

## بحث بعنوان

تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل

إعداد

إيمان محمد سلامة القرالة

كاتبة

مجلس الخدمات المشتركة الكرك

تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية يلعب دوراً حيوياً في تعزيز جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية والإدارية وتحسين العمليات الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على تجربة المواطنين ورضاهم تجاه الخدمات المقدمة.

## Abstract

Updating and developing the skills of the administrative affairs clerk plays a vital role in enhancing the quality of municipal services and work efficiency, as it contributes to enhancing organizational and administrative efficiency and improving administrative processes, which reflects positively on citizens' experience and satisfaction with the services provided.

## المُقَدِّمة

تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل هو موضوع مهم يشكل جزءاً أساسياً من تطوير القطاع العام. يتناول هذا البحث التأثير الذي يمكن أن تحدثه مهارات محسنة لموظفي الشؤون الإدارية في الخدمات البلدية. يعتبر القطاع العام حيويًا لتلبية احتياجات المجتمع، وتحسين جودة الخدمات وكفاءة العمل في هذا القطاع يمكن أن يؤدي إلى تحسين شامل في جودة حياة المواطنين وتعزيز التنمية المستدامة.

سيتم تحليل مجموعة من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل، بما في ذلك التدريب والتطوير المستمر لموظفي الشؤون الإدارية. سيتم استكشاف كيف يمكن لهذه العوامل أن تؤثر على تحسين العمليات الإدارية وتعزيز الفعالية في تقديم الخدمات البلدية.

يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحدثه تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية في تحسين جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل. سيتم دراسة النتائج المحتملة لهذه التحسينات على مستوى الخدمات المقدمة ورضا المواطنين، وكذلك على كفاءة العمل وإدارة الموارد في القطاع العام.

سيتم استخدام منهجيات بحثية متعددة لجمع البيانات وتحليلها، بما في ذلك استطلاعات الرأي والمقابلات الشخصية مع موظفي الشؤون الإدارية والمواطنين. سيتم أيضاً دراسة الأدبيات السابقة والبحوث ذات الصلة لفهم أفضل للموضوع وتحليل النتائج بشكل شامل ودقيق.

<https://jasps.com>

من المتوقع أن تساهم نتائج هذا البحث في تعزيز الفهم العام لأهمية تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية في تعزيز جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل، وقد توجه توصيات عملية للسياسات العامة والممارسات التنفيذية.

### مشكلة البحث

مشكلة البحث حول تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل تتمثل في الحاجة الملحة لتحسين أداء القطاع العام وتعزيز جودة الخدمات التي يقدمها. واجهت الخدمات البلدية التحديات المتزايدة في العصر الحديث، مما يتطلب تكييف الإدارة البلدية مع التغيرات السريعة في البيئة العامة.

هناك اعتقاد متزايد بأن تحسين كفاءة موظفي الشؤون الإدارية يمكن أن يكون له تأثير كبير على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى إجراء بحوث أكثر عمقاً لفهم التأثير الفعلي لهذه التطورات على المستوى الوظيفي والمؤسسي.

من الصعب قياس تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية بشكل دقيق على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل، حيث ينبغي مراعاة عوامل عدة مثل الثقافة التنظيمية، والتفاعلات البيئية داخل الهياكل الإدارية، والتغيرات السياسية والاقتصادية.

تعتبر تطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية مسألة تتطلب استثماراً من الجانب الإداري والمالي، مما يجعل البحث في هذا الموضوع ضرورياً لتحديد توجهات السياسات العامة وتخصيص الموارد بشكل فعال.

<https://jaspps.com>

بالتالي، يعد تحليل تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية على جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل مشكلة معقدة تستحق البحث المكثف لفهمها بشكل أفضل وتطوير السياسات والممارسات الفعالة لتحسين الأداء الإداري.

