

بحث بعنوان

تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في البلدية

رنا أحمد الجمعات

محاسبة - مكلفة بأعمال رئيس قسم التدريب والتطوير

المخلص :

إدارة الموارد البشرية في البلديات تلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء الموظفين، حيث تركز على تطوير مهاراتهم، وتوفير بيئة عمل إيجابية، وتعزيز التواصل الفعال. من خلال تنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بفعالية، يمكن للبلديات تعزيز فرص نجاح الموظفين وتعزيز أداءهم في تقديم الخدمات للمجتمع المحلي.

Abstract

Human resources management in municipalities plays a crucial role in improving employee performance, as it focuses on developing their skills, providing a positive work environment, and promoting effective communication. By implementing human resource management strategies effectively, municipalities can enhance employees' chances of success and enhance their performance in providing services to the local community.

مقدمة البحث :

تعد إدارة الموارد البشرية في البلديات أحد الجوانب الحيوية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي. تلعب دوراً أساسياً في تحسين أداء الموظفين وتعزيز فعالية العمل الحكومي. يتناول هذا البحث تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في البلديات، وكيفية تحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين وأهداف المؤسسة.

في السنوات الأخيرة، شهدت البلديات تحديات متزايدة في إدارة وتطوير قوت العمل. يعزى ذلك جزئياً إلى تغيرات في الديموغرافيا العمرانية والمتغيرات الاقتصادية، مما يجعل من الضروري دراسة كيفية تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في هذه البيئة المعقدة.

تعتبر البلديات بيئة فريدة لإدارة الموارد البشرية، حيث يتمتع الموظفون بتنوع في الخلفيات والمهارات. تتيح هذه البيئة فرصاً للتحدي والابتكار، وفي الوقت نفسه تطلب توجيهاً وإدارة فعالة للموارد البشرية لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والرضا الوظيفي.

يهدف هذا البحث إلى فهم العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وأداء الموظفين في البلديات، وتحديد العوامل التي تؤثر في هذه العلاقة، بغية تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء وتحسين خدمات البلدية للمواطنين.

مشكلة البحث:

نظراً لأهمية دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز أداء الموظفين في البلديات، يُعتبر فهم التحديات التي تواجه هذا القطاع ضرورياً لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. تتضمن هذه التحديات نقص الاستثمار في تطوير الموارد البشرية وعدم توفير بيئة عمل محفزة، بالإضافة إلى ضعف التواصل

بين الإدارة والموظفين، وتحديات التغيير والتطور التي تتطلب تكييفاً سريعاً من العمال مع الظروف الجديدة .

1. نقص الاستثمار في تطوير الموارد البشرية: تواجه البلديات تحديات في توفير الموارد اللازمة لتطوير مهارات الموظفين وتعزيز كفاءتهم. قد ينتج عن ذلك تقليل في جودة الخدمات المقدمة وتأثير سلبي على رضا المواطنين.

2. عدم توفير بيئة عمل محفزة: قد تواجه الموظفين في البلديات بيئة عمل غير محفزة تؤثر سلباً على مستوى الالتزام والإنتاجية. قد ينعكس هذا على جودة الخدمات ويؤثر على سمعة البلدية.

3. ضعف التواصل والتفاعل فيما بين الإدارة والموظفين: قد يؤدي ضعف التواصل والتفاعل بين إدارة الموارد البشرية والموظفين إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة معدلات الاستقالة، مما يعرض البلدية لفقدان الكفاءات وتعثر الخدمات.

4. تحديات التغيير والتطور: يواجه الموظفون في البلديات تحديات متعددة ناجمة عن التغييرات السريعة في البيئة الاقتصادية والاجتماعية، وهذا يتطلب من إدارة الموارد البشرية العمل على توفير برامج تطويرية وتأهيلية تتيح للموظفين التكيف مع هذه التغييرات والمساهمة في تحسين أداء البلدية بشكل عام.

