

عنوان البحث

العمل الإداري في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية ودوره في تطوير الخدمات

مهى محمود حسني أبو ملحم¹

¹ طابغة، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: Mahamuhmoud@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4362>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية التعرف على دور العمل الإداري في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية في تطوير الخدمات، وكذلك معرفة أهداف التطور الإداري وأهميته ومبادئه ومعيقات تطوير العمل الإداري في البلديات، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن أبرز أهداف التطور الإداري في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية ما يلي؛ التطور في الهيكل التنظيمي في البلديات، التحول الإلكتروني لجميع الخدمات وكذلك العمل الإداري، توضيح الأدوار ورفع كفاءة الأداء والارتقاء به لينعكس على تقوية المخرجات وتعزيز الإنتاجية في البلديات. وتوصلت كذلك أبرز مرتكزات عملية التطور الإداري في البلديات ما يلي: التنسيق الكامل والتعامل بين جميع منظومة العمل في البلديات، ووجود التخطيط الاستراتيجي السليم في البلديات، الاستخدام الأمثل للموارد المالية المتاحة في البلديات. وتوصلت كذلك تتمثل المعوقات التطور الإداري في البلديات من خلال ما يلي: عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول التطور الإداري في البلديات، غياب الرؤية الواضحة لمشروع التطور الإداري في البلديات، مقاومة العاملين في البلديات للتغيير وخاصة المسؤولين. وأوصت الدراسة العمل على البلديات صياغة خطة إستراتيجية تسعى لتصميم نموذج جديد لتطوير العمل الإداري للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية بما يتوافق مع تطور الخدمات، وكذلك العمل على تطوير آليات العمل الإداري في البلديات من أجل تطوير العمل المؤسسي لتكون قابلة للتطبيق في ضوء الإمكانيات البشرية والمالية والفنية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الكلمات المفتاحية: التطور الإداري، جودة الخدمات، البلديات.

RESEARCH TITLE**ADMINISTRATIVE WORK IN THE MUNICIPALITIES OF THE
HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN AND ITS ROLE IN
DEVELOPING SERVICES****Maha Mahmoud Husny Abu-Melham¹**

¹ Typist, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: Mahamuhmoud@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4362>

Published at 01/03/2023**Accepted at 15/02/2023****Abstract**

The current study aims to identify the role of administrative work in the municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan in the development of services, as well as to know the objectives of administrative development, its importance, principles and obstacles to the development of administrative work in the municipalities. The goals of administrative development in municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan are as follows; Development in the organizational structure in municipalities, electronic transformation of all services as well as administrative work, clarification of roles and raising the efficiency of performance and upgrading it to be reflected in strengthening outputs and enhancing productivity in municipalities. It also reached the most important practical foundations The administrative development in the municipalities includes the following: full coordination and interaction between all work systems in the municipalities, the presence of sound strategic planning in the municipalities, the optimal use of the financial resources available in the municipalities. It also concluded that the obstacles to administrative development in municipalities are represented by the following: the lack of clear policies for the transformation process and the presence of ambiguity about administrative development in municipalities, the absence of a clear vision for the administrative development project in municipalities, the resistance of workers in municipalities to change, especially officials. The study recommended working on the municipalities to formulate a strategic plan seeking to design a new model for developing the administrative work of municipalities in the Kingdom of Jordan Hashemite, in line with the development of services, as well as work to develop administrative work mechanisms in the municipalities in order to develop institutional work to be applicable in light of the human, financial and technical capabilities in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan.

Key Words: administrative development, quality of services, municipalities.

