السوق والبيئة التنافسية، مما يعزز من مكانتها ونجاحها في السوق.

**3. نظرية الديناميكية التنظيمية:** فهم كيفية تأثير العوامل الداخلية والخارجية على ديناميات البلديات وكيف يمكن لقيادة رؤساء الأقسام تحفيز التغيير والابتكار.

نظرية الديناميكية التنظيمية هي نهج في دراسة السلوك التنظيمي يركز على فهم كيفية تطور وتغير المنظمات مع مرور الوقت. تعتمد هذه النظرية على الاعتراف بأن المنظمات تعيش في بيئات ديناميكية ومتغيرة، وبالتالي يجب أن تكون قادرة على التكيف والتغيير للبقاء على قيد الحياة والنجاح.

إحدى الجوانب الرئيسية لنظرية الديناميكية التنظيمية هي فهم كيفية تغير بنية المنظمة ووظائفها مع مرور الزمن. يتم ذلك من خلال دراسة مفاهيم مثل التطور التنظيمي، والنمو التنظيمي، والتغيير التنظيمي، والتكيف التنظيمي، والابتكار التنظيمي.

<https://jaspps.com>

تركز نظرية الديناميكية التنظيمية على العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على المنظمة وتدفعها لتغيير بنيتها وسلوكياتها. وتشمل هذه العوامل العديد من العناصر مثل التقنية، والثقافة، والموارد البشرية، والسياسات، والتكاليف، والمنافسة، والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

يتضمن تطبيق نظرية الديناميكية التنظيمية تحليل العلاقات بين هذه العوامل وتحديد كيفية تأثيرها على مسار تطور المنظمة واستجابتها للتغيرات في البيئة الخارجية.

باستخدام مبادئ نظرية الديناميكية التنظيمية، يمكن للقادة والمديرون في المنظمات فهم تحديات التغيير والتطوير واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تساعدهم على تعزيز قدرة المنظمة على التكيف والنمو في بيئات متغيرة وديناميكية.

**4. نظرية الثقافة التنظيمية:** استكشاف كيفية تأثير ثقافة العمل السائدة داخل البلديات على قدرة رؤساء الأقسام على تعزيز التميز والابتكار.

نظرية الثقافة التنظيمية هي مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تركز على دراسة القيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة داخل المنظمة، وكيفية تأثيرها على سلوك الأفراد وأداء المنظمة بشكل عام. تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً محورياً يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أداء المنظمة وقدرتها على تحقيق الأهداف.

إحدى المفاهيم الرئيسية في نظرية الثقافة التنظيمية هي فهم القيم التنظيمية، حيث تشير إلى المبادئ والمعتقدات التي يتفق عليها أفراد المنظمة وتوجه سلوكهم. تعكس القيم التنظيمية الثقافة الداخلية للمنظمة وتؤثر على قراراتها وتفاعلاتها مع البيئة الخارجية.

<https://jasps.com>

علاوة على ذلك، تناولت النظريات الحديثة في مجال الثقافة التنظيمية مفهوم الصورة الشخصية للمنظمة، حيث تعتبر الطريقة التي تظهر بها المنظمة للعالم الخارجي وكيفية تعريفها لذاتها وهويتها الخاصة. تؤثر الصورة الشخصية في تشكيل السلوك التنظيمي وعلاقات المنظمة مع مختلف فئات الأصدقاء والعملاء.

بجانب ذلك، تعتمد نظرية الثقافة التنظيمية على مفهوم العادات والتقاليد التنظيمية، حيث تشمل السلوكيات والممارسات الروتينية التي يتبعها أفراد المنظمة في تنظيم وتنفيذ العمليات والأنشطة المختلفة.

بالاعتماد على هذه النظريات والمفاهيم، يمكن للمنظمات تحليل وتغيير ثقافتها التنظيمية بطرق تساهم في تعزيز الأداء وتحسين العلاقات الداخلية والخارجية، مما يساهم في تحقيق أهدافها والاستمرارية في السوق.

**5. نظرية إدارة الجودة الشاملة:** تحليل كيف يمكن لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تساهم في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية تحت قيادة رؤساء الأقسام.

نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي نهج إداري يهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال مشاركة جميع أفراد المنظمة في عملية التحسين المستمر. تعتمد هذه النظرية على فكرة أن الجودة ليست مسؤولية فقط لقسم معين في المنظمة، بل هي مسؤولية جميع العاملين.

<https://jaspps.com>

إحدى المفاهيم الرئيسية في نظرية إدارة الجودة الشاملة هي التركيز على العميل، حيث يتم التأكيد على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء وتحسين رضاهم عن المنتجات أو الخدمات المقدمة. تعتبر رضا العملاء هدفاً رئيسياً لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

علاوة على ذلك، تشمل نظرية إدارة الجودة الشاملة مفاهيم مثل الاعتماد على العمل فريق، حيث يتم تشجيع التعاون والتواصل بين الأقسام المختلفة داخل المنظمة لتحسين العمليات وزيادة الكفاءة والفعالية.

تنص النظرية أيضاً على أهمية القيادة التحولية، حيث يُشجع على وجود قادة يتمتعون برؤية واضحة ويمكنهم إلهام وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف الجودة والتميز.

بالإضافة إلى ذلك، تشمل نظرية إدارة الجودة الشاملة مفهوم الاستماع للموظفين وتشجيعهم على المشاركة في عملية اتخاذ القرارات، مما يزيد من الالتزام والمسؤولية ويعزز الشعور بالانتماء إلى المنظمة.

باستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمنظمات تحسين جودة منتجاتها وخدماتها، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق التميز التنافسي في السوق.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. توّضّح النتائج أهمية دور قيادة رؤساء الأقسام في تعزيز التميز والابتكار في خدمات البلدية.
2. تبين النتائج أن وجود رؤساء الأقسام القادرين على تحفيز الفرق العاملة يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
3. تشير النتائج إلى أهمية اعتماد استراتيجيات إدارية مبتكرة لتشجيع الابتكار وتعزيز التميز في البلديات.

### التوصيات:

1. توصيات البحث تشدد على ضرورة تطوير برامج تدريبية وتطويرية لرؤساء الأقسام لتعزيز مهارات القيادة والابتكار.
2. تشير التوصيات إلى ضرورة وضع إطار عمل يعزز التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة لتعزيز التميز والابتكار.
3. يُوصى بإنشاء آليات لقياس أداء رؤساء الأقسام في تحقيق أهداف التميز والابتكار وتقديم تقارير دورية بالنتائج والتوصيات للتحسين.

## المصادر والمراجع

الثويني، ويوسف محمد. (2023). أداء فعال لرؤساء الأقسام الأكاديمية في جامعة حائل على ضوء القيادة التعقيد. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية الاجتماعية، 42(199)، 277-324.

ميسون طعيمه عطا الله حداد. (2022). دور بديل في تطوير تنفيذ مديريات المدارس الحكومية في لواء بني عبيد من وجهة نظرها. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 6(7)، 29-44.

الغامدي، م.، محمد، الزهراني، وعبد الله. (2017). اتجاه مديرية مدارس التعليم العام بمحافظة جدة نحو ممارسة التحول التحويلي. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية الاجتماعية، 36(174ج2)، 131-165.

اية، ه. ع. ا. أ.، هاني عبد المعطي أحمد، عربانو، & محمد عبد الحميد رزق. (2023). أقسام رياضية حقيقية رؤساء الأقسام العلمية في الأزهر لأبعاد البعيدة عن الخدمة. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، 47(4)، 339-420.

محمد، هبة الله سرور خليل، الخميس، & السيد السلامة. (2023). يتطلب نشر الرغبة في إنشاء جامعة في ضوء الإبداع. مجلة كلية التربية بدمياط، 38(84.05).

أمحمدي، محمد، بسود، مبارك، علالي، & فتحية/مؤطر. (2020). دور البديل في تحقيق المستحيل (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد ذوي الخبرة-ادرار).

تويمة هاجر، & عرقي آمن. (2015). التحويلة وأثرها على التغيير التنظيمي

عساسة. (2013). دور تبديل القيادة في رفع مستويات الولاء التنظيمي