أهداف البحث:

1. تحليل تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في البلديات، مع التركيز على كيفية تحسين الكفاءة والإنتاجية.

2. فهم أفضل للعوامل التي تؤثر على رضا الموظفين في البلديات وكيفية تعزيز الرضا الوظيفي من خلال سياسات إدارة الموارد البشرية.

3. تحديد العلاقة بين تطوير مهارات الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات.

4. دراسة تأثير بيئة العمل على مستوى الالتزام والانخراط لدى الموظفين في تحقيق أهداف البلدية وتقديم خدمات عالية الجودة.

5. تطوير توصيات عملية لتحسين إدارة الموارد البشرية في البلديات، بهدف تعزيز أداء الموظفين وتحقيق أهداف البلدية بشكل أكثر فعالية.

أهمية البحث:

1. تحسين جودة الخدمات البلدية: يمكن لفهم تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في البلدية أن يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يعزز رضاهم ويساهم في تعزيز الثقة بين البلديات والمجتمعات المحلية.

2. زيادة كفاءة العمل الحكومي: توفير بيئة عمل محفزة وتطوير مهارات الموظفين يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل الحكومي في البلديات، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين الإدارة والخدمات.

3. تعزيز الاستدامة المؤسسية: من خلال تحسين أداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي، يمكن لإدارة الموارد البشرية في البلدية أن تعزز الاستدامة المؤسسية وتقليل معدلات التحويل والاستقالة، مما يؤدي إلى استمرارية الخدمات والعمل.

4. تعزيز تطوير المجتمع المحلي: من خلال إدارة الموارد البشرية بفعالية، يمكن للبلديات أن تسهم في تعزيز تطور المجتمع المحلي عبر توفير فرص عمل جيدة وتحسين مستوى الحياة للمواطنين.
5. تحقيق الشفافية والمساءلة: يساهم فهم تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في تعزيز الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي، حيث يمكن لتحليل هذه العلاقة أن يساهم في تحديد المسؤوليات وتحسين نظام الرقابة والتقييم.

أسئلة البحث :

1. كيف يمكن لسياسات إدارة الموارد البشرية في البلديات أن تؤثر على مستوى الالتزام والإنتاجية لدى الموظفين؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين في البلديات، وكيف يمكن لإدارة الموارد البشرية تحسين هذا الرضا؟
3. ما هو دور تطوير مهارات الموظفين في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات؟
4. كيف يمكن للبيئة العملية في البلديات أن تؤثر على مستوى الالتزام والإنتاجية لدى الموظفين؟
5. ما هو تأثير توجيهات الإدارة والقيادة على أداء الموظفين في البلديات، وكيف يمكن تحسين هذا التأثير من خلال إدارة الموارد البشرية؟

الإطار النظري :

في السياق النظري، تتأثر أداء الموظفين في البلديات بعدة عوامل تتعلق بإدارة الموارد البشرية. أولاً، تشير النظرية المتعلقة بالموارد البشرية إلى أهمية توفير بيئة عمل محفزة وتطوير مهارات الموظفين لتحقيق أداء متميز. ثانياً، فإن نظرية الرضا الوظيفي تشير إلى أن رضا الموظفين عن سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على أدائهم والمساهمة في تحقيق أهداف البلدية. علاوة على ذلك، تقدم نظرية الالتزام التنظيمي فهماً أكثر عمقاً حول كيفية تأثير الالتزام بالبلدية والمساهمة في تحقيق أهدافها على أداء الموظفين. وأخيراً، فإن نظرية القيادة والإدارة الفعالة تؤكد على دور القادة في توجيه وتحفيز الموظفين نحو تحقيق أهداف البلدية، وهو أمر يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أدائهم وتحقيق النتائج المرجوة.