المقدمة

تسعى البلديات إلى لتحسين مستويات أدائها، وإحداث تغيير في سلوكها العملي ونظمها الإدارية وتطوير طاقاتها البشرية بما يحقق تطور نوعي في رفع مستوى الإنتاجية وجودة الخدمات التي تقدمها للمجتمع المحلي، ويمكنها من مواكبة المتغيرات العالمية المتسارعة بشكل يعود عليها بالفائدة سواء في شأن تعزيز ثقة الشريحة المستهدفة بها، أو عبر تحقيق العوائد المالية، فإن هذه المؤشرات تبين وجود عمليات تطوير إداري في عملها. هنا لابد من إدراك الغاية الحقيقية من عملية التطوير الإداري في العمل الإداري في البلديات، وهي الوصول إلى خدمة المواطنين وتحقيق مصالحهما بالدرجة الأولى، وأن هذه المسؤولية لا تقع فقط على رئيس البلدية أو صاحب القرار، بل هي مسؤولية مشتركة من قبل جميع العاملين في البلديات باختلاف درجاتهم ومواقعهم ممن يعينهم الأمر بشأن العمليات والمهام وتحقيق خدمات متطورة⁽¹⁾.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة قلت الدراسات التي تتحدث عن التطور الإداري في البلديات، وكذلك عدم وجود أثر كبير لأثر التطور الإداري على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات. ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن تساؤلات الدراسة التي تمثلت بما يلي:

- ما دور العمل الإداري في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية في تطوير الخدمات؟
- ما مفهوم التطور الإداري في البلديات؟
- ما أهداف التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما أهمية التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما مبادئ التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما معوقات التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على دور العمل الإداري في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية في تطوير الخدمات.
- التعرف على مفهوم التطور الإداري في البلديات.
- معرفة أهداف التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعرف على أهمية التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة مبادئ التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- التعرف على معوقات التطور الإداري ودوره في تحسين الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تستمد الدراسة أهميتها من خلال أهمية الموضوع الذي تناولته كونها تتناول موضوع ذات علاقة بتطوير عمل البلديات وتأثيرها على تطوير الخدمات.
- تساعد الباحثين والمهتمين في توفير أفاق بحثية وعلمية في مجال التطوير الإداري في عمل البلديات بالمملكة الأردنية الدراسة.
- الاستفادة من نتائج هذا البحث من أجل إعداد برامج تدريبية وتأهليه لتطوير كفاءة العاملين في البلديات إدارياً.
- كما تستمد الدراسة أهميتها من ندرة البحوث التي تناولت التطور الإداري في البلديات ودورها في جودة وتطوير الخدمات، وعدم وجود بحوث تم تطبيقها على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية بناءً على علم الباحثة وإطلاعها ؛ ولذلك ستشكل هذه الدراسة إضافة حقيقية لأدبيات الإدارة والتنمية للمكتبة العربية بصفة عامة، والمكتبة الأردنية على وجه الخصوص.
- تسهم الدراسة في التعرف على الآثار الايجابية للتخطيط الاستراتيجي لتطوير العمل الإداري على تطوير الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الإسهام في تطوير واقع العمل الإداري في البلديات باستخدام استراتيجيات ومعايير إدارية حديثة تسهم في تطور العمل البلدي والخدمات التي تقدم للمواطنين.
- قد تساعد نتائج هذه الدراسة أصحاب الاختصاص في وزارة الإدارة المحلية والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من تحديد أهم الطرق التي تعزز تطوير العمل الإداري في البلديات.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي الذي تمثل في: العمل الإداري في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية ودوره في تطوير الخدمات.
- الحد المكاني: تم تطبيق الدراسة على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود البشرية: العاملين في المديریات والأقسام الإدارية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية
- الحدود الزمانية: الفترة التي قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة بداية سنة (2023).

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الاستقرائي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى لوصف آليات للتطور الإداري من خلال جمع المعلومات من المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة وكذلك من خلال خبرة الباحثة كموظفة في بلدية جرش الكبرى.

