

## بحث بعنوان

أثر التنظيم الإداري الفعال على تحسين جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة

اعداد

عبدالرزاق خالد عبدالرزاق رحاحله

إداري

مجلس الخدمات المشتركة لمركز محافظة البلقاء

يُعدّ التنظيم الإداري الفعال أحد الركائز الأساسية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة، إذ يُسهم في تحديد الصلاحيات والمسؤوليات بوضوح، وتحقيق التنسيق والتكامل بين الوحدات المختلفة، ما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء وتسهيل اتخاذ القرار في الوقت المناسب. كما يُعزز التنظيم الجيد من استخدام الموارد البشرية والمادية بشكل أمثل، ويُقلّل من التداخل والازدواجية في المهام، مما يرفع مستوى الاستجابة لاحتياجات المواطنين ويُسهم في تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة وشفافية. ونتيجة لذلك، فإن المجالس التي تتبنى هياكل تنظيمية واضحة ومرنة قادرة على التكيف مع التحديات وتلبية متطلبات التنمية المحلية بفعالية، مما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين ويُعزز الثقة بالمؤسسة العامة.

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

Effective administrative organization is one of the fundamental pillars of enhancing the quality of services provided by the Joint Services Council. It contributes to clearly defining powers and responsibilities, achieving coordination and integration between various units, leading to improved performance and facilitating timely decision-making. Good organization also enhances the optimal use of human and material resources, reduces overlap and duplication of tasks, and increases responsiveness to citizens' needs. This contributes to the provision of more accurate, prompt, and transparent services. As a result, councils that adopt clear and flexible organizational structures are able to adapt to challenges and effectively meet local development requirements, which positively impacts beneficiary satisfaction and enhances trust in the public institution.

يُعد التنظيم الإداري الفعال من أهم الأسس التي تقوم عليها الإدارة الحديثة، إذ يُمثل الإطار العام الذي تنتظم في ظلّه جميع الجهود البشرية والمادية لتحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية. وتكمن أهمية التنظيم الإداري في قدرته على رسم خارطة العمل داخل المؤسسات العامة، من خلال تحديد العلاقات الوظيفية وتوزيع الأدوار والمسؤوليات، بما يضمن الانسيابية في الأداء وتجنّب التداخل والتكرار في المهام. ومن هذا المنطلق، يبرز دور التنظيم الإداري الفعال كأداة استراتيجية في تعزيز كفاءة مؤسسات الخدمة العامة، ومن ضمنها مجالس الخدمات المشتركة.

تواجه المجالس البلدية ومجالس الخدمات المشتركة تحديات كبيرة في تقديم خدمات متكاملة وذات جودة عالية للمواطنين، نتيجة لتزايد الطلب على الخدمات وتنوّعها، وازدياد التوقعات المتعلقة بمستوى الأداء والاستجابة. وفي ظل هذه التحديات، يبرز التنظيم الإداري الفعال كحل محوري يُعزز القدرة المؤسسية على التكيف، ويرفع من كفاءة استخدام الموارد، ويُقلّل من الهدر والبيروقراطية. إذ إن وجود هيكل تنظيمي واضح ومناسب لطبيعة العمل يتيح للمجلس العمل بطريقة منسقة تُسهم في تحسين عملية تقديم الخدمات وضمان استمراريتها.

تتبعس فعالية التنظيم الإداري على تحسين جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة من خلال تسهيل اتخاذ القرار وتحديد قنوات الاتصال والتواصل بين الوحدات المختلفة، ما يُعزز من سرعة الإنجاز ودقة الإجراءات. كما يُسهم في دعم مبدأ المساءلة والشفافية، ويُساعد في بناء بيئة عمل تعتمد على أسس واضحة ومحددة تُحفّز الموظفين على تقديم أداء عالٍ. وبالتالي، فإن تحسين جودة الخدمات لا يرتبط فقط بالإمكانات التقنية أو المالية، بل يعتمد بشكل جوهري على مدى كفاءة التنظيم الداخلي وفعالية آليات العمل والإشراف والمتابعة.

