



رماح



للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة



تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن
وجامعة القرآن وتأسيس العلوم / السودان

العدد 77 الجزء الأول

آذار / 2023

الورقي: 2392-5418 ISSN:

الإلكتروني: 7423-2520

الإيداع القانوني: 24352015

رماح للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة متخصصة
الأردن - عمان

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح



رماح

للبحوث والدراسات

مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح / الأردن
وجامعة القرآن وتأصيل العلوم / السودان

العدد 76 شباط (فبراير) 2023 / الجزء الثاني عشر

الورقي ISSN : 2392- 5418

الالكتروني ISSN:2520- 7423

الإيداع القانوني

24352015

رماح للبحوث والدراسات مجلة دولية علمية محكمة

تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح / عمان -الأردن

بالتعاون مع جامعة القرآن وتاصيل العلوم / السودان

الرئيس الشرفي للمجلة: بروفيسور أبكر عبدالبنات ادم

مدير المجلة: الأستاذ الدكتور خالد راغب الخطيب

رئيس التحرير: الأستاذ الدكتور سعادة الكسواني

نائب مدير تحرير المجلة: د. ماجدة خلف السبوع

الهيئة الاستشارية للمجلة

الأردن	جامعة البلقاء التطبيقية	أ.د. خليل الرفاعي (رئيس اللجنة العلمية)
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	دكتور برير سعدالدين الشيخ السماني (امين الشؤون العلمية رئيسا)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	أ.د. دراجي سعيد
الأردن	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	أ.د. هناء الحنيطي
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين
الأردن	جامعة الزرقاء	أ.د. نضال الرمحي
الكويت		د. مبارك عادل الميع
الجزائر	جامعة بليدة	أ.د. كمال رزيق
الجزائر	جامعة ورقلة	أ.د. سليمان الناصر
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د.حسن الفاتح الشيخ
الجزائر	جامعة عنابة	أ.د. هوام جمعة
مصر	جامعة القاهرة	أ.د. سالي محمد فريد
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. مزمل حسن يوسف
مصر	جامعة عين شمس	أ.د. أشرف محمد عبد الرحمن مؤنس
لبنان	جامعة جنان	أ.د. رامز طنبور
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. محمد الطيب
السعودية	جامعة القصيم	أ.د. عبد الرحمن صالح الغفيلي
ليبيا	جامعة عمر المختار	أ.د. وائل جبريل
السودان	جامعة القرآن الكريم وتاصيل العلوم	د. خديجة عبدالكريم خيرى
فلسطين	جامعة القدس المفتوحة	أ.د. شاهر عبيد
الأردن	مركز رماح	أ.د. عماد الصعيدي
الإمارات العربية المتحدة	جامعة الفلاح	أ.د. سمير البرغوثي
موريتانيا	جامعتي حائل / نواكشوط	أ.د. عبد الله سيدي محمد أبنو

السودان	جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم	د. جمال محمد البشري
السعودية	جامعة شقراء	أ.د. نايف عبد العزيز مطاوع
السودان	الهيئة الاستشارية	بروفيسور أبكر عبد البنات ادم إبراهيم
السودان	الهيئة الاستشارية	بروفيسور محمد الفاتح زين العابدين
السودان	هيئة التحرير	بروفيسور نميري سليمان علي
السودان	هيئة التحرير	دكتور برير سعدالدين الشيخ السمانى
السودان	هيئة التحرير	دكتور حسن الفاتح الشيخ الحسين
الكويت	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب	الدكتورة حليلة إبراهيم محمد الفيلكاوي

شروط النشر

إن إدارة المجلة لا تتحمل أية مسؤولية عن أصالة البحوث ولا تتحمل أية مسؤولية قانونية، وأن الباحثين هم من يتحملوا المسؤولية الكاملة.

- تقديم تعهد بعدم إرسال البحث لمجلة أخرى وعدم المشاركة به في مؤتمرات علمية.
- ألا تتجاوز صفحات البحث 20 صفحة ويكون ملخص البحث بلغتين لغة البحث بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية ان لم تكن هي لغة البحث، ويكتب عنوان البحث باللغة الانجليزية رفقة إسم الباحث والكلمات المفتاحية.
- تقدم الأبحاث مطبوعة على ورق من حجم A4 وتكون المسافة مفردة بين الأسطر مع ترك هامش من كل الجوانب لمسافة 4.5 سم، وأن يكون الخط (Traditional Arabic) قياس 14 باللغة العربية ويكون الخط (Times New Roman) قياس 12 باللغة الإنجليزية أو الفرنسية، وفق برنامج (Microsoft Word)
- يرقم التهميش والإحالات ويعرض في أسفل الصفحة: المؤلف، عنوان الكتاب أو المقال، عنوان المجلة أو الملتقى، الناشر، الطبعة، البلد، السنة، الصفحة أو ضمن البحث مع ذكر المؤلف وسنة النشر والصفحة .
- تتمتع المجلة بكامل حقوق الملكية الفكرية للبحوث المنشورة.
- على الباحث أن يكتب ملخصين للبحث: أحدهما بلغة البحث والآخر باللغة الإنجليزية، على ألا يزيد عدد كلمات الملخص عن 150 كلمة. منهج العلمي المستخدم في حقل البحث المعرفي وإستعمال أحد الأساليب التالية في الإستشهاد في المتن والتوثيق في قائمة المراجع، أسلوب إم إل أي (MLA) أو أسلوب شيكاغو (Chicago) في العلوم الإنسانية أو أسلوب أي بي أي (APA) في العلوم الإجتماعية، وهي متوافرة على الأنترنت.
- المقالات المنشورة في هذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها .
- يحق لهيئة التحرير إجراء بعض التعديلات الشكلية على المادة المقدمة متى لزم الأمر دون المساس بمحتوى الموضوع
- ترسل الأبحاث على البريد الإلكتروني التالي:

remah@remahtrainingjo.com أو khalidk51@hotmail.com

إلى العنوان البريدي: شارع الجاردنز عمان الأردن

هاتف: 00962799424774 أو 00962795156512

موقع المجلة: www.remahtrainingjo.com

موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية

- قاعدة ISI الماليزية على الموقع:
<http://isindexing.com/isi/journaldetails.php> ?
- قاعدة ebsco الأمريكية على الموقع: [http /www. ebsco.com](http://www.ebsco.com)
- قاعدة ULRICHs الألمانية على الموقع:
<http://ulrichsweb.serialssolutions.com/title/1536488677317824429>
- محرك البحث العلمي جوجل سكولار google scholars على الموقع: <http://www.google.com>
- قاعدة EcoLink المتواجدة على الموقع [http www.mandumah.com](http://www.mandumah.com)
- قاعدة بيانات المنهل [http// www.almanhal.com](http://www.almanhal.com)
- قاعدة ASKZED على الموقع: [http//www.ASKZED.com](http://www.ASKZED.com)
- قاعدة معرفة على الموقع: [http//www.maarifa.com](http://www.maarifa.com)
- قاعدة بوابة الكتاب العلمي: [http//www.theleambook.com](http://www.theleambook.com)
- معامل التأثير العربي، قاعدة البيانات العربية الرقمية (أرسيف) 2019.
- قاعدة بيانات:
<https://www.citefactor.org/journal/index/25867/ramah-journal-of-economic-research#.XzPCkCgzZPY>
- قاعدة أرسيف (Arcif) .





Arab Impact Factor

خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية





رماح

تسجيل الدخول

الصفحة الرئيسية

تواصل معنا

المجلات

الناشر

القائمة

عن اسم المجلة في الفهرس ISSN

رماح للبحوث والدراسات	
Research and Development of Human Recourses Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
 الأردن	الدولة
اضغط هنا	اصدارات المجلة
1.1	معامل التأثير لسنة 2018
1.3	معامل التأثير لسنة 2019
1.5	معامل التأثير لسنة 2020

ASSOCIATION OF ARAB UNIVERSITIES
Office of the
Secretary General

اتحاد الجامعات العربية
مكتب
الأمين العام

الرقم د.ع. / ٦٧٣
التاريخ
الموافق ٢٠١٩/١١/٢٤ م

Ref.
Date _____

الأستاذ الدكتور رئيس / مدير الجامعة المحترم

تحية طيبة وبعد.

تهديكم الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية أطيب تحياتها. وانطلاقاً من دور الاتحاد في دعم التقدم العلمي العربي والنشر العلمي والابتكار التكنولوجي وريادة الأعمال المعتمدة على الأفكار الابتكارية. يسرنا إرسال قائمة بالمجلات المعتمدة من اتحاد الجامعات العربية التي تصدر باللغة العربية ومصنفة طبقاً لمشروع معامل التأثير العربي من خلال التقرير السنوي الخامس لمعامل التأثير العربي والذي صدر في 15 أكتوبر 2019 والمبينة على الرابط <http://www.arabimpactfactor.com/pages/report.php?date=2018> :
وبهذه المناسبة يسعدنا دعوتكم للانضمام إلى المنصة التي قام بتأسيسها اتحاد الجامعات العربية للحفاظ على الإنتاج العلمي والفكري للباحثين العرب وتسهيل آلية النشر للأبحاث على المستوى الدولي لإظهار التميز الإبداعي للباحثين العرب حيث أن أحد المعايير التي يتم الأخذ بها عند حساب معامل التأثير العربي هو عدد مرات تحميل البحوث من خلال Digital Commons تمهيداً لتقديمها للحصول على تصنيف سكوبس الدولي.
يأتي ذلك ضمن الخطة الاستراتيجية الجديدة التي يتبناها اتحاد الجامعات العربية والتي تهدف إلى تطوير أداء الاتحاد وتقديم خدمات عامة ونوعية لقطاع التعليم العالي في المنطقة العربية.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام...

الأمين العام
أ.د. عمرو عزت سلامة

ص.ب 121 طاروق 11947 عمان - المملكة الأردنية الهاشمية ، هاتف 00962-6-5062048 ، فاكس 00962-6-5062051 ، بريقياً : اتحاد جامعات
P.O.Box 121 Tariq 11947 Amman - Jordan, Tel. 00962-6-5062048, Fax: 00962-6-5062051 , e-mail: secgen@aarj.edu.jo
www.aarj.edu.jo



التاريخ: 2019-10-14

الرقم: ARCIF 119/317

سعادة أ. د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات
مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رمح) / الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

نقدم إليكم بفائق التحية والتقدير، ونهديكم أطيب التحيات وأسمى الأمنيات.

يسر معام التاثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (Arcif - رسياف)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق تقريره السنوي الرابع للمجلات للعام ٢٠١٩، خلال الملتقى العلمي "مؤشرات الإنتاج والبحث العلمي العربي والعالمي في التحولات الرقمية للتعليم الجامعي العربي" بالتعاون مع الجامعة الأمريكية في بيروت بتاريخ ٣ أكتوبر ٢٠١٩.

يخضع معام التاثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معام "Arcif" قام بالعمل على جمع ودراسة وتحليل بيانات ما يزيد عن (٤٣٠٠) عنوان مجلة عربية علمية أو بحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (١٤٠٠) هيئة علمية أو بحثية في (٢٠) دولة عربية، (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (٤٩٩) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعام "Arcif" في تقرير عام ٢٠١٩.

ويسرنا تهنئتمكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رمح)**، قد نجحت بالحصول على معايير اعتماد معام "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها ٣١ معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

و كان معام "Arcif" لمجلتكم لسنة ٢٠١٩ (٠.٠١٠٣). مع العلم أن متوسط معام رسياف في تخصص "العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال" على المستوى العربي كان (٠.١٣٩)، وصنفت مجلتكم في هذا التخصص ضمن الفئة (الثالثة Q3)، وهي الفئة الوسطى.

و بإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معام "Arcif" الخاص بمجلتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار
رئيس مبادرة معام التاثير
"Arcif"



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



July 9, 2017

Mari Bergeron
EBSCO Information Services
10 Estes Street
Ipswich MA 01938 USA

Prof. Dr. Khalid Al-Khatib,
Research & Development of Human Resources Center
Amman, Jordan

Dear Professor Al-Khatib,

It is our pleasure to confirm that the following publications published by Research & Development of Human Resources Center have been licensed and indexed in EBSCOhost

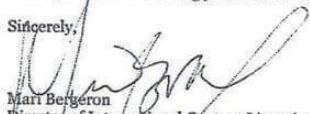
- *REMAH Journal.*
- *Business Organizations Conference.*

EBSCO is the leading provider of databases to thousands of universities, business schools, medical institutions, schools and other libraries worldwide. Indexed content is available only through institutional subscription. Libraries in nearly every country subscribe to one or more EBSCO databases, and in more than 70 countries, all libraries subscribe. EBSCO hosts both peer reviewed and non-peer reviewed titles on our databases. The content serves educational needs of the researchers around the world as well the economic interest of the US.

You are welcome to announce your partnership with EBSCO on your website or in the front matter of your journal as soon as you like

Thank you for contributing your content to our databases.

Sincerely,


Mari Bergeron
Director of International Content Licensing Manager
EBSCO Information Services
mbergeron@ebSCO.com



[Home](#)
[About Us](#)
[Impact Factor](#)
[Publishers](#)
[Suggest](#)
[Contact](#)

Categories

Articles	168369
Journals	20546

News

- Journal Impact Factor Report 2018 [↗](#)
Date: 28th Dec, 2018
- Journal Impact Factor List 2014 (Now Online !!!) [↗](#)
Date: 02nd August, 2014
- Getting Your Journal Indexed [↗](#)
Date: 08th May, 2014
- 2012 Impact Factor List [↗](#)
Date: 28th April, 2014

Ramah Journal of Economic Research

An international scientific, refereed journal specialized in economics and administrative sciences, issued by the Center for Research and Human Resources Development: (Jordan's spears). It was established in 2005.

URL: <https://remahresearch.com/index.php/2020-03-02-13-00-36.html> [↗](#)

Keywords: economics and administrative sciences, Research and Human Resources Development, journal

ISSN: 2392-5418

EISSN: 2392-5418

Subject: Business and Management

Publisher: Remah Center

Year: 2005

Country: Jordan

Research Paper Indexed by Citefactor - Not Available

Views: 2

File Edit View Favorites Tools Help X Google Search Share Translate AutoFill More »

X Find: business Previous Next Options

EBSCOhost Database: Business Source Complete - Publications

Publications

« Previous Record Next Record »

Search within this publication

Publication Details For "REMAH Journal"

Title: REMAH Journal
ISSN: 2392-5410

Publisher Information: Research & Development of Human Recourses Center (REMAH)
Gardens St. Complex behind Building No.36
1st Floor, office No. 106
Amman
Jordan

Bibliographic Records: 05/01/2015 to present
Publication Type: Academic Journal
Subjects: Human Resources, Research & Development
Description: This journal specializes in Economics and Business, Finance and Accounting
Publisher URL: <http://www.remahtrainingjo.com/index.htm>
Frequency: 2
Peer Reviewed: Yes

All Issues
• 2016
• 2015

Try our Products

Share

90%

Subject	BUSINESS AND ECONOMICS
Dewey #	330
▼ Additional Title Details	
Parallel Language Title	Remah - Review for Research and Studies
Key Features	Refereed / Peer-reviewed Website URL
Other Features	Back issues available
▼ Publisher & Ordering Details	
Commercial Publisher	
Al- Lughnat al-Bidagugiyat al-Wataniyyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyyat wa al-Tigariyyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
Corporate Author	
Al- Lughnat al-Bidagugiyat al-Wataniyyat li Maydan al-Takwin fi al-'Ulum al-Iqtisadiyyat wa al-Tigariyyat wa 'Ulum al-Tasyir / Research and Development of Human Recourses Center	
Address: Garden St., Khalaf Company, Bldg. no.36, 1st Fl., Office no.106, Amman, Jordan	
Website: http://www.remahtrainingjo.com/	
▼ Price Data	
JOD 10.00 subscription per year (effective 2018)	



معامل التأثير والاستشهادات المرجعية العربية
قاعدة البيانات العربية الرقمية

Arcif
Analytics

التاريخ: 2021/09/28

الرقم: L21/289 ARCIF

سعادة أ.د. رئيس تحرير مجلة رماح للبحوث والدراسات المحترم
مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن
تحية طيبة وبعد،،،

يسر معامل التأثير والاستشهادات المرجعية للمجلات العلمية العربية (Arcif - أريسيف)، أحد مبادرات قاعدة بيانات "معرفة" للإنتاج والمحتوى العلمي، إعلامكم بأنه قد أطلق التقرير السنوي السادس للمجلات للعام 2021.

يخضع معامل التأثير "Arcif" لإشراف "مجلس الإشراف والتنسيق" الذي يتكون من ممثلين لعدة جهات عربية ودولية: (مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية ببيروت، لجنة الأمم المتحدة لغرب اسيا (الإسكوا)، مكتبة الاسكندرية، قاعدة بيانات معرفة، جمعية المكتبات المتخصصة العالمية/ فرع الخليج). بالإضافة للجنة علمية من خبراء وأكاديميين ذوي سمعة علمية رائدة من عدة دول عربية وبريطانيا.

ومن الجدير بالذكر بأن معامل "Arcif" قام بالعمل على فحص ودراسة بيانات ما يزيد عن (5100) عنوان مجلة عربية علمية أوبحثية في مختلف التخصصات، والصادرة عن أكثر من (1400) هيئة علمية أو بحثية في (20) دولة عربية (باستثناء دولة جيبوتي وجزر القمر لعدم توفر البيانات). ونجح منها (877) مجلة علمية فقط لتكون معتمدة ضمن المعايير العالمية لمعامل "Arcif" في تقرير عام 2021 .

ويسرنا تهنئتم وإعلامكم بأن **مجلة رماح للبحوث والدراسات** الصادرة عن **مركز البحث و تطوير الموارد البشرية (رماح)، عمان، الأردن** قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية، والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللاطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي: <http://e-marefa.net/arcif/criteria>

وكان معامل "Arcif" العام لمجلتكم لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت مجلتكم في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2)، وهي الفئة الوسطى المرتفعة، مع العلم أن متوسط معامل أريسيف في هذا التخصص على المستوى العربي كان (0.158). وبإمكانكم الإعلان عن هذه النتيجة سواء على موقعكم الإلكتروني، أو على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك الإشارة في النسخة الورقية لمجلتكم إلى معامل "Arcif" الخاص بمجلتكم.

ختاماً، نرجو في حال رغبتكم الحصول على شهادة رسمية إلكترونية خاصة بنجاحكم في معامل "Arcif"، التواصل معنا مشكورين.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

أ.د. سامي الخزندار

رئيس مبادرة معامل التأثير

"Arcif" أريسيف



+962 6 5548228 -9
+ 962 6 55 19 10 7

info@e-marefa.net
www.e-marefa.net

Amman - Jordan
2351 Amman, 11953 Jordan



File Edit View History Bookmarks Tools Help

Inbox (953) - arabimpactfactor.com X

بيانات المجلة X arabimpactfactor.com/pages/gethi X +

https://www.arabimpactfactor.com/pages/tafaseljournal.php?id=78 67%

Arab Impact Factor
خاص بالمجلات التي تصدر باللغة العربية

معامل التأثير العربي

Admin Panel

تقرير رماح للبحوث والدراسات لعام 2021

Research and Development of Human Recourses Center (REMAH)	اسم المجلة بالانجليزية
2392-5418	ISSN
الاردن	الدولة
2.56	معامل التأثير
اضغط هنا	اصدارات المجلة

10:58 ص ٢٠٢١/١٠/٧



GLOBAL UNION OF
JOURNALISTS
& MEDIA PERSONS

الاتحاد العالمي للصحفيين والإعلاميين

شهادة عضوية

مُنحت الشهادة لـ

رماح

التخصص: **مجلة دولية علمية محكمة**

مقر العمل: **الأردن**

مع ما يترتب عليها من حقوق وواجبات وامتيازات مقررة للأعضاء بموجب قانون العضوية في الاتحاد العالمي للصحفيين والإعلاميين وقد أعطيت له هذه الإفادة حسب الأصول
رقم العضوية: IUJ5506

تاريخ الإصدار
16 / 10 / 2022

تاريخ الانتهاء
16 / 10 / 2024



رئاسة الاتحاد العالمي
للصحفيين والإعلاميين

GLOBAL UNION OF JOURNALISTS AND MEDIA PERSONS CIC

License number: 13973502

Registered address: 22 EDWARD ROAD, LEICESTER, UNITED KINGDOM LE2 1TF

Nature of business (SIC)

58130 - Publishing of newspapers

85422 - Post-graduate level higher education

94120 - Activities of professional membership organisations

94990 - Activities of other membership organisations not elsewhere classified

Notice: Any illegal or non-professional use of this certificate, the membership of its holder will be suspended in accordance with the terms and conditions of the GLOBAL UNION OF JOURNALISTS & MEDIA PERSONS.



www.iu.news

www.IUjournalists.org



Republic of Iraq
Ministry of Higher Education
& Scientific Research
Mustansiriyah University
College of Administration & Economics
Dep. :
No :
Date : / / 20



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الإدارة والاقتصاد
القسم : ٦٤٠٩ / ٤٠٣
العدد :
التاريخ : ٢٠٢٢ / ١١ / ١٧



الى الأقسام العلمية كافة

م / اعتمادية مجلة

تحية طيبة ...

نود اعلامكم باعتماد المجلة العلمية (الرماح) التي تصدر عن مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (عمان - الاردن) ، وهي مجلة علمية متخصصة في العلوم الاجتماعية والانسانية والادارية والسياسية ، تأسست عام ٢٠٠٥ بالتعاون مع جامعة القران الكريم وتاصيل العلوم في السودان . علماً ان الرمز المعياري للمجلة الورقي (ISSN:2392-5418) والالكتروني (7423-2520) وموقعها الالكتروني (www.remahresearch.com) ، لغرض نشر البحوث العلمية للتدريسيين وطلبة الدراسات العليا .

مع التقدير ...

أ.م.د. خديجة جمعة مطر
معاون العميد للشؤون العلمية
٢٠٢٢/١١/١٧

نسخة منه الى //

- مكتب السيد العميد المحترم .. مع التقدير .
- ✓ مكتب السيد المعاون العلمي المحترمة .. مع الاوليات .
- قسم الاحصاء .. مذكرتكم المرقمة (٣٦١) في ٢٥ / ١٠ / ٢٠٢٢ .
- ملفه الصادرة .
- بهاء ١١ / ١٧ .

Iraq - Baghdad - Altabbieh P.O 46167
Mustansiriyah University College of Administration & Economics

Economics@uomustansiriya.edu.iq

STATE OF LIBYA
GOVERNMENT OF NATIONAL UNITY
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION
& SCIENTIFIC RESEARCH
RESOLUTIONS



دولة ليبيا
حكومة الوحدة الوطنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
القرارات

**قرار وزير التعليم العالي والبحث العلمي
رقم (339) لسنة 2022 م
بشأن ضوابط نشر الإنتاج العلمي لغرض الترقية العلمية لأعضاء هيئة التدريس**

وزير التعليم العالي والبحث العلمي :

- بعد الاطلاع على الإعلان الدستوري المؤقت وتعديلاته
- وعلى الاتفاق السياسي الليبي الموقع في 17 ديسمبر 2015 ميلادي .
- وعلى القانون رقم (12) لسنة 2010 مسيحي، بشأن إصدار قانون علاقات العمل ولائحته التنفيذية .
- وعلى القانون رقم (18) لسنة 2010 م بشأن التعليم .
- وعلى قرار مجلس النواب رقم (1) لسنة 2021 م بشأن منح الثقة لحكومة الوحدة الوطنية
- وعلى قرار مجلس وزراء حكومة الوحدة الوطنية رقم (39) لسنة 2021 م بشأن اعتماد الهيكل التنظيمي وتحديد اختصاصات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وتنظيم جهازها الإداري .
- وعلى قرار اللجنة الشعبية العامة سابقا رقم (501) لسنة 2010 م بشأن إصدار لائحة تنظيم التعليم العالي وتعديلاته .
- وعلى كتاب السيد / المستشار الأكاديمي بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

قرر

مسادة (1)

لا يعقد بأي إنتاج علمي مقدم لغرض الترقية العلمية لأعضاء هيئة التدريس إلا إذا كان منشوراً بإحدى الوسائل التالية :

- 1 - البحوث المنشورة بالمجلات العلمية المحكمة المعتمدة من الهيئة الليبية للبحث العلمي .
- 2 - المجلات العلمية المعتمدة في قاعدة بيانات سكوبس الدولية (Scopus) - ويمكن الوصول إليها عبر الرابط التالي:
<https://www.scopus.com/sources.uri?zone=Top Nav bar&origin=searchbasic>
- 3 - المجلات المعتمدة في قاعدة بيانات ويب أوف ساينس (web of science) - ويمكن الوصول إليه عبر الرابط التالي:
<https://mi.clarivate.com/search-results>
- 4 - المجلات المدرجة في قاعدة بيانات مجلات التأثير العربي - ويمكن الوصول إليها عبر الرابط التالي:
<https://www.arabimpactfactor.com/pages/journals.php>

مسادة (2)

يُعمل بهذا القرار من تاريخ صدوره وعلى الجهات المعنية تنفيذه .



د. محمد القبيص
وزير التعليم العالي والبحث العلمي

صدر في طرابلس
يوم ١٠ / ٢ / ٢٠٢٢ م
بشأنه

هاتف : 00218 21 484 34 57
هاتف : 00218 21 484 32 52

www.mhesr.gov.ly

طرابلس - ليبيا

افتتاحية العدد

بحمد الله وفضله ارتفع معامل التأثير العربي لمجلة رماح للبحوث والدراسات/الأردن وفقاً لتقرير عام (2020) والصادر عن مشروع التأثير العربي

باتحاد الجامعات العربية، حيث بلغ (1.5) مقارنة بالتقرير السابق عام (2019) والذي حظي (1.3).

و بعون الله وتوفيقه نرف خبر إئتلافنا وتعاوننا منذ صدور العدد (51) والأعداد التي تليه مع جامعة

القرآن الكريم وتأسيس العلوم في السودان اعتباراً من 2021/1/1.

كما أننا نشكر الله تعالى على استمرارية العمل واستمرارية تقدم الخُطى نحو العالمية، بصور العدد (76) الجزء الثاني عشر حيث تم إدخال المجلة لمحرك البحث العلمي جوجل سكولار (Google Scolar)، وقاعدة بيانات المكتبة البريطانية وأولخ الألمانية وهذه خطوة تسمح لنا بالدخول إلى القواعد الأخرى بإذن الله علماً بأن المجلة موجودة على قاعدة بيانات إبيسكو الأمريكية، وحصلت المجلة بحمد الله على مُعامل التأثير العربي، وباختراق مذهل انضمت المجلة لموقع CiteFactor.

وهذا العدد (76) الجزء الثاني عشر فيه من الأبحاث القيمة لباحثين من جامعات عربية متعددة من: الأردن، الجزائر، السعودية، العراق، قطر، الكويت، السودان، فلسطين، مصر... الخ.

كما يسرنا إعلامكم بأن مجلة رماح قد نجحت في تحقيق معايير اعتماد معامل "أرسيف Arcif" المتوافقة مع المعايير العالمية والتي يبلغ عددها (32) معياراً، وللإطلاع على هذه المعايير يمكنكم الدخول إلى الرابط التالي:

<http://e-marefa.net/arcif/criteria> وكان معامل "أرسيف Arcif" لسنة 2021 (0.0962).

وقد صنفت المجلة في تخصص العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال (متداخلة التخصصات) ضمن الفئة (الثانية Q2) وهي الفئة الوسطى المرتفعة.

آملين من الله العليّ القدير أن تبقى مجلة رماح متميزة ببحوثها وتسعى للتطور مع كل عدد.

رئيس التحرير

الاستاذ الدكتور سعادة الكسواني

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
5	الهيئة الاستشارية للمجلة
7	شروط النشر
8	موقع المجلة بقواعد البيانات العالمية
19	افتتاحية العدد
23	فهرس المحتويات
21	الثروة الحيوانية وأثرها على البيئة
29	د. أحمد علي أحمد القضاة أثر التدريب في تطوير الموارد البشرية في البلديات
52	طلال عبدالكريم منصور الفقراء التكنولوجيا والأثر البيئي للزراعة
64	م. فادية يوسف محمد الصمادي إدارة سلاسل التوريد في المنظمات
74	خالد محمود أمين الخوالدة القيادة التحويلية في المنظمات
82	خلدون مفلح صالح الخرابشة دور التربية البيئية في الحد من القضايا البيئية
91	محمد خالد عواد أبو نوار صيانة الطرق الاسفلتية وكيفية معالجتها
106	المهندس زيد عبدالله ذيب إدارة الأزمات
120	محمد احمد سلمان أبو سمهدانه الأعمال التطوعية ودور البلديات في تعزيزها
135	ميسون أحمد هواوشة مرضى السرطان
	سناء ضافي علي الكواملة

143	أهمية الحد من ظاهرة السكن العشوائي إبراهيم محمد محمود إسماعيل
154	إدارة نظم معلومات الموارد البشرية ودراسة مدى اعتمادها في سلوك الموظف وزارة الادارة المحلية – بلدية الشفا أنموذجاً
166	إسراء بركات حسين نجادات أثر الحوسبة السحابية على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية دراسة حالة (شركة ألفا لتكنولوجيا المعلومات)
174	زريفة محمود نوري الخوالدة دور التكنولوجيا في رفع اداء العاملين في البلديات
185	رسمية سالم اللوانسة أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان
225	حياة طارق شلاش المجالي مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات
236	أديل وهدان عايد سمردلي ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات
250	علي توفيق سليم الرواحنة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية
268	محاسن عبد المحسن هارون المعاني أهمية استخدام التكنولوجيا في ادارة المستودعات في البلديات
280	ماجد عبدالله ارشيد عكاليك علاقات الموظفين وحل النزاعات: كيف تتعامل البلدية مع تظلمات الموظفين ونزاعاتهم؟
301	أماني محمود محمد الحويان إدارة الإيرادات البلدية من خلال النافذة الواحدة
312	أحمد حسن أحمد الصمادي الدائرة المالية في البلديات وضوابطها
	سعاد موسى سليم الربضي

321	كفاءة الأداء في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في الأردن أسماء محمد عبيد درويش
331	مدخل البيانات في البلدية: واجباته وحقوقه سناء حكمت فهمي المعاني
353	مواقع التواصل الاجتماعي والبلديات ماجدة بدر طعمة الربضي
365	التفقات في البلديات – المسؤوليات والتحديات سميرة محمود عليان الصمادي
377	معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات خلود احمد الشخانبه
391	دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات عصام خالد سعد اللوانسة
406	أهمية ادخال البيانات في تحسين الخدمات البلدية غدير فوزي حسن جبر
416	دور البلديات في تنمية الاستثمارات المحلية ريما صقر عيد المومني
426	فن ترشيد النفقات في البلديات ريم علي محمد القضاة
433	السلامة والصحة المهنية ولذوي الهمم (ذوي الاحتياجات الخاصة) صباح عبد الله العودة الله
445	علم المساحة م. أمجد مازن العموش
454	التدقيق الخارجي معاذ عمر الحسبان
463	دور البلديات في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التطوير التنظيمي دراسة حالة بلدية الشفا / محافظة عجلون هاله أحمد حسن ربابعة

479	إدارة القضايا في محاكم البلديات الخاصة بالسير غازية عبد الرحمن مسلم الشوابكة
492	إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية المهندس زياد الحيصة
513	استراتيجيات التطوير في البلديات بشرى موسى إبراهيم القضاة
520	التكنولوجيا ودورها في تطوير الأداء الهام نعيم يعقوب الصمادي
527	أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة هناء قاسم محمد بني عبد النبي
544	المخالفات المرورية والعقوبات في المحاكم البلدية للمرور مها أبو نصير

الثروة الحيوانية وأثرها على البيئة

د. أحمد علي أحمد القضاة

طبيب بيطري

مجلس الخدمات المشتركة/ عجلون

الملخص

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر الثروة الحيوانية على البيئة . حيث أن التربية البيئية تعد توجيه تربوي، يهدف إلى تزويد الأفراد بالمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم، في سبيل المحافظة على البيئة، نظراً لمآتانيه من تجاوزات مستمرة على كافة المستويات الوطنية والإقليمية والعالمية. فمشاريع الثروة الحيوانية تفرز العديد من الآثار البيئية غير المرغوبة، الأمر الذي يملئ إجراء دراسات تقييم الأثر البيئي لها قبل البدء فيها، لأخذ الاحتياطات اللازمة للحد من هذه الآثار الضارة، واعتبار هذه الدراسات من العناصر الرئيسية للتخطيط لتلك المشاريع، لمعرفة ما قد يترتب عليها من آثار بيئية سلبية. وتوصلت الدراسة إلى أن التحول نحو النظم الغذائية المستندة إلى النباتات سيساعد على التخفيف من تغير المناخ والتكيف معه. كما ويظهر أيضاً تحول مشابه في الأنظمة الغذائية الخالية من اللحوم باعتباره الخيار الآمن الوحيد لإطعام السكان المتزايدة دون مزيد من إزالة الغابات ولسيناريوهات إنتاجية مختلفة.

الكلمات المفتاحية: الثروة الحيوانية، البيئة.

Livestock and its impact on the environment

Abstract

The study aimed to identify the impact of livestock on the environment, as environmental education is an educational directive, aiming to provide individuals with knowledge, skills, attitudes and values, in order to preserve the environment, given the suffering of continuous abuses at all national, regional and global levels. Livestock projects produce many undesirable environmental effects, which dictates that

environmental impact assessment studies be conducted before starting them, to take the necessary precautions to reduce these harmful effects, and to consider these studies as one of the main elements of planning for those projects, to see what negative environmental results might come from them..

The study concluded that shifting towards plant-based diets would help mitigate and adapt to climate change. It also shows a similar shift in meat-free diets as the only safe option to feed a growing population without further deforestation and for different production scenarios.

Keywords: livestock, environment.

المقدمة

يدور الجدل بين الخبراء حول مساهمة قطاع الثروة الحيوانية في حدوث ظاهرة الاحتباس الحراري. ويبدو أن الحقيقة توجد في منتصف الطريق بين الدراسات التي تعتبره مسؤولاً بشكل أساسي وكبير عن تلك الظاهرة، وبين تلك التي تقلل من دوره. فضلاً عن مدى مساهمة قطاع الثروة الحيوانية في حدوث ظاهرة الاحتباس الحراري. ويبدو أن الحقيقة بشأن تسبب هذا القطاع في انبعاث الغازات توجد في المنتصف بين من يعتبره مسؤولاً بشكل واسع ومن يقلل من دوره تماماً (الدليمي والسعد والألوسي، 2010).