مصطلحات الدراسة

العمل الإداري: هي عبارة عن عملية منظمة تتم عبر أساليب وطرق تطبق على المؤسسة بأكملها أو قطاعات أو إدارات معينة، تدار من قبل المسؤولين وبآلية ديناميكية مستمرة، تهدف لإحداث التغيير نحو الأفضل عبر تطوير النظام الإداري وتغيير الاتجاهات العملية وإصلاح بيئات العمل لتكون ذات تأثير إيجابي على السلوكيات الإدارية للموظفين، وتضمن هذه العملية وجود العناصر الكفوءة في مواقعها المناسبة، وتعمل على تحسين أدائهم وتمنحهم فرص التطور الوظيفي بما يرفع نسبة المخرجات ويضمن جودتها العالية بشكل يواكب المتغيرات المحيطة ويحقق تطلعات الشريحة المستهدفة⁽²⁾.

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي العملية المنظمة التي تسعى من خلالها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية إلى تطوير عملها الإداري.

وقامت الباحثة بتعريف البلديات إجرائياً: هي المؤسسة التي تم تطبيق أداء الدراسة عليها وذلك من خلال معرفة أثر التطور الإداري فيها على تحسين الخدمات التي تقدمها البلديات.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

قام الفريجات "2023" بدراسة هدفت إلى التعرف على أبرز المهام والواجبات المطلوبة من مديرية الشؤون الإدارية في بلدية كفرنجة الجديدة، وكذلك العمل على تطوير خطة تطويرية إدارية لبلدية كفرنجة الجديدة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التطويري، وكان أبرز نتائج الدراسة؛ أبرز المهام والوظائف والواجبات المطلوبة من مديرية الشؤون الإدارية من أجل التطوير الإداري في بلدية كفرنجة الجديدة؛ دراسة الهيكل التنظيمي لبلدية كفرنجة الجديدة وتقديم الاقتراحات لتطويره وتعديله حسب ما يستجد من أمور، وكذلك العمل على إعداد الوصف الوظيفي لكافة الوظائف في البلدية بما يعزز العمل المؤسسي، العمل على نشر مفاهيم التميز والإبداع والجودة وتعميم أفضل الممارسات الإدارية والمهنية وضمان تطبيق أكثر أساليب العمل كفاءة وتطوراً على موظفين بلدية كفرنجة الجديدة. وكذلك شملت الخطة التطويرية التطوير في الجوانب (البشرية، التنظيمية، والتطوير في الجوانب التشريعية). وأوصت الدراسة العمل على تطبيق الخطة الإدارية من قبل بلدية كفرنجة الجديدة، وكذلك يجب على بلدية كفرنجة الجديدة العمل على التطوير الإداري كونه عملية تؤسس لنظام قوي وفعال يمتاز بأجواء مثالية للعمل المتكامل المنظم، ويكون قادراً على تحسين قدرات أفرادهم ويكسبهم مهارات متقدمة وتوفقاً معرفياً يجعلهم أكثر فاعلية في تأدية أعمالهم، فالتطوير الإداري يسهم في إزالة كافة العقبات التي تعيقهم لتأدية مهامهم.⁽³⁾

وفي سياق آخر قامت البوريني(2023) بدراسة هدفت إلى التعرف على أهداف التخطيط الاستراتيجي في البلديات، وكذلك معرفة أهمية التخطيط الاستراتيجي، وكذلك التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية من خلال المنهج الوصفي الاستقرائي الذي يعتمد على جمع المعلومات من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة والخبرة