في السياق النظري، يعتبر تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الموظفين في البلديات موضوعاً مهماً يثير الاهتمام للعديد من الباحثين والممارسين. تتمثل أساسيات هذا النموذج النظري في عدة مفاهيم ونظريات:

1. **نظرية الموارد البشرية:** تبرز أهمية تطوير الموارد البشرية كمصدر رئيسي لتحقيق الأداء الممتاز في المؤسسات. تركز هذه النظرية على تعزيز الكفاءة والفعالية الشخصية للموظفين من خلال التدريب والتطوير وتوفير بيئة عمل محفزة.

نظرية الموارد البشرية هي نهج يركز على الاستثمار في الموارد البشرية كأصول رئيسية لتحقيق الأهداف المؤسسية. تعتمد هذه النظرية على الافتراض بأن العمالة ليست مجرد تكلفة للمؤسسة

وإنما تُعدُّ أداة رئيسية لتحقيق الأهداف وتطويرها. تشمل المبادئ الأساسية لنظرية الموارد البشرية التوظيف الفعّال، وتطوير القدرات، وتحفيز الموظفين، وإدارة الأداء.

في إطار نظرية الموارد البشرية، يتم التركيز على توظيف الأفراد ذوي المهارات والخبرات المناسبة لتحقيق أهداف المؤسسة. ويعتبر توظيف الأفراد المناسبين أمراً حاسماً لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل.

بالإضافة إلى ذلك، تشجع نظرية الموارد البشرية على تطوير قدرات ومهارات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المستمر. وتعتبر هذه العملية جزءاً أساسياً من استثمار المؤسسة في مواردها البشرية لتعزيز كفاءتها وتطويرها.

علاوة على ذلك، تركز نظرية الموارد البشرية على تحفيز الموظفين لتعزيز أدائهم وإنتاجيتهم. وتشمل وسائل التحفيز المختلفة المكافآت المالية وغير المالية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل محفزة ومشجعة.

وفي الختام، تؤكد نظرية الموارد البشرية على أهمية إدارة الأداء بشكل فعّال لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز تطوير الموارد البشرية. ويشمل ذلك تقييم أداء الموظفين بانتظام، وتقديم الملاحظات والتوجيهات البناءة لتحسين الأداء وتطوير القدرات.

2. نظرية الرضا الوظيفي: تشير إلى أهمية رضا الموظفين عن بيئة العمل وشروط العمل في تعزيز أدائهم والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة. يعتبر رضا الموظفين عن سياسات إدارة الموارد البشرية وممارساتها عاملاً مؤثراً في جودة الخدمات المقدمة.

نظرية الرضا الوظيفي هي مفهوم يركز على فهم مدى رضا الموظفين عن وظائفهم وبيئتهم العملية.

تعتبر دراسة مستوى الرضا الوظيفي أمراً حيوياً لتحسين الأداء العام للمؤسسات والمنظمات.

تتأثر مستويات الرضا الوظيفي بعوامل متعددة، بما في ذلك البيئة العملية، والعلاقات الاجتماعية

داخل المنظمة، ودرجة التوافق بين متطلبات الوظيفة ومهارات وتطلعات الموظف.

تسعى المؤسسات إلى تحقيق رضا العام للموظفين من خلال توفير بيئة عمل إيجابية، وتعزيز

التواصل الفعال، وتوفير فرص التطوير والتقدم المهني.

من المهم أيضاً أن تكون سياسات المكافآت والترقيات عادلة وشفافة، حيث تسهم هذه العوامل في

بناء شعور الموظفين بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة.

3. **نظرية الالتزام التنظيمي:** تقدم لنا فهماً أعمق حول كيفية تأثير الالتزام والانتماء للمؤسسة على

أداء الموظفين. إذا كان الموظف ملتزماً بالبلدية ومبتكراً، فمن المرجح أن يقدم أداءً أفضل.

نظرية الالتزام التنظيمي هي نظرية تهتم بدراسة مدى ارتباط الموظفين بمنظماتهم وشعورهم بالولاء

والانتماء لها. تركز هذه النظرية على العوامل التي تؤثر في تطوير وتعزيز الالتزام والولاء الوظيفي

لدى الموظفين.