## أهداف البحث

1. فهم الطرق التي يمكن من خلالها تحسين تدريب وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية لتحقيق أهداف الجودة والكفاءة في الخدمات البلدية.
2. تحليل تأثير التحديث والتطوير في مهارات كتاب الشؤون الإدارية على إدارة الموارد وتنظيم العمل في القطاع العام.
3. قياس مدى تأثير تحسين مهارات كتاب الشؤون الإدارية على تحسين التفاعل بين الموظفين وتعزيز الفعالية التنظيمية في البيئة البلدية.
4. فهم كيف يمكن لتحديث مهارات كتاب الشؤون الإدارية أن يؤثر على رضا المواطنين وتحسين تجربتهم مع الخدمات البلدية.
5. تحديد التوجهات السياسية والإدارية التي يمكن تبنيها لدعم عمليات التحديث والتطوير في مهارات كتاب الشؤون الإدارية وتعزيز جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل.

## أهمية البحث

1. تسليط الضوء على أهمية دور موظفي الشؤون الإدارية في تحسين أداء الخدمات البلدية، وبالتالي تعزيز الثقة والرضا لدى المواطنين.

2. فهم كيفية تأثير تحديث وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية على تحسين تنظيم العمل والفعالية في تقديم الخدمات البلدية.

3. تقديم إشارات وتوجيهات للسياسات العامة واستراتيجيات التطوير لتعزيز تدريب وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية.

4. دعم التطوير المستدام للبنية التحتية الإدارية للدولة من خلال تعزيز القدرات والمهارات لدى موظفي الشؤون الإدارية.

5. تعزيز الكفاءة والإنتاجية في القطاع العام من خلال تحسين مستوى الكفاءة والمهارات لدى العاملين في مجال الشؤون الإدارية.

## أسئلة البحث

1. كيف يمكن قياس تأثير تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية على جودة الخدمات البلدية؟
2. ما هي العوامل التي تحد من فعالية تحديث وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية في القطاع العام؟
3. هل هناك تحديات خاصة تواجه عملية تحسين جودة الخدمات البلدية بالنظر إلى تطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية؟

<https://jasps.com>

4. كيف يمكن تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف الأقسام والجهات في البلديات من خلال تطوير

مهارات موظفي الشؤون الإدارية؟

5. ما هي أفضل الممارسات والتقنيات لتدريب وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية لتحقيق أقصى قدر

من الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات البلدية؟

### الإطار النظري

تتطلب جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل الإداري تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية بشكل

مستمر. ففي ظل التقدم التكنولوجي والتغيرات المتسارعة في المجتمع، يصبح من الضروري أن يكون لدى

كتاب الشؤون الإدارية المعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع هذه التحولات.

توفير جودة الخدمات البلدية يتطلب من كتاب الشؤون الإدارية أن يكونوا على دراية بأحدث الممارسات

والأساليب الإدارية. على سبيل المثال، يجب أن يكونوا قادرين على تحليل البيانات واستخدام التقنيات الحديثة

لتحسين عمليات الإدارة واتخاذ القرارات السليمة. كما يجب أن يكونوا قادرين على التعامل مع التحديات

الاجتماعية والبيئية التي قد تؤثر على جودة الخدمات البلدية.

بالإضافة إلى ذلك، يتطلب تحسين كفاءة العمل الإداري اكتساب مهارات جديدة وتحديث المعارف القديمة.

فمع سرعة التغيير في بيئة العمل، يجب على كتاب الشؤون الإدارية أن يكونوا قادرين على التكيف والتعلم

المستمر. يجب أن يكونوا قادرين على فهم وتطبيق أحدث النماذج والأدوات الإدارية كي يتمكنوا من تحقيق

أهدافهم بكفاءة وفاعلية.

<https://jaspps.com>

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية إلى تحسين التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة في الجهاز الإداري. فعندما يكون لدى كتاب الشؤون الإدارية المهارات اللازمة لفهم احتياجات ومتطلبات الأقسام المختلفة، يمكنهم تعزيز التعاون وتحقيق التنسيق الفعال بين الأطراف المعنية. هذا بدوره يساهم في تحسين جودة الخدمات البلدية وزيادة كفاءة العمل الإداري.