وهي القضية نفسها التي تشغل علماء المناخ والمهندسين الزراعيين، فهم حالياً مهتمون بمعرفة مدى مساهمة النشاط الإنساني المتمثل في تربية الحيوانات في انبعاث الغازات الدفيئة الضارة بصحة المناخ. حيث يتعلق الأمر من جهة بالانبعاثات التي تنجم مباشرة عن تربية الحيوانات بشكل عام مثل تربية الأبقار التي تنتج غاز الميثان أثناء عملية الهضم. ومن جهة أخرى يركز العلماء أيضاً على نسبة انبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري، الناجمة عن نشاطات متعلقة بتربية الحيوانات كتسميد الحقول ونقل الأعلاف واستخدام الآلات ومنها تلك الخاصة بحلب الأبقار مثلاً (سمايلي، 2006).

وتتركز مهمة العلماء في معرفة دور كل هذه العوامل في نسبة الانبعاثات الغازية الضارة. لكن الباحثين توصلوا إلى نتائج مختلفة جداً حول علاقة أكل اللحوم بالضرر الذي يلحق بالبيئة نتيجة للانبعاثات المترتبة على تربية الحيوانات، كل حسب العوامل التي أخذها بعين الاعتبار. لذلك ثار جدل واسع حول الأرقام الصحيحة بالفعل، فبحسب منظمة

الأغذية والزراعة التابعة للأمم المتحدة (FAO) تصل النسبة إلى (18) في المئة، وقد تم الاعتماد في تحديد تلك النسبة على دراسة "الظلال القاتمة لتربية الحيوانات" التي أُعدت عام (2006). لكن معهد المراقبة العالمي (WWI) المرموق يختلف مع هذا الرأي معتمداً على دراسة "الثروة الحيوانية والتغير المناخي" التي نشرت في عام (2009). وفي تلك الدراسة التي نشرها روبرت غودلاند وجيف أنهانغ، وكلاهما عملا كخبيرين لسنوات طويلة في البنك الدولي، خلص الكاتبان إلى أن تلك النسبة تصل إلى (51) في المئة (Maghish, 2009).

مشكلة الدراسة:

إنّ الثروة الحيوانية أساس مهمّ لتوفير الغذاء، إذ قدّر علماء التغذية احتياجات الفرد من البروتين بنحو سبعين غراماً في اليوم، وأن ثلثي هذه الاحتياجات يجب أن تُشتقّ من مصادر حيوانية كاللحم والبيض واللبن، وتلبي تنمية الثروة الحيوانية وزيادة إنتاجها احتياجات الدول، وتسهم بشكل كبير في زيادة الإنتاج الزراعي، وبالتالي زيادة الدخل القومي، وزيادة دخل الفرد بشكل عام، كما أنها تدخل في العديد من الأنشطة الصناعية، والتي بدورها تعتمد على المنتجات الحيوانية كموادّ أولية. ووفقاً لدراسة أجرتها دورية نيتشر في عام (2018)، سيكون التقليل الكبير من استهلاك اللحوم أمراً ضرورياً للتخفيف من تغير المناخ، خاصة مع زيادة عدد السكان بمقدار يصل إلى (203) مليارات نسمة بحلول منتصف القرن. كما وقد وقّع 15,364 عالماً على تحذير للإنسانية في عام 2017، يدعون فيه، من بين أمور أخرى، إلى التقليل بشكل كبير من استهلاك الفرد للحوم. وتتمثل مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

س1: ما أثر الثروة الحيوانية على البيئة؟

س2: ما أساليب الحصول على الثروة الحيوانية؟

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على أثر الثروة الحيوانية على البيئة.
- التعرف على أساليب الحصول على الثروة الحيوانية.

أهمية الدراسة:

تعد الثروة الحيوانية مهمة للأسباب التالية: تتمثل بتوفير الحاجات الغذائية للإنسان حيث يعتمد الإنسان في غذائه بشكل أساسي على منتجات الثروة الحيوانية، من لحوم، وألبان، وأجبان، وبيض وغيرها، فجسم الإنسان يحتاج إلى

العناصر الغذائية الضرورية الموجودة في المنتجات الحيوانية كالبروتينات. فضلاً عن زيادة الدخل القومي للعديد من الدول، وذلك من خلال تربية مختلف أنواع الحيوانات؛ حيث يؤدي بيعها وبيع منتجاتها إلى زيادة الدخل القومي للدول، وخصوصاً عند توافر أصناف مختلفة من الثروة الحيوانية في البلد ذاته، فإنه يقلل من التكاليف والنفقات الزائدة عن حاجة الدولة. كذلك المساهمة في تنشيط السياحة، وخصوصاً الحيوانات النادرة والمهددة بالانقراض، فهي تجذب السياح من جميع أنحاء العالم، للتعرف عليها. إضافة إلى التنوع في الثروة الزراعية، حيث تؤثر الثروة الحيوانية في الثروة الزراعية، والعكس صحيح، كما يسهم تطوّر أيّ منهما في تطوّر الآخر. وأخيراً تكم الأهمية في المساهمة في تنشيط القطاع الصناعي، حيث تمثل الثروة الحيوانية المواد الأولية للعديد من الصناعات؛ فهناك صناعات عديدة تدخل فيها المنتجات الحيوانية.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الثروة الحيوانية: هي الحيوانات الأرضية المستأنسة التي تتم تربيتها لتوفير مجموعة متنوعة من السلع والخدمات كاللحوم، والحليب، والبيض، والجلود، والألياف، والريش (Yahya, 2007, 5).

تعريف البيئة: هي الإطار الذي يعيش فيه الإنسان والذي يحتوي على التربة والماء والهواء وما يتضمنه كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة من مكونات جمادية، وكائنات تنبض بالحياة. وما يسود هذا الإطار من مظاهر شتى من طقس ومناخ ورياح وأمطار وجاذبية ومغناطيسية، ومن علاقات متبادلة بين هذه العناصر (السعود، 2007، 29).

الخلفية النظرية للدراسة:

الباحث كلاوسبوترباخ والعديد من زملائه يرون أن الزراعة بجميع عملياتها تسهم في ظاهرة الاحتباس الحراري العالمية بنحو الثلث، و يرى الباحث بوترباخ أن هذه القيمة صحيحة لأنها نشرت على نطاق واسع، على سبيل المثال من خلال أبحاث عالمة المناخ الدنماركية سونيا فيرمولين، وعالم البيئة جون انجرام الذي يدرس في جامعة أكسفورد، فكلاهما قاما معا عام (2012) بنشر دراسة شهيرة تم الاقتباس منها كثيرا بعنوان "تغير المناخ والنظم الغذائية". وكما يقول بوترباخ، فإن "نسبة الثلث أصبحت الآن نسبة شبه متفق عليها، وما تم الآن إضافته إلى تلك القيمة القياسية الآن، هو التغيرات الحقيقية في استخدام الأراضي والآثار المناخية، فعندما تلجأ البرازيل مثلا إلى قطع الغابات المطيرة بشكل جائر بهدف زراعة فول الصويا، فإنها تفقد بالتالي أشجارا كثيرة كانت بمثابة مخازن للكربون، وبذا تفقد الغابة قيمتها كخزانات تمتص غاز ثاني أكسيد الكربون. وتجدر الإشارة إلى أن تلك الأرقام أدق من الدراسة التي أجرتها منظمة الأغذية والزراعة لأنها تأخذ بعين الاعتبار التغيرات التي طرأت على استخدام الأراضي (Cressuell and Maclaren, 2000).

آثار إنتاج اللحوم:

إن آثار إنتاج اللحوم أكبر مما كان مفترضا في السابق، حيث أن المدافعون عن حقوق الحيوان في مؤسسة ألبرت شفايتزر، وبالتدقيق في الدراسة التي قامت بها منظمة الأغذية والزراعة بالتفصيل ومقارنتها مع تحليل معهد Worldwatch (WWI)، تم التوصل إلى أن رأي كلا الجانبين ليس قاطعا بما يكفي، إذ حوى رأي معهد (WWI) بعض المبالغة، بينما تحصر منظمة الأغذية والزراعة المسألة في حيز ضيق للغاية وتعمل بالاعتماد على بيانات قديمة. وعند المقارنة يمكن أن نرى بوضوح الأساليب المختلفة التي يتم اتباعها لدى إجراء الدراسات المناخية، فمن ناحيته يركز معهد (WWI) على انبعاثات غاز الميثان نتيجة لتربية الأبقار ويعتبرها أكثر ضرراً على صحة المناخ بمعدل (25) ضعفا مقارنة بغاز ثاني أكسيد الكربون، وهو التقييم الذي أصبح معتمدا الآن في العديد من الدراسات (Norris, 1992).

ومن جهة أخرى فإن تأثير تنفس الماشية في مفاومة ظاهرة الاحتباس الحراري، هو عامل لا تكاد دراسات المناخ الأخرى تأخذه بعين الاعتبار، شأنه شأن الأثر الذي يتركه تنفس الإنسان. والأمر نفسه ينطبق على الفرصة الضائعة التي لم يتم استغلالها لإعادة تشجير الغابات في المناطق التي تعرضت فيها الغابات للتدمير. وبذا نجد أن بعض العوامل يتم وضعها في الاعتبار، كما وأنه من الصعب فهم هذا الحساب المزدوج، فالسؤال الأهم هو ما إذا كان من الضروري أخذ جميع الفرص الأخرى الضائعة بعين الاعتبار. هل الحيوانات تعد جزءا من الطبيعة. كل هذه الأسئلة أدت أيضا إلى فتح نقاش جديد في ألمانيا حول اتباع نظام غذائي نباتي غير ضار بصحة المناخ. ويتم التركيز هنا على صناعة اللحوم وتنمية الثروة الحيوانية وما ينتج عنها من انبعاثات عالية من غاز الميثان المسبب للاحتباس الحراري. لكن هناك أيضاً أصوات معارضة لتلك الآراء، كالطبيبة البيطرية الألمانية أنيتا آيدل، فهي ترى بأن اعتبار تربية الماشية ضارة بصحة المناخ خطأ فادح يتم توظيفه بشكل ماهر في النقاش حول حماية البيئة والمناخ (Vaughan, 2000).

إضافة إلى ذلك فإن تقييم ضرر غاز الميثان على صحة المناخ يعد أكبر بحوالي (300) ضعفا مقارنة بثاني أكسيد الكربون، وهذا يعتبر أمراً تقوده المصالح المختلفة ويعمل ضد الزراعة المستدامة، خاصة عندما تفقد تلك المساحات الخضراء قدرتها على امتصاص ثاني أكسيد الكربون. كما أنه علينا تجنب تربية الحيوانات بذلك الأسلوب، وكذلك التخلي عن العادة الغذائية السيئة في حياتنا اليومية، والمتمثلة في أكل كميات كبيرة من اللحوم. حيث إن اتباع نظام غذائي أكثر توازنا سيعود بالفائدة على صحة الإنسان وصحة المناخ. ويختلف الأثر البيئي لإنتاج اللحوم نظراً للتنوع الهائل في الممارسات الزراعية بجميع أنحاء العالم (مازن، 2007).

وقد تم التوصل إلى أن جميع الممارسات الزراعية تعود بالعديد من الآثار على البيئة. ومن الآثار البيئية التي ارتبطت بإنتاج اللحوم التلوث واستهلاك المياه والأراضي والوقود الأحفوري. إذ يتم الحصول على اللحوم بأساليب عديدة، منها: الزراعة العضوية، والرعي الحر، والإنتاج الكثيف للماشية (اللقاني، 2003).

وتجد الإشارة إلى أن اللحم أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في انقراض الكتلة السادسة الحالية. حيث وجد تقرير التقييم العالمي الصادر عن «آي بي بي إي إس» بشأن التنوع البيولوجي وخدمات النظم الإيكولوجية لعام (2019) أن الصناعة الزراعية والصيد الجائر هما المحركان الرئيسيان لأزمة الانقراض، مع وجود تأثير كبير لصناعات اللحوم والألبان. كما ينص تقرير عام (2006) الذي حمل عنوان ظل الماشية الطويل الذي أصدرته منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) للأمم المتحدة على أن قطاع الثروة الحيوانية يشكل عامل ضغط رئيسي على العديد من النظم الإيكولوجية وعلى كوكب الأرض ككل. وعلى الصعيد العالمي، تُعد صناعة اللحوم واحدة من أكبر مصادر الغازات الدفيئة وأحد العوامل الرئيسية المسببة لفقدان التنوع البيولوجي، وقد تكون المصدر الرئيسي لتلوث المياه في البلدان المتقدمة (وهبي ودرويش، 2003).

وفي هذا الاستخدام وغيره من الاستخدامات الأخرى، تُدرج الدواجن باعتبارها ماشية، ولكن لا يحصل هذا دائماً في أي مكان آخر. كما وكشفت دراسة نُشرت في دورية كربون بالانس آند مانجمنت في عام (2017) أن انبعاثات الميثان العالمية الناتجة عن الزراعة الحيوانية تزيد بنسبة 11% عن التقديرات السابقة، بناءً على بيانات من اللجنة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ. ويُخصص جزء بسيط من هذه التأثيرات للمكونات غير اللحمية في قطاع الثروة الحيوانية مثل صناعات الصوف، والبيض، ومنتجات الألبان، والماشية المستخدمة في الحراثة. كما تُشير التقديرات إلى أن الماشية توفر الطاقة لحرث ما يصل إلى نصف مساحة الأراضي الزراعية في العالم. وتؤكد دراسة أُجريت في يوليو من عام (2018) في دورية ساينس أن استهلاك اللحوم يزيد نتيجة للنمو السكاني وارتفاع الدخل الفردية، ما سيزيد من انبعاثات الكربون ويزيد من فقدان التنوع البيولوجي (رشاد، 1991).

الآثار على النظم الإيكولوجية:

لقد تأثرت العديد من الموائل النهرية وشواطئ الأنهار سلباً برعي الماشية، ما أدى إلى زيادة الفوسفات، والنترات، وانخفاض الأكسجين المنحل، وزيادة درجة الحرارة، والعكورة، وفقرت المغذيات، وانخفاض تنوع الأنواع. وتشمل خيارات إدارة الماشية وقاية ضفاف الأنهار من خلال إضافة الأملاح والمعادن، ما يحد من إمكانية الوصول الموسمي، واستخدام مصادر المياه البديلة، وتوفير معابر التيار المتصلدة، والرعي والتسييج. وقد وجدت دراسة أُجريت في عام (1997) في شرق الولايات المتحدة أن إطلاق النفايات من مزارع لحم الخنزير قد يتسبب أيضاً بحوادث فرط المغذيات على نطاق واسع في المسطحات المائية، بما في ذلك نهر المسيسيبي والمحيط الأطلسي. حيث اتخذت تدابير للحد من مخاطر التصريف العرضي من البحيرات اللاهوائية (الدسوقي، 2019).

كيفية المحافظة على الثروة الحيوانية:

هناك أهمية بالغة للثروة الحيوانية بالنسبة للإنسان، لذلك لا بُدَّ من حمايتها والمحافظة عليها، والحرص على تنميتها. ومن طرق المحافظة على الثروة الحيوانية منها: الالتزام بالمطاعيم واللقاحات التي تحميها من الأمراض

المُعدية، وفي الأوقات المناسبة، بالتالي المحافظة عليها من الانقراض أو النفوق. وضع العقوبات الصارمة ضد الصيد الجائر، والذي يمارسه الكثير من الصيادين، إما للمتعة وإما لبيع أعضاء الحيوانات بثمانٍ باهظٍ، مثل فرو الثعالب أو أنياب الفيلة وغيرها. والتحسين من صفات الحيوانات من خلال استخدام طريقة التهجين، للتزواج فيما بينها، والتخلص من الطفرات، والتي تؤدي إلى ظهور الصفات السيئة وغير المرغوب فيها للحيوانات. والامتناع عن قطع الأشجار، والتقليل من الزحف العمراني الواسع (سلامة، 2006).

الخاتمة

يمكن القول أن الحيوانات تعد جزء من الطبيعة، فهي تسهم منذ آلاف السنين في زيادة خصوبة الأرض، لذا فإن معظم الدراسات حول التأثير السلبي لتربية الماشية على صحة المناخ، قائمة على أساس غير علمي، لأن معظم الباحثين يضعون في الاعتبار جانبا واحدا فقط من الصورة في الاعتبار. وأن تربية الحيوانات بأسلوب مستدام يساعد على الحفاظ على التربة، حيث لا مجال فيه لاستخدام الأسمدة الاصطناعية، وكذلك الاعتماد على العشب له أهمية كبيرة، لأنه كعلف للماشية يعتبر أفضل كثيراً مقارنة مع الذرة وفول الصويا والذرة، بالإضافة إلى أن زراعة العشب أكثر رفقا بصحة المناخ.

التوصيات

- ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث لمقارنة الأنظمة المختلفة المتبعة في تربية الحيوانات، بدلاً من تحليل تربية الحيوانات ضمن نظام الزراعة الموسع الذي تستخدم فيه الأسمدة الاصطناعية الضارة بالبيئة.
- ضرورة أن يكون أسلوب جديد لتربية الحيوانات، بعيداً عن المزارع الكبيرة المغطاة بالعشب والتي يتم فيها إرهاق التربة من خلال تربية عدد كبير من الحيوانات.
- ضرورة أن يكون بناء الحظيره يسمح بدخول أشعة الشمس إلى الداخل وبشكل معاكس لهبوب الرياح وأن تكون الحظائر منفصلة عن بعضها البعض.

المراجع

الدسوقي، عبد المنعم (2019). دور جامعة بور سعيد في خدمة المجتمع وتنمية البيئة (دراسة ميدانية). مجلة الإدارة التربوية، (21)، 18.

الدليمي، حميد؛ والسعد، إبراهيم؛ والألوسي، هدير (2010). دراسة تحليلية ميدانية لتقييم الأثر البيئي لمشروع افتراضي لتربية أبقار الحليب في محافظة الأنبار. مجلة الانبار للعلوم الزراعية، 8 (4)، 188-198.

رشاد، رعد (1991). الملوثات الجوية، انتقالها، وتأثيرها. ط1، البصرة: دار الحكمة.

السعود، راتب (2007). **الإنسان والبيئة - دراسة في التربية البيئية**. ط2، عمان: درا مكتبة الحامد، الأردن.

سلامة، رمزي (2006). **التنمية المستدامة تطور المفهوم من وجهة نظر الأمم المتحدة**. الملتقى العربي الثالث للتربية والتعليم - **التعليم والتربية المستدامة في الوطن العربي**، اتحاد جامعات العالم الإسلامي - مكتب التربية العربي لدول الخليج، 57-66.

سمايلي، نجوى (2006). **تطور الساحل الجزائري وانعكاسات التهيئة (حالة ساحل سكيكدة)**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة قسنطينة، الجزائر.

اللقاني، أحمد (2003). **التربية البيئية بين الحاضر والمستقبل**. ط2، القاهرة، مصر.

مازن، حسام (2007). **التربية البيئية، قراءات، دراسات، تطبيقات**. ط1، القاهرة: دار الفجر.

وهبي، صالح ودرويش، إبتسام (2003). **التربية البيئية وآفاقها المستقبلية**. ط1، دمشق، سوريا.

Cressuell.C. and Maclaren,F.(2000).Tourism and national parks in emergingtourism countries. **chichester**, UK, John Wiley and Sons, P 283-299.

Maghish, N. (2009). The role of environmental education in solving the problem of development and environmental protection in the national pens "The pens of the northeastern Algerian as a model". **Batna University Journal**, (5), 106-116.

Norris, A.(1992).can ecotourism save natural area. **National Parks**, p33-34 .

Vaughan .D, (2000) Tourism and biodiversity; a convergence of interests. **InternationalAffairs**, 76 (2), 283-297.

Yahya, N. (2007). **Legal mechanisms for environmental protection in Algeria**. (Unpublished doctoral dissertation in public law), Faculty of Law, University of Tlemcen

أثر التدريب في تطوير الموارد البشرية في البلديات

طلال عبدالكريم منصور الفقراء

المستخلص

يعتبر التدريب مهم جدا في تنمية الموارد البشرية في البلديات، كما إنه ضروري لتحسين مهارات ومعارف وقدرات الموظفين وتعزيز أدائهم العام، وهناك العديد من الآثار التدريب على تنمية الموارد البشرية في البلديات، حيث يساعد التدريب الموظفين على تعلم مهارات وتقنيات وأساليب جديدة يمكن تطبيقها على وظائفهم. يمكن أن يؤدي هذا الأداء المحسن إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل، كما يمكن أن يؤدي توفير فرص التدريب إلى زيادة تحفيز الموظفين من خلال إظهار أن البلديات تستثمر في نموهم وتطورهم. من المرجح أن يشارك الموظفون الذين يشعرون بالتقدير في عملهم والتزامهم تجاه البلديات، كما يمكن أن يساعد توفير فرص التدريب في تقليل معدل دوران الموظفين عن طريق زيادة الرضا الوظيفي وتزويد الموظفين بشعور من التطور الوظيفي داخل البلديات، ويؤدي التدريب إلى تحسين قدرة الموظفين على تقديم خدمات أفضل للمقيمين وأصحاب المصلحة الآخرين. هذا يمكن أن يؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا بين السكان ، وزيادة الثقة في البلديات، وتحسين الإدراك العام، ويساعد التدريب في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية من خلال تعزيز بيئة التعلم التي تشجع الموظفين على تبادل الأفكار والتعاون والابتكار. بشكل عام ، يعد التدريب عنصرا حاسما في تنمية الموارد البشرية في البلديات. يزود الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لأداء وظائفهم بفعالية ويعزز أدائهم العام وتحفيزهم ورضاهم الوظيفي.

The impact of training on developing human resources in municipalities

Preparation

Talal Abdul Karim Mansour Al-Fuqara

Abstract

Training is very important in the development of human resources in municipalities, as it is necessary to improve the skills, knowledge and capabilities of employees and enhance their general performance, and there are many effects of training on the development of human resources in municipalities, as training helps employees to learn new skills, techniques and methods that can be applied to their jobs. This improved performance can lead to increased productivity and better quality of work, and the provision of training opportunities can increase employee motivation by showing that municipalities are investing in their growth and development. Employees who feel valued are more likely to participate in their work and commitment to municipalities. Providing training opportunities can help reduce employee turnover by increasing job satisfaction and providing employees with a sense of career development within municipalities. Training improves the ability of employees to provide better services. For residents and other stakeholders. This can lead to higher levels of satisfaction among residents, increased trust in municipalities, and improved public perception. Training helps build a positive organizational culture by promoting a learning environment that encourages employees to exchange ideas, collaborate, and innovate. In general, training is a critical component of Developing human resources in municipalities. Provides employees with the necessary skills and knowledge to perform their jobs effectively and enhances their overall performance, motivation and job satisfaction.

• مقدمة .

يمثل العنصر البشري أحد أهم موارد البلديات - إن لم يكن أهمها على الإطلاق - حيث انه يمثل ركيزة البلديات في تحقيق نجاحها و تنفيذ أهدافها، ومن هنا تعمل الإدارة على حسن توجيه الأفراد و بناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المنظمة و العمل على إيجاد مناخ تنظيمي من شأنه تدعيم المشاركة و الاحترام المتبادل و الشعور بالمسؤولية و الانتماء و بث روح التعاون و الولاء في العمل¹ .

وقد أصبحت الحاجة للتغيير في أساليب العمل الإداري أكثر إلحاحا و خاصة مع بداية الألفية الجديدة. كما أن للتطور المتسارع في التكنولوجيا أثره على المؤسسات العالمية منها و المحلية، و كذلك البيئة الديموغرافية للقوى العاملة و الانتشار عالميا، و التأكيد المتزايد على الجودة و المرونة في إنتاج السلعة و تقديم الخدمة جميعها تؤكد الحاجة إلى التغيير. و يرى بنس Bennis² أن التغيير ليس سهلا حتى بالنسبة لمن يكرسون أنفسهم له، و انه من الصعب تناسي السلوكيات التي جعلتنا ناجحين في الماضي، و يرى كذلك أن إدارة البلديات الحديثة تتطلب مجموعة مختلفة من المهارات، تعتمد على أفكار و مهارات العاملين في البلديات و قيمهم". و في عصر العولمة و الانفتاح الذي يميز عالم اليوم و ما يترتب على ذلك من حتمية التحول من البناء الإداري الهرمي التقليدي إلى البناء الأكثر انفتاحا و مرونة³، فقد أصبح التدريب الإداري للعاملين موضع الاهتمام و النقاش الواسع من قبل مختلف الباحثين، وذلك لترسيخ روح المسؤولية والاعتزاز لدى قوة العمل. فطرح العديد من المقترحات و الأفكار و أجريت الدراسات التي تبرز الاهتمام بالتدريب الإداري. و لكي تكون البلديات مواكبة و ملائمة للظروف الراهنة، و أكثر قابلية للنمو و الازدهار و تحقيقا للكفاءة و الفاعلية، و مستجيبة للمتغيرات العالمية، فقد وجدت أدارتها أن بإمكانها تقليص النفقات، و تدريب دوافع العاملين في البلديات، و زيادة الإنتاجية من خلال التدريب الإداري للقوى العاملة لديها.

وحقيقة الأمر انه لا احد ينكر أهمية التدريب في خلق معنى أعظم لحياة الفرد و أهمية اكبر للعمل الذي يقوم به. وإذا وصل الاهتمام بالفرد إلى هذا المستوى من خلال الاهتمام بتدريب و كفاءته و مهارته و معرفته، فمن الأولى

الخاجة، فاطمة عبد الحميد، (2006). أثر المناخ التنظيمي على تمكين العاملين، دراسة تطبيقية على أجهزة الحكومة الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة.

² Bennis, W., (1999). The End Of Leadership: Exemplary Leadership Is Impossible Without Full Inclusion, Initiative, And Cooperation Of Followers, *Organizational Dynamics*, 28(1), 71-80.

الحراشة، محمد و الهيتي، صلاح، (2006). أثر التمكين الإداري و الدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية: دراسة ميدانية. دراسات العلوم الإدارية، 33(2)، 240-266.

بالمؤسسات المحافظة عليه و عدم التخلي عنه بسهولة و عدم القبول باستبداله بطرق اقل تكلفة ، و لكنها قد تكون اقل فائدة للمنظمة على المدى الطويل¹.

والتدريب ليس فقط عبارة عن عمليات تعلم معارف وطرق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغييرات في قابلية الأفراد لأداء أعمالهم وإنما يتخطى ذلك إلى تعلم الرؤى والرسالة والمهمة والأهداف والاستراتيجيات والممارسات والسياسات والفلسفات فهو نمذجة للسلوك. وهو بذلك عنصر مهم من عناصر التنمية الإدارية للمنظمات. لذا فإن البلديات التي تتبنى تطبيق المفاهيم والمصطلحات الحديثة تحتاج إلى إحداث تغيير في سلوك واتجاهات وقيم وقناعات الأفراد العاملين في البلديات من خلال غرس مهارات هذه المفاهيم مثل التعاون والعمل الجماعي والمشاركة في اتخاذ القرار والرقابة الذاتية وأهمية العمل وفتح قنوات الاتصال ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تهيئة الأفراد وتدريبهم على تلك المهارات بصورة سليمة فلا معنى أن نتوقع من العاملين في البلديات أداء أعمالهم بمهارة عالية دون أن يتم تدريبهم مسبقاً، وإلا سيؤدي ذلك إلى مقاومة أي عملية تدريب².

ومما سبق، نستطيع أن نصف التدريب بأنه محاولة لتغيير سلوك الأفراد بجعلهم يستخدمون طرقاً واساليباً مختلفة في أداء أعمالهم أي يجعلهم يسلكون بشكل يختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب، وتشتمل التغييرات في سلوك العاملين في البلديات³:

• تغيير المعارف والمعلومات

• تغيير المفاهيم والقيم والاتجاهات

• تغيير المهارات والقدرات

وتكون محصلة هذا التغيير هي تحقيق نتائج ايجابية للبلدية مثل الإنتاجية الأعلى والأداء الأفضل، والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق نتائج اقتصادية أفضل وزيادة الأرباح للبلدية.

و تعتبر وظيفة التدريب والتنمية الإدارية للعاملين بالبلديات، إحدى الوظائف الهامة لإدارة الموارد البشرية. ولا تختلف أهمية التدريب وضرورته بالنسبة للمنشآت الكبيرة أو الصغيرة، ولكن هذه المنشآت مختلفة الحجم عادة ما تتخذ

ملحم، سليم، (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر، (ط1)، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية¹

الخاجة، مرجع سابق، ص 15²

عبدالباقي، صلاح الدين (2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ط1، القاهرة³

أساليب متباينة لانجاز متطلباتها من التدريب، فتستطيع المنشآت الكبيرة أن توفر بإمكاناتها الذاتية أجهزة داخلية للتدريب، ونجد أن المنشآت المتوسطة والصغيرة تعتمد في تدريب العاملين في البلديات بها على مراكز ومؤسسات التدريب المتخصصة خارج البلديات¹. ويعرف التدريب بأنه هو نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الفرد في عمله².

يعتبر التدريب الإداري في عصرنا الحالي موضوعاً أساسياً من الموضوعات ذات الأهمية الخاصة في دراسة الإدارة نظراً لما له من ارتباط مباشر بالكفاية الإنتاجية لأي منظمة، فقد أصبح يحتل مكان الصدارة في أولويات عدد كبير من الدول الصناعية بشكل عام والدول النامية بوجه خاص. لأنه أحد السبل المهمة لخلق جهاز صالح للدولة وسد العجز والقصور في الكفايات الإدارية لتحمل أعباء التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول. ويهدف التدريب الإداري إلى تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكولة لهم وتحسين وتدريب مهاراتهم وقدراتهم ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل ايجابي، بالتالي رفع مستوى الأداء والكفاءة الإنتاجية بما يعود بالنفع على المنظمة وأفرادها العاملين في البلديات بها³.

وتعتبر وظيفة التدريب مكملية لوظيفة الاختيار والتعيين، فلا يكفي أن تقوم إدارة الموارد البشرية باستقطاب واختيار وتعيين العاملين في البلديات، وإنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار والتعيين إعداد برامج تدريبية تساعد على تدريب وزيادة مهارات العاملين في البلديات وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم، ذلك لأن الإنسان البشري شأنه في ذلك شأن عناصر الإنتاج الأخرى والأدوات والأجهزة مثلاً يحتاج إلى الرعاية والتدريب وفقاً لخطط وبرامج محددة. وتتمثل هذه الرعاية للعامل البشري في مساعدته على اكتساب الجديد والمعارف وتزويده بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال، وصقل مهاراته في تنفيذ ما يعهد إليه من واجبات ومسؤوليات⁴.

عبدالباقي، صلاح الدين (2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ط، المركز العالمي، القاهرة، ص: 207¹

السلمي، علي (1983). كتيب رقم 1، سلسلة الكتيبات التي يصدرها مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية، الرياض المملكة العربية السعودية، ص: 12

ياغي، محمد (1993). التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، الرياض، جامعة الملك سعود، عمادة شؤون المكتبات، ص: 33³

عبد الباقي، مرجع سابق، ص: 207⁴

لذا، فإن التدريب الإداري جزء لا يتجزأ من التنمية الإدارية وواحد من مداخلها ولا يمكن أن تتحقق هذه التنمية ما لم يكن هناك إطار موحد متناسق لكل مداخل التنمية الإدارية الأخرى من تنظيم وإعادة وتحديث للأنظمة واللوائح وتبسيط وتدريب الإجراءات والأساليب المتبعة¹

مشكلة الدراسة:

تعتبر دراسة أثر التدريب في تنمية الموارد البشرية في البلديات من القضايا الهامة التي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على أداء وفعالية الحكومة المحلية. الغرض من هذا النوع من الدراسة هو تقييم فعالية برامج التدريب على تحسين المعرفة والمهارات والقدرات لموظفي البلدية وتقييم كيفية ترجمة ذلك إلى أداء ونتائج محسنة للبلدية.

من تحديات دراسة تأثير التدريب في البلديات تحديد مقاييس النجاح المناسبة. يمكن تعريف النجاح بطرق مختلفة ، مثل تحسين الأداء الوظيفي ، وزيادة الإنتاجية ، أو مستويات أعلى من رضا المواطن. من المهم تحديد التدابير الأكثر صلة ببرنامج التدريب المحدد وأهداف البلدية.

التحدي الآخر هو تحديد طرق التدريب الأكثر فعالية لأنواع مختلفة من الموظفين والأدوار الوظيفية. قد يكون لدى الموظفين المختلفين أنماط واحتياجات تعليمية مختلفة ، لذلك من المهم تصميم برامج تدريبية مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفردية لكل موظف أو مجموعة من الموظفين.

من المهم أيضاً التأكد من أن برامج التدريب يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة لجميع الموظفين ، بغض النظر عن مستوى وظيفتهم أو مناصبهم. يمكن أن يكون هذا تحدياً في البلديات ذات الموارد المحدودة أو حيث توجد قوة عاملة كبيرة ذات احتياجات متنوعة.

أخيراً ، يتطلب تقييم تأثير برامج التدريب جمع البيانات وتحليلها بمرور الوقت. قد تكون هذه عملية معقدة وتستغرق وقتاً طويلاً ، ولكنها ضرورية لفهم فعالية برامج التدريب واتخاذ قرارات مستنيرة حول مبادرات التدريب المستقبلية.

بشكل عام ، تعتبر دراسة أثر التدريب في تنمية الموارد البشرية في البلديات مسألة مهمة تتطلب التخطيط الدقيق والتنفيذ والتقييم. من خلال معالجة التحديات المرتبطة بهذا النوع من الدراسة ، يمكن للبلديات تحسين معارف ومهارات وقدرات موظفيها وتحقيق نتائج أفضل لمجتمعاتهم في نهاية المطاف.

عبد الرحمن، أسامة (1982). البيروقراطية النفطية ومعضلة التنمية كمدخل إلى دراسة إدارة التنمية في دول الجزيرة المنتجة للنفط، الكويت: عالم المعرفة، ص: 138.

أهداف الدراسة:

يمكن أن يكون لدراسة أثر التدريب في تنمية الموارد البشرية في البلديات عدة أهداف منها:

تحسين الأداء: أحد الأهداف الأساسية للتدريب هو تعزيز مهارات ومعارف موظفي البلدية ، مما قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي. من خلال دراسة تأثير التدريب ، يمكن للبلديات تقييم ما إذا كانت برامجها التدريبية فعالة في تحقيق هذا الهدف.

زيادة الكفاءة: يمكن أن يساعد التدريب أيضًا الموظفين على العمل بكفاءة أكبر ، مما قد يؤدي إلى توفير التكاليف للبلدية. يمكن أن تساعد دراسة تأثير التدريب في تحديد البرامج التدريبية الأكثر فعالية في تحسين الكفاءة.