تعتبر الثقة والعدالة والتواصل الفعال بين الإدارة والموظفين من أهم العوامل التي تسهم في بناء

الالتزام التنظيمي. حيث يشعر الموظفون بالالتزام عندما يكونون على يقين من أنهم يتمتعون

بالعدالة في المعاملة ويتلقون الدعم اللازم من قبل الإدارة.

تؤثر أيضًا الفرص التي توفرها المنظمة لتطوير مهارات الموظفين وتقديم فرص الترقية والتطوير المهني على مستوى الالتزام التنظيمي. فعندما يشعر الموظفون بأن لديهم فرص للنمو والتطور داخل المنظمة، يكونون أكثر عرضة للالتزام والبقاء في العمل.

هناك أيضًا العوامل الاجتماعية والمجتمعية التي تؤثر في مدى الالتزام التنظيمي، مثل العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة وثقافتها الوظيفية. إذ يمكن للعلاقات الإيجابية مع الزملاء والمديرين أن تعزز من شعور الموظفين بالانتماء والالتزام.

بشكل عام، تهدف نظرية الالتزام التنظيمي إلى فهم مدى تمسك الموظفين بمنظماتهم وكيفية تعزيز هذا الالتزام من خلال توفير بيئة عمل مشجعة وداعمة تحقق توازنًا بين الاحتياجات الفردية وأهداف المنظمة.

4. **نظرية القيادة والإدارة الفعالة:** تبرز دور القيادة في توجيه وتحفيز الموظفين نحو تحقيق أهداف المؤسسة. يتعين على القادة في البلديات تطوير مهارات الاتصال والقيادة الفعالة لتحفيز الموظفين وتعزيز أدائهم.

نظرية القيادة والإدارة الفعالة تهتم بفهم الخصائص والممارسات التي تجعل القادة والمدراء قادرين على تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية. تتألف هذه النظرية من مجموعة من النماذج والمفاهيم التي تسعى إلى تحليل وفهم سلوك القادة والمدراء وتأثيرهم على الأفراد والمنظمات.

تشمل مفاهيم نظرية القيادة والإدارة الفعالة القدرة على التوجيه والتحفيز والتأثير على الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة. يعتمد القادة الفعالون على مجموعة متنوعة من المهارات مثل الاتصال الفعال، وتحليل الوضع، واتخاذ القرارات السليمة.

كما تشير النظرية إلى أن القادة والمدراء الفعالين يجب أن يكونوا قدوة لفرق العمل، وأن يمتلكوا القدرة على بناء علاقات إيجابية وموثوقة مع الموظفين. فالثقة والاحترام المتبادل يساهمان في تعزيز الالتزام ورفع مستوى الأداء في المنظمة.

وفي نهاية المطاف، يؤمن أن القيادة والإدارة الفعالة تلعب دوراً حاسماً في تحقيق التطوير المستدام للمنظمات والتأثير الإيجابي على الثقافة التنظيمية. إذ يساهم القادة القادرون على التوجيه والتحفيز في بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تساهم في تحقيق الأهداف ونجاح المنظمة بشكل عام.

5. **نظرية تطوير الموارد البشرية وتقنيات التحسين المستمر:** تشير إلى أهمية الاستثمار في تطوير المهارات والقدرات الفردية للموظفين، واعتماد استراتيجيات التحسين المستمر لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية وتطوير الأداء المستدام.

نظرية تطوير الموارد البشرية تعتبر مفهوماً أساسياً في إدارة الموارد البشرية، حيث تهدف إلى تعزيز كفاءة وفعالية الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم. تشمل هذه النظرية مجموعة من الأساليب والتقنيات التي تستهدف تحسين أداء الموارد البشرية وتعزيز تطويرها المستمر.