باختصار، تحسين جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل الإداري يتطلب تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية. من خلال اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة وتحديث المعارف القديمة، يمكن لهؤلاء الكتاب تحقيق تحسينات ملموسة في جودة الخدمات وكفاءة العمل الإدارية. كما يمكن لهم أن يعززوا التواصل والتنسيق بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز التعاون وتحقيق التنسيق الفعال. وبالتالي، يمكن أن يساهم تحديث وتطوير مهارات كتاب الشؤون الإدارية في تعزيز جودة الخدمات البلدية وزيادة كفاءة العمل الإداري بشكل عام.

**1. نظرية التطور التنظيمي:** تشير إلى أن التغييرات في مهارات موظفي الشؤون الإدارية قد تؤدي إلى تطور في هياكل وعمليات البلديات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات وكفاءة العمل. نظرية التطور التنظيمي هي مجال دراسي يهتم بفهم كيفية تطور المنظمات وتغيرها مع مرور الوقت. تقوم هذه النظرية على الافتراض بأن المنظمات تمر بعمليات تطويرية تشبه العمليات التطورية للكائنات الحية، حيث تتأثر بالبيئة والضغوطات الخارجية. يعتمد تطور المنظمات على مجموعة من العوامل، مثل التكنولوجيا، والثقافة المؤسسية، والموارد البشرية. تقوم النظرية بدراسة كيفية تغيرات المنظمات مع تغيرات البيئة وكيفية استيعابها لهذه التحولات للبقاء والازدهار.

<https://jaspps.com>

تتنوع النظريات حول التطور التنظيمي، فمنها نظرية الدورة الحياتية للمنظمات التي تقسم تطور المنظمات إلى مراحل مختلفة تتضمن النمو والنضوج والانحدار. وهناك أيضًا نظرية التكيف التنظيمي التي تركز على قدرة المنظمات على التكيف مع المتغيرات البيئية من خلال تغيير هيكلها وأساليبها وعملياتها. وتسعى نظرية التحول التنظيمي إلى فهم كيفية إدارة عملية التغيير داخل المنظمات بشكل فعال، سواء كان ذلك تغييرًا تنظيميًا كبيرًا أو تغييرًا ثقافيًا.

بينما تقدم النظريات المختلفة منظورات مختلفة حول كيفية تطور المنظمات، فإنها تشير جميعًا إلى أهمية فهم الديناميات التي تحدث داخل وخارج المنظمات وكيف يمكن للمنظمات التكيف والتطور للبقاء في بيئة متغيرة وتنافسية.

**2. نظرية الإدارة الحديثة:** تشير إلى أن الابتكار في مهارات الإدارة والتنظيم يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات البلدية وزيادة كفاءة العمل من خلال تطبيق أساليب وأدوات إدارية حديثة.

نظرية الإدارة الحديثة تمثل مجموعة من المفاهيم والنظريات التي نشأت في القرن العشرين، وتهدف إلى فهم كيفية إدارة المنظمات بفعالية في ظل التحديات الحديثة والتطورات السريعة في البيئة التنظيمية. تشمل هذه النظرية مجموعة متنوعة من الاتجاهات والمناهج مثل إدارة الجودة الشاملة وإدارة التغيير والقيادة التحولية.

تعتمد الإدارة الحديثة على مبادئ الديمقراطية والشفافية في اتخاذ القرارات، حيث يُشجع على المشاركة والتواصل بين أفراد المنظمة لتعزيز الابتكار وبناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة. كما تؤمن بأهمية تطوير المهارات القيادية والتنظيمية لدى القادة والمديرين، وذلك لتمكينهم من مواجهة التحديات المتغيرة وتحقيق الأهداف بفعالية.