تعزيز الابتكار: يمكن أن يساعد التدريب الموظفين على تطوير مهارات ومعارف جديدة يمكن أن تؤدي إلى الابتكار وتطوير حلول جديدة للتحديات البلدية. من خلال دراسة تأثير التدريب ، يمكن للبلديات تحديد البرامج التدريبية الأكثر فعالية في تعزيز الابتكار.

رفع معنويات الموظفين: يمكن أن يظهر الاستثمار في التدريب أيضًا التزامًا بالتطوير المهني للموظفين ، مما قد يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة الرضا الوظيفي. من خلال دراسة تأثير التدريب ، يمكن للبلديات تقييم ما إذا كانت برامجها التدريبية لها تأثير إيجابي على معنويات الموظفين.

جذب المواهب والاحتفاظ بها: يمكن أن يساعد توفير فرص التدريب والتطوير المهني للبلديات أيضًا في جذب الموظفين الموهوبين والاحتفاظ بهم. من خلال دراسة تأثير التدريب ، يمكن للبلديات تحديد برامج التدريب الأكثر فعالية في جذب الموظفين والاحتفاظ بهم.

بشكل عام ، فإن الهدف من دراسة تأثير التدريب على تنمية الموارد البشرية في البلديات هو التأكد من أن برامج التدريب فعالة في تحقيق الأهداف المرجوة منها والمساهمة في النجاح الشامل للبلدية.

المبحث الأول :

مفهوم التدريب وأهدافه.

يعرف التدريب بأنه " عملية هدفها إكساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل والسلطة، والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع

مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة إنتاجيته بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد في التكلفة وفي الجهود المبذولة وفي الوقت المستغرق"¹.

ويعرفه آخرون بأنه " محاولة لتغيير سلوك الأفراد بجعلهم يسلكون بشكل يختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب"².

وهناك تعريف آخر للتدريب وهو " أنه عملية منظمة مستمرة محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية وفنية وذهنية لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه والمنظمة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير"³.

وأخيرا يعرفه احد خبراء التدريب الإداري بأنه " نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والسلوك والاتجاهات"⁴.

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن أن نعرف التدريب بأنه نشاط لنقل المعرفة وتنمية نماذج التفكير وأنماط العمل للأفراد العاملين في البلديات من اجل تغيير سلوكهم لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المطلوب.

أما بالنسبة لأهداف التدريب فإنها تعني الغايات التي يسعى التدريب للوصول إليها، وقد صنفها Odiorne (1970)⁵ إلى ثلاثة مجموعات رئيسية هي :

1- أهداف تدريبية روتينية : وتعني الأهداف التي يسعى التدريب إلى تحقيقها والتي تتخذ لمواجهة مواقف روتينية متكررة من حين لآخر.

2- أهداف تدريبية لحل المشكلات : وتتجه نحو إيجاد حلول مناسبة للمشكلات التي تواجه العنصر البشري في المنظمة ومحاولة تعرف المشكلات والمعوقات التي تعوق الأداء.

برعي، محمد جمال(1973). التدريب والتنمية، القاهرة: عالم الكتاب، ص:29.¹

السملي، علي(1970). التدريب الإداري، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 80، ص:6.²

عبد الوهاب، علي(1981). التدريب والتطوير :مدخل علمي لفعالية الأفراد والمنظمات، الرياض، معهد الإدارة العامة:ص19.³

العبد، جعفر(1969). القيادة الإدارية والتدريب في الخدمة المدنية، مجلة الإدارة، العدد الثالث، ص:88.⁴

⁵ George, Odiorne(1970). **Training By Objectives: An Economic Approach To Management Training** , London:The Macmillan Company, Pp:101-106.

3- أهداف تدريبية ابتكاريه: وتعد هذه الأهداف أعلى مستويات المهام التدريبية حيث تعمل على إضافة أنواعا وأساليب جديدة لتحسين نوعية الإنتاج من أجل تحقيق نتائج غير عادية.

ويمكن أن نستخلص عددا من الأهداف التي تهدف البلديات تحقيقها عند وضع البرامج التدريبية¹:

1- يساعد التدريب على تحسين مستوى أداء الفرد مما يؤدي إلى رفع الكفاءة والإنتاجية

2- يعمل التدريب على تنمية معرفة أفراد التنظيم

3- يحاول التدريب تغيير سلوك الأفراد لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المرجو تحقيقه².

4- يخلق التدريب علاقة ايجابية بين المنظمة وإفرادها مما يولد إحساس الفرد بالانتماء للمنظمة³.

5- يساعد التدريب في عملية تخطيط القوى العاملة وتنميتها وهذا يؤدي إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية

6- يعمل التدريب على تحسين المناخ العام في المنظمة وتزويد الأفراد العاملين في البلديات بالخبرات اللازمة والمهارات المختلفة التي تساعد في تحسين أعمالهم

المبحث الثاني:

التطور التاريخي للتدريب.

ظاهرة التدريب موجودة عبر التاريخ فهي ثمرة عمل طويل مستمر خلال الأجيال ويشهد على قدم هذه الظاهرة ما وصل إلينا من معلومات عن الحضارات القديمة عن طريق الآثار القديمة والحفريات التي كشفت عن حضارات قديمة وطرق معيشتها ومراكز التعليم والتدريب فيها⁴.

ياغي، مرجع سابق:ص19

² Johnson ,R(1976). **Organization And Management Training** , 2nd Ed,N.Y:Mcgraw-Hill Book Co.P:2

³ Bennis,W.C(1966).Training Requirements For Organization Of The Future .**Training And Development Journal**, London,20(7),Pp:22.

الحلي،حسن(1973). **تدريب الموظف**، بيروت:منشورات عويدات،ص:14- 25.

ويقصد بتعبير التدريب هنا نقل المعلومات والمهارات الفنية من فرد لآخر عن طريق التأهيل المباشر فقط وليس عن طريق الكتابة والقراءة. والسبب في ذلك يرجع إلى أن الحضارات القديمة لم تزود الحرفيين ولا المهنيين بالقراءة والكتابة. فالتدريب في الحضارات القديمة كان يتم عن طريق نقل معلومات ومهارات شخص ذو خبرة إلى شخص آخر مبتدئ، فيغرس فيه روح العمل. وخير مثال على ذلك هو تدريب الصبية على حرفة أو مهنة تحت إشراف صانع أو معلم ماهر عن طريق التمرين والتدريب على العمل. وأما بالنسبة لتجميع المعلومات فهناك اعتقاد عام بين أوساط المفكرين والعلماء بأن الإنسان بدأ بتجميع المعلومات وتحريرها منذ بداية العصر الحجري. ولأسباب موضوعية، وخاصة عند ظهور النهضة الصناعية، فقد اختير عام 1750م ليكون تاريخاً فاصلاً بين عهدين للتدريب. الأول ويشمل التدريب في الحضارات القديمة، والثاني يبدأ بالنهضة الصناعية وما أحدثته الاختراعات التكنولوجية والميكانيكية وما إلى ذلك من تأثير في النتاج الفكري والإنساني¹.

أولاً: التدريب في الحضارات القديمة:

إن تاريخ التدريب ليس حديثاً، بل إنه قديم قدم المجتمعات المنظمة، وما وصل إلينا من معلومات عن الحضارات القديمة يدل على وجود نوع من التدريب في تلك الحضارات، كما أن هناك دليلاً قائماً على الدور الذي لعبه التعليم والتدريب في تقدم الحضارة والمدنية.

فأصحاب الحرف والفلاحين في الحضارات القديمة لم يكونوا متعلمين أي لم يجيدوا القراءة والكتابة، وبذلك فإن التدريب في الحضارات القديمة كان يقصد به التعليم فقط² حيث يتلقى الصبي تدريباً من خلال التعليمات المباشرة، والملاحظة والتمرين تحت إشراف صانع أو معلم ماهر دون أن يسبق هذه العملية عملية للتأهيل في العلوم والمعرفة كما هو الحال في عصرنا الحالي. ونتيجة لعملية التدريب هذه ظهر نظام الحرف في الحضارات القديمة حيث ينقل الأشخاص من ذوي الخبرة المعرفة والمهارة إلى أشخاص مبتدئين. وبقي نظام الحرف (نظام التدريب) حتى عام 2100 قبل الميلاد عندما شملت شريعة حمورابي قواعد وإجراءات وضوابط لنظام تدريب الحرفيين. ولم تقتصر نقل المعرفة والمهارات على الحرفيين فقط بل تعدت إلى بعض المهن الأخرى كالطب والمحاماة والتعليم³.

ثانياً: التدريب في الإسلام

لقد أولى الإسلام اهتماماً كبيراً لتدريب العاملين في البلديات اهتماماً بالغاً بهدف تنمية قدراتهم على العمل العام الموكل إليهم، حيث كان الرسول صلى الله عليه وسلم يقوم بتدريب من يستعملهم على مصالح المسلمين ويزودهم

¹ياغي، مرجع سابق، ص: 22

²ياغي، مرجع سابق، ص: 24

الدوري، حسين (1976). الإعداد والتدريب الإداري بين النظرية والتطبيق. القاهرة: مطبعة العاصمة، ص: 79-85.

بالنصائح والإرشادات، وكان يستشير أصحابه عندما يريد اختيار رجل منهم لتحمل مسؤولية كبرى، وكان حين ينصب واليا يبين له سلطاته وما يفرض عليه من واجبات¹.

وكان عمر بن الخطاب رضي الله عنه يحرص على أن يجتمع بعملائه وبالمسلمين كافة في موسم الحج، وكانت هذه المؤتمرات السنوية من أهم وسائل التدريب يتبادل فيها الأمراء والعملاء الرأي في كل ما يقابلهم من معضلات إدارية في مناطقهم. وكان عمر أيضا يرسل بتوجيهاته في كتب مفصلة للولاة والعمال يعظمهم فيها ويذكرهم بواجباتهم وبالعقل والرفق بالرعية².

ثالثا: التدريب في عصر النهضة الصناعية

لقد شهدت الفترة الواقعة بين عام 1700 و1785 م أضواء على النهضة الصناعية الانجليزية التي انبثق خلالها جيل جديد من المديرين بمفاهيم واساليب جديدة، وخلال هذه الفترة القصيرة في عمر الزمن تحولت انجلترا جذريا من امة زراعية ريفية إلى ورشة صناعية للعالم بأسره. فقد كانت أول امة تتم بنجاح عملية الانتقال من مجتمع ريفي زراعي إلى مجتمع تجاري صناعي³.

وقد مر هذا التحول بعدة مراحل، تمثلت المرحلة الأولى بنظام الإنتاج المنزلي والذي يقوم على وجود مزرعة ملحقة بالبيت وكان التدريب في ظل هذا النظام يتم عن طريق نقل المعرفة من أفراد الأسرة ذوي الخبرة إلى الأفراد المبتدئين بالتمرين والتدريب حتى يتقنوا العمل .

والمرحلة الثانية فقد عرفت بمرحلة حرف الخامات حيث يقوم المتعهدون بالتعاقد على إنتاج اسر بأكملها، أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة نظام المصنع (النهضة الصناعية) حيث تم إدخال نظام الآلات التي زادت من الكفاءة الإنتاجية لكنها تطلبت في نفس الوقت تكاليف كبيرة وتدريب العاملين في البلديات بشكل اكبر والاهتمام بشكل اكبر بالمطالب الإنسانية المتعلقة بالعاملين في البلديات.

لقد اقتضى الاهتمام بالمطالب الإنسانية للعاملين أن يستعين أصحاب العمل في أواخر القرن التاسع عشر الميلادي بفئات جديدة من الموظفين هم موظفي التوظيف وموظفي العلاقات الصناعية ومفتشي المصانع لتتحوّل مهامهم في المحافظة على أنظمة وإرشادات الصحة والسلامة وأنظمة العمل والقرارات الإدارية والاهتمام بسجلات العاملين في البلديات في العمل وبعض الخدمات الترفيهية والاجتماعية واقتراح تحسين ظروف العمل وتعليم وتدريب

أبوسن، أحمد (1981). الإدارة في الإسلام، دبي: المطبعة العصرية، ص: 189

ياغي، مرجع سابق، ص: 26.

كلودس، جورج الابن (1972)، تاريخ الفكر الإداري، ترجمة احمد حمودة، القاهرة، مكتبة الوعي العربي، ص: 89-94.

صغار العاملين في البلديات وأسره¹. وبذلك كانت نواة أعمال شؤون الموظفين في البلديات وبرامج التدريب في العلاقات الإنسانية في الثلاثينات كميادين لها أهميتها. ويرجع الفضل إلى حركة الإدارة العلمية في أوائل القرن العشرين التي أيقظت رجال الأعمال ولفتت أنظارهم إلى أهمية العنصر البشري في الإنتاج. كما أنها هي التي ركزت على أهمية اختيار الأفراد وتدريبهم حسب متطلبات الوظائف.

وأما فترتي الحرب العالمية الأولى (1914 - 1918م) والحرب العالمية الثانية (1939-1945) فكان لها تأثير واضح في تدريب وسائل اختيار وتدريب وتوفير المناخ الملائم لزيادة الإنتاج ودراسة معوقات الأداء سواء بالنسبة لظروف العمل أو الإجراءات التي ينبغي أن تقلل من جهد العاملين في البلديات و رفع معدلات الإنتاج. ففي خلال الحرب العالمية الثانية والفترة التي أعقبها مباشرة أخذت المشروعات تعد برامج تدريبية لتدريب صغار الإداريين وخريجي الجامعات الجدد بهدف ملء الوظائف الإدارية الشاغرة. ومن أشهر هذه البرامج برنامج التدريب في مجال الصناعة وبرنامج تدريب المهندسين والعلميين والإداريين خلال الحرب².

وبشكل عام بقد تطور التدريب في القطاع العام في مختلف الدول نذكر منها الهند حيث كان الهنود على علم بالتدريب الإداري في القطاع العام منذ قديم الزمان، وفتحت في الهند مدارس وأكاديميات خاصة بالتدريب الإداري، وكذلك الأمر في بريطانيا والولايات المتحدة، وفرنسا، حيث أنه في العشر سنوات التي تلت الحرب العالمية الثانية قامت أكثر من اثنتي عشرة دولة في العالم بإقرار برامج تدريبية لموظفيها. وبذلك اكتسب التدريب الذي كان لسنوات خلت يتم بصورة نادرة غير منتظمة طابع الانتظام والاستمرار في معظم دول العالم³، ولم يكن هذا التطور ثمرة عمل دولي منفرد وإنما جاء نتيجة للمؤتمرات والأبحاث التي لعبت فيها الأمم المتحدة دورا هاما.

أما على الصعيد العربي فقد أنشئت المنظمة العربية للعلوم الإدارية عام 1969 تحقيقا لأغراض ميثاق الجامعة العربية والتي من بينها التعاون في سبيل تقدم العلوم الإدارية والعمل على تحسين الجهاز الإداري في الدول العربية.

فهيم، محمد(1981). مذكرات إدارة شؤون الموظفين. دار المعارف السعودية للطباعة والنشر والتوزيع، ص: 90¹.

ياغي، مرجع سابق، ص: 30².

الحلي، مرجع سابق، ص: 11³.

المبحث الثالث:

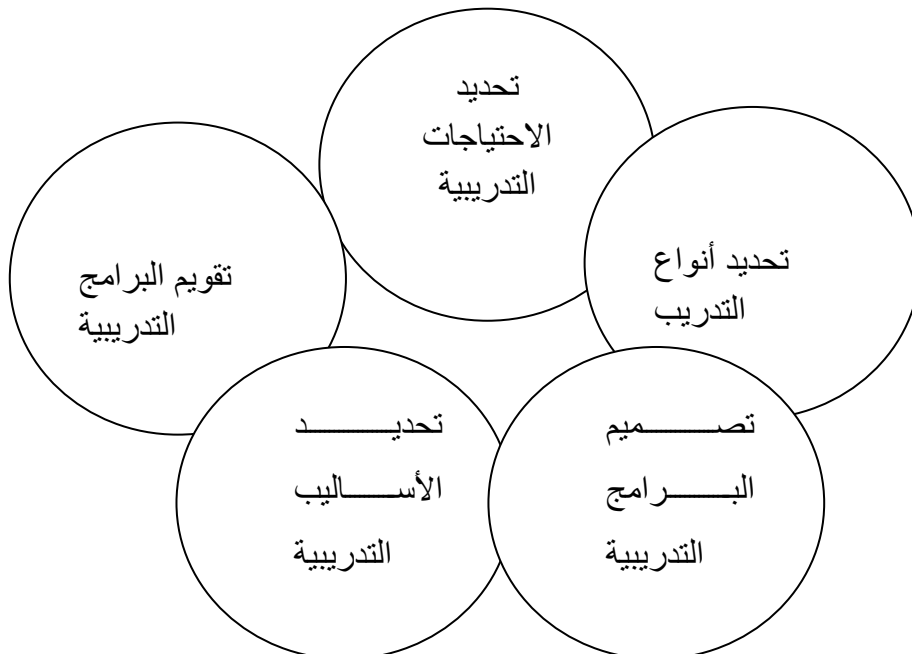
عناصر العملية التدريبية.

التدريب في واقعه يمثل عملية مستمرة ومتكاملة تتضمن أجزاء وعناصر مختلفة يقوم كل منها بدور متميز. ولكن الفعالية النهائية للتدريب وكفاءته في تحقيق أهدافه تتوقف على مدى التكامل بين أجزائه وعناصره¹.

وأما العناصر التي يتكون منها التدريب فهي²:

1. تحديد الاحتياجات التدريبية أو تحديد أهداف التدريب
2. تحديد أنواع التدريب
3. تصميم البرامج التدريبية
4. تحديد الأساليب التدريبية
5. تقويم البرامج التدريبية

ويمكن تصور العملية التدريبية على الشكل التالي:



الشكل (1) العملية التدريبية

ياغي، مرجع سابق، ص: 173

عبدالباقي، مرجع سابق، ص: 205-255

ويرى جورج اوديورن أن الاحتياجات التدريبية عبارة عن أهداف تسعى المنظمة إلى تحقيقها في سبيل تحقيق أهداف اكبر للمنظمة يمكن التعبير عنها دائماً بمعايير سلوكية واقتصادية¹. وقد صنف اوديورن الأهداف التدريبية إلى ثلاث مجموعات أساسية مرتبة ترتيباً هيراركياً وحسب أهميتها.

والأهداف العادية هي الأهداف التي تساعد التنظيم في الاستمرار بمعدلات الكفاءة المعتادة، وتعمل على دعم القدرات والمهارات المتاحة دون تحقيق الانطلاق بهذه الكفاءة أو القدرات إلى مجالات غير عادية، أما أهداف حل المشكلات فان غرضها الرئيس هو الكشف عن مشكلات محددة تعاني منها المنظمة، ثم تحليل أسبابها ودوافعها وبالتالي تصميم العملية التدريبية من اجل توفير الظروف المناسبة للتغلب على تلك المشكلات ومحاولة إيجاد حلول لها. أما بالنسبة للأهداف التدريبية الابتكارية أو الإبداعية فتعتبر من أعلى مستويات المهام التدريبية حيث أنها تهدف إلى تحقيق نتائج غير عادية ومبتكرة ترتفع بمستوى الأداء في التنظيم نحو مجالات وآفاق لم يسبق التوصل إليها وتحقق بذلك تميزاً واضحاً في موقف التنظيم بالقياس إلى التنظيمات الأخرى أو المماثلة².

طرق ووسائل تحديد الاحتياجات التدريبية:

وهي الطرق التي ينبغي على مخطط التدريب أن يتبعها حتى يكون تحديد الاحتياجات التدريبية مبنياً على أسس علمية سليمة ودقيقة وهذه الطرق هي³:

1- تحليل التنظيم

2- تحليل العمليات

3- تحليل الفرد (شاغل الوظيفة) وسنتناول كل منها بشكل موجز .

1- تحليل التنظيم :ويقصد بتحليل التنظيم دراسة الأوضاع والأنماط التنظيمية والإدارية لتحديد المواقع داخل التنظيم والتي يكون فيها التدريب ضرورياً والهدف الرئيسي من تحليل التنظيم هو تحديد مواطن الحاجة إلى التدريب في منظمة ما وتحديد نوع التدريب الذي يلزمها (ياغي، 1993: 80).

ومن أهم النقاط المكونة لتحليل التنظيم :

اوديورن، مرجع سابق، ص: 104¹

السلمي، علي وارسلان، ساطع (1974). تحديد الاحتياجات التدريبية، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 163، ص: 17.²

عبدالوهاب، مرجع سابق، ص: 67-77³

1- تحليل أهداف المنظمة: وهي الحالة التي ترغب المنظمة في الوصول إليها والتي يمكن وصفها كميًا عن طريق وحدات للتأثير المرغوب انجازه في وقت زمني محدد وباستخدام المصادر المتاحة¹.

2- تحليل الخريطة التنظيمية للمنظمة : والخريطة التنظيمية هي صورة لهيكل المنظمة، تبين الوحدات الإدارية التي تتكون منها، والوظائف الموجودة فيها، وخطوط السلطة والمسؤولية التي تربط بين أجزائها²، ويقوم المخطط للتدريب بالتعرف على مدى ملائمة الخريطة التنظيمية للأهداف المحددة للمنظمة، ودراسة الإدارات والأقسام والوحدات التي تتكون منها الخريطة شاملة عددها وأهدافها واختصاصاتها . ثم يقوم المخطط للتدريب بفحص العلاقة بين الإدارات والأقسام والأفراد وتوزيع السلطة والمسؤولية، ودرجة التركيز أو التفويض في السلطة، ونطاق الإشراف ومدى تناسبه مع قدرات الأشخاص وطبيعة الأعمال التي يؤديونها، وقنوات الاتصال بين الأطراف المختلفة، وطرق انسياب المعلومات ومدى سهولة أو صعوبة توصيل المعلومات واستلامها ومناطق اختناقها وأسباب تعطيلها³.

3- تحليل المقومات النظامية: وتتضمن عملية تحليل المقومات النظامية دراسة مجموعة القوانين واللوائح والإجراءات والتعليمات التي تسنها إدارة المنظمة لتسيير العمل وتوجيه مختلف الأنشطة والمجهودات التي يبذلها الأفراد. والغرض من هذه الخطوة هو الوقوف على درجة وضوح وشمول ومعرفة أفراد التنظيم بهذه السياسات والتزامهم بها⁴.

4- دراسة تركيب القوى العاملة للمنظمة: يقوم المخطط للتدريب هنا بفحص المعلومات المتعلقة بالتركيب القائم للقوة العاملة في المنظمة من حيث العدد والنوع والجنس والعمر والتعليم والتدريب والخبرة ونوع الوظائف التي يشغلونها ومستويات المهارة والكفاءة. وكل ذلك يتم من أجل تحديد ملائمة أفراد التنظيم للمنظمة، ونوع التدريب المطلوب وما إذا كان هذا التدريب يشمل أفراد التنظيم الذين يعملون في المنظمة لتحسين أدائهم أم يشمل أفراداً جدد لتوفير الكفاءات المطلوبة فيهم⁵.

5- تحليل معدلات الكفاءة : يقوم المخطط للتدريب في هذه الخطوة بدراسة مجموعة من المؤشرات مثل مؤشرات الإنتاج ومؤشرات الأداء للأفراد ومؤشرات التكاليف مثل تكلفة العمل والمواد، وجودة السلعة أو الخدمة، ومعدلات تشغيل الآلات والمعدات، وخسائر الآلات واختناقات الإنتاج، وأسباب البطء، ودوران العمل، والإجازات المرضية

¹ Mowitze, Robert(1973). The design and implementation of pennsylvanias' institute administration. Pennsylvania state university, p:16

عصفور، محمد شاكر (1973). أصول التنظيم والأساليب، الرياض: دار الشروق، ص: 105²

ياغي، مرجع سابق، ص: 83³

عبدالوهاب، مرجع سابق، ص: 68⁴

عبدالوهاب، المرجع السابق، ص: 68⁵

المتزايدة، وعدم الرضا عن الأداء، وتكلفة توزيع السلطة أو الخدمة. والمرفوض أو المعاد من الإنتاج، ومعدل العائد، وشكاوي المستفيدين من الخدمة، وما إلى ذلك من المؤشرات التي تدل على كفاءة التشغيل ونواحي الإسراف أو زيادة التكاليف ومواطن ضعف الإنتاجية.¹

6- تحليل المناخ التنظيمي: لقد أكد كل من ماجي وتايلر أن الروح المعنوية واتجاهات الأفراد تلعب دورا مهما في تحديد الاحتياجات التدريبية. ويقولان أن المناخ التنظيمي هو ناتج الروح المعنوية للأفراد ووجهات نظرهم. فإذا رأى الأفراد أن أهداف التنظيم وطرقه وسياساته متفقة مع حاجاتهم وأهدافهم، فإن المناخ التنظيمي يتسم بالتعاون والثقة المتبادلة وتقبل المسؤولية- الأمر الذي يسهل الوصول إلى الأهداف الكلية للمنظمة². وتوجد عدة طرق يمكن للباحث أن يتبعها لتحليل المناخ التنظيمي منها: الملاحظة الفعلية لسلوك العاملين في البلديات، إجراء المقابلات معهم، تحليل معدلات الغياب، اقتراحات العاملين في البلديات والشكاوي والتظلمات.

7- تحليل التغيرات المتوقعة في نشاط المنظمة: حيث يقوم المخطط للتدريب بدراسة الأوضاع والظروف المستقبلية للأنشطة بالمنظمة. والتدريب يهدف إلى إيجاد حلول مناسبة للمشكلات المتوقعة من ناحية والإعداد للتعامل مع الظروف الجديدة والدائبة التطور والتغيير من ناحية أخرى. ومن ثم تحديد التدريب الذي يلزم لمواجهة هذا التطور والتغيير³. ومن أهم مجالات التغيير في التنظيمات التي يجب أن تنعكس في الخطط التدريبية ما يلي⁴:

- التغيير في الأهداف والسياسات التي يعمل التنظيم في ظلها
- التغيير في طبيعة عمل التنظيم ودخوله مجالات جديدة لنشاط
- التغيير في أساليب الإنتاج وطبيعة العمليات الإنتاجية أو أشكال الآلات والمعدات المستخدمة
- التغيير في نوعية الأفراد العاملين في البلديات بالتنظيم وتباين مستويات تعليمهم

2

6/5 صعوبات قياس العائد على الاستثمار في التدريب :

أ- صعوبة قياس بعض جوانب المقارنة ، فهناك جوانب ملموسة يمكن قياسها مثل بعض بنود التكاليف ومنها التكلفة المدفوعة للبرنامج وأيضا بعض الوفورات مثل التغير في تكلفة الخدمة أو السلعة أو مستوى الإيراد

ياغي، مرجع سابق، ص: 184

² Mcghee, W. And Thayer, R (1964). Training In Business And Industry . New York: Wiley, P: 31

ياغي، مرجع سابق، ص: 383

السلمي وارسلان، مرجع سابق، ص: 411

العام ، أما الجوانب غير الملموسة فمن الصعب قياسها مثل الظروف المرتبطة بالتغير في سلوكيات الموظف مثل أسلوب التعامل مع العملاء أو درجة الولاء الوظيفي 0

ب- هناك برامج من السهل قياس العائد على الاستثمار فيها مثل برامج مندوبي المبيعات حيث يمكن قياس حجم المبيعات في البلديات قبل وبعد التدريب ، غير أن هناك برامج تحتاج إلى بحث أكثر دقة للتوصل إلى عائدها مثل برنامج إدارة المكاتب أو إدارة الاجتماعات وغيرها 0

ج- غالبا ما يتم وضع أهداف التدريب دون صياغتها في شكل وحدات يمكن قياسها 0

د- صعوبة وضع وحدات قياس للأداء تنطبق على كافة الوظائف نتيجة لاختلاف طبيعة الأعمال من وظيفة لأخرى 0

هـ- أن حساب العائد في بعض الجوانب قد يرتبط أكثر بالتقدير البشري ومدى إدراكه للفائدة المتحصلة وهذه قد تختلف من شخص لآخر 0

وأيا كان الأمر فإنه يمكن قياس العائد على الاستثمار في الاستثمار - رغم صعوبته - من خلال أخذ العوامل الممكن حسابها لتلقي الضوء ولو بشكل نسبي على هذا العائد 0

6 (دور جهات التدريب في تعظيم العائد :

تناولنا فيما تقدم الاستثمار في التدريب من منظور الأداء التدريبي للبلدية ، إلا أن هناك جانباً له أهميته الكبرى في تحقيق أهداف التدريب وتعظيم عائده وهو جهات التدريب التي تتولى تنفيذ التدريب حيث تقوم بتلقى الاحتياجات التدريبية وتنفيذ البرامج التدريبية التي قامت بتصميمها للوفاء باحتياجات المنشآت والأفراد من التدريب 0

وقد اهتمت الحكومة بتوفير المؤسسات التنظيمية للقيام بإنجاز التدريب بنوعياته الإدارية والمهنية حيث أنشأت لهذا الغرض معهد الإدارة العامة عام 1380هـ ليتولى إعداد العاملين في البلديات في المجالات الإدارية والمالية وبعض المجالات الأخرى المتخصصة ، والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني عام 1400هـ لإعداد وتدريب العمالة المهنية والفنية ، بالإضافة إلى عدد من المراكز والمعاهد التدريبية أنشأتها الجهات الحكومية الأخرى لتوفير بعض المجالات المتخصصة التي تتناسب وطبيعة العمل بها وأيضاً مراكز التدريب والتعليم المستمر بالجامعات 0

كما أتاحت الحكومة للقطاع البلديات ممارسة نشاط التدريب حيث تم إنشاء عدد من معاهد ومراكز التدريب الأهلية ، إلى جانب مراكز التدريب التي أنشأتها الغرف التجارية وبعض الشركات والمؤسسات الخاصة الكبرى 0

وقد أظهرت دراسة ميدانية حديثة أن معظم المؤسسات التدريبية الحالية تعاني من الازدحام وتعمل فوق طاقتها مما يعني إمكانية تأسيس مؤسسات جديدة لمقابلة المتطلبات المستقبلية ، وقدرت الزيادة في الطلب المستقبلي على خدمات الجهات التدريبية خلال الخمس سنوات القادمة بنسبة 19 % في المدن الثلاث الكبرى الرياض وجدة والدمام ، إلا أنه من رأي 53 % من ريدود العينة التي أجريت عليها الدراسة من مقدمي التدريب أن مرافق وخدمات التدريب الحالية دون المستويات العالمية¹

وحتى يمكن أن تؤدي هذه الجهات دورها في تحقيق أهداف التدريب التي تتوخاها المنشآت وتعظيم عائدها الاستثماري منه فإنه من الأهمية تحقيق ما يلي :

أ- أن يتم إنشاء وتصنيف مراكز ومعاهد التدريب ومتابعة أعمالها وفقا لمعايير علمية دقيقة تضمن حسن أدائها وفاعلية وجودة المستويات التدريبية التي تقدمها 0

ب- أن يتم تصميم البرامج التدريبية على ضوء دراسة الاحتياجات التدريبية الفعلية للمنشآت واحتياجات سوق العمل ، بدلا من الاعتماد على طرح برامج معدة مسبقا وتسويقها 0

ج- توفير معلومات واقعية عن الامكانيات التدريبية المتاحة بالمعاهد والمراكز التدريبية مع وضع ضوابط للالتزام بها ، بما يمكن المنشآت من اختيار الجهات المناسبة للتدريب 0

د- قيام جهات التدريب بتوفير الكفاءات من المتدربين ذوي الخبرة والكفاءة والمهارة في التدريب وبمستوى عالي من التخصص الدقيق في مجال البرنامج 0

هـ- التوسع في اعتماد الأساليب الحديثة في التدريب التي تعدد بشكل أكبر على الممارسة التطبيقية للمتدرب خلال تلقيه التدريب 0

و- قيام جهات التدريب بالتنسيق الفعال مع المنشآت قبل تصميم برامجها و أخذ ملاحظات المنشآت قبل وبعد التدريب موضع الاهتمام بما يحقق مزيدا من الفاعلية في تحقيق الأهداف 0

ز- عدم المغالاة من قبل مراكز ومعاهد التدريب في تحديد رسوم التدريب بما يشجع المنشآت على الاقبال على ترشيح موظفيها لأكثر عدد من البرامج 0

الهيئة العامة للاستثمار ، دراسة تنمية الاستثمار في قطاع التعليم والتدريب ، إعداد المركز الاستشاري للاستثمار والتمويل ، يناير 2003 ص 239 ، ص¹

ح-الأخذ بمبدأ التدريب التعاوني بأن يتم تنفيذ جانب من البرنامج التدريبي بالمنشآت 0

ط-إنشاء شركات مساهمة للتدريب في المجالات التي تتطلب استثمارات كبيرة لتوفير إمكانات تدريبية عالية المستوى 0

ي- إعطاء أهمية كبرى لتقييم البرامج قبل وأثناء وبعد التدريب وإشراك المنشآت في عمليات التقييم بما يتيح تعزيز الأهداف التدريبية للمنشآت وعلاج أية ثغرات لا تتناسب معها 0

ك- متابعة المستجندات في مجال تدريب البرامج سواء من التقنيات المستحدثة في جهات التدريب بالدول المتقدمة التي تقدم برامج مشابهة 0

ل-الاهتمام بالدراسات والبحوث المرتبطة بتدريبيمنهجية التدريب وربطه باحتياجات سوق العمل 0

م- إعطاء المزيد من العناية في منح التيسيرات وأشكال الدعم المناسبة لمراكز ومعاهد التدريب الأهلية لتعزز إمكاناتها في تحقيق أهداف التدريب للمنشآت وتوفير العمالة الوطنية المدربة 0

ن-قيام صندوق تنمية الموارد البشرية بتقديم دعم مباشر لتنفيذ البرامج التدريبية وإنشاء مراكز التدريب 0

س- تخصيص جانباً مناسباً في ميزانيات الجهات الحكومية المعنية بالتدريب لدعم برامج التدريب على رأس العمل بالمنشآت التي تتطلب تكلفة عالية ولها جدواها في تحقيق الكفاءة الاقتصادية 0

المراجع العربية :

- أبوسن، أحمد(1981). الإدارة في الإسلام، دبي: المطبعة العصرية، ص: 89
- برعي، محمد جمال(1973). التدريب والتنمية، القاهرة: عالم الكتاب، ص: 29.
- جرادات، علي(1993). تقويم البرامج التدريبية، دراسة ميدانية عن دورات القيادة الوسطى في أكاديمية الشرطة الملكية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان.