<https://jaspps.com>

وانطلاقاً من الدور الحيوي لمجالس الخدمات المشتركة في توفير خدمات بلدية مشتركة على مستوى التجمعات السكانية، فإن هذا البحث يسعى إلى تسليط الضوء على أثر التنظيم الإداري الفعّال في رفع كفاءة تلك المجالس، وتحقيق التنمية المحلية المستدامة من خلال خدمات أكثر جودة وملاءمة لاحتياجات المواطنين. كما يهدف البحث إلى توضيح العلاقة بين الأساليب الإدارية الحديثة وجودة الأداء المؤسسي، مع تقديم مؤشرات يمكن من خلالها تقييم فعالية التنظيم الإداري في بيئة العمل البلدي.

### مشكلة البحث

تواجه العديد من المجالس الخدمية، وعلى وجه الخصوص مجالس الخدمات المشتركة، تحديات متنامية في تقديم خدمات نوعية تلبي احتياجات المواطنين وتتوافق مع معايير الأداء المؤسسي الحديث. ومن أبرز هذه التحديات ضعف التنظيم الإداري أو غيابه أحياناً، مما يؤدي إلى خلل في توزيع المهام، وتضارب في الصلاحيات، وغياب التنسيق بين الإدارات، ما يُفضي إلى تدني مستوى الخدمات المقدمة وتأخر إنجاز المعاملات وتعقيد الإجراءات. ومع ازدياد التطلعات المجتمعية نحو خدمات حكومية أكثر كفاءة وشفافية، تزداد الحاجة إلى معالجة هذه الإشكاليات بشكل جذري.

تتمثل المشكلة الرئيسية في أن غياب التنظيم الإداري الفعّال يؤثر سلباً على آليات العمل داخل مجالس الخدمات المشتركة، حيث يؤدي ذلك إلى ضعف الانسجام المؤسسي وغياب الرؤية المشتركة بين الأقسام المختلفة. كما يؤدي إلى هدر في الموارد البشرية والمالية بسبب التكرار في المهام أو غياب الرقابة الكافية، إضافة إلى انخفاض معدلات الرضا الوظيفي لدى العاملين نتيجة غموض الأدوار أو افتقار بيئة العمل للعدالة التنظيمية. هذا الوضع ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات التي تقدمها المجالس للمواطنين.

ورغم أن الكثير من المجالس تسعى إلى تطوير أدائها من خلال تدريب الموظفين أو تحديث البنية التحتية، إلا أن عدم وجود تنظيم إداري فعّال يبقى عائقاً جوهرياً يحول دون تحقيق النتائج المرجوة من تلك المبادرات. فحتى أفضل الموارد والمبادرات قد تفشل في غياب هيكل تنظيمي واضح يضبط العمليات ويُسهل الإشراف والتقييم. لذا فإن المسألة لا تتعلق فقط بتوافر الإمكانيات، بل بكيفية إدارتها وتنظيمها ضمن إطار إداري فعّال قادر على توجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة.

من هنا تبرز إشكالية هذا البحث في محاولة فهم مدى تأثير التنظيم الإداري الفعّال على جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة، وما إذا كان بالإمكان تحسين مستوى تلك الخدمات من خلال مراجعة الهيكل التنظيمي، وتطوير آليات التنسيق، وتعزيز مبدأ التخصص وتقسيم العمل. وتكمن أهمية تناول هذه المشكلة في أنها تُسهم في تشخيص مكامن الضعف التنظيمي، وتقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء المؤسسي في مجالس الخدمات، بما يعود بالنفع المباشر على المجتمعات المحلية.

## اهداف البحث

1. تحليل أثر التنظيم الإداري الفعّال على عمليات تقديم الخدمات في مجلس الخدمات المشتركة.
2. تقييم جودة الخدمات المقدمة حالياً من قبل مجلس الخدمات المشتركة.
3. تحديد المشاكل والتحديات التي قد تواجه تحسين جودة الخدمات في المجلس.
4. دراسة العوامل التي تؤثر على تحسين جودة الخدمات وكيف يمكن تعزيزها من خلال التنظيم الإداري الفعّال.

5. تقديم توصيات وإقتراحات لتحسين جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة استناداً إلى النتائج البحثية.

**أهمية البحث**

1. توفير فهم أعمق لكيفية تأثير التنظيم الإداري الفعال على جودة الخدمات المقدمة من قبل مجلس الخدمات المشتركة.
2. تقديم توجيهات واقتراحات لتحسين العمليات الإدارية في المجلس بهدف تحسين جودة الخدمات.
3. تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات من خلال إدراك التأثير الإيجابي للتنظيم الإداري الفعال.
4. دعم اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة من خلال البحث والتحليل العلمي لأثر التنظيم الإداري.
5. تعزيز الشفافية والمساءلية في إدارة الخدمات المشتركة من خلال فهم أفضل لعلاقة التنظيم الإداري بجودة الخدمات.