العملية للباحثة، حيث توصلت الدراسة يهدف التخطيط الاستراتيجي إلى ما يلي؛ زيادة معدلات الإنتاج في العمل في البلديات، وكذلك تطوير الخدمات وتعزيز رضا متلقي الخدمة، والعمل على تطوير الهيكل التنظيمي في البلديات، وتحسين كفاءة العمل في البلديات. وكذلك توصلت يستمد التخطيط الاستراتيجي أهميته من خلال ما يلي؛ التغلب على الأزمات الحالية والمستقبلية، كما ويساعد البلديات على تحديد أسباب المشاكل وحلها واقتراح حلول للمشكلات، وكذلك الاستغلال الجيد للموارد المتاحة وتحديد سبل استخدامها وصرافها في البلديات، وكذلك وضع السياسات والخطط والبرامج والموازنات للبلديات. وتوصلت أيضاً تقوم البلديات في تطوير الخدمات عن طريق دور التخطيط الاستراتيجي من خلال ما يلي؛ العمل على تطور المخططات الخاصة بالطرق والجسور، والمباني، وكذلك تطوير الخدمات الإلكترونية في البلديات، وتطوير الحدائق والمنتزهات، وكذلك تطوير طرق جديدة وصيانة وتأهيل القائمة. وأوصت الباحثة إنه يتوجب على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية العمل على تحديث الهيكل التنظيم للبلديات بما يتلاءم مع الخطة الإستراتيجية التطويرية، وكذلك إخضاع تنفيذ الخطة الإستراتيجية للتقييم والمراقبة المستمرة، والعمل على إشراك القطاع الخاص والدوائر الحكومية ذات الاختصاص في تطوير الخطط الإستراتيجية التي تقوم بها البلديات⁽⁴⁾.

قام علي وبكري (2018) بدراسة هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإبداع الإداري للعاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج محل البحث وتحديد مستوى توافر عناصر جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب والتعرف على درجة تأثير الإبداع الإداري في العاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج محل البحث على توافر عناصر جودة الخدمات المقدمة مع تقديم مجموعة من التوصيات التي تعمل على تحسين مستوى الإبداع الإداري للعاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج محل البحث. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين توافر الإبداع الإداري للعاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج وبين عناصر درجة التعاطف، كما أن توافر الإبداع الإداري لها تأثير معنوي على عناصر درجة التعاطف، وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات السابقة، حيث أن عدم توافر الإبداع الإداري للعاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج يؤدي إلى انخفاض في توافر عناصر درجة التعاطف بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج، وبالتالي فالعمل على توافر وتنمية الإبداع الإداري للعاملين يؤدي إلى تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مصلحة الضرائب على المبيعات محل البحث بمحافظة سوهاج. أوصت الدراسة على ضرورة الاهتمام بالإبداع الإداري كعملية مستمرة تستهدف تحقيق التوائم مع المتطلبات المستحدثة واحتياجات التغيير والابتكار والتجديد وما ترتبط به من جوانب في العملية الإدارية على القيادات الإدارية العليا، تقديم الدعم الكامل الذي يضمن تشجيع العاملين بمصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج محل الدراسة على استخدام الأساليب غير التقليدية في التعامل مع المشكلات أو المواقف، والعمل على تطوير وتحسين أساليب العمل الإداري بدلا من استخدام أساليب العمل التقليدية⁽⁵⁾.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- هدفُ الدراسة: تتوّعت أهداف الدراسات السابقة واختلفت مع الدراسة الحاليّة؛ فمنها ما هدف إلى التّعرف إلى درجة استخدام إستراتيجية الإدارة الحديثة، وبعضها هدف إلى التّعرف إلى آلية تطوير العمل الإداري، ومنها هدف التعرف دور التطور الإداري في البلديات في جودة الخدمات التي تقدم لمتلقي الخدمة.
- المنهجُ المستخدم: اتفقت معظم الدراسات السابقة من حيث المنهج الذي استخدم؛ حيثُ استخدم المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت المنهج الوصفي، وهذا ما استخدمته في هذه الدراسة.
- تنوعت الدراسات في بيئتها فمنها طبق بلديات الأردن ومصر والجزائر.
- إن جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي كأداة لتطبيق الدراسة.
- جميع الدراسات طبقت على البلديات، ما عدا دراسة علي وبكري (2018).