- الحراشة، محمد و الهيتي، صلاح، (2006). أثر التمكين الإداري و الدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية:دراسة ميدانية.دراسات العلوم الإدارية،33(2)،240-266.
- حسنين،محمد حامد(1987). تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع العام الأردني ودور معهد الإدارة العامة في تأديبها،رسالة ماجستير غير منشورة،الجامعة الأردنية:عمان.
- الحلبي،حسن(1973).تدريب الموظف، بيروت:منشورات عويدات،ص:14-25.
- حنوش،زكي(1980). الإدارة والسلوك،الرياض،معهد الإدارة العامة،ص:138.
- الخاجة، فاطمة عبد الحميد، (2006). أثر المناخ التنظيمي على تمكين العاملين في البلديات، دراسة تطبيقية على أجهزة الحكومة الاتحادية بدولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة.
- الدوري،حسين(1976).الإعداد والتدريب الإداري بين النظرية والتطبيق.القاهرة:مطبعة العاصمة،ص:79-85.
- الزعبي،دلال(1991).الاحتياجات التدريبية للمديرين ورؤساء الأقسام الإداريين في الجامعات الأردنية من وجهة نظرهم والبرامج التدريبية التي اشتركوا بها،رسالة ماجستير غير منشورة،الجامعة الأردنية:عمان
- زلاطيمو، فاروق(1401هـ). اختيار الوسائل التعليمية، بحوث ندوة تخطيط وتنفيذ البرامج التدريبية المنعقدة في معهد الإدارة العامة بالرياض في الفترة ما بين 21-24 جمادى الثانية، ص:35-40.
- دونالد كير باتريك(1407هـ). تقييم التدريب .ترجمة فارس حلمي،المجلة العربية للتدريب،دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية،الرياض،1(1).111-145.
- السلمي،علي وارسلان،ساطع(1974).تحديد الاحتياجات التدريبية، منشورات المنظمة العربية للعلوم الإدارية، العدد 163،ص:17.
- السلمي، علي(1970).التدريب الإداري،المنظمة العربية للعلوم الإدارية،مجلد 80،ص:6.
- السلمي،علي(1983). كتيب رقم 1، سلسلة الكتيبات التي يصدرها مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية،الرياض المملكة العربية السعودية،ص:12.

- سليمان، حنفي (1982). إدارة الأفراد، القاهرة، دار الجامعات المصري، ص: 370
- الشباني، محمد عبدالله (1404). الميزانية وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة، ص: 19
- شيبان، أمة اللطيف بنت شرف (1990). منهجية تحديد الاحتياجات التدريبية بالجهاز الحكومي لسلطنة عمان، الإداري، (40)، 175-220.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2002). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، ط، المركز العالمي، القاهرة، ص: 207
- ¹ العبد، جعفر (1969). القيادة الإدارية والتدريب في الخدمة المدنية، مجلة الإدارة، العدد الثالث، ص: 88.
- عبد الرحمن، أسامة (1982). البيروقراطية النفطية ومعضلة التنمية كمدخل إلى دراسة إدارة التنمية في دول الجزيرة المنتجة للنفط، الكويت: عالم المعرفة، ص: 138.
- عصفور، محمد شاكراً (1973). أصول التنظيم والأساليب، الرياض: دار الشروق، ص: 105
- العطوي، صالح (2007). أثر أساليب التدريب على فاعلية البرامج التدريبية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك: الأردن
- عبد الوهاب، علي (1981). التدريب والتدريب: مدخل علمي لفعالية الأفراد والبلديات، الرياض، معهد الإدارة العامة، ص: 19.
- فهمي، محمد (1981). مذكرات إدارة شؤون الموظفين في البلديات. دار المعارف السعودية للطباعة والنشر والتوزيع، ص: 90.
- كلودس، جورج الابن (1972)، تاريخ الفكر الإداري، ترجمة أحمد حمودة، القاهرة، مكتبة الوعي العربي، ص: 89-94.
- ملحم، سليم، (2006). التمكين كمفهوم إداري معاصر، (ط1)، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية

- مفتاح، أحمد مفتاح (1996). الاحتياجات التدريبية لمديري الإدارات ورؤساء الأقسام الإدارية في الجامعات الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد:الأردن
- هاشم، زكي محمود (1972). الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، القاهرة: دار المعارف بمصر، ص: 331
- ياغي، محمد (1993). التدريب الإداري بين النظرية والتطبيق، الرياض، جامعة الملك سعود، عمادة شؤون المكتبات، ص: 3

المراجع الأجنبية:

- Bennis, W, (1999). The End Of Leadership: Exemplary Leadership Is Impossible Without Full Inclusion, Initiative, And Coopertion Of Followers, **Organizational Dynamics**, 28(1), 71-80.
- Bennis, W.C (1966). Training Requirements For Organization Of The Future . **Training And Development Journal**, London, 20(7), Pp: 22.
- Craig, Robert (1976). **Training And Development Handbook, A Guide To Human Resources Development**. New York. McGraw-Hill Book Company, P: 7-15
- Edgar F. Huse And James L. Bowditch (1973). **Behavior In Organizations: A System Approach To Managing**-Mass, Addison-Wesley Publishing Company, Inc, P: 231
- George, Odiorne (1970). **Training By Objectives: An Economic Approach To Management Training** , London: The Macmillan Company, Pp: 101-106.
- Johnson , R (1976). **Organization And Management Training** , 2nd Ed, N.Y: McGraw-Hill Book Co. P: 2

- Mcghee,W.And Thayer,R(1964). **Training In Business And Industry** . New York:Wiley,P:31
- Mowitze, Robert(1973). The design and implementation of pennsylvanias' institute administration. Pennsylvania state university, p:16
- Niaz, Mohammad(1969).Training Programs For Various Categories Of Civil Servants.Brussels :**International Institute Of Administrative Science**,P:21
- Parrish,Ph,W(1986).An Assessment Of The Management Development Learning Needs Of Managers,(Doctoral Dissertation, The George Washington University,1986), **Dissertation Abstracts International**, 47585A.
- Sorensen,Olav(1958).**The Observed Changes Enquiry**, General Electric Company, Manager Development Consulting Service,Grotonville,N.Y.
- Tracy, W(1971).**Designing Training And Development Systems**. New York,American Management Association,P:86–92
- Whittaker,B.J.B(1988).Identification Of Training Needs And Providers In Selected Business And Industry,(Doctoral Dissertation, Indiana University,1987), **Dissertation Abstracts International**, 48,2224A.

التكنولوجيا والأثر البيئي للزراعة

م. فادية يوسف محمد الصمادي

مهندس زراعي

مجلس الخدمات المشتركة/ عجلون

الملخص

هدفت الدراسة تعرف التكنولوجيا والأثر البيئي للزراعة. حيث يتباين الأثر الزراعي بناءً على التنوع الكبير في الأساليب الزراعية المستخدمة حول العالم. ونتيجة لذلك، يعتمد الأثر البيئي على أساليب إنتاج النظام الذي يستخدمه المزارعون. كما أن من شأن ذلك رفع مستوى جودة الإنتاج وسلامته، وتطوير الجودة والسلامة الغذائية، وخفض التكاليف، ما يسهم بتحقيق الأمن الغذائي المحلي والعالمي. إن ما تشكله الثورة الصناعية الرابعة التي يجني العالم ثمراتها حالياً، من فرصة لتطوير الإنتاج البيئي والزراعي بمختلف مجالاته وتخصصاته، تعتبر واحدة من الفرص التي يمكنها ردم الفجوة الهائلة التي تتشكل بين الطلب على الغذاء والإنتاج. إذ يسهم كل ذلك بطريقة أو بأخرى، في التقليل من استخدام المبيدات والكيماويات التي تؤثر سلباً على صحة الإنسان من جهة، وعلى اقتصاديات الدول في ظل تطور السلالات الممرضة من الآفات والميكروبات والفيروسات، من جهة ثانية. وتوصلت النتائج إلى ضرورة إدخال التكنولوجيا الحديثة في القطاع الزراعي التي من شأنها إنتاج كميات وافرة من المحاصيل بكميات قليلة من المياه.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، الأثر البيئي للزراعة، البيئية.

Technology and environmental impact of agriculture

Abstract

The study aimed to know the technology and the environmental impact of agriculture. The agricultural impact varies based on the wide variety of agricultural methods used around the world. As a result, the environmental impact depends on the system production methods that farmers use.

This would also raise the level of production quality and safety, develop food quality and safety, and reduce costs, which contributes to achieving local and global food security. The Fourth Industrial Revolution, which the world is currently reaping the fruits of, constitutes an opportunity to develop environmental and agricultural production in its various fields and specializations. It is considered one of the opportunities that can bridge the huge gap that is forming between the demand for food and production.

As all of this contributes, in one way or another, to reducing the use of pesticides and chemicals that negatively affect human health on the one hand, and the economies of countries in light of the development of pathogenic strains of pests, microbes and viruses, on the other hand. The results concluded that it is necessary to introduce modern technology in the agricultural sector that would produce large quantities of crops with small quantities of water.

Keywords: technology, environmental impact of agriculture, environment.

المقدمة

لقد أشار الخبراء إلى أن أهم تحد يواجه القطاع الزراعي، يتمثل بالنمو والتوسع العمراني السكاني على حساب الأراضي الزراعية. ويتوقع أن ينمو سكان العالم بنحو ملياري نسمة بحلول العام (2050)، حيث يُقابل ذلك نموًا بحوالي (4 %) فقط من الأراضي الصالحة للزراعة، ما يجعل هذه النسبة غير المُتكَافئة تحمل العديد من التحديات، كإنخفاض المحاصيل الزراعية، وارتفاع أسعارها. لهذا فإن من مزايا استخدام الذكاء الصناعي، قدرته على التنبؤ بإنتاج المحاصيل الزراعية ومراقبة التربة والمحاصيل لتمكينهم من الاستجابة للعوامل المختلفة (مادي، 2017).

ونظراً لأهمية تطويع الذكاء الصناعي وإنترنت الأشياء والبيانات لتطوير القطاع ورفع إنتاجيته، ما سيسهم بتحقيق الأمن الغذائي، فإنه ينبغي التركيز على عدة محاور بدءاً من قطاعات الذكاء الصناعي والتغذية إلى إنترنت الأشياء، والحلول السحابية وطائرات الدرون والريبوتات، وأنظمة الري التكيفية والزراعة الداخلية، واستخدام الإضاءة الصناعية، إلى جانب إدارة البيانات وسلاسل التوريد والزراعة الذكية المناخية والهدر الغذائي (حياتي، 2013).

كذلك فإن توزيع سلاسل القيمة، تتم عن طريق تفعيل مشاركة صغار المستثمرين والشركات الصغيرة، فضلاً عن وجود ما يسمى بـ"تبع التربة" أي اختبار الحمض النووي للتربة، فبفضل رسم خرائط للتربة، يستطيع المزارع اختبار الميكروبات والمواد العضوية لتحليل المقاييس الصحية، وأيضاً استخدام (الاجراتك) لتحديد الحشرات والديدان والبكتيريا والفيروسات ومسببات الأمراض، والتنبؤ بأضرار المحاصيل (Al-Arqawi, 2022).

كما أن المختبرات الجينية تحدد الكثير من الأمراض الوراثية، وفي الوقت نفسه، بإمكانها تحرير أربع جينات من الأرز الهجين الذي يمكن أن يعطي نباتات تتكاثر نسبياً عبر البذور، وهذه التقنية تزيد من المحصول وتصنع التغيير في النمط الزراعي، وستسهم بصناعة البذور مستقبلاً. فضلاً عن ذلك فإن الجرارات ذاتية القيادة، والتي تعمل من دون سائق أقل خطورة، وذلك لأن الأراضي الزراعية لا وجود للمشاة والمركبات فيها، حيث أن استخدام الروبوتات الزراعية تطور كثيراً، فبإمكانها السير بين المحاصيل دون الحاق الضرر بها (خليفة، 2021).

مشكلة الدراسة:

إن التغير المناخي الذي يشهده العالم اليوم، دفع كثيراً من الدول إلى السعي نحو الانتقال إلى الصناعات الخضراء والصديقة للبيئة، وهذا يشمل تطوير تكنولوجيات جديدة أقل اعتماداً على الكربون والدفع بإصلاحات شاملة في قطاعات الطاقة والنقل، وكل هذا يصب في تحقيق الأمن الغذائي. وتتمثل مشكلة الدراسة بالإجابة على الأسئلة التالية:

س1: ما أثر التكنولوجيا على البيئة والزراعة؟

س2: ما السلبيات التي يمكن أن تنشأ بانبعاث الملوثات الناجمة عن الزراعة؟

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على أثر التكنولوجيا على البيئة والزراعة.
- التعرف على السلبيات التي يمكن أن تنشأ بانبعاث الملوثات الناجمة عن الزراعة.

أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تكمن في تطويع التكنولوجيا الحديثة لتطوير القطاع البيئي والزراعي، ورفع إنتاجيته، حيث يسهم ذلك بتحقيق الأمن الغذائي، إذ أن تطبيقات جديدة ومبتكرة مرتبطة بأجهزة الاستشعار في الزراعة، تعمل على مراقبة مستوى الرطوبة، ومعرفة كثافة التربة وخرائط المحصول، والمواعيد المناسبة للحصاد.

- أهمية بلورة الأهداف التي تخرج عن لجنة قطاع الزراعة والأمن الغذائي وإعدادها كبرامج مرتبطة بالموازنة والتحديات المائية.

- أهمية تحسين وتدريب المزارعين وتمكينهم خاصة في توجه نحو تغير النمط الزراعي والتوجه نحو زراعات ذات مردود عال وأقل استهلاكاً للمياه.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الأثر البيئي للزراعة: هو تأثير الأساليب الزراعية المختلفة على الأنظمة البيئية المحيطة بها، وكيفية تعقب تلك الآثار إلى تلك الأساليب (صلاح، 2001، 72).

تعريف البيئة: هي إجمالي الأشياء التي تحيط بنا وتؤثر على وجود الكائنات الحية على سطح الأرض متضمنة الماء والهواء والتربة والمعادن والمناخ والكائنات أنفسهم، كما يمكن وصفها بأنها مجموعة من الأنظمة المتشابكة مع بعضها البعض لدرجة التعقيد والتي تؤثر وتحدد بقائنا في هذا العالم الصغير والتي نتعامل معها بشكل دوري (خضير، 2017، 7).

تعريف التكنولوجيا: هي مجموع التقنيات والمهارات والأساليب الفنية والعمليات المستخدمة في إنتاج البضائع أو الخدمات أو في تحقيق الأهداف، وهي المعرفة بالتقنيات والعمليات (الحمزة، 2020، 260).

الخلفية النظرية للدراسة:

إن الثورة الصناعية الرابعة تشكل فرصة حقيقية لتطوير الإنتاج والإنتاجية الزراعية في شتى المجالات والتخصصات، وتعتبر رقمنة وأتمتة الزراعة من الفرص التي يمكنها ردم الفجوة الهائلة التي تتشكل بين الطلب على الغذاء والإنتاج (العرض) منه، فمثلاً مراقبة المزارع عن بعد، والكشف عن الأمراض والآفات، يشكل فاتحة عهد جديد في الزراعة وتحليل الطيف الغذائي والمجسات واستخدام الأشعار عن بعد، ما يقلل من استخدام المبيدات والكيماويات التي تؤثر سلباً على صحة الإنسان واقتصاديات الدول في ظل تطور السلالات الممرضة. كما وأن الرقمنة والأتمتة، تعمل على اختصار الوقت والمتابعة، خاصة عندما نتذكر أن الزراعة من أكثر النشاطات الاقتصادية ارتباطاً بالقطاعات الأخرى، وهي تتداخل بنسبة لا تقل عن (30 %) من النشاط الاقتصادي العام في البلدان الزراعية من جهة مدخلات الإنتاج ومستلزماته ومن جهة عمليات الحصاد وما بعده من حصاد وإنتاج (القحطاني، 2010).

ومن جهة أخرى فإن هذه التقنيات ستخفض كلف الإنتاج التي تعتبر مرتفعة في الأردن، مقارنة بدول الجوار، لذلك فإن البقاء في سوق المنافسة يحتم علينا وعلى المنتجين والمسوقين ومقدمي الخدمات على طول سلسلة القيمة، العمل

فرادى ومجتمعين على خفض كلف الانتاج. كما أن استخدام هذه التقنيات، سيرفع مستوى الجودة وسلامة الإنتاج، وهذه العوامل مجتمعة، ستؤدي لزيادة الانتاج وتحسينه، وتطوير الجودة والسلامة الغذائية، وخفض التكاليف، ما يسهم وبقوة في تحقيق الأمن الغذائي المحلي والعالمي (البناء، 2000). وإنه برغم ما عمد إليه البشر من تطوير لأساليب الزراعة ومعداتها خلال آلاف السنين، إلا أن القطاع ما يزال يواجه كثيرا من التحديات حالياً، ومن أبرزها، النمو والتوسع العمراني السكاني على حساب الأراضي الزراعية، في ضوء ما أصبحنا نشاهده مؤخراً، وهجرة أيدٍ عاملة في الزراعة من الريف إلى المدن، وكذلك عزوف الأجيال الناشئة عن الزراعة، كونها ما تزال متأخرة عن مواكبة التطور التقني مقارنة ببقية المهن (Al-Feki, 1999).

ويتوقع أن ينمو سكان العالم بنحو مليارين إضافيين بحلول عام (2050)، ويقابل ذلك نمو بحوالي (4 %) فقط من الأراضي الصالحة للزراعة، مما يجعل هذه النسب غير المتكافئة تحمل في مضمونها، تحديات كانخفاض المحاصيل الزراعية مقابل الطلب، وارتفاع أسعار المحاصيل، وتزايد المخاوف المتعلقة بالأمن الغذائي في حال استمر المزارعون بتبني الأساليب التقليدية. علماً بأن استخدام الذكاء الصناعي من المزارعين، سيساعدهم بالتنبؤ بإنتاج المحاصيل، ومراقبة التربة والمحاصيل، لتمكينهم من الاستجابة للعوامل المختلفة، وزيادة الإنتاجية ولجعل الزراعة أكثر استدامة بإدارة الموارد الطبيعية على نحو مستدام (الصعيدى، 2010).

إن التكنولوجيا الزراعية تعرف بأنها تطبيق للأدوات التكنولوجية الحديثة في التحكم بنمو وإنتاج النباتات، وتظهر أهمية التكنولوجيا بتوفير القوى العاملة وتعزيز مساحة أكبر من الاستثمار في الأراضي، وأصبح بإمكان المزارعين حالياً وبفضل تقنية الرصد الآلي وأجهزة الاستشعار، إضافة الأسمدة أو المبيدات حسب الحاجة في المساحة اللازمة من الأرض، وليس الأرض بأكملها، والأهم من ذلك، يمكن للمزارعين معالجة حالات معينة من النباتات الفردية، وبالتالي توفير الكثير من الأسمدة والمبيدات (ميلاد، 2010). فضلاً عن ذلك فإن استخدام التكنولوجيا في الزراعة ينعكس على تحسين إنتاجية المحاصيل، وتقليل استهلاك المياه والأسمدة والمبيدات الزراعية، للحصول على منتجات أرخص وحماية للبيئة بتقليل التفاعل بين المبيدات الكيميائية والتربة والمياه الجوفية، وسلامة العمال الزراعيين وإدارة

البيئة والموارد الصناعية. ومن أمثلة التكنولوجيا الزراعية، حساسات المياه والتربة، إذ تستخدم هذه الأجهزة لتحديد محتوى الرطوبة والنيتروجين في التربة، وتحديد وقت الري المناسب والتسميد، ومحطات تتبع الطقس، وربما يكون العامل الأكثر أهمية في جودة التربة التي تؤثر على الزراعة والمزارعين هو تقلبات الطقس والمناخ، لذلك يجب أن يكون لدى المزارعين دائماً فهم أساسي للطقس في منطقة الزراعة وتقلباته المحتملة خلال العام (الجبور، 2017).

وتجدر الإشارة إلى أن أعضاء لجنة الزراعة والأمن الغذائي خلال الورشة الاقتصادية الوطنية التي عقدت في الديوان الملكي، أكدوا على اهتمام جلالة الملك بعمل اللجان وإقامتها، وهي مهمة للإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدولة. ومن جهة أخرى فإن الخطة الوطنية للزراعة المستدامة للأعوام (2022 – 2025)، وضعت سبل تطوير القطاع الزراعي والوصول الى خريطة طريق واضحة لحل مشاكله والارتقاء به (Al-Araji, 2021).

الأثر البيئي للزراعة :

يتباين الأثر الزراعي بناءً على التنوع الكبير في الأساليب الزراعية المستخدمة حول العالم ونتيجة لذلك، يعتمد الأثر البيئي على أساليب إنتاج النظام الذي يستخدمه المزارعون. حيث تُعتبر الصلة بين الانبعاثات في البيئة والنظام الزراعي غير مباشرة، لاعتمادها أيضاً على متغيرات مناخية أخرى كطول المطر ودرجة الحرارة. ويوجد نوعان من مؤشرات الأثر البيئي: القائم على الوسائل، وهو الذي يركز على وسائل المزارعين للإنتاج، والقائم على الآثار، وهو الأثر الذي تمتلكه الأساليب الزراعية على النظام الزراعي أو على الانبعاثات في البيئة (الجبوري، 204).

كما تُعتبر جودة المياه الجوفية مؤشراً قائماً على الوسائل، والذي يتأثر بمقدار النيتروجين المُستعمل في التربة. ويُعتبر المؤشر الذي يعكس فقدان النترات في المياه الجوفية قائماً على الآثار. حيث يتناول التقييم المستند على الوسائل الأساليب الزراعية للمزارعين، بينما يبحث التقييم المستند على الآثار في الآثار الفعلية للأنظمة الزراعية. وعلى سبيل المثال، قد تتناول التحليلات القائمة على الوسائل الطرق التي يستخدمها المزارعون في إبادة الحشرات والتسميد، في حين تبحث التحليلات القائمة على الآثار في مقدار انبعاث ثاني أكسيد الكربون المنبعث أو محتوى التربة من النيتروجين (Al-Feki, 1999).

وتجدر الإشارة إلى أن الأثر البيئي ينطوي على مجموعة من العوامل من التربة إلى الماء، والهواء، وتنوع التربة والحيوانات والأشخاص والنباتات والغذاء بحد ذاته. ومن القضايا البيئية المرتبطة بالزراعة: التغير المناخي، واجتثاث الأشجار، والهندسة الوراثية، ومشاكل الري، والملوثات، وتآكل التربة، والمخلفات (الصعدي، 2010).

السلبات:

أولاً: التغير المناخي: يُعتبر التغير المناخي والزراعة عمليتين مترابطتين، ويحدث كلاهما على الصعيد العالمي. ومن المتوقع أن يكون للاحتباس الحراري آثار كبيرة على الظروف التي تمس الزراعة، ومن ضمنها درجة الحرارة والهطول والانجراف الجليدي. وتحدد تلك الظروف القدرة الاستيعابية للمحيط الحيوي على إنتاج الغذاء الكافي للتعداد البشري والحيوانات الأليفة. وقد يكون لنسب ثنائي أكسيد الكربون المرتفعة آثار ضارة ونافعة على المحاصيل الزراعية. وقد يساعد تقييم آثار التغيرات المناخية في تنبؤ الزراعة والتكيف معها بطريقة ملائمة لتحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج الزراعي. ورغم أن تأثير التغير المناخي على الإنتاج الزراعي غير مؤكد فإنه من المحتمل أن يحول مناطق الزرع الملائمة إلى محاصيل معينة. كما ويشمل التكيف مع التحول الجغرافي تكاليف اقتصادية باهظة وآثار اجتماعية ملحوظة (خضير، 2017).

وفي نفس الوقت، تبين أن الزراعة تسفر عن آثار ملموسة في التغير المناخي، وبصفة رئيسية عبر إنتاج الغازات الدفيئة وانبعاثاتها كثنائي أكسيد الكربون والميثان وأكسيد النيتروس. بالإضافة لذلك، تؤدي الزراعة التي تمارس الحراثة والتسميد واستخدام مبيدات الآفات إلى انبعاث الأمونيا والنترات والفسفور، فضلاً عن العديد من المبيدات الحشرية التي تؤثر على الهواء والماء وجودة التربة والتنوع الحيوي. وكذلك تغير الزراعة أيضاً الغطاء الأرضي لليابسة، والذي يمكن أن يغير قدرته على امتصاص الحرارة والضوء أو عكسهما، وبالتالي فإنه يساهم في التأثير الإشعاعي. حيث يُعتبر تغير استخدام الأرض كاجتثاث الأشجار والتصحّر إضافةً للوقود الأحفوري مصادر بشرية المنشأ لثنائي أكسيد الكربون، إذ أن الزراعة بحد ذاتها مساهم رئيسي في زيادة تركيز الميثان وأكسيد النيتروس في الغلاف الجوي (القحطاني، 2010).

ثانياً: اجتثاث الأشجار: يعد اجتثاث الأشجار هو إزالة غابات الأرض على نطاق واسع في العالم، ما يؤدي إلى أضرار تلحق بالأرض. وتُعتبر إزالة الأراضي من أجل المراعي أو المحاصيل أحد أسباب اجتثاث الأشجار. وذلك فحاً لاختصاصي البيئة البريطاني نورمان مايرز، فإن نسبة 5% من عمليات اجتثاث الأشجار تُعزى لتربية المواشي، و19% لقطع الأشجار الكثيف، و22% لقطاع مزارع زيت النخيل، و54% للزراعة القائمة على القطع والحرق. كما يؤدي اجتثاث الأشجار إلى فقدان هائل لملايين الفصائل، حيث يُعتبر حافراً للتغير المناخي. وتعمل الأشجار كمصارف للكربون، إذ تمتص ثنائي أكسيد الكربون وأي من الغازات الدفيئة غير المرغوب بها من الغلاف الجوي. تؤدي إزالة الأشجار إلى إطلاق ثاني أكسيد الكربون إلى الغلاف الجوي تاركَةً وراءها عدداً أقل من الأشجار لامتصاص المقدار المتزايد من ثنائي أكسيد الكربون في الهواء. وبهذه الطريقة، يفاقم اجتثاث الأشجار حدة التغير المناخي. عندما تُزال الأشجار من الغابات، ويغلب أن تجف الأتربة بسبب عدم توافر الظل، وعدم وجود أشجار كافية للمساعدة في دورة الماء عبر إعادة بخار الماء إلى البيئة دون الأشجار، ومن المحتمل أن تتحول المناظر الطبيعية التي كانت غابات ذات يوم إلى صحارٍ قاحلة. وتسفر إزالة الأشجار عن تقلبات شديدة في درجات الحرارة.

الخاتمة

يمكن أن نخلص مما سبق أنه لمواجهة التحديات البيئية والزراعية، يجب تبني التقنيات الحديثة المدعومة بالذكاء الصناعي، لدفع عجلة الابتكار، ومساعدة القطاع بإنتاج محاصيل زراعية من أراضٍ محدودة المساحة، وتزويد سلاسل الإمداد الغذائية بمحاصيل أكثر جودة وصحية بأقل قدرٍ ممكنٍ من الهدر الغذائي، ومكافحة الآفات الزراعية التي تشكل الهم الأكبر للمزارعين. وإنه لتحقيق ذلك ولتشجيع المزارعين على تبني التقنيات الحديثة المدعومة بالذكاء الصناعي، لا بد من بناء قدراتهم فيها بعقد دورات تدريبية، لتمكينهم من استخدامها لضمان الاستفادة منها واستثمار قيمتها، ولإثبات جدوى تلك التقنيات في القطاع الزراعي، فإنه يغلب عليه بعض المخاطر، نتيجة تأثره بالعوامل البيئية التي لا يمكن التحكم بها، كالتغير المناخي الناجم عن الاحتباس الحراري، بالإضافة للكوارث الطبيعية.

التوصيات

- ضرورة بناء الخطة الوطنية للزراعة المستدامة عند تحديد الأهداف والخطوات للنهوض بالقطاع الزراعي.
- ضرورة عقد دورات تدريبية للمزارعين، لتمكينهم من الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا، من أجل ضمان الاستفادة منها واستثمار قيمتها.
- العمل على وجود تطبيقات مبتكرة مرتبطة بأجهزة الاستشعار في الزراعة، حيث تمكن المزارع من إدخال جهاز الاستشعار في النبتة، لمراقبة مستوى الرطوبة وتقديم قراءة لكثافة التربة وخرائط المحصول والحصاد ومعرفة الموعد المناسب.
- العمل على استخدام طائرات الدرون برش المبيدات وتصوير المساحات الشجرية والتعرف على الأمراض قبل انتشارها، وتنفيذ مسح لمساحات شاسعة من الأراضي، واكتشاف البقع الجافة والمناطق التي تعاني من نقص السماد وغيره.
- ضرورة وعي القوى العاملة في القطاع الزراعي الخاص والعام.
- ضرورة إدخال التكنولوجيا الحديثة في القطاع، لإنتاج كميات وافرة من المحاصيل بكميات قليلة من المياه، والتعاون بين المؤسسات، وتعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ الخطة.

المراجع

- البناء، علي (2000). المشكلات البيئية وصيانة الموارد الطبيعية: نماذج دراسية في الجغرافيا التطبيقية. ط1، القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة والنشر.
- الجبوري، أحمد (2017). العلاقة بين الحكومة الإلكترونية ورضا متلقي الخدمة : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية في الأردن. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

الجبوري، سلام (2014). تذبذب الرطوبة النسبية واتجاهها في مدينتي بغداد والموصل للمدة 1998-2011. **مجلة كلية الآداب**، (107)، 240-245.

الحمزة، منير (2020). النظام الوطني للمعلومات الإلكترونية الصحية بالجزائر: الواقع والتحديات: بطاقة الشفاء الإلكترونية أنموذجاً. **مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة الاخوة منتوري قسنطينية، الجزائر، 7 (1)، 258-287.

حياتي، عمر (2013). أسباب ومظاهر التدهور البيئي في شمال دارفور والآثار المترتبة عليه. **مجلة آداب**، (30)، 307-341.

خضير، مصطفى (2017). التنمية الزراعية في محافظة الوادي الجديد. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة سوهاج، مصر.

خليفة، إيمان (2021). أثر المناخ على المشكلات البيئية في منخفض الداخلة. **مجلة بحوث**، 1 (11)، 182-203.

الصعيدى، السيد (2010). الزراعة المستدامة للأراضي الجافة والمرورية. ط1، الإسكندرية: دار النشر للجامعات، مصر.

صلاح، علي (2001). التلوث البيئي وأثره على التنمية الاقتصادية الزراعية. **مجلة أسيوط للدراسات البيئية**، (20)، 72.

القحطاني، ياسين (2010). المشكلات البيئية المرتبطة بالمناخ في الجزء الأوسط من سهل تهامة بالجمهورية اليمنية باستخدام نظم المعلومات الجغرافية. (أطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة القاهرة، مصر.

مادي، سعد (2017). دور الإرشاد الزراعي في حماية البيئة من التلوث. **مجلة جامعة الزيتونة**، (22)، 105-107.

ميلاد، رمضان (2010). **خصوبة الأراضي الزراعية**. ط1، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.

Al-Araji, S. (2021). Measuring the impact of some green economy indicators on the added value of agriculture, forestry and fisheries in Australia. **Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences**, 17 (54), 390–403.

Al-Arqawi, N. (2022). environmental impact of agriculture. **Journal of World Literature**, (105), 6–30.

Al-Feki, A. (1999). **Winds in Egypt, a study in climatic geography**. (Unpublished master's thesis), Ain Shams University, Egypt.

إدارة سلاسل التوريد في المنظمات

خالد محمود أمين الخوالدة

المستخلص:

في ظل جائحة كورونا التي يشهدها العالم حالياً، وفي ظل المجموعات الكبيرة من التغييرات التي طرأت على بيئات الأعمال كالعولمة والتقدم التكنولوجي والتطورات على مجالي الاتصالات والمواصلات، أدى ذلك إلى أن تصبح سلاسل التوريد ظاهرة مهمة تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها، ويساعدها على التطلع نحو استغلال الفرص الخارجية، سواء أكانت فرص محلية أو إقليمية أو عالمية.

وحتى تضمن نجاح عملية إدارة سلاسل التوريد فإن المنظمات على اختلافها بحاجة إلى إيجاد عدد من العناصر ومنها الخطة، والمورد، والصنع، والتسليم، والمردودات حيث تشكل إدارة الإنتاج والجودة والمخزون أنشطة التشغيل الأساسية بأي منظمة، كما أن زيادة الكفاءة والإنتاجية والربحية هي أبعاد تسعى المنظمات لتحقيقها لضمان البقاء والنجاح فالهدف النهائي للمنظمة تحسين التشغيل وإدارة العمليات والأنشطة التشغيلية لتحقيق الوفورات في الإنتاج، وخفض تكلفة المنتج، وتقليص مهلة التوريد والتسليم للسوق، مع ضمان جودة المنتج، وتحقيق رضا المستهلك والعميل، وهو ما يتحقق من خلال إدارة سلاسل التوريد.

الكلمات المفتاحية: سلاسل التوريد؛ إدارة سلاسل التوريد؛ المنظمات

Supply chain management in organizations

Preparation:

Khaled Mahmoud Amin Khawaldeh

Abstract:

In light of the Corona pandemic that the world is currently witnessing, and in light of the large groups of changes that have occurred in business environments such as globalization, technological progress, and developments in the fields of communications and transportation, this has led to supply chains becoming an important phenomenon that helps organizations achieve their goals, and helps them look towards exploiting opportunities. External, whether local, regional or global opportunities.

In order to ensure the success of the supply chain management process, organizations of all kinds need to find a number of elements, including the plan, supplier, manufacture, delivery, and returns, as production, quality, and inventory management constitute the basic operating activities of any organization, and increasing efficiency, productivity, and profitability are dimensions that organizations seek to achieve. To ensure survival and success, the ultimate goal of the organization is to improve operation and manage operations and operational activities to achieve savings in production, reduce product cost, reduce supply and delivery times to the market, while ensuring product quality, and achieving consumer and customer satisfaction, which is achieved through supply chain management.

Keywords: supply chains; supply chain management; organizations.

المقدمة

على المستوى الرئيسي، يمكن تعريف إدارة سلسلة التوريد بأنه إدارة تدفق المنتجات والبيانات والأموال الخاصة بمنتجات أو خدمات، بدءًا من شراء المواد الخام وحتى تسليم المنتج إلى وجهته النهائية.

وعلى الرغم من أن العديد من الأفراد ينظرون إلى سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية كعملية واحدة، إلا أن الخدمات اللوجستية هي مجرد أحد مكونات سلسلة التوريد. بينما تتضمن أنظمة إدارة سلسلة التوريد اليوم حزم البرامج ومعالجة المواد لكافة الأطراف التي تعمل معًا لإنشاء المنتج أو الخدمة، وتنفيذ الطلبات، ومتابعة المعلومات، بما في ذلك الموردين، والمنظمات المصنّعة، وتجار الجملة، ومنظمات النقل، ومقدمي الخدمات اللوجستية، وبائعي التجزئة.