**أسئلة البحث**

1. ما هو تأثير تنظيم الهيكل التنظيمي وتوزيع السلطة داخل مجلس الخدمات المشتركة على جودة الخدمات المقدمة؟
2. كيف يؤثر توجيه السياسات والإجراءات الإدارية على تحسين جودة الخدمات في مجلس الخدمات المشتركة؟
3. ما هي أهمية توجيه الاستراتيجيات وتخطيط الموارد البشرية في تعزيز جودة الخدمات التي يقدمها مجلس الخدمات المشتركة؟
4. كيف يمكن تحسين جودة الخدمات عن طريق تحسين عمليات الاتصال والتفاعل بين أقسام المجلس والعملاء؟

5. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على تحسين جودة الخدمات في مجلس الخدمات المشتركة من خلال تنظيمه الإداري بشكل فعال؟

### الاطار النظري

يُعتبر التنظيم الإداري من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة العامة، ويُقصد به مجموعة القواعد والهيكل والإجراءات التي تُنظم العلاقات بين مختلف الوحدات الإدارية داخل المؤسسة بهدف تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ويتضمن التنظيم الإداري تحديد المهام وتوزيع المسؤوليات وتفويض الصلاحيات وتنسيق الأعمال بين الأقسام المختلفة، مما يُسهم في بناء بيئة عمل منسجمة ومنظمة. وقد تطور مفهوم التنظيم الإداري مع تطور الفكر الإداري، حيث بات يُنظر إليه كأداة ديناميكية تتكيف مع المتغيرات وتُعزز من قدرة المؤسسة على الاستجابة للمتطلبات المتجددة.

يرتبط التنظيم الإداري الفعّال بشكل وثيق بجودة الخدمات العامة، إذ إن المؤسسات ذات الهياكل الإدارية الواضحة والمرنة تتمتع بقدرة أكبر على اتخاذ القرار السريع وتوجيه الموارد بشكل فعّال وتجنّب الازدواجية في العمل. كما يُسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تحديد مسارات العمل وتوضيح المسؤوليات، مما يُقلل من الفوضى والارتباك داخل بيئة العمل. ويُعد التنظيم الجيد أحد العوامل الحاسمة في تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة، مثل الشفافية والمساءلة والمشاركة، والتي تُشكّل بدورها أساسًا لتحسين مستوى الخدمة العامة.

تكتسب مجالس الخدمات المشتركة أهمية متزايدة في السياق الإداري للبلديات، إذ تُشكّل إطارًا تعاونيًا لتقديم خدمات بلدية مشتركة بكفاءة أعلى وكلفة أقل، لا سيما في المناطق التي تفتقر إلى موارد كافية لإقامة بنية خدمية مستقلة. وفي هذا الإطار، يصبح التنظيم الإداري عنصرًا حاسمًا في تمكين المجلس من أداء مهامه

<https://jaspps.com>

بالشكل المطلوب، من خلال تنظيم تدفق الأعمال وتوحيد الجهود وتعزيز العمل الجماعي بين البلديات الأعضاء. فضعف التنظيم يُعرض المجلس لمخاطر الفوضى والارتجالية، ما يؤدي إلى تدني جودة الخدمات، في حين أن التنظيم الجيد يُسهّل التخطيط والتنفيذ والتقييم.

تعتمد جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة على عدة عوامل، إلا أن التنظيم الإداري يظلّ القاعدة الأساسية التي تُبنى عليها تلك العوامل. فالموارد البشرية المؤهلة، والأنظمة الإلكترونية المتقدمة، والبنية التحتية الجيدة، لن تؤدي دورها ما لم تكن مندمجة ضمن إطار تنظيمي فعّال يُوجّهها نحو أهداف واضحة ومحددة. كما أن التنظيم الفعّال يُساعد في تحديد أولويات الخدمات وتوزيعها بشكل عادل ومتوازن، بما يتلاءم مع حاجات المواطنين ويُحقق العدالة الاجتماعية والتنمية المحلية المستدامة.