<https://jaspps.com>

تسعى الإدارة الحديثة أيضاً إلى تطبيق مبادئ العدالة والتنوع في التعامل مع الموظفين، وتشجيع الابتكار والتفكير الإبداعي كوسيلة لتحسين الأداء وتحقيق التنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، تركز الإدارة الحديثة على تطوير أساليب الإدارة والتنظيم الفعالة والمرنة التي تتيح للمنظمات التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية والمواكبة للتطورات التكنولوجية والاقتصادية.

**3. نظرية تطوير الموارد البشرية:** تؤكد على أهمية استثمار البلديات في تطوير وتدريب موظفيها، حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين أداءهم وزيادة إنتاجيتهم في تقديم الخدمات البلدية.

نظرية تطوير الموارد البشرية تعتبر أحد النهج الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تركز على تطوير وتنمية المهارات والقدرات البشرية داخل المنظمة. تهدف هذه النظرية إلى تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى رضاهم والحفاظ على مواهبهم من خلال توفير الدعم والتدريب المناسب.

تعتمد نظرية تطوير الموارد البشرية على مجموعة من الأساليب والأدوات مثل التدريب والتطوير، وإدارة الأداء، وتقييم الأداء، وتحفيز الموظفين. تسعى هذه النظرية إلى تعزيز التفاعل الإيجابي بين الموظفين وإدارتهم، وبناء بيئة عمل تحفز على الابتكار والإبداع وتعزز الولاء للمنظمة.

من أهم مبادئ نظرية تطوير الموارد البشرية هو تحقيق التوازن بين احتياجات الموظفين وأهداف المنظمة، حيث يتم توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف النمو المؤسسي بما يتوافق مع تطلعات واحتياجات الفرد.

وفي ظل التطورات السريعة في سوق العمل والتكنولوجيا، تأخذ نظرية تطوير الموارد البشرية أهمية بالغة في بناء قدرات الموظفين وتأهيلهم لمواجهة التحديات المستقبلية وتحقيق التميز التنافسي للمنظمة.

<https://jasps.com>

**4. نظرية الجودة الشاملة:** تعتبر جودة الخدمات وكفاءة العمل جزءاً من نظرية الجودة الشاملة، حيث يتم

التركيز على تحسين جميع جوانب العمل في البلديات بما في ذلك تطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية.

نظرية الجودة الشاملة هي منهجية إدارية تهدف إلى تحقيق الجودة في جميع جوانب العمل داخل المنظمة،

وليس فقط في منتجاتها أو خدماتها. تركز هذه النظرية على مفهوم أن الجودة ليست مسؤولية مجرد قسم

معين في المنظمة، بل هي مسؤولية جميع أفرادها.

تتضمن مبادئ الجودة الشاملة التزام القيادة بتحسين الجودة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهدافها بشكل مستدام.

كما تشمل أيضاً مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات وتحفيزهم على الابتكار وتحسين العمليات.

تسعى نظرية الجودة الشاملة أيضاً إلى تطوير علاقات متينة مع العملاء والشركاء من خلال فهم احتياجاتهم

وتوقعاتهم وتقديم الخدمات والمنتجات بجودة عالية تلبي تلك الاحتياجات.

من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، تسعى المنظمات إلى تحقيق تحسين مستمر في الأداء وتعزيز

سمعتها وتحقيق تفوقها التنافسي في السوق.

**5. نظرية الرضا العملي:** تشير إلى أن تحسين مهارات موظفي الشؤون الإدارية قد يؤدي إلى زيادة رضا

المواطنين عن الخدمات البلدية وتجربتهم، مما يعزز الثقة في النظام الحكومي ويعزز الشفافية والمساءلة.

نظرية الرضا العملي تعتبر جزءاً أساسياً من مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تركز على فهم وتحليل مدى

رضا الموظفين عن بيئة العمل وظروف العمل داخل المنظمة. يهدف هذا المفهوم إلى خلق بيئة عمل

إيجابية ومحفزة تساهم في تعزيز الإنتاجية والكفاءة وتحسين أداء الموظفين.