تتضمن أنشطة سلسلة التوريد المشتريات وإدارة دورة حياة المنتج وتخطيط سلسلة التوريد (تخطيط المخزون، وصيانة أصول المنظمة، وخطوط الإنتاج)، والخدمات اللوجستية (النقل وإدارة الأسطول، وإدارة الطلب). يمكن لأنظمة إدارة سلسلة التوريد أيضًا أن تتوسع لتشمل أنشطة التجارة العالمية، كإدارة الموردين على المستوى العالمي وعمليات الإنتاج المتعددة.

مشكلة الدراسة:

نتج عن ضغوط النمو من العولمة وزيادة حداثة ورغبات العملاء موجات تحسين للأعمال، وذلك عبر العقود الأخيرة بدءًا بالإدارة بالأهداف والنتائج ومرورًا بمراقبة الجودة الكلية ثم إدارة الجودة الشاملة ثم إعادة هندسة الأعمال ثم إدارة المعرفة وأخيرًا إدارة سلاسل التوريد.

فسلاسل التوريد أصبحت ظاهرة هامة وذلك بسبب قيد التكلفة الذي يمكن عن طريقه تحقيق ما ترغب المنظمة فيه، والعمل على استغلال الموجات الجديدة والكبيرة من الفرص المتاحة لزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف.

إن إدارة سلسلة التوريد تتعلق بإدارة تدفق المعلومات والمواد والخدمات والأموال عبر أي نشاط بالأسلوب الذي يزيد من فعالية وكفاءة العمليات، وهي أيضا تتضمن تقديم طرق جديدة أو تغيير أو تعديل لأدوات معروفة.

ومما لا شك فيه أن إدارة سلسلة التوريد الناجحة سوف تخفض من التكاليف لكل من العملاء والموردين وأيضا تقوم على تقليل عوامل الخطورة والأزمات، وتعمل على تحسين القيمة المضافة وهامش الربح، فالمنظمات التي تكون فعالة في إدارة سلاسل التوريد هي المنظمات الأكثر نجاحا في بيئة الأعمال في الوقت المعاصر.

تساؤلات الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة على مجموعة من الأسئلة، على النحو التالي:

1- ما مفهوم إدارة سلاسل التوريد؟

2- ما عناصر إدارة سلاسل التوريد؟

3- ما مبادئ إدارة سلاسل التوريد؟

4- ما وظائف إدارة سلاسل التوريد؟

5- ما مخاطر إدارة سلاسل التوريد؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى مفهوم وعناصر ومبادئ ووظائف ومخاطر إدارة سلاسل التوريد، كما تهدف التعرف إلى أهداف إدارة سلاسل التوريد، والمتمثلة بالآتي:

- الحصول على المنتج الجيد في المكان المناسب وفي الوقت المناسب وبأقل التكاليف.
- جعل المخزون أقل ما يمكن كلما أمكن وتقديم أفضل خدمة للعميل.
- تخفيض وقت دورة الإنتاج.
- تخفيض عدم التأكد والمخاطر في سلسلة التوريد، لذلك يكون هناك شعور إيجابي حول مستويات المخزون، العمليات، ومستويات خدمة العميل النهائي.
- التركيز في إدارة سلسلة التوريد يكون على أمثلية النظام.

أهمية الدراسة:

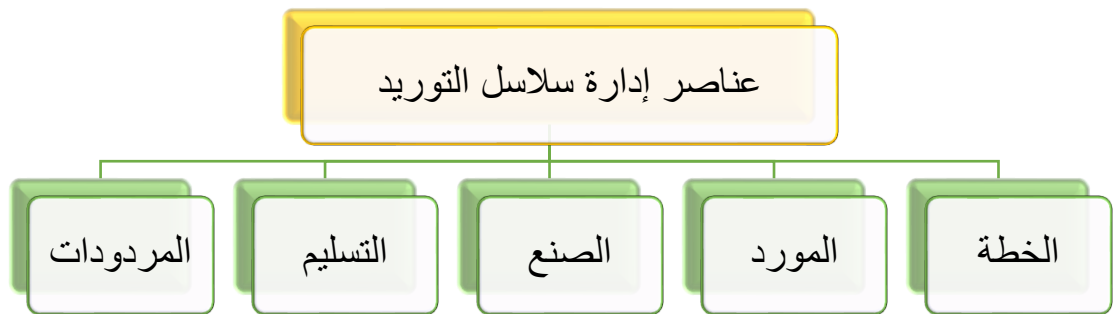
تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو (إدارة سلاسل التوريد)، حيث تظهر أهمية إدارة سلاسل التوريد في قدرتها على:

- العمل بشكل أسرع وأكثر كفاءة عن طريق التوزيع السريع للوثائق.

- اتخاذ القرارات بشكل أسرع وتخفيض الوقت اللازم للوصول للسوق.
- نوع من أنواع تجارة الشركاء.
- تحقيق الاتصال بشكل أفضل.
- تقوية العلاقات مع العملاء الحاليين.
- رفع مستويات الشراء الخارجي.
- تخفيض تكاليف النقل.
- زيادة أهمية التجارة الإلكترونية.
- زيادة ضغوط المنافسة واتساع آثار العولمة.
- الإدارة الفعالة للمخزون في المنظمة.

نموذج الدراسة:

يظهر الشكل التالي عناصر إدارة سلاسل التوريد:



أولاً: الخطة

التخطيط هو الجزء الرئيسي في إدارة سلسلة التوريد، إذ يعد الهدف الرئيسي لهذه السلسلة تحقيق طلبات ورغبات العملاء من المنتجات والخدمات، فنقوم الخطة على تطوير المصفوفة المخطط لها بهدف توجيه ورقابة سلسلة التوريد بأقل تكلفة وأكبر كفاءة وأعلى جودة وقيمة للعملاء، وتحتوي الخطة على عدد من العناصر التفصيلية كالآتي:

- العملاء: يتم التخطيط للزبائن عن طريق تحديد رغباتهم واحتياجاتهم من المنتجات والخدمات.

- التنبؤ: ويقصد بها محاولة التعرف بالكميات التي يحتاجها السوق (العملاء)، اضافة الى معرفة الوقت المناسب لطلب العملاء للسلع والخدمات.
- ثانياً: المورد:

وهي العملية التي يتم عن طريقها اختيار الموردين اللازمين لتوصيل وشحن المنتجات المطلوبة، ومن ثم تحديد الأسعار المناسبة وتحديد عمليات الشحن وكيفية الدفع للموردين، ووضع المصفوفات اللازمة للرقابة وبناء علاقات جيدة مع الموردين، كما يتضمن وضع عمليات من أجل إدارة المخزون من المنتجات المستلمة والتي سيتم استلامها من الموردين، بما تحتويه من عمليات استلام الشحنات والتأكد منها ومن ثم نقلها الى تسهيلات الانتاج، ويحتوي المورد على عدد من العناصر الفرعية وهي:

- المخزون: وتعني مقابلة احتياجات الطلب مع الإدارة الفعالة لتكاليف الاحتفاظ بالمخزون.
- التقييم: وهي التي تعني بتقييم الموردين المحتملين، وتحقيق رقابة الجودة لديهم اضافة الى مراعاة التسليم في الميعاد، والمرونة، وكذلك المحافظة على العلاقات مع الموردين.
- ثالثاً: الصنع

أي خطوات التصنيع، حيث يتم جدولة الأنشطة الخاصة بالإنتاج واختبارها وإعدادها للتسليم، وتعد هذه الخطوة من أهم عناصر إدارة سلسلة التوريد لما لها من كثافة وثقل وأهمية في سلسلة التوريد حيث يتم فيها قياس درجة جودة المخرجات، وإنتاجية الموارد البشرية، ويضم ما يلي:

- التصميم: ويعني دمج رغبات واحتياجات العملاء مع القدرة على التصنيع، والوقت اللازم للوصول الى السوق.
- التشغيل: هنا يتم التركيز على المراقبة لجودة الخدمات والمنتجات، جدولة العمل، وتحديد مواقع التسهيلات.
- رابعاً: التسليم

أي اللوجستك أي نظم الإمداد، وهو عبارة عن أفضل تحرك للمواد وتخزينها عبر إدارة العمليات ذات العلاقة بتنسيق استلام العملاء للطلبات، وتطوير شبكة أعمال المخازن، اضافة الى ترتيب أسطول للنقل من أجل توصيل المنتجات النهائية الى العملاء، كما تتضمن عملية التسليم وضع نظام فعال وكفؤ يعمل على إعداد الفواتير واستلام المقبوضات من العملاء، والإهتمام بالقضايا الرئيسية الخاصة بتطوير فعالية نظم الإمداد أثناء نقل المنتج والمعلومات والخدمة والوقت والتكلفة، كما تعمل على تحقيق التكامل بين الأنظمة المتنوعة في المنظمة وخارجها أي بين المنظمات المختلفة وكافة الأطراف المشتركة في سلسلة التوريد، وهي تتطلب وجود العديد من العناصر لتحقيق فعاليتها وهي:

- متابعة تحقيق الأوامر والاستجابة السريعة لها من وقت تلقي الأمر، وخلال الشحن، وصولاً الى تسليم الفاتورة والحصول على المستردات المالية.
- تجهيز الدفعات من حيث التغليف والعلامة التجارية، والطباعة على الأغلفة، ووضعها في مجموعات.
- ج- تحقيق اكتمال ودقة الأوامر ويعني عدم وجود الأوامر مرتجعة.

خامساً: المردودات

أي استلام المردودات من المنتجات الزائدة عن حاجة العملاء أو المنتجات المعيبة، واستلام الشكاوى من العملاء بما يختص بالمنتجات المسلمة إليهم والعمل على حلها. وبالنسبة للسلع المعيبة، يجب أن يتم تحديد مكون الإرجاع قواعد تتبع أداء البضائع المرتجعة وتكاليفها ومخزونها. ويمكن أن تتضمن هذه القواعد

- حالة الصنف.
- متطلبات الصنف المرتجع.
- المبالغ المستردة.
- المدة الزمنية لشحن الصنف البديل.

مصطلحات الدراسة:

إدارة سلاسل التوريد

تصميم أنشطة سلسلة التوريد وتخطيطها وتنفيذها ومراقبتها بهدف تحقيق صافي القيمة، وبناء بنية تحتية تنافسية، والاستفادة من الخدمات اللوجستية العالمية، ومزامنة العرض مع الطلب، وقياس الأداء عالمياً.

ويمكن أيضاً تعريف إدارة سلسلة الإمداد أنها: تخطيط وإدارة كافة الأنشطة المشاركة في تحديد المصادر والمشتريات والتحويل وكافة أنشطة إدارة الخدمات اللوجستية. الأهم من ذلك، أنه يشمل أيضاً التنسيق والتعاون مع شركاء القنوات، الذين يمكن أن يكونوا موردين ووسطاء ومقدمي خدمات من جهات خارجية وعملاء، في جوهرها، تدمج إدارة سلسلة التوريد إدارة العرض والطلب داخل المنظمات وعبرها.

مبادئ إدارة سلاسل التوريد

هناك مجموعة من المبادئ الخاصة بإدارة سلاسل التوريد، وهي:

- بناء شبكة نظم الإمدادات بناء على متطلبات الخدمة وربحية مجموعات العملاء.
- تحليل إشارات السوق والاستماع لها من أجل تخطيط الطلب بناء على السوق في سلسلة التوريد وبالتالي يضمن ذلك دقة التنبؤ والتخصيص الأمثل للموارد.
- جعل المنتج الأقرب إلى العميل مميزاً وتسريع التحول في سلسلة التوريد.
- إدارة مصادر سلسلة التوريد بشكل استراتيجي من أجل تقليل التكلفة الكلية للمواد والخدمات.
- تطوير استراتيجية تكنولوجية على سلسلة التوريد تدعم مستويات متعددة لاتخاذ القرار وتعطي رؤية واضحة لتدفق المنتجات والخدمات والمعلومات.
- اتباع معايير الأداء لكافة قنوات التوزيع من أجل ضمان نجاح وصول الخدمات أو المنتجات إلى المستخدم الأخير بفعالية وكفاءة.

- تركز هذه المبادئ منذ زمن كبير على ضرورة اهتمام مديري سلاسل الإمداد على العملاء واحتياجاتهم، وتؤكد على أهمية التنسيق بين نشاطات سلسلة التوريد (التخطيط، وتوفير المصادر، والتصنيع، والتسليم، والمرجعات) في المنظمات وفيما بينها.
- وظائف إدارة سلسلة التوريد**

أ- وظائف أساسية: وتتضمن كل من:

- خدمة العميل: وهي عبارة عن مجموعة من الأنشطة تتفاعل عن طريقها كافة الموظفين الذين لديهم اتصال مباشر مع العملاء في المؤسسة مع الزبون بشكل شخصي أو عن طريق اتصالات غير مباشرة، وتهدف هذه الأنشطة الى تحقيق رضا العميل، وتقديم الخدمة بكفاءة عالية تحقق رغبات واحتياجات العميل.
- نظام المعلومات: ويعني أن أنشطة التوريد تتم تحت مظلة نظم المعلومات، كما تطبق على تلك الأنشطة مفاهيم التكامل أي أنها تتم على نحو تكاملي.
- وظيفة التخزين: وتعني حفظ المواد لمدة زمنية معينة لحين استعمالها مع مراعاة مدة حياتها.
- وظيفة النقل: أي تحقيق الترابط بين مرافق المنشأة وبين الأسواق.
- التوزيع المادي: وهي عبارة عن مجموعة النشاطات التي تضمن وصول المنتجات الى الزبون النهائي والوقت والمكان المناسبين.

ب-وظائف داعمة: مثل:

- التنبؤ بالطلب: وهو عبارة عن منهج علمي يساعد متخذي القرار في التخطيط المتقبلي واتخاذ القرارات المستقبلية.
- وظيفة المناولة: تحتاجها عمليات النقل والتخزين، فهي عبارة عن عملية تحريك المنتجات بين منشآت التوزيع باستخدام وسائل النقل أو القيام بتخزينها في مخازن قريبة من السوق وذلك لسد الفجوة بين مكان الإنتاج وأماكن الاستهلاك، وتحقيق أقل وقت وتكلفة ممكنة.
- وظيفة الشراء: وهي عملية الانتاج أو الاستهلاك النهائي من طرف المستهلك النهائي.
- وظيفة الإمداد العكسي: وتعني إدارة المواد التي تغطي كافة الوظائف من وقت الحصول على المواد الخام حتى الانتاج في المصنع، وتعني أيضا حركة المنتجات من المصنع الى المستهلك النهائي.

مخاطر إدارة سلاسل التوريد

هناك العديد من المصادر للخطر داخل سلسلة التوريد يمكن تصنيفها بالاتي:

•المخاطر البيئية

وهي عبارة عن مجموعة متغيرات تؤثر على منشآت الأعمال عن طريق الصناعات المختلفة، ومن الممكن أن تكون تغييرات سياسية، اقتصادية، اجتماعية، وطبيعية.

•مخاطر الصناعة

هي عبارة عن متغيرات تؤثر على قطاعات صناعية معينة، مثل المخاطر المترتبة على اقتناء كميات قليلة وغير كافية من مدخلات الإنتاج أو مدخلات قليلة الجودة، وكذلك المرتبطة بالطلب على المنتج، وأخرى مرتبطة بالمنافسة القائمة داخل الصناعة.

•مخاطر تنظيمية

وتعني مخاطر ظروف التشغيل وحالة عدم التأكد المحيطة بها من العمالة المتخصصة وغيرها من المدخلات، وعدم التأكد بشأن علاقات الوكالة داخل المنشأة، مثل سعي المدراء نحو تعظيم المنافع الخاصة بهم على حساب منافع وأهداف المنظمة.

•مخاطر محددة بمشكلة

وهي التي ترتبط بمشاكل معينة، وترتبط هذه المشاكل بواحد أو أكثر من الإجراءات مثل: فهم المتغيرات الرئيسية، هيكل المخاطر الكلية، العلاقات المتبادلة، مخاطر مرتبطة بالأهداف ومعوقات تؤثر على المشكلة، صعوبة وتعدد مهمة اتخاذ القرارات.

متطلبات نجاح إدارة سلاسل التوريد

يرتبط نجاح متطلبات سلسلة التوريد بمجموعة من العوامل التي تؤثر على نجاحها أهمها:

- بناء الثقة بين كافة الأطراف المشتركة لسلسلة التوريد، من أجل تحقيق الأهداف المشتركة وتحقيق المنافع المتبادلة.
- المشاركة والتعاون.
- تحقيق الموائمة والتكامل بين أنظمة المنظمة وعملياتها.
- تقليل المسافات بين الأطراف عن طريق تفعيل الاتصالات المرنة.
- التغيير الجذري في ثقافة المنظمة والمبني على مبادئ سلسلة التوريد.
- تشارك المعلومات وتبادل المعارف.
- تقاسم الأهداف المشتركة لتقليل الوقت وزيادة الكفاءة.

ويعني ذلك ان نجاح سلسلة التوريد مربوط بشكل أساسي بتكامل الأقسام والأنظمة في المنظمة وكافة أطراف وجوانب سلسلة التوريد، وكذلك التخطيط والتعاون والمشاركة بين كافة الأطراف وذلك من أجل تحقيق فاعلية العمليات لإدارة سلسلة التوريد.

قائمة المصادر:

- بن التركي، زينب، موسى، سهام، و خالدي، فراح. (2021). دور التعلم الآلي في تحسين إدارة سلاسل التوريد اللوجستية. مجلة العلوم الانسانية، س21، ع2، 526 - 546.
- الخرابشة، محمد محمود أحمد، و اللافى، خالد خلف محمد. (2021). أثر إدارة سلاسل التوريد في الأداء التشغيلي في وزارة الزراعة الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- خليفات، شيرين عبدالفتاح سالم، و الخشالي، شاكرا جار الله محمود. (2022). أثر اليقظة الاستراتيجية في مرونة سلاسل التوريد: الدور المعدل لمرونة الموارد البشرية في شركات توليد الكهرباء الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد. (2006). أساسيات إدارة سلاسل التوريد. إدارة الاعمال، ع 114، 46 - 55.
- الزغول، يسري ناصر عمر، و الجوازنة، بهجت عيد. (2022). الأثر المعدل للاستشراف الاستراتيجي في العلاقة بين ذكاء الأعمال واستدامة سلاسل التوريد في الشركات الأردنية لتصنيع الأدوية في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.
- سعدي، جعفر، و مناصرية، رشيد. (2020). إدارة سلاسل التوريد وأهميتها في تحسين أداء المؤسسة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- الشيخ، مها محمد عبدالرحمن، و ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم. (2020). عمليات إدارة المخاطر وأثرها في تكامل سلاسل التوريد: الدور الوسيط لذكاء الأعمال: دراسة تطبيقية في الجمارك الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- العبادي، زين زهير خلف، و ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم. (2019). استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وآثرها في أداء سلاسل التوريد المرنة الرشيقة: الدور الوسيط لضمان الجودة: دراسات ميدانية على شركات الصناعات الدوائية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- النافع، فهد بن سليمان بن محمد. (2021). زيادة فعالية النموذج المحاسبي لممارسات إدارة سلاسل التوريد. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مج5، ع2، 1 - 49.

وفا، هبة محمد حسن. (2017). أثر تطبيق ممارسات إدارة سلاسل التوريد على أداء المنظمات الصناعية: دراسة ميدانية في قطاع صناعة الغزل والنسيج المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج8، ع4 ، 591 - 628.

وفا، هبة محمد حسن. (2017). الإتجاهات الحديثة في إدارة المخزون وأثرها على كفاءة أداء إدارة سلاسل التوريد في المنظمات الصناعية: دراسة ميدانية في قطاع صناعة الغزل والنسيج المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج8، ع4 ، 554 - 590.

القيادة التحويلية في المنظمات

خلدون مفلح صالح الخرابشة

المستخلص:

نتيجة لأهمية اتباع القائد نمطا قيادي حديث، تعد القيادة التحويلية من النظريات المعاصرة التي تتصف بالحدثة والتطوير، ومن أكثر النظريات انتشارا في منظمات الأعمال، ومن مرتكزاتها إحداث التغير وتطبيقه في عدد من الميادين، فهي تقوم على إعطاء الاهتمام بالمشاعر الفردية للموظفين، وتوجيههم لتحقيق مزيد من الإنجازات بكل كفاءة وفاعلية، من خلال التحفيز والالهام المؤثر والابتكار والابداع في حل المشكلات، والعمل المستمر على تحسين مهارات وقدرات الموظفين، للوصول الى تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل المنظمة، وتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة. وتهدف هذه الدراسة للتعرف إلى مفهوم القيادة التحويلية وأهميتها في المنظمات، كما تهدف التعرف إلى أبعاد القيادة التحويلية، ومزاياها وخصائصها ومتطلباتها.

الكلمات المفتاحية: القيادة؛ القيادة التحويلية؛ منظمات الأعمال.

Transformational leadership in organizations

Preparation:

Khaldoun Muflih Saleh Kharabsheh

Abstract:

As a result of the importance of the leader following a modern leadership style, transformational leadership is one of the contemporary theories that are characterized by modernity and development, and one of the most widespread theories in business organizations, and one of its foundations is bringing about change and applying it in a number of fields, as it is based on giving attention to the individual feelings of employees, and directing them to achieve more Achievements efficiently and effectively, through motivation, influential inspiration, innovation and creativity in solving problems, and continuous work to improve the skills and capabilities of employees, in order to

achieve the goals planned by the organization, and achieve a competitive advantage for the organization. This study aims to identify the concept of transformational leadership and its importance in organizations, as well as to identify the dimensions of transformational leadership, its advantages, characteristics and requirements.

Keywords: leadership; Transformational Leadership; Business organizations.

المقدمة

ظهر مصطلح القيادة التحويلية في عام 1978 على يد العالم بيرنز (Burns) في كتابة القيادة، وذلك للتمييز بين أولئك القادة الذين يبنون علاقة ذات هدف مع مرؤوسيه من أولئك القادة الذين يعتمدون بشكل كبير على عملية تبادل المنافع للحصول على النتائج.

وعرف (بيرنز) القيادة التحويلية على أنها: عملية يسعى عبرها القائد والعاملين إلى النهوض بكل منهم للوصول إلى أعلى مستويات الدافعية والأخلاق.

حيث تسعى القيادة التحويلية إلى النهوض بشعور العاملين وذلك عن طريق الاحتكام إلى أفكار وقيم أخلاقية مثل الحرية والعدالة والمساواة والسلام والإنسانية، فسلوك القيادة التحويلية يبدأ من القيم والمعتقدات الشخصية للقائد وليس على تبادل مصالح مع العاملين، فالقائد التحويلي يتحرك في عمله عن طريق نظم قيمية راسخة مثل العدالة والاستقامة، وهي ما تعرف بالقيم الداخلية، فهي قيم لا يمكن التفاوض عليها أو تبادلها بين الأفراد، ومن خلال التعبير عن تلك المعايير الشخصية يوحد القائد التحويلي العاملين ويستطيع أن يغير معتقداتهم وأهدافهم.

مشكلة الدراسة:

تشهد كثير من المنظمات في الوقت الراهن تغيرات معقدة ومتسارعة، وتنافسية حادة مما يتطلب إيجاد قيادات قادرة على الاستمرار والتعامل مع هذه المتغيرات الهائلة بحرفية ومهارة عالية.

فالمختصون في مجال الإدارة يؤكدون على أن عملية التغيير تحتاج دائماً إلى قيادة قادرة على إدارة عملية التغيير بكفاءة، وأن المهام الأساسية لقائد أي منظمة هو تحقيق التغيير عبر إتباع أسلوب القيادة التحويلية.

وتهدف القيادة التحويلية إلى التركيز على بيئة العمل بشكل عام وتحفيز العلاقات المشتركة بين العاملين بهدف الارتقاء وتطوير أدائهم الوظيفي وصولاً إلى تحويل ممارساتهم في العمل إلى ممارسات قادة كل في موقعه، وفي ترسيخ

مفهوم القيادة التحويلية يصبح القادة في أي منظمة ميسرين للعمل، ووسطاء أخلاقيين في النظام يسعون للتطوير والتغيير بتقاؤل وثقة، مع تفويض الأفراد من حولهم للقيام بأعمالهم على أعلى مستوى من الروح الدافعية والمعنوية.

إن هذا النمط من القيادة لديه رؤية دقيقة وواضحة عن أهداف ومستقبل محددة بحيث يشجع القائد التحويلي مرؤوسيه على المشاركة في صياغة رؤية طويلة الأمد وتحديد أهداف واضحة وملموسة للمنظمة أو المؤسسة، إذ يسعى القائد التحويلي إلى إحداث التغيير والتطوير والتنمية الإدارية باستمرار كما يهتم بالعمل الجماعي المنظم ويسعى إلى بناء فرق عمل قادرة على العمل بشكل صحيح ومبنية على الحوار والتفاهم والمشاركة في جميع القرارات الإدارية.

تساؤلات الدراسة

ان القيادة التحويلية هي القدرة على التواصل مع الأفراد وحثهم للقيام بالواجبات الموكلة إليهم بأفضل الجهود، عن طريق إيجاد أساليب جديدة لحل المشكلات التي تواجه العاملين أثناء العمل، ومن خلال الاهتمام ومراعاة حاجاتهم وتنظيمها فعملهم نحو تحقيق الأهداف عبر تعزيز القيم العليا والقيم الأخلاقية، وتأتي هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مفهوم القيادة التحويلية؟
- 2- ما أبعاد القيادة التحويلية؟
- 3- ما خصائص القيادة التحويلية؟
- 4- ما مزايا القيادة التحويلية؟
- 5- ما متطلبات القيادة التحويلية؟

أهداف الدراسة:

تأتي هذه الدراسة للتعرف إلى مفهوم القيادة التحويلية وأهميتها في المنظمات، كما تهدف التعرف إلى أبعاد القيادة التحويلية، ومزاياها وخصائصها ومتطلباتها.

أهمية الدراسة:

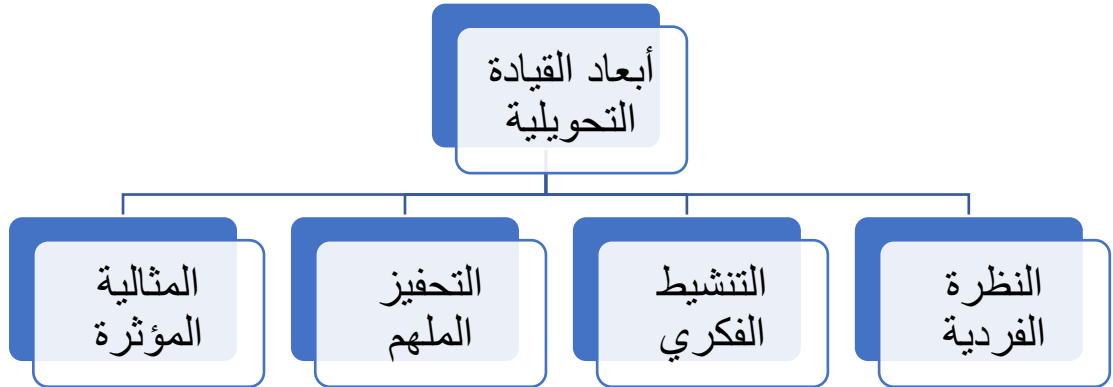
تتأتى أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه (القيادة التحويلية) وبيان أهميتها في المنظمات، وتبرز أهمية القيادة التحويلية، على النحو الآتي:

1. تطوير أداء العاملين، وتحسين مهاراتهم بشكل مستمر، وتدعم التغيرات الثقافية، وتشجيع العاملين على العمل الجماعي التعاوني، ضمن معايير موضوعية لقياس الأداء.
2. تشجع العاملين على تقديم حلولاً إبداعية للمشكلات التنظيمية، وتحفيزهم على الانخراط في أنشطة جديدة، وبذل جهود إضافية لتحقيق رسالة المنظمة وأهدافها.

3. مشاركة العاملين في صياغة الرؤى والتصورات والأهداف المستقبلية للمنظمة، وتقديم حلول متعددة لإنجاز الأهداف، وتجنبهم الأخذ بالحلول التقليدية أو اعتماد الأحكام والحلول السريعة.
4. يشكل العاملين فريق عمل واحد يتشارك المسؤوليات والصلاحيات، وترسيخ مناخا تعاونيا يشجع على التميز والإبداع.
5. تقدم توضيحات مفصلة لواجبات ومهام كافة العاملين في المنظمة، وتشركهم في صناعة القرارات التنظيمية، وعقد ورش العمل لتنمية مواهبهم وميولهم وقدراتهم.
6. التعرف إلى حاجات العاملين والمستفيدين للعمل على تلبيتها، والاستجابة إلى حاجات المجتمع المحلي دائمة التغيير.

أنموذج الدراسة:

يظهر الشكل الآتي أبعاد القيادة التحويلية:



هناك أربعة أبعاد تعتمد عليها القيادة التحويلية، وهي:

أولاً: النظرة الفردية

فالقائد التحويلي يعتبر كل موظف فرد بذاته وله خصوصيته بدلاً من اعتباره كجزء من المجموعة، فهو يعمل كمرشد للموظف ويستمتع لاحتياجاته ويقدم الدعم ويحافظ على خطوط الاتصال مفتوحة معه، كما يوجد علاقة مبنية على الاحترام والاعتراف بإنجازات الفرد بعلانية. وبذلك، يصبح للتابعين إرادة في تطوير الذات واندفاع ذاتي للقيام بالمهام.

ثانياً: التنشيط الفكري

مدى ومستوى تحفيزه للتفكير الريادي عند العاملين، بحيث يقوم قائد التحول بتحفيز الفكر الخلاق عند العاملين بتحدي الأمر الواقع الافتراضات وأخذ المخاطر وتلمس أفكارهم، كما يشجع وينمي العاملين الذين يفكرون باستقلالية. فهذا النوع من القادة يعتبرون أن التعلم قيمة رئيسية وأن الحالات غير المتوقعة فرصة للتعلم، وبالتالي، فإن العاملين يطرحون الاسئلة ويفكرون بعمق في الطروحات ويبحثون على أفضل الطرق لتنفيذ المهام.

ثالثاً: التحفيز الملهم

مدى ومستوى تحفيزه للعاملين بالإلهام وإيجابية، فالقادة الملهمين يقدمون رؤية واضحة تلهم العاملين لتحقيق الأهداف بنجاح وتركز على معايير عالية ويصف التطلعات المستقبلية بتفاؤل ويعطي معنى غني للأهداف، الدافع الحقيقي لتحفيز العاملين للعطاء وتقدم الجماعات، القائد بحاجة لمهارات اتصالية عالية ليستطيع تقديم رؤية مفهومة قوية ودقيقة وجذابة ليصبح العاملون مستعدين لاستثمار وقتهم وجهودهم لتحقيقها، وليثقوا بأن مستقبلهم مشرق وبقدرتهم على تحقيقه.

رابعاً: المثالية المؤثرة

وهو مدى تأثير القائد بإعطاء نموذج مثالي له بحيث يكون على قدر من الجاذبية. فقائد التحول يوفر نموذجاً يحتذى به في السلوكيات الأخلاقية العالية ويكسب الاحترام والثقة.

مصطلحات الدراسة:

القيادة التحويلية

يمكن تعريف القيادة التحويلية بأنها عملية يشترك فيها الفرد مع الآخرين ويكون روابط تعمل على رفع مستوى الدافعية والأخلاق عند كل من القائد والتابع، لذا فإن القائد التحويلي يلبي حاجات الآخرين ودوافعهم في المنظمة ويحاول مساعدتهم في الوصول إلى أقصى قدراتهم مهاراتهم، وهو الذي يحاول تغيير القيم التنظيمية المشتركة لمؤسسته ليعكس معياراً أكثر إنسانية وعدالة لتمكين المدير والعاملين من الوصول إلى مجموعة من القيم الأخلاقية أقوى وأعلى من القيم السابقة.

كما أنها نمط قيادي لديه رؤية واضحة عن مستقبل وأهداف محددة وواضحة يشجع العاملين على المشاركة في صياغة رؤية طويلة الأمد وتحديد أهداف واضحة وملموسة للمنظمة.

ويسعى القائد التحويلي إلى إحداث التغيير والتطوير والتنمية الإدارية باستمرار، على أن يتبنى أنظمة وأساليب مرنة تمكن المنظمة من التكيف والتأقلم مع التغيرات والتطورات الدولية، كما يهتم القائد التحويلي بالعمل الجماعي المنظم مع مرؤوسيه وبناء فرق العمل ويعمل على إيجاد بيئة عمل صحية مبنية على الحوار والتفاهم والمشاركة بين كافة المستويات الإدارية.

خصائص القيادة التحويلية

يترتب على ذلك ضرورة تمتع القائد التحويلي على عدد من الخصائص منها ما يأتي:

- أن يكون قادراً على إيجاد رؤية ورسالة المنظمة، وإيصال هذه الرؤية بطريقة تستثير وتدفع العاملين لتبنيها.
- الطاقة العالية والديناميكية والثقة الذاتية العالية.
- المثابرة وتقديم الدعم والسلطة للعاملين لرقابة العمليات الإدارية وبخاصة عند ظهور مقاومة للتغيير.
- المصادقية لما لها من تأثير في نظرة العاملين إلى قائدهم وزيادة ولائهم للقائد.
- التأثير القوي في العاملين من خلال الأفعال والمعتقدات المؤثرة، لا السيطرة واستخدام السلطة.
- أن يستطيع التعامل مع الغموض والمواقف المعقدة.

مزايا القيادة التحويلية

1. له تأثير على احترام الذات وانتفاء وأمن العاملين.
- بالنظر إلى خصائص القادة التحويليين، فإن العاملين يشعرون بالثقة، مع قدر أكبر من احترام الذات.
2. زيادة أداء العمال
- فالعاملون يبذلون قصارى جهدهم لتحقيق جهود المنظمة وبالتالي تحقيق أداء أكبر وأكثر كفاءة وفاعلية.
3. يؤثر على ردود الفعل النفسية والعاطفية للعاملين.
- أظهرت الأبحاث المختلفة أن القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي على ردود الفعل النفسية والعاطفية للعاملين، مما يدفعهم لتحقيق مزيد من الانجاز.
4. زيادة الأرباح وتخفيض التكاليف والنفقات

وهو ما يكون كنتيجة طبيعية لتحسن أداء العاملين، ورغبتهم ودافعيتهم للعمل، وشعورهم بالرضا والانتماء للمنظمة.