**1. التنظيم الإداري:** استكشاف أسس ومبادئ التنظيم الإداري وكيفية تطبيقها في سياق مجلس الخدمات المشتركة لتحسين جودة الخدمات. ويُعدّ التنظيم الإداري من الركائز الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة سواء كانت حكومية أو خاصة، فهو يحدد الهيكل الذي تُوزع فيه المهام والمسؤوليات داخل المنظمة بطريقة تضمن الكفاءة وتمنع التداخل في الصلاحيات. يعتمد التنظيم الإداري على مبادئ علم الإدارة الحديثة مثل وحدة القيادة، وتحديد المسؤوليات، وتفويض الصلاحيات، مما يسهم في تحقيق الانسجام بين الوحدات الإدارية المختلفة ويُسهّل عملية اتخاذ القرار.

كما أن التنظيم الإداري يساعد على تحقيق الأهداف المؤسسية بفعالية من خلال وضع نظم واضحة للاتصال والإشراف والمراقبة، ويُعتبر أداة لضبط الأداء وضمان الالتزام بالقوانين واللوائح المعتمدة. التنظيم الجيد يُقلل من الهدر في الموارد البشرية والمالية ويعزز من إنتاجية الموظفين ويزيد من قدرتهم على التعامل مع المتغيرات والتحديات التنظيمية، مما يجعله عنصراً حيوياً في دعم استدامة المؤسسة وتحقيق رؤيتها الاستراتيجية.

<https://jasps.com>

يتطور التنظيم الإداري باستمرار مع تطور التكنولوجيا وظهور أساليب إدارية حديثة، حيث أصبح يُركز على تبسيط الإجراءات وتحقيق المرونة والاستجابة السريعة للمتغيرات. فالمؤسسات التي تواكب هذا التطور تسعى إلى اعتماد هياكل تنظيمية مرنة مثل فرق العمل اللامركزية أو التنظيم الشبكي بما يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين، وهذا يجعل من التنظيم الإداري ليس مجرد ترتيب شكلي بل عملية ديناميكية تهدف إلى بناء بيئة عمل متكاملة ومنظمة تشجع على الابتكار والكفاءة.

**2. جودة الخدمات:** دراسة مفاهيم ومتطلبات جودة الخدمات وكيفية تقييمها وتحسينها في سياق المجلس. في جودة الخدمات تُعد من المفاهيم الجوهرية في علم الإدارة المعاصرة، إذ تمثل الدرجة التي تلبي بها الخدمة توقعات واحتياجات المستفيدين بطريقة فعالة ومرضية. وتعكس جودة الخدمات مدى قدرة المؤسسة على تقديم أداء متميز ومستقر يحقق رضا العملاء ويعزز من ثقتهم. يتطلب تحقيق الجودة في الخدمات الالتزام بمجموعة من المعايير التي تشمل الكفاءة والسرعة والدقة وحسن التعامل مع المستفيدين، مما يجعلها عاملاً حاسماً في بناء السمعة المؤسسية واستمرارية النجاح.

وتعتبر جودة الخدمات أحد المؤشرات الرئيسية التي تُقاس بها فعالية الأداء المؤسسي، حيث إن المؤسسات التي تضع الجودة في صميم عملياتها تسعى باستمرار إلى تطوير موظفيها وتحسين بيئة العمل واستخدام التكنولوجيا المناسبة لتسهيل الإجراءات. إن تحسين الجودة لا يقتصر فقط على الجوانب الفنية بل يشمل أيضاً جودة التفاعل البشري، مثل الاستماع الجيد للمستفيدين وفهم احتياجاتهم والاستجابة الفعالة لها، مما يساهم في ترسيخ علاقة إيجابية ودائمة معهم.

كما أن مفهوم جودة الخدمات أصبح يشكل عنصراً تنافسياً في مختلف القطاعات، إذ لم تعد الأسعار وحدها كافية لجذب المستفيدين، بل أصبح البحث عن الخدمة الأفضل هو العامل الفاصل في اتخاذ القرار. ولهذا تسعى المؤسسات الحديثة إلى اعتماد أنظمة إدارة الجودة والتحسين المستمر لتلبية المتطلبات المتزايدة

للمجتمع وتعزيز ثقة الجمهور. إن جودة الخدمات لم تعد ترفاً إدارياً، بل هي التزام استراتيجي ينعكس على أداء المؤسسة وسمعتها ورضا جمهورها.