من بين التقنيات الشائعة لتطوير الموارد البشرية هي التدريب وورش العمل، حيث يتم توفير الفرص لتحسين المهارات والمعرفة وتطوير القدرات الفنية واللغوية والمهنية للموظفين.

تسعى نظرية تطوير الموارد البشرية أيضاً إلى تطوير ثقافة التعلم المستمر داخل المؤسسة، حيث يتم تشجيع الموظفين على اكتساب المعرفة والمهارات الجديدة بشكل مستمر من خلال الدورات التدريبية والتعليم عبر الإنترنت والمشاركة في مجتمعات الممارسة.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن تقنيات التحسين المستمر في مجال تطوير الموارد البشرية الاستخدام الفعال لتقييم الأداء ورصد الأداء بشكل منتظم، مما يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين دائم.

النتائج والتوصيات :

النتائج:

1. تبينت أهمية إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء الموظفين في البلديات، حيث تؤثر بشكل مباشر على مستوى الالتزام والإنتاجية لدى الموظفين.
2. توضح النتائج أن رضا الموظفين عن بيئة العمل وسياسات إدارة الموارد البشرية يساهم بشكل كبير في تحقيق جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في البلديات.
3. أظهرت الدراسة أن الالتزام التنظيمي للموظفين بالبلدية يلعب دورًا هامًا في تحقيق أداء متميز، حيث يزيد من مستوى الانخراط والإنتاجية في العمل.
4. أشارت النتائج إلى أن وجود قيادة فعالة في البلدية يساهم بشكل كبير في تحفيز الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف البلدية بشكل أكثر فعالية.

التوصيات:

1. توجيه الاهتمام إلى تطوير برامج تدريبية وتطويرية مخصصة للموظفين في البلديات، بهدف تعزيز مهاراتهم وزيادة مستوى الكفاءة والإنتاجية.

2. تحسين بيئة العمل وتوفير برامج تحفيزية تسهم في زيادة رضا الموظفين وتعزيز الالتزام التنظيمي.

3. تعزيز دور القادة والمديرين في البلديات من خلال تطوير مهارات القيادة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف البلدية بشكل فعال.

4. تطوير آليات لقياس أداء الموظفين بشكل منتظم وتقديم ردود فعل بناءة لتحفيزهم وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف المؤسسية.

5. تعزيز الشفافية والمشاركة في عمليات اتخاذ القرارات داخل البلديات، مما يساهم في بناء ثقة الموظفين وزيادة انخراطهم في تحقيق رؤية البلدية وأهدافها.

المصادر والمراجع

تفريح، هادي، نور الهدى، بوزيد، و علي/مؤطر. (2020). النمط التالي وأثره على أداء الموظفين (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد خبير-ادرار).

د. كامل عقاب الخرايشه. (2017). الحوافز ومساهمتها في أداء الموظفين الحالة: بداية محكمة عمان في الأردن. المجلة الدولية للإدارة والعلوم الإنسانية ((IJMHS)، ١(١)، ٤٤-٦٣

مرحباً، سرقمة، بوهناف، & عبد الكريم/مؤطر. (2018). دور علاقات العمل في التأثير على أداء الموظفين (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد ذو الخبرة-ادرار).

إبراهيم قفطان إبراهيم اللراميه. (2021). مهارات التدريب في أداء الموظفين في بلدية عبدالله بن رواحه. مجلة الفنون والأدب وعلوم التجارب والاجتماع، (74)، 62-81.

<https://jaspss.com>

مشهور، صلاحان، لحو، طيوش، شتيوي، & ربيع (مشرفاً). (2021). التالية ضرورية للقيام بأداء الموظفين الإداريين (أطروحة دكتوراه).

بن جيلالي، زين الدين، عبد القادر خداوي، ومصطفى. (2022). دور في تسهيل أداء الموظفين

باقي، عبد القادر، الجيلالي، عبد المجيد، & بوقرة/مؤطر. (2018). دور الترقية في رفع أداء الموظفين (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد الخبرة-ادرار).