متطلبات القيادة التحويلية

ترتكز القيادة التحويلية إلى ثلاثة متطلبات رئيسية، وهي:

- أ. توليد رؤية متجددة تجاه المستقبل للمنظمة، على أن تمتد هذه الرؤية إلى جميع الدوائر والأقسام في المنظمة.
- ب. تعزيز متطلبات تبني وقبول واستخدام كل ما هو جديد وحديث من قبل المعنيين في المنظمة.
- ج. توفير كل ما هو مطلوب لإحداث التغيير في عموم المنظمة سواء كان ذلك على صعيد المستلزمات التقنية أو المالية أو التسويقية أو الإدارية.

قائمة المصادر:

- أبو صالح، محمد نجاح، و الجمل، محمد حسني محمد. (2022). رؤية مستقبلية لتنمية المشاركة المجتمعية في ضوء القيادة التحويلية بالجمعيات الأهلية. مجلة قطاع الدراسات الإنسانية، ع29، 1976 - 2031.
- أبو غيث، أية رائد عزت، و الغول، كاظم عادل أحمد. (2022). القيادة التحويلية وعلاقتها بالريادة الاستراتيجية لدى مديري المدارس الحكومية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- أحمد، إيهاب محمد خيرى سيد. (2022). القيادة التحويلية في تحقيق الإبداع الإداري لدى العاملين بمديريات الشباب والرياضة. مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، ع61، ج1، 304 - 341.
- حداد، ميسون طعيمه عطا الله. (2022). دور القيادة التحويلية في تطوير أداء مديري المدارس الحكومية في لواء بني عبيد من وجهة نظر المعلمين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج6، ع7، 29 - 44.
- زمورة، نزيهة، و باي، أحمد. (2022). القيادة التحويلية كآلية لتعزيز إدارة الجودة الشاملة في المنظمة: دراسة نظرية تحليلية. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، مج9، ع1، 530 - 551.

- سعد، أحمد محمد مرسي. (2022). القيادة التحويلية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى العاملين بإدارة النشاط الرياضي بجامعة بنها. مجلة بحوث التربية الرياضية، مج72، ع141، 114 - 141.
- العدوان، عبير محمود محمد، و الغول، كاظم عادل أحمد. (2022). القيادة التحويلية لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الخاصة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- علي، فخري عبادي. (2022). القيادة التحويلية ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المسؤولين في ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج18، ع57، 488 - 509.
- عمر، حسام سمير. (2022). تصور مقترح لتطبيق الحوكمة على مستوى المديريات والإدارات التعليمية في ضوء نظرية القيادة التحويلية. مجلة الطفولة والتربية، مج14، ع49، 453 - 508.
- الكلس، نصر الدين الأمين فضل الله. (2023). دور أدوات القيادة التحويلية في أداء المنشآت الصناعية بالتطبيق على شركة البيبسي كولا. مجلة القلزم العلمية، ع29، 55 - 70.
- ميمية، صحراوي، ومسعودي، زكرياء. (2022). واقع أبعاد القيادة التحويلية في مديرية التجارة لولاية الوادي. مجلة المنهل الإقتصادي، مج5، ع1، 461 - 478.
- الهبارنة، سعد كريم. (2022). أثر الذكاء العاطفي في فاعلية القيادة التحويلية: الدور الوسيط الحكمة: مراجعة نظرية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12، ع1، 48 - 62.

دور التربية البيئية في الحد من القضايا البيئية

محمد خالد عواد أبو نوار

المستخلص:

إن المحاولات والجهود التي تبذل في مجال حماية البيئة، والمتمثلة في سن التشريعات والسياسات البيئية لتنظيم استغلال المصادر الطبيعية، وصيانتها وجدت أنها وحدها لا تكفي من أجل ضمان التصرف السليم من قبل الأفراد تجاه البيئة، حيث نجد أن الأساس في ذلك هو العنصر التربوي بالدرجة الأولى، فالفرد يحترم التشريعات والقوانين إذا وجدت السلطة الرقابية إما إذا لم توجد فإنه لا يهتم، أما التربية فهي احترام الشيء بوازع من الضمير، لذلك كان لابد من تغيير النظرة من كسب حالي إلى كسب مستقبلي، إن الحل الأمثل يكمن في تكوين الفرد ونشأته وتوعيته وعيًا تامًا يصل إلى ضميره ويتحول إلى قيم اجتماعية لديه توجه سلوكه اليومي، وتعتبره جزءاً من هذه البيئة ومسؤولاً عن عدم الاخلال بها، وهذا ما يسمى بالتربية البيئية. فالتربية البيئية ليست مجرد معلومات تدرس عن مشكلات البيئة كالتلوث وتدهور الوسط الحيوي أو استنزاف الموارد، ولكنها يمكن أن تتمثل في جانبين: الأول: هو إيقاظ الوعي الناقد للعوامل الاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والأخلاقية الكامنة في جذور المشكلات البيئية. والثاني: هو تنمية القيم الأخلاقية التي تحسن من طبيعة العلاقة بين الفرد والبيئة.

الكلمات المفتاحية: التربية؛ التربية البيئية؛ القضايا البيئية.

The role of environmental education in reducing environmental issues

Preparation:

Muhammad Khaled Awwad Abu Nowar

Abstract:

The attempts and efforts that are being made in the field of environmental protection, represented in the enactment of environmental legislation and policies to regulate the exploitation of natural resources, and their maintenance, and found that they

alone are not sufficient in order to ensure proper behavior by individuals towards the environment, as we find that the basis for that is the educational element in the first place, The individual respects legislation and laws if the supervisory authority exists, but if it does not exist, then he does not care. As for education, it is respect for something motivated by conscience, so it was necessary to change the view from current gain to future gain. To his conscience and it turns into social values that guide his daily behavior, and consider him part of this environment and responsible for not disturbing it, and this is called environmental education. Environmental education is not just information taught about environmental problems, such as pollution, deterioration of the biome, or depletion of resources, but it can be represented in two aspects: The first: awakening critical awareness of the economic, political, technological, and ethical factors underlying environmental problems. The second: is the development of moral values that improve the nature of the relationship between the individual and the environment.

Keywords: education; environmental education; environmental issues.

المقدمة

نوعت وتعددت وجهات نظر حول التربية البيئية وذلك وفقا لمفهوم التربية البيئية وأهدافها من جهة، ومفهوم البيئة من جهة أخرى، فقد يبدو لبعض المربين أن دراسة البيئة بجانبها الحيوي والطبيعي فقط تحقق تربية بيئية في حين يرى البعض أن التربية البيئية تتعدى ذلك المفهوم الضيق للبيئة وإنها عملية أكثر عمقا وشمولا.

ويرون أنها عملية تربوية تهدف إلى تكوين القيم والاتجاهات والمهارات والمحركات اللازمة لفهم وتقدير العلاقات المعقدة التي تربط الفرد وحضارته بمحيطه الحيوي الفيزيائي وتوضح قيمة المحافظة على مصادر البيئة الطبيعية، وضرورة استغلالها استغلالا رشيدا لصالح الفرد حفاظا على حياته الكريمة ورفع مستويات معيشته.

والتربية البيئية ذات أصول قديمة ففي وصية الصحابي أبو بكر الصديق لأسامة بن زيد حين وجهه إلى الشام وردت فقرة في الوصية تقول " لا تقطعوا شجرة مثمرة ولا تذبحوا شاه ولا بقرة ولا بعيرا إلا للأكل " ففي هذه الفقرة يكمن وعي بيئي عميق، وهي بمثابة درس في التربية البيئية كان في زمن لم يؤثر الفرد في البيئة تأثيرا جائرا.

وجاء الاهتمام بالتربية البيئية بعد ظهور المشكلات البيئية الكبرى، كمشكلة التلوث واستنزاف الموارد وزيادة السكان وازدياد الحاجة للطاقة وغيرها من المشكلات الأخرى

مشكلة الدراسة:

إن تفاقم العوائق البيئية في دول العالم وما ترتب عليها من مخاطر تهدد كل الكائنات على السواء أصبح من الحقائق التي تستوجب من الجميع المشاركة الفاعلة في مواجهة هذه العوائق البيئية سواء أكانت عوائق بيئية على المستوى المادي (تلوث الهواء، تلوث الماء، التلوث الإشعاعي، التلوث الضوضائي، تلوث التربة، تلوث الغذاء..) أم عوائق معنوية (تلوث اخلاقي، تلوث ثقافي، تلوث سياسي، تلوث اجتماعي..)، ومع التسليم بأن النمط الثاني (التلوث المعنوي) يعد الأساس بل والأخطر على البيئة من كل الأنواع الأخرى، بل ويستوجب اهتمام خاص من كل الجهات المعنية على مستوى الحكومات أو مستوى الهيئات الرسمية وغير الرسمية.

وإذا كانت التربية تعد الأداة ذات الأثر بعيد المدى في تنشئة وإعداد الأجيال إعداداً تربوياً يتفق والقيم الأصيلة، ويؤصل لدى الأجيال مفاهيم اخلاقية، واجتماعية تحض على احترام البيئة وتقديرها، مما أعطى المؤسسات التربوية (المدارس والجامعات والمساجد..) دوراً بارزاً في تحقيق هذا الهدف الأسمى.

ولعل الواقع الذي نحياه يملئ علينا من المشكلات البيئية بأبعادها (المادية، والمعنوية) ما يجعل المؤسسات التربوية عاجزة عن القيام بمهامها وقد يرجع السبب إلى عدم وجود منهج واضح وخطة واضحة ذات أهداف يسهل تحقيقها، وكذلك غياب مفهوم التربية البيئية لدى تلك المؤسسات.

تساؤلات الدراسة

تهدف التربية البيئية الى اكساب الفرد المعارف والمفاهيم العلمية وزيادة الوعي البيئي والاتجاهات والقيم والعادات والتقاليد والمسؤولية والادراك والتربية الإيجابية نحو القضايا البيئية. وتسهم التربية البيئية في اكساب الفرد الفهم والمعرفة الواضحة والصريحة بالمشكلات المتعلقة بها. وان التربية البيئية تعمل على ايجاد روح المشاركة الوطنية وذلك بمساهمة جميع أفراد المجتمع بحل المشكلات المرتبطة بها ويجب ان تتجه التربية البيئية الى الصغار والكبار معا في جميع المستويات العمر، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما مفهوم التربية البيئية؟

2- ما قيم التربية البيئية؟

3- ما خصائص التربية البيئية؟

4- ما دور التربية البيئية في الحد من القضايا البيئية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى دور التربية البيئية في الحد من القضايا البيئية، كما تهدف التعرف إلى مفهوم التربية الوطنية، وقيمها، وخصائصها، وأهدافها، فالتربية البيئية تهدف إلى:

1- تصحيح الاعتقاد الخاطئ السائد بأن مصادر الطبيعة مستمرة وثابتة وغير قابلة للنضوب.

- 2- إطلاع الأفراد والجماعات على البيئة المحيطة بهم وما تحتوي عليه من أنظمة بيئية، وتعريفهم بها، وإعلامهم بالعلاقة التبادلية بين عناصر البيئة الحية وغير الحية، واعتماد كل مكون على الآخر.
- 3- إكساب الناس وعياً بالبيئة الكلية؛ وذلك بتوضيح المفاهيم البيئية والعلاقة المتبادلة بين الفرد والبيئة، وتنمية الفهم بعناصر البيئة، وكيفية استغلالها وصيانتها بالشكل الأمثل بتوعيتهم حول التعامل الإيجابي مع البيئة.
- 4- إظهار أهمية مصادر الطبيعة؛ حيث إن النشاطات البشرية جميعها تعتمد عليها منذ بداية نشوء الفرد حتى وقتنا الحاضر.
- 5- إظهار السلبيات المترتبة عن سوء استغلال مصادر الطبيعة، وكل ما يترتب عليها من نتائج وآثار اقتصادية ونفسية واجتماعية لتفاديها.

أهمية الدراسة:

تتأتى أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو (التربية البيئية ودورها في الحد من القضايا البيئية)، حيث تظهر أهمية البيئة التربوية في بيان الوضع البيئي الحالي ومحاولة اتخاذ كافة التدابير والإجراءات لتكوين علاقات ايجابية تجمع بين الفرد وبيئته. وتوعية الفرد بالدور الهام للبيئة حيث يستفاد منها في انتاج الغذاء، والعثور على الماء. ومواجهة المخاطر التي تعترض البيئة كالتصحر والتلوث، والانقراض الحيوانات والنباتات النادرة، كما يمكن للإنسان الاعتماد على موارد البيئة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحقيق رفاهيته، والتخطيط العلمي المنظم للتعامل مع البيئة والتوصل إلى أفضل الطرق التي تحد من المخاطر البيئية. وزيادة انتماء وشعور الفرد بالمسؤولية تجاه بيئته وأن يصبح فرد نافع قادر على المحافظة على بيئته.

نموذج الدراسة:

يظهر النموذج التالي أقسام القيم للتربية البيئية:



أولاً: قيم المحافظة

وتختص بتوجيه سلوك الأفراد نحو المحافظة على مكونات البيئة وتشمل:

- المحافظة على نقاوة الغلاف الجوي.
- المحافظة على نظافة الثروة المائية.
- المحافظة على رعاية الثروات النباتية.
- المحافظة على رعاية الثروات الحيوانية.
- المحافظة على استخدام الثروات المعدنية واللا معدنية.
- المحافظة على نظافة الطرقات.
- المحافظة على نظافة بيوت الله والبيوت العامة.
- المحافظة على الصحة البدنية.
- المحافظة على الهدوء وتوفيره.

ثانياً: قيم الاستثمار

هي تلك القيم التي تختص بتوجيه سلوك الأفراد نحو الاستغلال الجيد لمكونات البيئة. وتتضمن:

- عدم الإسراف، وعدم التبذير.
- البعد عن الترف، الاعتدال والتوازن في كل شيء، حيث يدعو الإسلام إلى الاعتدال في استهلاك موارده البيئية بحيث تكفي ضرورته وحاجاته، بدون إفراط ولا تفريط.

ثالثاً: قيم التكيف والاعتقاد

هي تلك القيم التي تختص بتوجيه سلوك الأفراد نحو التكيف مع بيئتهم، ونحو تصحيح معتقداتهم السلبية تجاهها وتشمل الآتي:

- التكيف مع التغيرات الطبيعية مثل: (قسوة الظروف المناخية، وطبيعة الأرض).
- الابتعاد عن المعتقدات الخرافية مثل: (التعاويذ والتمايم والتبرك بالشجر، والكهانة، والتشاؤم..).

رابعاً: القيم الجمالية

وهي تلك القيم التي تختص بتوجيه سلوك الفرد نحو التذوق الجمالي لمكونات البيئة.

مصطلحات الدراسة:

التربية البيئية

تشير التربية البيئية أو كما يطلق عليها التعليم البيئي إلى الجهود المنظمة لإدخال التعليم حول الكيفية الوظيفية للبيئات الطبيعية بشكل عام، وبشكل خاص كيفية تمكين العنصر البشري من إدارة سلوكه والنظام البيئي؛ بهدف العيش بطريقة مستدامة.

كما أنها "عملية إعداد الفرد للتفاعل الناجح مع بيئته لما تشمله من موارد مختلفة، ويتطلب هذا الأعداد إكسابه المعرفة البيئية التي تساعد على فهم العلاقات المتبادلة بين الفرد وعناصر بيئية من جهة، وبين هذه العناصر وبعضها مع بعضها الآخر من جهة أخرى، كما يتطلب تنمية مهارات الفرد التي تمكنه من المساهمة في تطوير ظروف هذه البيئة على نحو أفضل، وتستلزم التربية البيئية أيضاً تنمية القيم التي تحكم سلوك الفرد نحو بيئته، وأثارة ميوله واهتماماته نحو هذه البيئة، واكتساب أوجه التقدير لأهمية العمل على صيانتها والمحافظة عليها وتنمية مواردها".

وبذلك يمكن القول أيضاً أن التربية البيئية في الأساس "جهد تعليمي موجه أو مقصود نحو التعرف وتكوين المدركات لفهم العلاقة المعقدة بين الفرد وبيئته بأبعادها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والبيولوجية والطبيعية حتى يكون واعياً بمشكلاتها وقادراً على اتخاذ القرار نحو صيانتها، والمساهمة في حل مشكلاتها، من أجل تحسين نوعية الحياة لنفسه ولأسرته ولمجتمعه وللعالم". كذلك يشير هذا التعريف إلى ضرورة تدريب الطلبة على اتخاذ قرارات بيئية، في المحافظة على البيئة وعدم تلوثها بشتى الأشكال ومنها التلوث الصوتي والضوضائي، وليكن ذلك عن قناعة واقتناع، وبصورة مستمرة، وبشكل شمولي وخصوصاً لجهة دراسة المواد الدراسية على اختلافها، لأن التربية البيئية حصيلة علوم متعددة وخبرات تربوية متنوعة.

خصائص التربية البيئية

كما تتحدد خصائص وسمات التربية البيئية فيما يلي:

- تهدف التربية البيئية إلى تكوين المهارات والاتجاهات بناء على نوعية المفاهيم التي يتعرض لها المنهج التعليمي، والمفاهيم البيئية لا تشتق أو تحدد إلا بناء على معايير علمية نفسية وذهنية وبترتيب معين يسهل على الطالب تعلمها واستيعابها، وعادة تدخل المفاهيم البيئية مع المفاهيم الأخرى لميادين المعرفة من علوم واجتماعيات ودين وفنون وغيرها في مرحلة التعليم العام، بينما تضع الجامعات مقررات خاصة بالتربية البيئية لطلابها تشمل اندماج الميادين المعرفية الأخرى مع البيئية في كيان خاص هو التربية البيئية.
- يؤكد الباحثون في التربية البيئية أن دراسة التربية البيئية تؤدي إلى تنفيذ أهداف حماية البيئة وإلى وقاية الفرد من المخاطر، فالتربية البيئية ليست فرعاً منعزلاً من العلوم، أو لها كيان خاص كمادة دراسية، وإنما هي مجموعة من المعارف المتداخلة التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة، وصلتها وثيقة بفكرة التعليم مدى الحياة.
- يساهم تدريس التربية البيئية في تطوير القدرات على التفكير واستقراء الواقع وإيجاد الحلول المستقبلية المعقدة للبيئة ليس فقط في مجال توثيق العلاقة بين الفرد ومحيطه الحيوي وإنما أيضاً المشاركة الفاعلة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.
- تتزايد اهتمامات المجتمعات بالتربية البيئية خاصة عناية المخططين البيئيين وواضعي استراتيجيات التنمية بجعل التربية البيئية محور الخطط الإنمائية للدولة، فالتخطيط الاجتماعي والاقتصادي والسياسي لا يوضع بمعزل عن التربية البيئية، بل إن التخطيط التربوي نفسه يضع التربية البيئية في جل عنايته، خاصة في المجتمعات التي

تكثر من البيئات المشيدة، أي البيئات التي من صنع الفرد والتي تعتبرها إنجازا حضاريا لا يتحقق إلا في ظل المحافظة على البيئة الطبيعية.

- تتميز التربية البيئية بأسلوب نظامي يعكس خططها وآلياتها المعروفة، فهناك الفلسفة والسياسات والأهداف والاستراتيجيات والأساليب التي تعين على وضع الخطة وكيفية تنفيذها وتقويمها.
- كما أن للتربية البيئية الأدوات التي تمكنها من ملاحظة وقياس مدى التقويم في تحصيل الطالب الدراسي وتكوين المهارات والاتجاهات لديه، ولقد وجد في العديد من الدراسات السابقة أن تدريس المفاهيم البيئية في مناهج التعليم المختلفة يرفع من مستوى التحصيل ويزيد من المهارات ويعزز القيم والاتجاهات مقارنة بتدريس المعارف البعيدة عن المفاهيم البيئية.
- تهتم التربية البيئية بكل الأفراد وليس فقط بفئة معينة من المجتمع أو من الأعمار والمستويات الاقتصادية وغيرها، فلاهتمام ينصب عادة عند تدريس التربية البيئية على التداخل الديناميكي بين الفرد والطبيعة، ودراسة هذا التداخل والعوامل السلبية والإيجابية الناجمة عن هذه العلاقة، بهدف رفع مستوى معيشة الفرد والمحافظة على إنجازاته وتراثه وثقافته، إضافة إلى حماية صحته العامة وذلك بمعالجة الأسباب كالتلوث والضجيج والغازات السامة والنفائات الخطرة والمجاعة واستنفاد الأوزون والاحتترار العالمي.
- تعتمد التربية البيئية على استخدام الأساليب التطبيقية أكثر من اعتمادها على الأساليب النظرية، فهي تعطي للتلاميذ الفرص لبناء تفكيرهم من خلال استخدام أيديهم وعقولهم ومشاركاتهم في التجارب المباشرة، وتشجع التعلم الفعال عن طريق تبادل الأفكار والخبرات.
- تتسم التربية البيئية بتركيزها على حل المشكلات، أي تطبيق المعرفة العلمية في شؤون الحياة العملية ومشاكلها، وحتى يتم فهم المشكلات لا بد أن يكون المتعلم على بينة من العلاقات المتداخلة بين مختلف الظواهر الطبيعية والبشرية، وأن تدمج العلوم المختلفة السياسية والثقافية والاقتصادية لإعطاء نظرة شمولية للواقع، أي تعدد فروع المعرفة في دراسة المشكلات البيئية.
- تتميز التربية البيئية بالاستمرارية، فهي عملية مستمرة تحرص دائما على إعادة صياغة أهدافها وأساليبها بحيث تتلاءم مع التغيرات الحديثة وهي بهذه الصفة تتدرج في إطار التربية المستديرة.
- تساعد التربية البيئية الطلبة على تعلم كيف يتعلمون، فيكون التعلم فيها مبني على أربعة أركان (نتعلم لنعلم، نتعلم لنعمل، نتعلم لنحيا معا، ونتعلم لنكون).

دور التربية البيئية في الحد من القضايا البيئية

يعد الفرد الكاهن الفعال الذي يؤثر، من خلال انشطته، تأثيرا كبيرا في بيئته سلبا او ايجاباً، مما يبين أهمية اعداده وتربيته بيئياً. ثم ان القوانين البيئية التي تحكم العلاقات بين مكونات البيئة لا تقبل التغير، بينما يقبله السلوك الفردي لأنه يتشكل بالتعلم والتربية. ان المعرفة الشاملة بعمليات القوانين الطبيعية، وبالمشكلات البيئية من شأنها ان تسمح بتجنب السياسة العشوائية في استثمار موارد البيئة.

فعلى الرغم من أهمية التشريع البيئي وقوانين حماية البيئة فإن الكثير من الأفراد يسيئون الي البيئة من جوانب متنوعة، مثل: (رمي الفضلات في غير اوقاتها او اماكنها، وضوضاء عن قصد، ورعي جائر، واشعال النار في الغابات) على الرغم من وجود قوانين محددة للعقوبات، فالقانون بمفرده لا يكفي ولا بد من وجود رادع داخلي ينمو بالتربية منذ الصغر. وبالتربية يكتسب الفرد المعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي تساعده على التعامل العقلاني الرشيد مع موارد البيئة. مما سبق تتضح الحاجة الماسة للتربية البيئية من اجل صيانة البيئة وتحسينها.

التربية البيئية تسهم في الحد من التلوث البيئي عن طريق نشر الوعي البيئي الذي يتمثل في مساعدة الأفراد والجماعات على اكتساب الوعي والتفاعل مع البيئة ومشكلاتها وبناء المواطن الايجابي الواعي لمشكلات بيئته بالإضافة الي تزويد الأفراد بالمعرفة التي تساعد على اكتساب فهم اساسي بالبيئة الشاملة ومشكلاتها، والمساعدة على اكتساب القيم الاجتماعية والمشاعر القوية لاكتساب المهارات لحل مشكلات البيئة، وغرس روح المشاركة الايجابية والعمل على تطوير الشعور بالمسؤولية، وضرورة المساهمة في وضع الحلول الملائمة للمشاكل البيئة المختلفة. فالتربية البيئية تعتبر رسالة سامية من خلال اهدافها ووسائلها اتجاه الفرد، وعلينا ان نوظفها في منطقتنا العربية لأنها تسعى الى الحفاظ على الفرد والحياة، بعد ان كادت ان تفقد الكثير من مصادر نظراتها وجما لها، ويدرك الفرد ضرورة ان يتبع منهاج يكون دافع للعمل في داخل بيئته، وهذا يتطلب الالتزام بأخلاقيات تربوية تجاه البيئة لكي نشعر بالهدوء والامان. بان هذه الاخلاقيات تعد ثروة قوية تعمل تعديل الاتجاهات السلوكية للإنسان نحو احترام البيئة مما يضمن اعادة التوازن البيئي، بعد أن هددته الكثير من المخاطر نتيجة غياب الاخلاقيات البيئية عن الممارسات التي كان يمارسها الفرد وهو يسير في عكس التيار ضد نفسه وبيئته؛ وهكذا يمكن للتربية البيئية ان تقوم بدور رئيسي في الحد من المشكلات البيئية وحلها.

قائمة المصادر:

- بختة، لعطب. (2022). دور الجمعيات البيئية في ترسيخ مفهوم التربية البيئية ودعم الأمن البيئي من منظور القانون الجزائري. المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مج7، ع2، 638 - 651.
- البركنو، نورة. (2022). دور المدرسة الابتدائية في تنمية التربية البيئية: دراسة ميدانية لمدارس إبتدائية بمدينة أدرار. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، مج21، ع4، 323 - 343.
- بلحاج، الزهرة. (2021). التربية البيئية كآلية أساسية لترسيخ المفهوم البيئي لدى مؤسسات التنشئة الاجتماعية. حوليات جامعة الجزائر 1، مج35، ع2، 824 - 836.
- رزايقية، حليلة، ورزايقية، فاطمة. (2022). التربية البيئية في الوسط المدرسي: الواقع والمأمول. مجلة أبحاث، مج7، ع2، 160 - 171.

- سليم، ببداء سامي، والوائلي، عباس لفته حسن. (2022). فاعلية برنامج تعليمي - تعليمي قائم على وفق نظرية المخطط العقلي في تحصيل مادة التربية البيئية عند طلبة كليات التربية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع151، 167 - 198.
- السمنجي، ريهام محمد محمود، طه، رياض سليمان السيد، وعبدالمسيح، عبدالمسيح سمعان. (2022). برنامج في التربية البيئية قائم علي مدخل تفكير النظم لتنمية عادات التفكير والمسؤولية البيئية لدي طلاب المرحلة الثانوية. دراسات في التعليم الجامعي، ع55، 305 - 315.
- صبرينة، بايود. (2022). المعلم والتربية البيئية في منهاج التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية لعينة من معلمي الطور الابتدائي. مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج6، ع3، 278 - 304.
- العلوان، جاسر رضوان مكيد. (2021). بناء معايير التربية البيئية وقياس درجة توافرها في كتب العلوم في الأردن. مجلة كلية التربية، مج37، ع5، 31 - 57.
- عميرة، آلاء الله أحمد عبد الرحمن. (2022). برنامج أنشطة فنية قائم على الأبعاد الفلسفية والجمالية للفن الأيكولوجي كمدخل لتدريس التربية البيئية. مجلة بحوث في التربية الفنية والفنون، مج22، ع3، 43 - 56.
- محمد، سماح أحمد حسين. (2021). استخدام التعلم القائم على المشروعات الإلكترونية التشاركية المدعومة بتطبيقات الجوجل التعليمية في تدريس التربية البيئية لتنمية التحصيل وبعض عادات العقل لدى طلاب الدراسات العليا. مجلة كلية التربية، مج37، ع12، 1 - 42.
- محمد، محمد جمال صالح، وأحمد، سامية جمال حسين. (2022). برنامج مقترح في التربية البيئية قائم على القضايا العامة المعاصرة باستخدام التعليم المتميز لتنمية مفاهيم الاقتصاد الأخضر والتفكير المستدام والمدافعة البيئية لدى طالبات كلية التربية جامعة أسوان. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، ع29، 351 - 396.
- محمد، هبا، حمادة، وليد، والمنشف، ناديا. (2022). ما درجة توفر مفاهيم التربية البيئية في مناهج رياض الأطفال. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم التربوية، مج44، ع12، 53 - 80.
- وطفة، علي أسعد. (2022). التأصيل البيداغوجي لمفهوم التربية البيئية نحو منظور جديد للمفهوم في سياق فلسفي. مجلة التربية، ع193، ج4، 1 - 41.

صيانة الطرق الاسفلتية وكيفية معالجتها

المهندس زيد عبدالله ذيب

بلدية الرصيفة

الملخص:

فرض التوسع المستمر لشبكات الطرق وازدياد الحركة عليها، تسارع وتيرة الحاجة لصيانتها باستخدام استراتيجية صيانة تحقق أعلى فعالية أداء وسرعة تنفيذ ممكنة ضمن الإمكانيات المتاحة والتي غالباً ما تكون محدودة، هذه الاستراتيجية يجب أن تضمن طرق علمية لجمع وتحليل البيانات والمعلومات المتعلقة بحالة شبكة الطرق بشكل دائم ومستمر والتي سيتم استخدامها في وضع معايير قرارات وأولويات الصيانة وبالتالي تقنيات الصيانة المناسبة والممكنة، إضافة إلى وضع الخطط والبرامج المستقبلية للصيانة بحيث يتم ربط بيانات حالة عناصر الطريق التي تم جمعها مسبقاً مع عناصر نظام الصيانة باستخدام تكنولوجيا نظم المعلومات الجغرافية GIS المستخدمة في البرامج الرقمية لتكنولوجيا صيانة الطرق والتي تسمح بتقييم أداء الشبكة وفق معايير علمية مدروسة وبالتالي اقتراح أولويات الصيانة لأجزاء الشبكة وأساليب الصيانة المقترحة لكل من هذه الأجزاء.

في هذا البحث يتم بداية استعراض الطرق الرئيسية الأكثر فعالية في اعداد برامج الصيانة، كذلك تم تقديم شرح مفصل للعيوب ممكنة الحدوث في طبقات الرصف الاسفلتي، وتبسيط الضوء على اعمال المرافق (اتصالات وكهرباء ومياه وصرف صحي) وما تشكله من اضرار في الطرق لاسيما في شوارع مدينة الرصيفة وفي النهاية يتم إيضاح سبب كل عيب وإجراءات الصيانة الواجب اتباعها لمعالجة هذا العيب.

Maintenance of asphalt roads and how to treat them

Preparation

Engineer Zaid Abdullah Theeb

Rusaifa municipality

Abstract

Enforcing the continuous expansion of road networks and increasing traffic on them, accelerating the pace of the need for their maintenance using a maintenance strategy that achieves the highest performance efficiency and possible speed of implementation within the available capabilities, which are often limited. This strategy must include scientific methods for collecting and analyzing data and

information related to the state of the road network permanently and continuously. Which will be used in setting standards for maintenance decisions and priorities, and therefore appropriate and feasible maintenance techniques, in addition to developing future plans and programs for maintenance so that the data of the condition of road elements that were previously collected are linked with the elements of the maintenance system using GIS technology. Used in digital programs for road maintenance technology, which allows evaluating the performance of the network according to studied scientific criteria, and thus proposing maintenance priorities for network parts and proposed maintenance methods for each of these parts.

In this research, the most effective main roads in preparing maintenance programs are first reviewed, as well as a detailed explanation of the possible defects in the asphalt pavement layers, highlighting the utility works (communications, electricity, water and sewage) and the damage they cause in the roads, especially in the streets of the city. Finally, the cause of each defect and the maintenance procedures to be followed to address this defect are clarified.

اهمية الدراسة:

ان صيانة الطرق تعني الحماية والمحافظة والترميم والتقوية لجميع عناصر الطريق من اجل ان تبقى اقرب ما يمكن من الشروط والمواصفات التي تم وفقها انشاء هذه العناصر كما تشمل صيانة الطرق الاعمال الاضافية التي تعتبر ضرورية من اجل رفع سوية الاداء للوصول الى شروط افضل من الامان والراحة لمستعملي الطريق طيلة الفترة العمرية للطريق ، ان الطرق استثمارات عالية التكلفة وهي بحاجة الى صيانة مستمرة لكي تتمكن تلك الاستثمارات من الاستمرار باداء المطلوب منها، وكلما كانت تكلفة انشاء هذه الطرق عالية، فصيانتها ايضا تكلف مبالغ طائلة لذا يجب الاهتمام بصيانة الطرق صيانة مثلى وبطريقة علمية ومعرفة انواعها وعيوبها ومسبباتها وطرق المعالجة والاصلاح. الصيانة هي الاعمال التي تشمل الجهود بالمحافظة على اداء الطرق من الناحية الوظيفية والانشائية وتشمل الصيانة الوقائية، والصيانة العلاجية والتحسين والتجميل لجميع عناصر الطريق .

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مشاكل صيانة الطرق بمدينة الرصيفة وتقييم اداء الطريق الوظيفي والانشائي لتحقيق فوائد مستخدمي الطريق وتعد عمليات الحفر التي تقوم بها شركات المرافق أحد الأسباب الرئيسية لتدهور البنية التحتية العامة وهي موضوع مؤرق للبلديات ومجتمعاتها المحلية، وهذا ما عملنا عليه في دائرة التنسيق لتحسين اداء المقاولين خلال العام المنصرم وحالياً ، واجريت هذه الدراسة بشكل عام في مدينة الرصيفة لاستعراض المشاكل والمعوقات التي تعترض عمليات صيانة الطرق، اشارت النتائج الى ان معظم عيوب الطرق تتمثل في الشقوق بمختلف انواعها والعيوب السطحية المتمثلة في الحفر والهبوطات والترقيع.

مقدمة:

تعتبر الطرق من أهم عناصر البنية التحتية وتكاد تكون وسيلة المواصلات البرية الوحيدة في العديد من دول العالم، حتى أنها أصبحت تعتبر مقياساً لتطور الدول من النواحي الاقتصادية والصناعية والخدماتية نظراً للفوائد الجمة التي تقدمها فيما يتعلق بتسهيل تنقل الأفراد والبضائع والمواد الخام

إن أهم نقطة وأكثرها تكلفة في تصميم وإنشاء الطرق هي الخليط الأسفلتي (سواء من حيث المواد الأولية أو التصنيع أو التنفيذ) وهي تشمل طبقتي الأساس والسطح، فأى خطأ ظاهر أو غير مرئي (في الطبقات الداخلية) نجد أن أثره يظهر في طبقة السطح الظاهرية، كما أن أي مظهر من مظاهر التشوه أو العيوب يتطلب علاجاً فعالاً فوراً لكيلا تتراكم العيوب ويصبح الطريق غير صالح للاستخدام، لذا تحتاج الطرق شكلاً من أشكال الصيانة قبل أن تصل إلى نهاية العمر الافتراضي لها.