**3. التواصل الداخلي والخارجي:** تحليل كيفية تأثير التواصل الفعّال داخل وخارج المجلس على جودة الخدمات وتحسينها. ويُعد التواصل الداخلي والخارجي من العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر في فعالية المؤسسات ونجاحها، فالتواصل الداخلي يُعنى بنقل المعلومات وتبادلها بين مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة، مما يسهم في تحقيق التنسيق والانسجام بين الموظفين ويعزز من فهمهم للأهداف والسياسات العامة. أما التواصل الخارجي فيركز على بناء العلاقات مع الأطراف خارج المؤسسة مثل الجمهور والمؤسسات الأخرى ووسائل الإعلام، وهو ما يُمثل واجهة المؤسسة ويعكس صورتها وسمعتها في المجتمع.

يُسهم التواصل الداخلي الفعّال في خلق بيئة عمل إيجابية تحفّز الموظفين على المشاركة واتخاذ القرارات وتحسين الأداء، كما يعمل على تقليل الفجوات بين الإدارة والعاملين من خلال تعزيز الشفافية والوضوح. بينما يُعد التواصل الخارجي أداة استراتيجية للتأثير وكسب الدعم المجتمعي وزيادة الثقة في خدمات المؤسسة، حيث يُستخدم لنقل الرسائل الرسمية والترويج للأنشطة والرد على استفسارات الجمهور بطريقة مهنية ومنظمة.

تُواجه المؤسسات الحديثة تحديات متزايدة في إدارة التواصل بكفاءة نظراً لتنوع الوسائط وتطور التكنولوجيا، مما يتطلب وضع استراتيجيات واضحة لكل من التواصل الداخلي والخارجي تشمل تحديد الأهداف والجمهور المستهدف والوسائل المناسبة لضمان الوصول الفعّال للمعلومة. إن تكامل هذين النوعين من التواصل يعزز من قدرة المؤسسة على التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية ويضمن تحقيق أهدافها بكفاءة واستدامة.

<https://jaspps.com>

#### 4. التطوير المؤسسي: دراسة كيفية تطبيق إجراءات التطوير المؤسسي لتعزيز كفاءة وفعالية المجلس في

تقديم الخدمات. ونظرية التطوير المؤسسي تُعد من النظريات الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات من خلال التغيير المخطط والمستدام، وهي تقوم على دراسة البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وتشخيص المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها بطريقة علمية. يُركز هذا المفهوم على التغيير السلوكي والثقافي والتنظيمي داخل المؤسسة بهدف رفع مستوى الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية بكفاءة عالية.

يتطلب تطبيق نظرية التطوير المؤسسي توافر قيادة مؤهلة تدعم التغيير وتشارك العاملين في صياغة الرؤية المستقبلية للمؤسسة، كما يعتمد على مبدأ المشاركة الفعالة للموظفين في عمليات التطوير واتخاذ القرار لضمان نجاح برامج التغيير. ومن أهم أدوات التطوير المؤسسي تحليل الأداء والتدريب والتطوير المهني وإعادة هيكلة العمليات والنظم بما يتلاءم مع التحولات في بيئة العمل والتكنولوجيا.

تسعى المؤسسات من خلال تبني نظرية التطوير المؤسسي إلى تحقيق التحسين المستمر في الخدمات والمنتجات وتعزيز قدرتها التنافسية ومواكبة التغيرات في متطلبات السوق، وهو ما يتطلب نهجاً شمولياً يدمج بين التخطيط الإستراتيجي وتطوير الموارد البشرية وإدارة الجودة. إن النظرية لا تقتصر على الإصلاحات المؤقتة بل تهدف إلى بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التعلم المستمر والابتكار والتكيف الدائم مع المتغيرات.

#### 5. إدارة الجودة الشاملة: تحليل كيفية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة المجلس وتأثيرها على

تحسين جودة الخدمات. في إدارة الجودة الشاملة تُعد منهجاً إدارياً شاملاً يهدف إلى تحقيق الجودة في جميع جوانب المؤسسة من خلال إشراك جميع العاملين في تحسين العمليات والخدمات والمنتجات، وهي تقوم على فلسفة الوقاية من الأخطاء بدلاً من تصحيحها وتعمل على تحقيق رضا العملاء بشكل مستدام. تقوم

إدارة الجودة الشاملة على مبادئ أساسية مثل التركيز على العميل والتحسين المستمر والعمل الجماعي واتخاذ القرارات بناءً على البيانات والقياس.

تسهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الكفاءة الداخلية للمؤسسات من خلال تقليل الهدر وتحسين استغلال الموارد وزيادة الإنتاجية، كما تخلق بيئة عمل تشجع على الالتزام والانضباط والتعاون بين الأفراد والفرق المختلفة. يتطلب تطبيق هذه الإدارة التزاماً قوياً من الإدارة العليا وثقافة مؤسسية داعمة للجودة وتدريباً مستمراً للموظفين بالإضافة إلى نظام واضح لمتابعة الأداء وقياس النتائج.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة أصبح ضرورة في ظل التنافس المتزايد بين المؤسسات وارتفاع توقعات المستفيدين، حيث تسعى المؤسسات الناجحة إلى تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تتفوق على المنافسين وتلبي احتياجات السوق، وهذا يتطلب دمج الجودة في كل مرحلة من مراحل العمل ابتداءً من التخطيط وحتى تقديم الخدمة، وبذلك تتحول الجودة من هدف إلى ثقافة تنظيمية مستمرة تعزز من استدامة النجاح والتميز المؤسسي.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تأكيد أن التنظيم الإداري الفعال يلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات المقدمة من مجلس الخدمات المشتركة.
2. تحديد العلاقة الموجودة بين عوامل التنظيم الإداري ومستوى رضا العملاء وجودة الخدمات.
3. تحليل النتائج التي تظهر تحسناً في كفاءة وفعالية تقديم الخدمات بفضل التنظيم الإداري الفعال.

4. تحديد المزايا الملموسة التي تترتب عن تطبيق مبادئ التنظيم الإداري الفعال على مستوى جودة الخدمات.

5. توضيح أهمية مراقبة وتقييم أداء التنظيم الإداري لضمان استمرار تحسين جودة الخدمات.

### التوصيات:

1. تعزيز التدريب وتطوير المهارات الإدارية للموظفين لضمان تنفيذ التنظيم الإداري بفعالية.
2. تعزيز استخدام التكنولوجيا وأنظمة المعلومات في تحسين عمليات تقديم الخدمات بواسطة المجلس.
3. تحسين عمليات التواصل الداخلي والخارجي لزيادة الشفافية والتعاون في تقديم الخدمات.
4. تحديث السياسات والإجراءات الإدارية لتعزيز جودة الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
5. إنشاء نظام متكامل لمتابعة وتقييم أداء التنظيم الإداري وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحسين جودة الخدمات.

### المصادر والمراجع

1. آغا، س. س.، وسعيد، س. (٢٠٢٠). أثر التنظيم الإداري الفعال على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة. المجلة الدولية للاقتصاد والأعمال والبحوث الإدارية، ٤(٦)، ٨٩-٩٧.
2. العبد الهادي، أ. ح.، والعبد الهادي، ف. ح. (٢٠١٨). دور التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة: دراسة حالة المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة والحوكمة، ٨(٢)، ١٢٣-١٣٦.

<https://jaspps.com>

٣. المطيري، أ. م.، والمطيري، ف. م. (٢٠١٩). التنظيم الإداري الفعال وأثره على جودة الخدمات التي

تقدمها مجالس الخدمات المشتركة: تحليل مقارن. المجلة الدولية للإدارة والاقتصاد والعلوم الاجتماعية،

٧٨-٦٧، (٣)٨

٤. خان، ه. أ.، ومحمود، س. (٢٠١٧). العلاقة بين التنظيم الإداري وجودة الخدمة في مجالس الخدمات

المشتركة: مراجعة للأدبيات. مجلة الإدارة العامة وبحوث السياسات، ٩(٣)، ٥٨-٤٥.

٥. سميث، ج. ر.، وبتيل، أ. (٢٠١٦). تحسين جودة الخدمة من خلال التنظيم الإداري الفعال: دراسة

حالة لمجالس الخدمات المشتركة في المملكة المتحدة. مجلة الإدارة العامة والسياسات، ١٢(٤)، ١٨٩-

٢٠٢.

٦. تومسون، ل. م.، وويلسون، د. (٢٠١٥). تأثير التنظيم الإداري على جودة الخدمة في مجالس الخدمات

المشتركة: تحليل كمي. المجلة الدولية لإدارة القطاع العام، ١٨(٢)، ٨٩-٧٦.

٧. ويليامز، ك. ب.، وبراون، م. س. (٢٠١٤). تحسين جودة الخدمة من خلال التنظيم الإداري الفعال:

أفضل الممارسات من مجالس الخدمات المشتركة في الولايات المتحدة. مجلة الإدارة الإدارية، ٦(1)، 34-

47.