ما تميّزت به الدراسة الحاليّة عن الدراسات السابقة:

- تطوير الإطار النظريّ المتعلّق بآليات تطوير العمل البلدي، بوصفه موضوعاً حديث يواكب التطور في منظومة العمل البلدي.
- لم تجرَ من قبلُ دراسةً عن آلية تطوير العمل الإداري في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- مدى الاستفادة هذا البحث من الدراسات السابقة

1. تدعيم إيمان الباحثة بأهميّة بحثه من خلال إدراكه لأهميّة تطبيق آليات تطوير العمل الإداري في عمل البلديات.
2. إثراء معلومات الباحث والاطلاع على الدراسات والأبحاث المنشورة التي قامت بعمل دراسات لمعرفة آليات التطور في العمل الإداري في البلديات.
3. والإفادة من المنهج المستخدم، وكذلك في بناء أداة البحث.
4. إعداد مشكلة الدراسة.
5. تكوين خلفية فكرية عن الموضوع، والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. الاستفادة من النتائج والتوصيات للدراسات السابقة.

الأدب النظري

باتت التطور الإداري في عمل البلديات ضرورة ملحة ولازمة بسبب المتغيرات المتسارعة، ويجب أن تتم بشكل دوري لتطويع أساليب العمل والطاقات البشرية لتتواءم مع هذه المتغيرات، مثال ذلك التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات في جميع المؤسسات الحكومية وما فرضته من تغيير في أنماط العمل الإداري وتأثيرها الكبير على مخرجاته، بالتالي المواكبة والتأقلم السريع فرضا تطورا إداريا مستمرا للحفاظ على الحيوية والفاعلية بداخل المؤسسة والمنظومة، وليساعد على تنمية قدرة الابتكار ويحفز الرغبة الدائمة للتطور والتحسين في البلديات⁽⁶⁾.

أهداف التطور الإداري في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية

إن أبرز أهداف التطور الإداري في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية ما يلي:

- التطور في الهيكل التنظيمي في البلديات.
- التحول الإلكتروني لجميع الخدمات وكذلك العمل الإداري.
- توضيح الأدوار ورفع كفاءة الأداء والارتقاء به لينعكس على تقوية المخرجات وتعزيز الإنتاجية في البلديات.
- إعادة تصميم الهياكل في البلديات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات التطوير من خلال تميزها بوضوح الأدوار وخلقها نظاما للتعاقب الإداري الصحيح والتوظيف الأمثل لقدرات الموظفين بما يعزز قدرتهم على التعامل مع المتغيرات الداخلية والخارجية⁽⁷⁾.
- تسهيل تقديم الخدمات من قبل البلديات بشكل مطور وسريع ومنتقن.
- تطوير التشريعات والاستراتيجيات والسياسات والإجراءات بما يضمن النمو المستمر والتطور في عمل البلديات الإداري والخدمي.
- تطوير الموظفين في البلديات من خلال رفع الوعي الإداري لديهم أولاً، ورفع مستويات أدائهم باعتبارهم أحد أهم الأصول في البلدية، وهذا يتأتى عبر التدريب المستمر وتطويرهم وإعدادهم للارتقاء في مراكز وظيفية أعلى⁽⁸⁾.

مرتكزات عملية التطور الإداري في البلديات

تعد أبرز مرتكزات عملية التطور الإداري في البلديات ما يلي:

- التنسيق الكامل والتعامل بين جميع منظومة العمل في البلديات.
- وجود التخطيط الاستراتيجي السليم في البلديات.
- الاستخدام الأمثل للموارد المالية المتاحة في البلديات.
- التحول الإلكتروني من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة.
- العمل على إيجاد الكادر البشري المؤهل وتعزيز التراكم المعرفي لدى العاملين في البلديات⁽⁹⁾.
- وضع دليل عمل تفصل السياسات والإجراءات وتحدد الواجبات والمسئوليات.
- تقييم و مراجعة وتطوير اللوائح والتشريعات المتعلقة في تنظيم عمل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- تعزيز آليات العمل الجماعي المبني على التكامل في التفكير والأداء للعاملين في البلديات⁽¹⁰⁾.