تشمل معالجة الصيانة للإسفلت بشكل عام، كامل الطبقات المتراكبة، وتتضمن صيانة طبقة الإسفلت السطحية الرقيقة، (تختيم التشوهات، تجديد السطح، طبقة مانعة للتسرب، تنعيم الحواف الدقيقة أو صقلها والمعالجات السطحية)، مما يحفظ هذه الطبقات، ويحمي ويحسن الحالة الوظيفية للطريق مع التقليل من الحاجة إلى إصلاحات أكبر، وهذا يؤدي إلى تمديد خدمة الطريق مع المحافظة على القدر نفسه من كفاءته الوظيفية.

ومن نتائج عدم صيانة الطرق بالشكل الصحيح خلق تكاليف كبيرة على الدولة، ففي تقرير صدر عام 2009م عن الجمعية الأمريكية لمسؤولي الطرق والنقل أن حوالي 50% من الطرق في الولايات المتحدة، متضمنة طرق المدن هي في حالة سيئة، ويُقدر التقرير أن السائقين في المدن يدفعون ما يعادل (746) دولاراً في السنة على إصلاح السيارة، في حين أن سائق السيارة الذي يقود على كافة أنواع الطرق يدفع حوالي (335) دولاراً في السنة كمعدل وسطي.

تختلف أنظمة إدارة صيانة الطرق المختلفة من حيث المنهجية وأسلوب تحقيق الأهداف والمعايير المستخدمة، ولكن تتفق جميع إدارات الصيانة بالهدف الرئيس وهو رفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة للمحافظة على أداء شبكة الطرق عند سوية معينة.

أنواع صيانة الطرق:

إن الحفاظ على سطوح الطرق القائمة أدى إلى إيجاد ثلاثة أنواع من عمليات صيانة الطرق:

1-الصيانة الوقائية: المنفذة لتحسين أو لتمديد الحياة الوظيفية للطرق، وهي عملية استراتيجية تتم من خلال المعالجات السطحية التي تهدف إلى إعاقة الاهتلاك المستمر للطريق وتقلل من الحاجة للصيانة والإجراءات الروتينية في المعالجة.

2-الصيانة التصحيحية: تتم عند حدوث نقص في الطريق، مثل فقدان الاحتكاك، والتشققات الشديدة، أو التكرس الواسع النطاق، حيث تكون الصيانة في مثل هذه الحالة "رد فعل".

3-الصيانة الطارئة: المنجزة خلال حالة الطوارئ، مثل انفجار أو حفرة شديدة تحتاج إلى إصلاح فوري. وتكون هذه العلاجات مؤقتة تهدف إلى ربط السطوح معاً لحين التمكن من إجراء مزيد من الإصلاحات الدائمة.

إن العديد من معالجات الطرق يمكن استخدامها في الصيانة الوقائية أو التصحيحية أو الطارئة، والاختلاف في استخدام إحدى هذه الأنواع دون غيرها يعتمد على حالة الطريق عند تطبيق العلاج، وقد لا نجد أحياناً حدوداً واضحة بين الصيانة الوقائية أو التصحيحية، أو بين التصحيحية والصيانة الطارئة.

هناك حاجة إلى كل نوع من أنواع الصيانة في برنامج صيانة الطرق الشامل، ومع ذلك، فإن التأكيد على الصيانة الوقائية يقلل الحاجة للصيانة التصحيحية، ويعتبر استكمالاً لها من ناحية الإجراءات المتخذة والوقت التي تنفذ فيه هذه الإجراءات.

أهمية الصيانة الوقائية:

ومع أن الأنواع الثلاثة من الصيانة مهمة إلا أن الصيانة الوقائية هي الأكثر من حيث الفعالية وتقديم أفضل وسيلة لإطالة حياة خدمة الطريق.

ولأهمية الدور الذي تقوم به الصيانة الوقائية، نطرح السؤال الآتي: ما هي الصيانة الوقائية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل، نقول:

إن برنامج الصيانة الوقائية للطرق هو نهج منظم لاستخدام سلسلة من علاجات الصيانة الوقائية مع مرور الوقت، حيث أن علاجاً واحداً سوف يساعد في تحسين نوعية سطح الطريق وتمديد عمره الافتراضي، ولكن الفوائد الحقيقية لصيانة الطرق تتحقق بصورة أكثر وضوحاً عندما يكون هناك جدول ثابت لأداء الصيانة الوقائية.

إن استراتيجيات الصيانة وإجراءات إعادة التأهيل تهدف إلى إطالة عمر الطريق وتدعيم الأداء على نطاق منظومة الطرق بشكل عام كوسيلة ناجعة من حيث التكلفة والفعالية. وتشير الدراسات إلى أن الصيانة الوقائية تكون أكثر فعالية من ست إلى عشر مرات من حيث التكلفة على المدى البعيد.

فعند تطبيق العلاجات الوقائية في وقت مبكر من حياة الطريق تتحقق فوائد متعددة، أهمها: الحفاظ عليه وتحسين الخدمة للمستخدمين، واختزال وفورات كبيرة في التكاليف خلال دورة حياة الطريق، بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال تمديد حياة أجزاء من الطرق نكون قد اختصرنا جزءاً من التكاليف المقررة في ميزانية العام القادم التي قد تختلف فيها النفقات اختلافاً كبيراً عن العام الحالي. على سبيل المثال، استخدمت وزارة النقل في ميثيغان برنامج الصيانة الوقائية لتحقيق التوازن، فكانت تقاريرهم تفيد بأنهم قد تمكنوا من تحسين حالة الشبكة الطرقية لديهم مع المحافظة على الميزانية المحددة لهم، مما أدى إلى المزيد من الاستقرار في دراسة احتياجات التمويل للأعوام اللاحقة.

في كثير من الأحيان، يتم تصميم وسائل الصيانة الوقائية لإصلاح الأضرار الناجمة عن العوامل المناخية؛ فالتجديد الدوري لسطح الطريق يمكن أن يوفر العديد من المزايا، بما في ذلك تختم سطوح الطريق (الذي يمنع الماء من اختراق بنية الطريق)، والسيطرة على آثار الأكسدة، التشققات، تكسر السطوح التي تسببها العوامل المناخية ومرور الزمن، لذا ينصح بعدم الانتظار لبلوغ الحد الأقصى للتأثيرات السلبية للقيام بإجراءات الصيانة.

أما العناصر الأساسية في نجاح برنامج الحفاظ على الطرق فتتمثل في النقاط التالية:

1. اختيار الطريق.
2. تحديد سبب المشكلة.
3. تحديد وتطبيق العلاج الصحيح.
4. تحديد الوقت الصحيح للقيام بالعمل المطلوب.
5. مراقبة الأداء.

ويمكن تعديل البرنامج في وقت لاحق وفقاً للنتائج المترتبة.

بالإضافة إلى ضرورة مراعاة حركة المرور على جزء الطريق المطلوب صيانته وفق برامج خاصة تدرس حالة الطريق والظروف الملائمة للعمل وقد تستخدم مجموعة من الاختبارات المنفذة مسبقاً بالإضافة إلى استخدام تقنيات مسح حالة الطرق، مما يتيح وضع منهجية واضحة لتحديد أي الطرق التي يجب المباشرة بصيانتها وأي الإجراءات العلاجية التي ينبغي القيام بها.

التفتيش

يعتبر التفتيش ذو أهمية محورية لمراقبة جودة جميع الأماكن العامة والطرق وحالات الأرصفة والحدائق وما إلى ذلك، إن التفتيش المنتظم سيمكن البلدية من معالجة المشاكل المفاجئة مثل الأعمال غير المشروعة في الطرق العامة أو الاستجابة السريعة للتلف المفاجئ للطرق أو شكاوى الجمهور وسيوفر معلومات مهمة لخطط الصيانة السنوية المستقبلية. في الأردن غالباً ما يتم إهمال التفتيش وهذا يؤدي إلى مشاكل غير متوقعة وعدم كفاية معالجة شكاوى المواطنين.

خطة التفتيش

يجب أن يتم التفتيش على أساس خطة ليس هناك حاجة لتفتيش كل طريق كل يوم حيث يجب أن تحدد الخطة الصورة الدورية لتفتيش الطرق والسبب وراء ذلك

إذا كانت البلدية على دراية بعمل تقوم به شركة خاصة أو شركة مرافق (اتصالات، كهرباء، مياه، صرف صحي)، فإنه يجب عليها مراقبة أعمال الشركة وتفتيشها على أساس منتظم وهذا من نقوم به حالياً في دائرة التنسيق لضمان ما يلي:

- يقوم المقاول بتنفيذ جميع المواصفات المتفق عليها 1
- يأخذ المقاول جميع تدابير السلامة لتقليل الحوادث 2
- لا يتسبب المقاول في إلحاق الضرر بأي خدمة أخرى 3
- لا توجد شكاوى من المجتمع المحلي بخصوص جدول العمل 4
- يقوم المقاول بإعادة الطريق إلى حالته الأصلية 5

يُعد التفتيش الفوري إلزامي عندما يكون هناك حالة طارئة مثل الفيضانات وسقوط الامطار الغزيرة والزلازل الأرضية، يجب إجراء التفتيش لفحص الوضع الحالي مباشرة بعد المطر أو أثناء الفيضانات ولمعرفة مدى فاعلية المصارف والعبارات، ويجب الإبلاغ عن أي حالات طارئة على الفور، حتى يمكن اتخاذ إجراء.

التنسيق مع شركات المرافق العامة:

تُعد البنية التحتية العامة ملكاً للبلدية وفق "قانون تنظيم المدن والقرى والمباني لعام 1966 رقم (79) " تحت بند رقم 20 و 21 ، وبنفس الطريقة التي لا يُسمح فيها لأي شخص بالحفر في الممتلكات الخاصة دون تصريح مسبق من المالك، فإنه لا يُسمح لأحد بالحفر في الممتلكات العامة (ممتلكات البلدية أو الحكومة) دون تصريح من المالك (البلدية). ينطبق هذا أيضاً على شركات المرافق يجوز للبلدية أن تعطي هذا التصريح بموجب شروط أو ترفضه لأسباب معقولة.

تعد عمليات الحفر والتجريف التي تقوم بها شركات المرافق أحد الأسباب الرئيسية لتدهور البنية التحتية العامة وهي موضوع مؤرق للبلديات ومجتمعاتها المحلية. في كثير من الأحيان ينتهي الأمر بالمواطنين بالشكوى للبلدية حول:

1- العمل غير المكتمل

2- العمل غير المرضي

3-الأضرار التي لحقت بممتلكاتهم

تُعد حلول تلك المشكلة سهلة نسبياً، شريطة أن تتصرف البلدية بنفس الطريقة التي يتصرف بها المالك الخاص. بمجرد الموافقة على خطة العمل السنوية، ينبغي عمل اجتماع تنسيقي مع شركات المرافق وجميع الشركات الخاصة العاملة في نفس المنطقة التي يمكن أن تتأثر بخطة عمل البلدية والحضور إجباري لهذا الاجتماع.

في هذا الاجتماع، يجب على جميع الشركاء تقديم خططهم المستقبلية في المنطقة على النحو التالي:

1- يجب على البلدية إقتراح جميع الأعمال المتوقعة في السنة القادمة المصنفة حسب المناطق المستهدفة.

2-يجب على شركات المرافق اقتراح خطط العمل الخاصة بها للعام المقبل.

3-يجب حل مناطق النزاع على المناطق فيما بينهم بوضع خطة تنفيذ لكل منطقة بحيث لا يحدث أي تناقض، وستكون كل منظمة مسؤولة عن خطة عملها ويجب أن تكملها في الوقت المتفق عليه بحيث لا تؤثر على الخطط الأخرى.

4-إذا حدثت انحرافات عن الخطة المتفق عليها، يجب على صاحب العمل إبلاغ جميع الأطراف الأخرى في اجتماع التنسيق على الفور.

5-يجب على البلدية اقتراح خطة عمل الطرق، لأي عقود يتم تنفيذها في الطرق حيث انها ملك البلدية.

6-تقوم البلدية بإجراء محاضر الاجتماع وإرسالها إلى جميع الأطراف المعنية، ويتعين الموافقة عليها في الاجتماع القادم.

7-تتعد الاجتماعات التنسيقية شهريا أو بقدر ما تتطلب وتيرة تنفيذ الأعمال.

خطة عمل الطريق ، تطبق البلدية شروط الموافقة التالية على ممتلكاتها:

1-يجب على شركات المرافق اقتراح خططها في المنطقة لتقوم البلدية بالموافقة عليها.

2-يجب على شركات المرافق تقديم وثيقة المناقصة للموافقة بما في ذلك المواصفات والرسومات والتوقيت بما يتماشى مع التوقيت المتفق عليه خلال اجتماعات التنسيق.

3-يجب على شركات المرافق وضع خطة الصحة والسلامة العامة.

4-تتحمل شركات المرافق مسؤولية إعادة رصف الطرق وإعادة تأهيلها على النحو الذي تطلبه البلدية وفقا للمواصفات والمعايير المتفق عليها.

5-يجب على مهندس البلدية التوقيع على وثائق الاستلام النهائي التي تفيد بأن المقاول انتهى من جميع الأعمال في الطرق المذكورة كما هو محدد في العقد، وشروط الموافقة.

6- يجب على شركات المرافق تقديم ضمانات بنكية بمبالغ متفق عليها لمصلحة البلدية بعد سنة واحدة على الأقل من تاريخ الانتهاء، لضمان مسؤولية الشركة عن الأعمال المنفذة.

7- يجب على شركات المرافق تقديم مخططات حسب التنفيذ للمرافق توضح الموقع الدقيق للمرافق تحت الأرض والعمق والمواصفات لتقليل الضرر الذي سيحدث عندما تقوم البلدية بإصدار العقود.

عيوب الرصف الاسفلتي:

(Alligator/Fatigue Cracks) 1: الشقوق التماسحية

الشقوق التماسحية عبارة عن شقوق متداخلة متوالية حدثت نتيجة انهيار للخرسانة الإسفلتية تحت تأثير الأحمال المتكررة، تبدأ هذه الشقوق تحت سطح الإسفلت حيث إجهاد وانفعال الشد عالي تحت الإطار ثم تنتشر إلى السطح في شكل شقوق طولية متوازية و نتيجة تأثير أحمال الحركة المتكررة تبدأ هذه التشققات في التوصل في كل الاتجاهات وفي شكل زوايا حادة مكونة شكلا يشبه جلد التماسح ومن هنا جاءت تسميتها بالشقوق التماسحية.

طريقة الصيانة :

-إذا كان الخراب في مراحله الأولى يتم حقنه بمادة اسفلتية سائلة (R.C250) مع رش رمل ناعم (صويلح) فوقه.

-إذا كان الخراب قد تجاوز المراحل الأولى يتم معالجته عن طريق :

1-إزالة الطبقة او الطبقات الاسفلتية التالفة وإعادة تعبيدها بطريقة الترقيعات في حالة ان الخراب لم يتعدى الطبقات الاسفلتية.

2-إزالة الطبقة او الطبقات الاسفلتية التالفة وما تحتها من طبقات الرصف للوصول الى الطبقة الغير متضررة ، ويتم إعادة الرصف بمواد مختارة مخلوطة بالماء ومتجانسة مع مواد جسم الطريق ، ودخلها على طبقات للوصول الى درجة الرك المطلوبة، ويتم إعادة تعبيدها بطريقة الترقيعات.

التشققات المضلعة / الشبكية (Block Cracking):

هي تشققات متصلة تقسم سطح الطريق الى قطع مستطيله، وتتراوح أطوال الأضلاع من (30سم) الى (3م) ، وتكون الزوايا شبه قائمة وهي مرحلة متقدمة من التشققات الطولية والعرضية، وتحدث مثل هذه التشققات في سطح الطريق بسبب تقلص سطح الخلطة نتيجة تغير درجات الحرارة اليومية، ويدل وجود مثل هذا العيب في الطريق على ان الخلطة الاسفلتية قد فقدت خاصية المرونة

ويختلف هذا العيب عن التشققات التماسحية تكون التشققات على شكل مستطيل تقريبا وكبيرة نسبيا وتنتج عن فروقات درجات الحرارة اما التشققات التماسحية عشوائية الشكل وتكون مساحتها صغيرة وتنتج عن الكثافة المرورية العالية

الشقوق الطولية والعرضية (Longitudinal and Transverse Cracks):

الشقوق الطولية هي شقوق تمتد موازية لمحور الطريق، أما الشقوق العرضية فهي تمتد بعرض الرصف تقريبا متعامدة مع محور الطريق، وتعتبر هذه الشقوق عيوب إنشائية (ضعف طبقة الرصف) وعيوب وظيفية (خشونة سطح الرصف) لذلك فهي من العيوب التي لا تتعلق بالأحمال المرورية، لكن الحمولات المرورية والرطوبة تعجل بتدهور هذه الشقوق ويعود السبب الرئيسي لحدوث هذا العيب الى تقلبات درجات الحرارة اليومية وسوء تنفيذ اللحامات الطولية والعرضية اثناء التبيد.

الشقوق الانعكاسية (Reflection cracks):

تظهر هذه الشقوق فقط على السطوح الإسفلتية التي تنفذ على بلاطات خرسانة إسمنتية ولا تتضمن شقوق انعكاسية من طبقات الأساس (بمعنى طبقات أساس إسمنتية أو جيرية محسنة) وتتسأ هذه الشقوق نتيجة للحركة المتولدة بالحرارة والرطوبة بين البلاطة الخرسانية الأسمنتية السفلية والسطح الإسفلتي، ولا يتعلق هذا العيب بالأحمال المرورية غير أن هذه الأحمال يمكن أن تسبب تكسر السطح الإسفلتي قرب الشقوق مما يتلفها سواء كانت حركة البلاطات ناتجة عن تغير درجة الحرارة (تمدد أو تقلص) أو عن حدوث هبوط في البلاطات الاسمنتية .

الشقوق الانزلاقية / الزحف (Slippage Cracks):

هذه الشقوق هلالية الشكل تحدث في سطح الخلطة الاسفلتية، بسبب انزلاق طبقة الخلطة السطحية عن الطبقة السفلية وتنتقل عادة باتجاه حركة السير وتظهر الشقوق الانزلاقية في مواقع استعمال فرامل السيارات أو الدورانات حيث تسبب انزلاق أو انهيار لطبقة الرصف، ويحدث هذا العيب نتيجة ضعف القوة الرابطة بين طبقات الاسفلت .

الشقوق الجانبية للطرق (Edge cracks):

تكون الشقوق الجانبية بشكل عام موازية لحافة الرصف وتبعد بمسافة تتراوح بين 0.3-0.6 متر من الحافة وتمتد هذه الشقوق بالاتجاه الطولي والعرضي وتتفرع نحو الأكتاف وتزداد الشقوق الجانبية نتيجة للأحمال المرورية وتصنف المساحة المحصورة بين الشق وحافة الرصف بأنها متطايرة إذا حدث فيها تكسر ، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب مرور الحمولات المحورية على الحواف الخارجية للطريق في حال وجود تربة انتفاخية اسفل الحواف الخارجية للطريق وعدم وجود حماية ودعم لجوانب الطريق وجريان المياه على جوانب الطريق وعدم كفاية دحل طبقات الرصف على جوانب الطريق.

هبوط الأكتاف / فرق منسوب كتف الشارع عن جسم الطريق (Lane/ Shoulder Drop Off):

هي اختلاف بين مستوى حافة الرصف وسطح الأكتاف، وعادة يكون مستوى الأكتاف أقل من مستوى المسار المجاور، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب، تاكل كتف الطريق نتيجة جريان المياه وهبوط في طبقات الاساس تحت كتف الطريق وإعادة تعبيد سطح الطريق عدة مرات دون تعديل منسوب الكتف.

نزف الاسفلت / التدميع (Bleeding or Flushing) :

هي تكون طبقة من المواد الاسفلتية على سطح الطريق، وبسببها يصبح السطح لامعا كالزجاج ولزجا ، ويتكون التدميع على سطح الطريق بسبب زيادة مادة الاسفلت في الخلطة و/أو زيادة المادة الاسفلتية اللاصقة على سطح طبقة الاساس (M.C) او على سطح الخلطة القديمة (R.C) و/أو قلة الفراغات الهوائية فيها ، وتظهر مثل هذه المشكلة عادة على سطح الطريق في الجو الحار، وحيث ان عملية التدميع ليست عكسية ، اي انها في الجو البارد لن تعود الى داخل الخلطة ، فانها تتجمع على السطح مما يؤدي الى زيادة نعومة سطح الطريق وتقليل معامل الاحتكاك مسببا حدوث الانزلاقات.

الزحف او الازاحة / الانبعاج والتموج (Shoving):

الزحف أو الإزاحة هو حركة طويلة لمساحة موضعية من سطح الطريق باتجاه حركة السير وينشأ نتيجة للأحمال الحركية المرورية، فعندما تدفع الحركة طبقة الرصف فإنها تولد أمواجاً قصيرة ومرتفعة على سطح طبقة الرصف يحدث هذا العيب في مواقع التقاطعات (تسارع وتباطؤ) وقبل الإشارات المرورية حيث التوقف و بداية الحركة أو في مناطق تلاصق الطبقة الخرسانية الأسمنتية مع الطبقة الإسفلتية المرنة.

التموجات / التدرج (Corrugation):

التموجات هي انخفاضات وارتفاعات متتالية ومتقاربة تحدث بمسافات منتظمة عادة ما تكون أقل من 3م على طول الرصف وتكون الارتفاعات عمودية على اتجاه الحركة و تعتبر التموجات من عيوب الأداء الوظيفي للرصف لأنها تسبب خشونة للسطح مما يؤثر على جودة القيادة ويمكن أن تحدث التموجات نتيجة لفعل القص (Shear) على طبقة أو بين الطبقات السطحية وطبقة الأساس نتيجة للحركة وعادة تكون التموجات في المواقع التي يحدث فيها تسارع للحركة (عند بداية السير) أو تباطؤ للحركة (عند التوقف) كما تكون متقاطعة مع سطح الرصف وهي واضحة في مسارات الإطارات.

الانتفاخ (Swell):

هو بروز علوي على سطح الطريق بشكل تموج متدرج في منطقة محددة من سطح الطريق ويمكن أن يرافق الانتفاخ شقوق سطحية، وأهم اسباب حدوث هذا العيب، وجود تربة انتفاخية تحت طبقة التأسيس او تسرب المياه الى التربة الانتفاخية وتأثر هذه التربة نتيجة حدوث انجماد المياه فيها مما يؤدي الى زيادة حجمها مشكلة قوة ضغط الى الاعلى.

التهيبات (Depression or Landing):

هي حدوث هبوط في منسوب سطح الطريق في منطقة محددة في جسم الطريق، وإذا كان الهبوط خفيفاً فإنه لا يمكن ملاحظته إلا عند تساقط الأمطار، مما يشكل وجود بقع لتجمع المياه في سطح الطريق ، ويسبب هذا النوع من العيوب

عدم الراحة لمستخدمي الطريق ، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب، عدم كفاية الدحل في طبقات الرصف وطبقات الخلطة الاسفلتية .

الترقيعات وترقيعات خطوط الخدمات (Patching) :

يتضمن هذا النوع من العيوب مساحة محددة من جسم الطريق تتم معالجتها بطريقة الترقيعات ، بالإضافة الى المساحات من جسم الطريق التي تم تمديد خطوط خدمات فيها وتم اعادة اوضاعها ، وفي الحقيقة يعتبر الترقيع عيبا بحد ذاته حتى لو كان أدائه جيدا، وبشكل عام تتعلق بعض خشونة سطح الرصف بهذا العيب.

نعومة سطح الطريق / البري أو صقل الحصىات (Polished Aggregate):

هو تعري الحصى من المادة الإسفلتية و زيادة نعومتها بسبب احتكاك عجلات السيارات مما يؤدي إلى صقل الحصى وتناقص حجمها وبالتالي ضعف مقاومة الانزلاق ويعتبر صقل الحصى من العيوب الوظيفية التي يكون فيها الركاب على سطح الرصف إما صغيرا جدا أو غير خشن وبدون حواف (أملس) حيث تضعف مقاومتها للانزلاق في هذه الحالة وبالتالي يجب معالجتها بدون تعريضها لأي قوى احتكاك إضافية تخفض من مقاومتها للانزلاق، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب سوء اختيار الحصمة المستخدمة في انتاج الخلطة الاسفلتية والحركة المرورية الكثيفة على سطح الطريق.

الحفر / التحفر (Potholes):

هي وجود حفر صغيرة في سطح الطريق نتيجة وجود عيب أو أكثر فيه مثل (التشققات بأنواعها، تطاير حبات الحصمة، قلة نسبة المادة الاسفلتية الرابطة في الخلطة ، ارتفاع درجات الحرارة في الخلطة الاسفلتية اثناء الخلط الذي يؤدي الى احتراق المادة الرابطة في الخلطة، سوء المصنعية أثناء تنفيذ الخلطة الاسفلتية مثل قلة الدحل أو تعشيش حبات الحصمة في الخلطة، الخ)، ويزداد حجم هذه الحفر نتيجة لتجمع المياه فيها ومرور حركة السير عليها.

التخدد (Rutting):

هو التشوه الدائم لطبقات الإسفلت في مسار اطارات المركبات و ينتشر التخدد في تقاطعات الطرق الخدمية و التخدد هو هبوط في سطح الطريق (بشكل قنوات) في منطقة مسار إطارات السيارات، ويعتبر التخدد من العيوب الوظيفية في الرصف ولكن يدخل ضمن العيوب الإنشائية في حالة مستوى التخدد عالي الشدة، ويتعلق التخدد بالحمولات المرورية المطبقة، وسماكة الرصف ونوعية المواد ويحدث نتيجة الرص والحركة المرنة العرضية لطبقة ما أو لكل طبقات الرصف بما فيها طبقة القاعدة.

التطاير و التآكل / التعرية (Raveling and Weathering):

التطاير هو تفتت تدريجي لطبقة الرصف السطحية يعقبه طرد للحصى من مكانها وتتحول مواد الخلطة إلى مواد مفككة تشبه المواد الحجرية المفككة أما التآكل فهو فقدان المواد الإسفلتية المغطية لسطح الطريق، وتشير هذه العيوب

إلى أن المواد الإسفلتية قد تصلبت أو أن الخلطة الإسفلتية المستعملة ضعيفة الجودة مما يؤدي الى خشونة في سطح الطريق في مراحله الاولى، وتحفر في مراحله المتقدمة.

تدميع المياه (Water Bleeding):

يحدث هذا العيب عندما تتسرب المياه من أسفل طبقة الخلطة الاسفلتية الى اعلى من خلال التشققات أو من خلال سطح الاسفلت الذي يتميز بنفاذية عالية، ويؤدي وجود هذا العيب الى تقليل معامل الاحتكاك لسطح الطريق، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب ارتفاع منسوب المياه الجوفية أو تسرب مياه الامطار من جانبي الطريق تحت طبقة الاساس أو عدم كفاية الدحل الذي يؤدي لزيادة النفاذية في الخلطة الاسفلتية أو وجود تسرب مياه نتيجة وجود تلف في شبكات الخدمات التحتية.

اختلاف مناسيب المناهل (Manholes Levels):

هو وجود انخفاض أو ارتفاع في منسوب غطاء منهل الخدمات و/أو المنطقة المحيطة به عن منسوب سطح الخلطة الاسفلتية المجاورة في جسم الطريق، والسبب الرئيسي وراء هذا العيب سوء مصنعية اثناء اعادة أوضاع المنطقة المحيطة بالمنهل وذلك لصعوبة دحلها وعدم كفاية درجات الرك وإعادة تعبيد الشارع لاكثر من مرة وعدم كشطه مما يؤدي الى ضرورة رفع اغطية المناهل لاكثر من مرة مشكلا نقطة ضعف وسوء تنفيذ عملية رفع المناهل عند اعادة التعبيد و الحمولات المحورية المتكررة على سطح غطاء المنهل.

مقاطع سكة الحديد (Railroad Crossing):

ان تقاطع سكة الحديد مع جسم الطريق يؤدي الى عدم الراحة أثناء القيادة لمستخدمي الطريق، بالإضافة الى ان وجود هذه التقاطعات يؤدي الى ظهور عيوب اخرى مثل (تشققات، حفر، تهبيطات، ...الخ) في جسم الطريق على جانبي سكة الحديد.

اجراءات الصيانة الدورية والطريقة النموذجية لاصلاح العيوب:

1- الترقيعات: و يعتبر الترقيع من أكثر وسائل صيانة طبقات الرصف الإسفلتية انتشارا كما ان عملية الترقيع تحتاج إلى دقة و خبرة و إشراف كامل حتى لا يحدث في الطريق هبوطات أو تشققات في طبقة الترقيع و بالتالي فإن الماء سيصل إلى الطبقات السفلى والذي سيؤدي بدوره إلى تلف كامل في الطريق ويتم إصلاح الرقع بالخطوات التالية:

- اغلاق المنطقة المراد اصلاحها وذلك باستعمال الاقماع والحواجر والشواخص المناسبة والتي تدل على وجود موقع عمل، مع عمل التحويلات المرورية المناسبة لضمان انسيابية المرور وللحفاظ على السلامة العامة.

- تحديد المنطقة المتضررة وذلك بعمل اطار حولها بشكل هندسي منتظم أقرب الى المستطيل أو المربع حسب مساحة الخراب.

- قص المنطقة المحددة سابقا بالطريقة المناسبة وبشكل عامودي.

- إزالة طبقة الاسفلت داخل الاطار مع مراعاة تنظيف طبقة الاساس ودخلها جيدا في حال عدم تضرر الطبقات السفلية.
 - معاينة الطبقات السفلية وإزالة الطبقة أو الطبقات المتضررة منها للوصول الى طبقة تأسيس مناسبة.
 - وضع مواد مختارة مخلوطة بالماء بدلا من مواد الاساس التي تم ازالتها ودخلها جيدا على طبقات.
 - وضع مواد فرشيات مخلوطة بالماء ودخلها جيدا على طبقات للوصول الى المنسوب المراد وضع خلطة اسفلتية فوقه.
 - رش مادة اسفلتية لاصقة داخل الاطار وعلى حوافه بعد ازالة اي طبقة عازلة في منطقة الربط بين الخلطة الاسفلتية القديمة والجديدة.
 - فرد الخلطة الاسفلتية الساخنة داخل الاطار ودخلها جيدا بحيث يكون سطحها النهائي مستويا ومنسوبها مساويا لسطح الطريق المجاور.
 - رش مادة اسفلتية لاصقة على طول حواف الاطار بين الخلطة الاسفلتية القديمة والجديدة مع وضع رمل ناعم (صويلج) فوقها لمنع تسرب المياه الى داخل الرقعة.
 - رفع الانقاض وتنظيف الموقع.
 - ازالة الحواجز والاقماع المرورية من الموقع بعد ان يبرد سطح الخلطة الاسفلتية ليكون جاهزا لمرور المركبات عليه، مع مراعاة شروط السلامة العامة أثناء الازالة.
- 2- حقن التشققات:** تعتبر عملية تعبئة الشقوق من العمليات المهمة جدا لانها تؤدي إلى منع تسرب المياه إلى طبقات الرصف السفلية ويتم تعبئة الشقوق باستخدام المستحلب الاسفلتي أو الإسفلت المخفف مع الإشارة إلى أن الأول هو الأفضل للشقوق الضيقة في حين يتم استخدام الإسفلت المعدل المضاف إليه ألياف أو إسفلت مطاطي لتعبئة الشقوق الكبيرة و تتم هذه العملية وفق الخطوات التالية:
- اغلاق المنطقة المراد حقنها وذلك باستعمال الاقماع والحواجز والشواخص المناسبة التي تدل على وجود موقع عمل، مع عمل التحويلات المرورية المناسبة لضمان انسيابية المرور وللحفاظ على السلامة العامة.
 - تنظيف التشققات تنظيفا جيدا من الغبار والأتربة بواسطة الهواء المضغوط أو بواسطة المكانس اليدوية.
 - ملئ التشققات بمادة اسفلتية لاصقة مثل (R.C250) أو اية مادة أخرى مناسبة لملئ التشققات، بواسطة آلة أو ابريق حقن.
 - ازالة المادة الاسفلتية الموجودة على جوانب التشققات بواسطة الاداة المناسبة.
 - رش رمل ناعم (صويلج) فوق المادة الاسفلتية التي تم حقنها داخل التشققات.

- دحل المنطقة التي تم حقنها بواسطة مدحلة كاوشوك.

- تنظيف الموقع.

- ازالة الحواجز والاقماع المرورية من الموقع، مع مراعاة شروط السلامة العامة اثناء الازالة.

3- معالجة نرف الإسفلت :

يحدث نرف الإسفلت عادة في الطقس الحار حيث يشير إلى وجود نسبة عالية من الإسفلت و تتم المعالجة وفق الخطوات التالية:

- تنظيف المساحة المطلوب معالجتها من الأتربة و المخلفات.

- تسخين الحصويات المراد إضافتها إلى درجة 150 درجة مئوية.

- إضافة الرمل أو الحصويات الناعمة فوق المساحة المتأثرة بالنرف.

- الرص باستخدام مداخل مطاطية.

- التخلتص من الحصويات الزائدة.

4- صيانة أكتاف الطريق:

تتضمن صيانة الأكتاف تعديل السطح أو التسوية أو تحسين التدرج ويتم استخدام الغريدر بحيث يتم إضافة الحصويات ثم يتم الرص بعد إضافة الماء، مع تجنب حرث الأكتاف لتقادي التأثير على استقرار المقطع العرضي للطريق.

المراجع:

• Pavement Maintenance Management For Roads And Streets Using

The PAVER System

• Pavement Evaluation By Pavement Tools Consortium (PTC)

• Flexible Pavement Surface Distresses By Arab Center For Engineering

Studies (MAY,2008) Amman-Jordan.

- **Distress Identification Manual for the Long-Term Pavement**

Performance Program (Fourth Revised Edition) By Federal Highway

Administration (FHWA) (<http://www.tfhr.gov>).

- دليل صيانة الطرق. امانة عمان الكبرى (1987 و 2008)

- صيانة الطرق . الدكتور مهند طلال العفاش - جامعة دمشق

إدارة الأزمات

محمد احمد سلمان أبو سمهدانه

الملخص

الأزمات عادة تقع بصورة فجائية، وقد تكون لها مؤشرات تنذر بها، لكن وقوعها الفجائي قد يُصعب عملية اتخاذ الإجراءات المناسبة في حينها، بالتالي تبدأ خصائص الأزمة بالظهور من ناحية تأثيرها على النظام واختلاله أو تسببها في أضرار مالية وبشرية، وقد تقود لظهور مشكلات أخرى مصاحبة لا توجد ازائها أية استعدادات أو استراتيجيات للتعامل.