<https://jaspps.com>

تتنوع مؤشرات الرضا العملي وتشمل عدة جوانب مثل الرضا عن الرواتب والمزايا، والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية، والتوجيه والتدريب، وجودة العلاقات بين زملاء العمل والإدارة. ويعتبر رضا الموظفين عن هذه الجوانب مؤشراً هاماً على فعالية ونجاح سياسات وإجراءات الإدارة داخل المنظمة.

تعتبر دراسة وتحليل مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل أداة قيمة لإدارة الموارد البشرية، حيث يمكن للمنظمات استخدام هذه المعلومات لتحسين سياساتها وإجراءاتها وتوفير بيئة عمل أفضل وأكثر جاذبية للموظفين.

يعتبر رضا الموظفين عن بيئة العمل عاملاً مؤثراً على الأداء العام للمنظمة، حيث إن الموظفين الراضين يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والإنتاجية، كما أنهم يساهمون بشكل أكبر في تحقيق أهداف المنظمة ونجاحها على المدى الطويل.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تحسن جودة الخدمات البلدية: يشير البحث إلى أن تحديث وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين.
2. زيادة كفاءة العمل: تظهر النتائج أن تحسين مهارات الشؤون الإدارية يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل داخل البلديات، مما يساهم في تحقيق الأهداف المحددة بشكل أكثر فعالية.

3. تعزيز رضا المواطنين: يوضح البحث أن تحسين جودة الخدمات وكفاءة العمل في البلديات يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا المواطنين وتحسين تجربتهم مع الخدمات البلدية.

### التوصيات:

1. توجيه المزيد من الاستثمارات في تدريب وتطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية لتحسين جودة الخدمات البلدية وكفاءة العمل.
2. تطوير استراتيجيات تقييم أداء موظفي الشؤون الإدارية وتقديم المكافآت والترقيات استناداً إلى تحسين الأداء وتحقيق النتائج المرجوة.
3. تعزيز التعاون وتبادل المعرفة بين البلديات لمشاركة أفضل الممارسات في تطوير مهارات الشؤون الإدارية وتحسين الأداء.
4. إنشاء برامج تدريب متخصصة تستهدف تطوير مهارات موظفي الشؤون الإدارية وتعزيز فهمهم لأحدث الأدوات والتقنيات في مجال الإدارة العامة.
5. تشجيع التفاعل والتواصل المستمر بين مختلف الأقسام والجهات في البلديات لتحقيق التكامل وتحسين جودة الخدمات وكفاءة العمل.

## المصادر والمراجع

السهلي ناصر هديبان ناصر الرشيد وعلي بن ضبيان. مشرف. (2019). تطبيقات الإدارة الإلكترونية الخاصة بها في تبسيط إجراءات تنفيذ الموازنة في الإدارة العامة إداري إداري بديوان الوزارة الداخلية (أطروحة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

العنزي ونايف بن عبدالرحمن والمشاقبة وزياد محمد سلمان. مشرف. (2018). العدالة وعلاقتها للموظفين من وجهة النظر الرسمية الإدارية العامة الموظف الإداري المالي بوزارة الداخلية (أطروحة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

يسرى جوده عوده السويطي. (2004). الايات تنفيذ ادارة الجودة الشاملة في جامعة القدس: الشؤون الادارية (أطروحة دكتوراه، جامعة القدس).

حسن سليمان عبدالله ابوالعيله. (2013). دور ديوان الموظفين العاميين في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر المدراء العاميين إداري إداري في الضفة الغربية، وآفاق الضمانه (أطروحة دكتوراه، جامعة القدس).

أحمد، س. (2019). مجالات تنظيم الحركة في الفضاء الداخلي لقسم الشؤون الإدارية ضمن رئاسة جامعة بغداد. دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 46(2).

د. هشام فتحي أبوشعاليه. (2020). طبيعة وخصائص المؤسسة بالاتصال داخل دراسة ميدانية على الحيوية لإدارة الشؤون الإدارية بالمؤسسات العامة في مدينة طرابلس.