مبادئ التطور الإداري وتأثيره على جودة الخدمات

إن أبرز مبادئ التطور الإداري وتأثيره على جودة الخدمات ما يلي:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

- وجود الرغبة والقناعة من أجل إجراء عملية التطور الإداري في البلديات.
- وجود إدارة بلدية قوية تؤيد حركات الإصلاح الإداري ووجوب تنفيذه على كل المستويات داخل البلديات.
- العمل على بناء جسور الثقة بين البلديات والمواطن⁽¹¹⁾.
- العمل على توفير المعلومات الدقيقة وطرق إجراء كل المعاملات في البلديات .
- تساعد على التخلص من الفساد وتعزيز مبدأ الشفافية والوصول إلى تطبيق معايير الحكم الرشيد في العمل الإداري في البلديات.
- عملية التطور الإداري تتسم بالشمولية: بحيث تشمل جميع الأقسام والمديريات في البلديات.
- تخفيف أعباء البيروقراطية في إجراء المعاملات⁽¹²⁾.

أهمية تطوير العمل الإداري في البلديات

- تستمد أهمية تطوير العمل الإداري من خلال ما يلي:
- يعمل التطور الإداري إلى تحقيق رسالة ورؤية البلديات وأهدافها والعمل على نجاحها في جميع المجالات التنظيمية والخدمية.
- يساعد التطور الإداري في البلديات على تحقيق التكامل في تحقيق الأهداف وذلك بسبب التعاون بين الموظفين رئيس ومرؤوس وبين جميع الأقسام.
- وضع خارطة طريق في العمل مبنية على أساس علمي.
- يساعد على تحقيق المزيد من الوعي والابتكار لتطوير العمل الإداري في البلديات.
- يساعد على توفير الموارد والجهد المطلوب لإنجاز الأعمال بأسلوب ناجح وبوقت أقل.
- يعمل على تحديد مسؤولية كل موظف والعمل وفقاً لتعليمات تم وضعها من أجل تطوير العمل من خلال التخصصية⁽¹³⁾.

أبرز نتائج التطور الإداري في جودة الخدمات

- إن أبرز نتائج التطور الإداري ودورها في جودة الخدمات تتمثل بما يلي:
- تطبيق مفاهيم وأساسيات التحول الإلكتروني في العمل الإداري بالبلديات.
- سرعة إنجاز المعاملات.
- المرونة في تطبيق العمل وتوحيد الإجراءات لكل المعاملات.
- تقليل التكلفة التشغيلية للخدمات في البلديات.
- لتطوير مهارات كوادر البلديات في المجال الإداري والتكنولوجي⁽¹⁴⁾.

خصائص التحول الإلكتروني في العمل البلدي

إن أبرز خصائص التحول الرقمي ما يلي:

- المرونة والسرعة في العمل.
- وضوح الإجراءات.
- الإتقان في العمل .
- التخفيض في التكاليف التشغيلية.
- تقليل خطوات إجراء المعاملة وتبسيط الإجراءات.
- وتحقيق الشفافية.
- الرقابة المباشرة والصادقة⁽¹⁵⁾.

معوقات التطور الإداري في البلديات

تتمثل المعوقات التطور الإداري في البلديات من خلال ما يلي:

- قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلّة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات.
- عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول التطور الإداري في البلديات.
- غياب الرؤية الواضحة لمشروع التطور الإداري في البلديات.
- وكذلك عدم قدرة البلديات في توعية الجمهور حول أهمية التطور الإداري.
- مقاومة العاملين في البلديات للتغيير وخاصة المسؤولين.
- معوقات تقنية تتمثل في صعوبة التعامل مع الأجهزة الإلكترونية وقلّة الخبرة في مثل تلك الخدمات.
- وعدم وجود تشاركية حقيقية بين البلديات والقطاع الخاص في مجال تطور الأنظمة الإدارية.
- معوقات مالية تتمثل بعدم قدرة البلديات على توفير المستلزمات المالية التي نحتاجها في مجال تطوير العمل الإداري⁽¹⁶⁾.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- العمل على البلديات صياغة خطة إستراتيجية تسعى لتصميم نموذج جديد لتطوير العمل الإداري للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية بما يتوافق مع تطور الخدمات.
- العمل على تطوير آليات العمل الإداري في البلديات من أجل تطوير العمل المؤسسي لتكون قابلة للتطبيق في ضوء الإمكانيات البشرية والمالية والفنية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- يجب على البلديات الاهتمام بالعنصر البشري كونه هو أساس التطور الإداري في عمل البلديات، وذلك من خلال تأهيله وتدريبه.
- على البلديات تطبيق معايير الجودة الشاملة والحوكمة الرشيدة في جميع مديريات وأقسام العمل البلدي من أجل الوصول إلى التطور العمل الإداري في جميع البلديات.
- يجب على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية عقد دورات تدريبية للعاملين فيها بشكل دوري حول الأنظمة الإدارية الحديثة من أجل رفع إمكانيات الكوادر المؤهلة.
- من المؤمل أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- يجب إجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وربطها بمجالات أخرى.

المراجع

1. عبدالله، عادل. (2011). إدارة الأزمات كأحد الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة - المفاهيم والمناهج، مجلة مستقبل التربية العربية، مج (9)، ع (30).
2. عتوم، يمينى أحمد. (2009). درجة ممارسة الشفافية في القرارات الإدارية ومعوقات ذلك من وجهة نظر القادة الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة في الجامعة الأردنية: الأردن.
3. الفريحات، عبد الكريم. (2023). تطور العمل الإداري في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية: بلدية كفرنجة الجديدة نموذجاً، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 4 "2": 16-32.
4. البوريني، نجاح. (2023). التخطيط الاستراتيجي ودورها في تطوير مستوى الخدمات المقدمة في البلديات، (4)2، 102-116.
5. علي، جمال و بكري، يوسف. (2018). أثر الإبداع الإداري على جودة الخدمة: دراسة ميدانية بالتطبيق على مصلحة الضرائب على المبيعات بمحافظة سوهاج، جامعة جنوب الوادي، 1(2)، ص ص 415-439.
6. Cui, Y., Wu, Z., Lu, Y., Jin, W., Dai, X & Bai, J. (2016). Effects of the performance management information system in improving performance: an empirical study in Shanghai Ninth People's Hospital. SpringerPlus, 5 (1), 1785-1790.
7. العمري، نونها. (2016). دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، تخصص إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة اكلي محمد اولحاج، البويرة: الجزائر.
8. السوليمين، فلاح. (2005). التطوير الإداري في بلديات مراكز المحافظات في جنوب المملكة: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت: المملكة الأردنية الهاشمية.

9. عبد الناصر، موسى و محمد، قريشي (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة بسكرة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 09، ورقلة، جامعة قاصدي مرباح .
10. عطايا، يسرى. "2023". التحول الإلكتروني للخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، الواقع- والطموحات، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 4"3"، مجلو إلكترونية شهر شباط.
11. محروس، رمضان. (2021). التحول الإلكتروني وتطوير نظام المعلومات الحكومي المصري: دراسة ميدانية، 3"3"، مجلة البحوث المالية والإدارية جامعة بورسعيد، 1078-1019.
12. الغانم، منيرة. (2021). التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات: كوفيد 19 نموذجاً، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق.
13. العبابنة، رائد والعدوان، إسماعيل. (2008). العوامل المؤثرة في ممارسة التطور التنظيمي في البلديات الأردنية، معهد الإدارة العام، 5(48)، ص ص 433-476.
14. المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(3).
15. Khashman, Aysar (2019). The Effect of Business Process Re-Engineering on Organizational Performance: The Mediating Role of Information and Communications Technology, International Journal of Business and Management, 14(9): 132-149
16. الكردي، رنا. (2010). درجة تطبيق التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح: فلسطين.