وتتعدد مستويات الأزمات بحسب مستويات تأثيرها، فمنها ماله تأثير على الدول أو الحكومات ومنها ماله تأثير مباشر على مؤسسة أو قطاع أو إدارة بعينها.

هناك أسباب لوقوع الأزمات، وكل أزمة لها بواعثها الخاصة، لكن في العموم يمكن حصر هذه الأسباب في ثلاثة تصنيفات كالآتي: أولاً العنصر البشري ثانياً: الأسباب الإدارية: ثالثاً: أسباب خارجة عن الإرادة: والمقصود بها الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين وتفشي الأوبئة أو الوقوع في محيط متأزم بالحروب والتوترات بالتالي تنعدم البيئة الآمنة.

الكلمات الدالة : الأزمة ، إدارة الأزمة

ABSTRACT

Crises usually occur suddenly, and they may have warning signs, but their sudden occurrence may make it difficult to take appropriate measures in a timely manner. Therefore, the characteristics of the crisis begin to appear in terms of its impact on the system and its disruption or causing financial and human damage, and it may lead to the emergence of other accompanying problems that are not There are no preparations or strategies for dealing with it.

The levels of crises vary according to their levels of impact. Some of them have an impact on countries or governments, while others have a direct impact on a specific institution, sector or administration.

There are reasons for the occurrence of crises, and each crisis has its own motives, but in general, these reasons can be limited to three classifications as follows: First, the human element. Second: administrative reasons:

Third: Uncontrollable causes: what is meant by natural disasters such as earthquakes, volcanoes, outbreaks of epidemics, or falling into an environment crippled by wars and tensions, as a result of which there is no safe environment.

KAY WORDS :critical .critical managemen

تمهيد

أصبحت الأزمات سمة أساسية للمنظمات المعاصرة في البيئة الديناميكية التي تشهد تغييرات متسارعة بشتى مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فضلا عن اشتداد المنافسة والتحديات التي تواجه تلك المنظمات. وتؤثر أزمات العمل في استمرارية المنظمات وتهدد بقاءها وقدرتها على المنافسة مما يعرضها للانهايار والزوال. أن النجاح في إدارة الأزمات التي تتعرض لها المنظمات والتصدي لأهم المخاطر والتحديات المترتبة عليها يستند في جوهره على مجموعة من الدعائم الرئيسة يأتي في مقدمتها المعلومات، لذا لا بد أن تكون المعلومات المحاسبية احد العوامل الأساسية التي تقلل عدم التأكد وتزيد درجة الثقة في القرار لمواجهة تلك الأزمات والعمل على تقليل آثارها وتوفير إمكانية القضاء عليها قبل وأثناء حدوثها، ولتحقيق ذلك ينبغي أن تكون نظم المعلومات المحاسبية قادرة على تقديم ما تحتاجه جميع المستويات الإدارية من معلومات مفيدة وتزويدها في الوقت المناسب، لذا أصبح نجاح نظم لضمن الإدارة المعلومات المحاسبية أمرا الناجحة حيويًا للأزمات والتعامل معها.

ويبدأ النجاح في إدارة الأزمات بالتخطيط الجيد لها ومراعاة تحديد الأهداف والتأكد من فهم الأفراد المحيطين بالأزمة بأبعادها المختلفة، وكذلك التنسيق مع الجهات الأخرى التي تتعلق بالأزمة، مراعاة الدقة عند اتخاذ القرارات المختلفة، إضافة إلى إعداد سيناريوهات و تصورات متعددة لمواجهة الأزمة وحلها وذلك بعرض ما يمكن أن يحدث من تطورات باستخدام أسلوب الانطلاق الفكري الذي يتيح إعطاء تصورات لمسارات مختلفة للآزمة وردود الفعل الممكنة، وتخييل النتائج التي تترتب عليها

تمر الأزمات بعدة مراحل تحدد منحى تطورها وصولاً إلى نزول مؤشر خطرها أو أثرها السلبي بدل تصاعده في حال نجاح التعامل معها. البداية تكون عبر ظهور بوادر الأزمة، وهي تمثل مؤشراً أو إنذاراً مبكراً، تعقبها مرحلة تسمى

بـ"نمو الأزمة" وفيها تزيد حدتها وعادة تكون نتيجة قرارات سريعة بعضها لم يتم استشراف تداعياتها، بعدها تدخل أخطر مراحل الأزمة وهي مرحلة "النضوج" بحيث تتفاقم الأضرار وتتعدد الملاحظات وربما تتداخل عوامل أخرى معها، وهنا تستدعي عمليات تدخل مدروسة ومخطط لها بعناية، وإن كتب لهذه العمليات النجاح فإن الأزمة تدخل مرحلة "الانحسار" ومن ثم تبدأ بالتلاشي وتخفي مظاهرها وتأثيراتها بالتدرج.

نشأة مفهوم إدارة الأزمات

تحظى إدارة الأزمات باهتمام متزايد في العلوم الإدارية وهي من المفاهيم الحديثة التي نشأت في الإدارة العامة. وذلك للإشارة إلى دور الدولة واهتمامات الحكومات في مواجهة الظروف الطارئة والكوارث العامة المفاجئة، ولكن سرعان ما نما هذا المفهوم في مجالات العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة والحادة، مثل أزمة الصواريخ الكوبية وأزمة الشرق الأوسط، وقد اتسع مفهوم إدارة الأزمات (رسلان، 1994: 26) وعاد مرة أخرى ليزدهر في علم الإدارة كأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية والمنظمات العامة، لإنجاز مهام عاجلة أو لحل مأزق طارئ (مهنا، 2002: 55).
فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة، وبحث آثارها في كافة المجالات.

مفهوم إدارة الأزمات

تعدُّ إدارة الأزمات من الموضوعات الحديثة نسبياً في ميدان العلوم الإدارية، ولهذا المفهوم مُسمّيات مُتعدّدة منها: سيكولوجية الأزمة، وإدارة الأزمات، والتدخل في الأزمات (أبو شنب، 2009).
اختلف الباحثون حول تعريف الأزمة تبعاً لاختلاف المجالات والمستويات التي تناولوها في دراساتهم، وقد وردت العديد من التعريفات لمفهوم الأزمة خاصة على المستوى التنظيمي.
فقد وصفها (Phelps 1986) بكونها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤدي إلى الإخلال بنظام العمل المتبع في المنظمة مما يضعف مركزها التنافسي ويتطلب منها تحركاً سريعاً واهتماماً شديداً، وعليه يمكن تصنيف أي حدث بأنه أزمة استناداً إلى درجة الخلل الذي يتركه هذا الحدث في سير العمل الاعتيادي للمنظمة.
ويصفها (Coombs 2011) بأنها حدث لا يمكن التنبؤ به وتهدد توقعات أصحاب المصالح ويمكن أن تؤثر بشكل خطير في أداء المؤسسة وتولد نتائج سلبية.
أما (الأعرجي ودقاسمة، 2000) فيعرفان الأزمة على أنها حالة غير عادية تخرج عن نطاق التحكم والسيطرة، وتؤدي إلى توقف حركة العمل أو هبوطها إلى درجة غير معتادة، بحيث تهدد تحقيق الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وفي الوقت المحدد لذلك.
كما عرفها (الحيالي، 2011) على أنها حدث استثنائي أو مفاجئ قد يؤدي إلى فرص ونتائج مرغوب فيها نحو التقدم والنجاح، أو قد يقود المنظمة إلى نتائج تهدد حياتها.

ويرى (Anagnos and Mitroff, 2001) أن الأزمة هي حدث يؤثر أو له احتمال التأثير في المنظمة ككل. وتأسيساً على ما تقدم يمكن القول أن الأزمة هي حالة غير مألوفة أو متوقعة يكتنفها عدم التأكد تؤدي إلى الخلل بالأعمال الاعتيادية للمنظمة وتهدد قدرتها على البقاء والاستمرار.

وأورد (صادق، 2002) تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها "المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة، وتشمل مهمة المديرين المسؤولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل".

أمّا (عليوه، 2004)، فعرفها بأنها "تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات كما أوضح (صدام، 2004) هو: "علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات".

وعرف (أبو قحف، 1999) علم إدارة الأزمات على أنه "عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة وبقائها في السوق".

وعرفه (شريف، 1998) بأنه: العملية الإدارية المستمرة التي تهتم بالأزمات المحتملة وإعداد الموارد للتعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية، ودراسة أسباب الأزمة لاستخلاص النتائج لمنع حدوثها أو تحسين طرق التعامل معها مستقبلاً".

ويرى (مهنا، 2008) أن إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها .

وتتمثل أيضاً بقدرة المنظمة في التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع العمليات الموقفية، لتقليل المخاطر قدر المستطاع، وتقليل المخاطر على الملكيات العامة والملكيات الخاصة الناجمة عن وقوع الأزمة، وتقليل الآثار السلبية على عمليات وأعمال المنظمة (أبو فارة، 2009: 59) وقد تتمثل بالقدرة على التنبؤ المنظم والتهيؤ لمشكلات سوى كانت خارجية أم داخلية التي تحدد بجدية سمعة المنظمة وربحياتها ووجودها.

وقد تكون بشكل استراتيجيات وخطط واساليب تتبعها المنظمات وإدارتها لمواجهة الحالات غير الاعتيادية التي تحدد أهداف وأنشطة المنظمة (اللوزي، 1999: 199)، فيما تعد نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات الأزمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ بآماكن واتجاهات الأزمة المتوقعة وبيئة المناخ المناسب للتعامل معها.

من خلال استعراض المفاهيم المختلفة لإدارة الأزمات، يمكن للباحث إيجازها بأنها هي التي تنطوي على عملية تحديد وتنبؤ المخاطر المحتملة، ثم إعداد الخطط لمواجهة هذه المخاطر لمجابهتها، وتقليل خسائرها بأقصى درجة ممكنة، ثم تقييم القرارات والحلول الموضوعية.

يرى الباحث أن إدارة الأزمات هي عملية إدارية مستمرة التي تهتم بالتنبؤ بالأزمات المحتملة عن طريق الاستشعار ورصد المتغيرات البيئية الداخلية أو الخارجية المولدة للأزمات، وتعبئة الموارد والإمكانات المتاحة لمنع أو الإعداد للتعامل مع الأزمات بأكبر قدر ممكن من الكفاءة، والفاعلية، وبما يحقق أقل قدر ممكن من الأضرار للمنظمة وللبيئة وللعاملين

أسبابُ نشوءِ الأزماتِ

لكل أزمةٍ مُقدّمات تدلُّ عليها، وشواهد تشير إلى حدوثها، ومظاهر أوليّة، ووسطى، ونهائية تعزّزها، ولكل حَدَثٍ أو فعلٍ تداعيات وتأثيرات، وعوامل تفرز مستجدات، وتتنوع أسباب نشوء الأزمات باختلاف أنواعها ومجالاتها وأصنافها، فمنها ما هو خارج عن قدرات الإنسان، ويرجع إلى أسباب خارجيّة، وفيها ما يتعلق بالبيئة الداخليّة التي تكون وفق إرادة الإنسان، ومنها ما يتعلّق بمجالات مختلفة: أسباب فرديّة، اجتماعيّة، إداريّة (أحمد، 2012). تساهم المعرفة بأسباب الأزمة في تحقيق استجابة صحيحة تتجلّى في اتّخاذ قرارٍ فاعلٍ وسريع، ولكل أزمةٍ أسبابٌ تنتج عنها أهمّها (ماهر، 2006):

1. سوء الفهم: بسبب الخطأ في استقبال وفهم المعلومات المتوافرة عن الأزمة نتيجة قلّتها أو تداخلها.
2. سوء التقدير: بسبب الشك في المعلومات أو إعطاء قيمة للمعلومات مبالغ فيها، نتيجة الثقة الزائدة بالنفس.
3. سوء الإدارة: بسبب العشوائيّة أو الاستبداد الإداريّ أو عدم وجود أنظمةٍ للعمليات الإداريّة.
4. تعارض المصالح والأهداف: بسبب اختلاف شخصيّة أو اهتمامات أو ميول أطراف الصراع، ومن ثم أهدافهم ووسائل تحقيقها.
5. الأخطاء البشريّة: بسبب ضعف قدرة ورغبة أطراف الأزمة على التعامل معها، لغياب التدريب أو قلّة الخبرة أو انخفاض الدافعية.
6. الشائعات: بسبب استخدام المعلومات الكاذبة والمُضلّلة في توقيت ومناخ من التوتر والقلق يؤدي إلى الأزمة، بسبب انعدام الحقائق لدى الجمهور أو تخبط المسؤولين.
7. اليأس: بسبب الإحباط أو عدم القدرة أو فقدان الأمل في حلّ المشكلات والذي يعزى إلى القمع الإداري أو التدهور في الأنظمة الإداريّة.
8. الرغبة في الابتزاز: بسبب تعرّض مُتخذ القرار لضغوط نفسيّة وماديّة وشخصيّة واستغلال أخطائه من أجل صنع أزمة، ويحدث ذلك نتيجة لغياب الوازع الديني والأخلاقي.
9. انعدام الثقة في الآخرين وفي المنظّمة بسبب الخوف أو الاستبداد أو عدم كفاءة الإدارة.
10. الأزمات المفتعلة: ويتم افتعالها للتصويه على أزمات أكبر.

تصنيفُ الأزماتِ

لا تخلو الأزمات من تصنيفات اتّجه إليها الكثير من الاقتصاديين، أهمّها (الرويلي، 2011):

أولاً: من حيث المضمون والمجال:

(أزمة سياسية - أزمة اقتصادية - أزمة اجتماعية - أزمة نفسية - أزمة بيئية).

ثانياً: من حيث النطاق الجغرافي:

(أزمة محلية - أزمة قومية - أزمة وطنية - أزمة إقليمية - أزمة دولية).

ثالثاً: من حيث العمق والنشاط:

(أزمة سطحية غير عميقة - أزمة عميقة وجوهرية هيكلية التأثير) (عام قطاع الدولة) (خاص القطاع التجاري الخاص)

الخصائص الأساسية للأزمات:

- تطرق عدّة مؤلّفين للكتابة عن الخصائص الأساسية للأزمات (الرويلي، 2011؛ أبو عرقوب، 2020):
- أ. المفاجأة العنيفة: عند انفجارها واستحواذها على اهتمام جميع الأفراد والمؤسسات المتصلة بها أو المحيطين بها. حيث تحدث الأزمة في أي زمان أو مكان دون سابق انذار وعدم توفر المعلومات لذلك يصعب على صاحب القرار الاحاطة بكل المعلومات عن الأزمة واتخاذ القرار الصائب وتصاعد الأحداث بحيث تنتسج دائرة الأزمة وتنتشر الإشاعات في حالة عدم توفر معلومات دقيقة وصحيحة عن تطورات الأزمة، وفقدان السيطرة الجمهور والمعلومات الأزمة والأوضاع المتفاقمة مما يولد القلق والذعر للإدارة والموظفين والجمهور ويتسبب في زيادة الإرباك والفوضى للجميع فتصبح الإدارة عاجزة عن اتخاذ القرار الصحيح للتعامل مع الأزمة وزيادة تركيز الجمهور الخارجي وسائل الاعلام التقليدية و الحديثة على إدارة الأزمة نقدا و اتهاما.
 - ب. التعقيد والتشابك والتداخل والتعدد: في عناصرها وعواملها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة لها. التعامل مع الجمهور بعقلية الإحاطة (سياسة الصمت، لا تعليق على الأحداث) فعندما يشعر فريق الأزمة بأنه أحيط به من الجمهور الداخلي والخارجي والإعلام يصمت صمتا مطبقا .
 - ج. نقص المعلومات: عدم وضوح الرؤيا لدى مُتخذ القرار، ووجود ما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات يسلك، وماذا يخفيه له هذا الاتجاه من أخطار مجهولة سواء في حجمها أو في درجة تحمل الكيان الإداري.
 - د. سيادة حالة من الخوف: من المجاهيل التي يضمها إطار الأزمة.
 - هـ. ضيق الوقت: فالحدث المفاجئ لا يتيح وقتاً كافياً للرعاية والاستجابة، والردّ عليه يجب أن يكون سريعاً للغاية؛ لما يمثله من تهديد للمصالح القومية، كما أنّ الاستعداد لا يكون كافياً للمواجهة.
 - ح. التهديد: وهي الإجراءات والأفعال التي تصدر من فردٍ أو مجموعة أفراد بالإنارة أو القول أو الفعل من أجل الاستجابة لمطالب معينة، أو شروط مُحددة يسعى الطرف الأول لتحقيقها من قبل الطرف الثاني مثل: التلويح باستخدام القوة عند عدم الاستجابة لهذه المطالب، ومن هنا تبدأ الأزمة.
- أمّا (العوضي، 2020)، فيرى أنّ أهمّ خصائص الأزمات ما يأتي:
- 1- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة
 - 2- تتميز بدرجة عالية من الشكّ في القرارات المطروحة .
 - 3- تسود فيه ظروف عدم التأكد، ونقص المعلومات، ومديرو الأزمة يعملون في جوّ من الريبة والشكّ والغموض وعدم وضوح الرؤية.
 - 4- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ.

- 5- التهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل انهيار الكيان الإداري أو سمعة وكرامة مُتخذ القرار .
- 6- المفاجأة والسرعة التي تحدث بها، ومع ذلك قد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة.
- 7- التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة، والمُهمّة وغير المُهمّة، واتّساع جبهة المُواجهة.

الأساليب الإدارية لمواجهة الأزمات:

هنالك مجموعة من الطرق والأساليب في التعامل مع الأزمات في كل مراحلها منها ما هو تقليدي مثل إنكار الأزمة وإظهار صلابة الموقف، وكبت الأزمة أو تأجيل الإعلان عنها، وإخماد الأزمة والصدام مع مسبباتها، وبخس الأزمة أو التقليل من شأنها، ومنها ما هو غير تقليدي ويعتمد على المنهجية العلمية مثل طريقة فرق العمل، وتجميع الموارد الاحتياطية الوقائية، وتصعيد الأزمة لفك تكتلها والتقليل من ضغطها، وتفتيت قوة الضغط للقوى المسببة للأزمة، ومحاصرة الأزمة ضمن مدى محدود.

وعلى الرغم من تعدد الأساليب والطرق المستخدمة لمواجهة الأزمة يظل الأسلوب العلمي هو الأكثر ضمانا للسيطرة على الأزمة من أي أسلوب آخر، ويعتمد هذا الأسلوب على ثلاث خطوات رئيسة في التعامل مع الأزمة وهي الدراسة المبدئية لأبعاد الأزمة لتحديد العوامل المشتركة في الأزمة، وأسباب نشوئها، وتحديد القوى المؤيدة والمعارضة، ونقطة البداية للمواجهة، ثم الدراسة التحليلية للأزمة إلى أكبر عدد ممكن من الأجزاء، ليتسنى إدراكها بشكل منتظم، وأخيرا التخطيط وإعداد السيناريوهات لمواجهة الأزمات (المذكور، 2011).

أبعاد إدارة الأزمات

تتميز إدارة الأزمة بعدّة أبعاد وحسب طبيعة موضوع الأزمة (الرهوان، 2004):

- 1- البعد الزمني: ويتضمّن تحديد متى بدأت الأزمة، والمدى الحالي الذي لا تزال قائمة خلاله وتوقعات استمرارها في المستقبل؛ لأنّ هذا التحديد الزمني يساعد على اقتراح السياسات والإجراءات التي تساهم في القضاء على الجذور التاريخية للأزمة ومواجهتها حالياً ومُستقبلاً.
- 2- البعد الموضوعي: ويعني معرفة موضوع الأزمة ونوعها، هل هي اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية، أم خليط من نوع أو أكثر من تلك الأنواع ؟ .
- 3- البعد التأثيري: بمعنى معرفة آثار الأزمة المباشرة وغير المباشرة.
- 4- البعد المكاني: ويعني هذا العنصر تحديد مكان نشوء الأزمة والمنطقة، ويساعد التعرف على البعد المكاني في وضع الخطّة وتحقيق الأهداف.
- 5- البعد البشري: ويتضمن هذا العنصر تحديد الأفراد الذين تشملهم الأزمة ونوعياتهم.
- 6- البعد المؤسسي: يتعلّق هذا الجانب بتحديد الجهات والأفراد الذي سيشاركون في اتخاذ الإجراءات، وتطبيق السياسات الإداريّة والتنظيمية اللازمة.

7- البعد البيئي: يقصد به التعرف على الظروف المحيطة للأزمة والتي تدخل ضمن أسباب نشوئها في المستقبل، وكذلك التعرف على المتغيرات المختلفة التي تسببت في نشوئها واستمرارها، ويمكن إضافة أبعاد أخرى لإدارة الأزمات: كالإنذار المبكر وغرفة عمليات الأزمة، بالإضافة إلى وضوح الرؤيا، والاستخدام الأمثل للموارد، وإيجاد البدائل، وتوفير المعلومات، والرضا الوظيفي، وتحديد النظم والبرامج.

العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات:

اتفق الباحثون ومنهم (عبودي، 2006) (وعليوه، 2004)، (وماهر، 2006) على أن إدارة الأزمات تحتاج إلى العوامل الآتية حتى تكون ناجحة:

- 1- وجود قاعدة بيانات شاملة ومتكاملة للمعلومات والبيانات لجميع أنشطة المنظمة.
- 2- فهم أهمية الوقت.
- 3- توفير نظام مراقبة مبكر وفعال للمخاطر.
- 4- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات من خلال تنمية القدرات وتعبئة الموارد المتاحة للمنظمة.
- 5- توفير نظام اتصالات فعال جداً.

مراحل إدارة الأزمات

يُعدُّ نموذج (Pearson & Mitroff 1993) من أشهر النماذج وأوضحها التي قدمها الباحثان، ويتكون النموذج من خمسة مراحل أساسية، وهي كما يأتي: (بالاطرش ومسروق، 2020)

أولاً: اكتشاف إشارات الإنذار: وهي مرحلة اكتشاف إشارات الخطر بوقوع أزمة، وتظهر تلك الإشارات مبكرة، وإنَّ عدم الانتباه إلى هذه الإشارات يؤدي إلى وقوع أزمة .

ثانياً: الاستعداد والوقاية: وهي مجموعة أساليب وقائية مطلوب اتخاذها في مرحلة اكتشاف الخطر، والوقاية تشمل اكتشاف نقاط الضعف والقوة من أجل اتخاذ اللازم بصددتها.

ثالثاً: احتواء الأضرار والحد منها: يتم في ظل هذه المرحلة إعداد وسائل وأساليب تحدُّ من الأضرار والخسائر ومنعها من الانتشار لتشمل الأجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد، وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمة على طبيعة الحادث الذي وقع .

رابعاً: استعادة النشاط: تتمثل هذه المرحلة بمقدار المنظمة على استعادة نشاطها وممارسة أعمالها الاعتيادية والعودة بوضعها إلى مرحلة ما قبل وقوع الأزمة.

خامساً: التعلم: آخر المراحل؛ حيث تقوم المنظمة بدراسة أسباب وقوع الأزمة وظروفها واستخلاص الدروس والعبر لضمان عدم تكرار مثل هذه الأزمة مستقبلاً.

نلاحظ أنَّ مراحل الأزمة تأخذ شكل نظام مفتوح، بحيث إنَّ كلَّ مرحلة تتأثر بالمرحلة السابقة وتؤثر في المرحلة التالية، ومن ثمَّ فإنَّ المجهودات المبذولة في كل مرحلة من مراحل الأزمة تحدد درجة فاعلية إدارة الأزمة ككل، وكلما كان التحكم في الأزمة جيداً كانت احتمالية تكرارها وتقادي وقوعها أقل، وكلما ضعف التحكم في الأزمة، ظهرت

مباشرة مع المرحلة الثالثة ومرحلة احتواء الأضرار والحدّ منها، ومن ثمّ المرحلة الرابعة، وهي مرحلة استعادة النشاط، إنّ مرحلة التعلّم تُعدّ أهم المراحل حيث إنّ المنظّمة أخذت العبرة والدروس وتعلّمت منها عدم الوقوع فيها وتكرارها.

الأساليب الحديثة لإدارة الأزمة

هي العملية التي تلجأ لها الإدارة العليا عند تعرض المنظمة لأزمة معينة وذلك خلال الاختيار الأمثل للاستراتيجية المناسبة لنوع وطبيعة الأزمة وهي مختلفة الأبعاد حسب الحالات والمراحل التي تمر بها، وتتعدد وتتّوَع الأساليب التي تعتمد عليها المنظمات بين ما هو تقليدي وما هو حديث و سيتم هنا ذكر اهم الأساليب الحديثة التي تطبقها المنظمات والتي سيتم اعتمادها في الدراسة الحالية.

أولاً: فريق العمل

وهي من أكثر الطرق استخداماً في الوقت الحالي حيث يتطلب الأمر وجود أكثر من خبير ومتخصص في مجالات مختلفة، ويضم كافة التحقيقات ذات العلاقة بالأزمة لتجنبها.

إن فريق إدارة الأزمات هو مجموعة من الأفراد يتم اختيارهم بعناية تامة وبصورة دائمة أو مؤقتة، ويكونون ذوي إمكانيات أو خبرات تؤهلهم للتعامل مع الأزمة، وتكون مهمتهم استشعار إشارات الإنذار والتخطيط لمواجهة الأزمات المتوقعة، ومواجهة وتتبع آثار الأزمة وردود أفعال الرأي العام والصحافة والجهات المعنية وأخيراً استخلاص الدروس المستفادة من الأزمة، ويتصدى فريق إدارة الأزمات بما تتوفر لديه من إمكانيات التفكير والابتكار لإفرازات الأزمة الجديدة والمتغيرة في كل مرة، ويمثل ذلك نقطة انطلاق في التعامل مع الأزمات وإتاحة الفرصة ليس للسيطرة عليها فقط بل واستثمارها لصالح الكيان المتأثر بالأزمة (الزعيبي، 2014: 380).

ثانياً : تفتيت الأزمة

وهذا يتم بتفتيت الأزمة إلى أجزاء صغيرة ليسهل التعامل معها ويتم خلال الاصطدام كإعطاء البدائل، والتفاوض مع كل فريق.

وهي من أفضل الطرق للتعامل مع الأزمات ذات الضخامة والشدة، ويتم تفتيت الأزمة في حالة النجاح في الوصول الى معرفة تفصيلية ودقيقة بكافة القوى المشكلة لتحالفات الأزمة ودراستها، وتحديد إطارات المصالح المتعارضة، ومن ثم ضرب وحدة هذه التحالفات بإيجاد طرق بديلة لكل اتجاه وتحويل الأزمة الكبرى الى أزمات مفتتة، لا تمتلك الضغط العنيف الذي تملكه سابقاً. وإن نجاحها يعتمد على معرفة كاملة بجميع الاطراف التي تقف وراء الأزمة وتدعمها ويتطلب تحديد المنافع والمطالب التي يمكن ان تقتنع وتكتفي بها هذه الاطراف، وتحديد مجالات وافاق الاختلاف والتعارض بين قوى الأزمة، والعمل على الاستجابة الجزئية والمرحلية لبعض تلك المطامع وصولاً الى اهداف إدارة المنظمة في التغلب على الأزمة وإزماتها الفرعية الصغيرة (الالوسي؛ وبدوي، والكعبي: 2019).

ثالثاً: احتواء الأزمة:

يتم محاصرة الأزمة في نطاق ضيق ومحدود ومن الامثلة على ذلك: الازمات العمالية حيث تستخدم طريقة الحوار كالتفاهم مع قيادات تلك الازمات بالشكل الذي يؤدي إلى التقليل من أخطارها (الظاهر، 2009).

رابعاً: تفريغ الأزمة:

ويتم فيها إخراج ما في نفوس مصادر قول الازمة عن طريق عمل فتحات جانبية حول الأزمة تقوم بمثابة بتخفيف الضغط (توفيق، 2004، 90).

خامساً: تحويل مسار الأزمة:

يستخدم هذا الأسلوب في الأزمة العنيفة التي لا يمكن إيقاف تصاعدها فيعتمد تحويل مسارها إلى مسارات أخرى بديلة يسهل احتوائها (سيسو، 2009، 934)، وذلك من خلال خلق روح التحدي وروح الفريق الواحد لدى الافراد لتعويض الخسائر وتحقيق افضل النتائج. وتستخدم في حالة الازمات البالغة والتي لا يمكن وقف تصاعدها او التعامل مع قوة الدفع المولدة لضغوطها، وهنا لابد من تغيير مسار الأزمة الى مسارات بديلة، كمحاولة لتحقيق نتائج طيبة تعويضاً للخسائر التي افرزتها الأزمة وذلك من خلال تغيير مسارها. ويركز التكتيك المستخدم فيها على خلق مسارات فرعية للازمة، او تصدير الأزمة لخارج المجال الازموي، او استثمار نتائج الأزمة بشكلها الجديد لتعويض الخسائر السابقة (محمد، 2007، 101).

سادساً: الاحتياط التعبوي

وتعتبر من اهم الأساليب المستخدمة في معالجة الازمات فحيث تلجأ اليها المنظمات الصناعية عندما تكون بحاجة الى المواد الخام لاستدامة عمليات الانتاج وبذلك يمكننا من مواجهة الأزمة النقص بالمواد الخام(الصيرفي، 2008). تلجأ إليه المنظمات الصناعية التي تحتاج إلى مواد خام لعمليات الإنتاج وبذلك يمكننا مواجهة أزمة النقص بالمواد الخام .

ويمكن ان تحقق المنظمة الاحتياطي التعبوي في مجالات متعددة منها (الالوسي؛ بدوي والعكيدي، 2019، 592):

- 1- إدارة الأفراد، بحيث هناك تهيئة وتدريب لعناصر إدارية جديدة قادرة على تحمل المسؤولية إذا فقدت المنظمة احدا من افراد ادارته الحالية لاي سبب كان.
- 2- في الشؤون المالية، إذ يمكن المنظمة من مواجهة الأزمات ذات الجوهر المالي.
- 3- في بدائل التكنولوجيا، وهذا يمكن المنظمة من التعامل بنجاح مع الازمات التي تواجه المنظمة لاسباب تكنولوجيا، مثل ضرورة الاستغناء عن جزء من العاملين بسبب استخدام تكنولوجيا حديثة جديدة
- 4- في المختصين، ينبغي توفر احتياطياً تعبويّاً من المختصين في مجال اعمال المنظمة المختلفة لمواجهة أي نقص طارئ، وحتى لا يقود هذا النقص الى وقوع ازمه

5- في المواد الخام، هذا الاحتياطي التعبوي يواجه الازمات التي تتعمق بنقص التزود بالمواد الخام، او الانقطاع الكلي من الامداد المطلوب من المواد الخام او المواد الداعمة لعملية الانتاج مثل الوقود والكهرباء والمياه وغيرها. ويجب التأكيد ان تحديد الاحتياطي التعبوي المطلوب اذ يجري تحديده في ضوء التحليلات والدراسات التي يقوم بأعدادها فريق إدارة الازمات في المنظمة.

المراجع باللغة العربية

- أبو رمان، سامي بشير (2016)، أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الازمات، *المجلة الاردنية في إدارة الاعمال، المجلد 12، العدد 3، الاردن*
- أبو شنب، ماجد محمد علي (2009). إدارة الأزمات، الشبكة الإلكترونية، متوفر : <http://www.minshaw.com/other.r/shareef.htm>
- أبو عرقوب، ابراهيم احمد (2020)، دور العلاقات العامة في إدارة الازمات، مجلة دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(47)، 566-570
- أبو فارة، يوسف (2009)، إدارة الأزمات مدخل متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو قحف، عبد السلام (1999). سياسات الأعمال والإدارة الاستراتيجية، القاهرة: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- أحمد، إبراهيم أحمد (2001)، إدارة الأزمة التعليمية: منظور عالمي. الاسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر و النشر و التوزيع
- الاسمري، عبد العزيز سعيد (2012)، الإدارة الاستراتيجية للازمات في ضوء الفكر الإداري المعاصر، ط2، الاسكندرية.
- الألوسي، عبد الوهاب عبد الفتاح؛ وبدوي، نسرین عبد الله؛ والعكدي، سوسن إبراهيم (2019)، المتطلبات الأساسية لنجاح التخطيط الاستراتيجي ودورها في استراتيجيات إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركة العامة لمعدات الاتصالات والقدرة، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 11(26): 583-601.
- بن زرعة، سوسن بنت محمد، (2014). مدى توفر خصائص المنظمة المتعلمة في جامعة الاميرة نورة عبد الرحمن من وجهة نظر رئيسات الاقسام الاكاديمية، *المجلة الدولية للتربية المختصة*، المجلد (3) العدد (1)
- توفيق، عبد الرحمان (2004). إدارة الازمات : التخطيط لما قد لا يحدث، بميك للطباعة، القاهرة، مصر
- جاد الله، محمود (2010)، إدارة الأزمات، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حريم، حسين، (2006)، مبادئ الإدارة الحديثة، النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حنتوش، مصطفى أكرم (2021). دور خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، بحث تطبيقي على مجموعة من الكليات الأهلية، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، العدد 129: 159-182
- حورية بالاطرش، فاطمة مسروق (2020)، إدارة الأزمات في مستشفى بوضياف في ظل جائحة كورونا، دراسة

- ميدانية لعينة من الإداريين، والأطباء والمرضى، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 9(2).
- الخضري، محسن (2003). إدارة الأزمات: علم امتلاك القوة في أشد لحظات الضعف، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة.
- درة، عبد الباري، وجودة، محفوظ (2011)، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، منحى نظامي، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- رسلان، نبيل (1994). منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة، مجلة الإدارة، عدد 3، ص 26.
- الرهوان، محمد (2004)، التخطيط لمواجهة الأزمات والكوارث، القاهرة: دار أبو المجد للطباعة.
- الزعبي، ميسون طلاع (2014). درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة دراسات، العلوم التربوية، مجلد (4) الملحق (1)، 379-397.
- السكرانة، بلال خلف (2015). إدارة الأزمات، الطبعة الأولى، الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن
- سيسو، فؤاد حمدي (2010). محددات إدارة الأزمات الاقتصادية والمالية والمصرفية، اتحاد المصارف العربية للنشر والتوزيع
- الشوايش، مصطفى نجيب، (2013)، وظائف الإدارة الحديثة، دار الفرقان للنشر والتوزيع، الأردن.
- شريف، منى صلاح الدين (1998)، إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء، القاهرة: البيان للطباعة والنشر.
- الشعلان، فهد أحمد (2012)، إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات، مطابع أكاديمية نايف للعلوم الأمنية. الرياض.
- صادق أمنية مصطفى (2002) إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات، القاهرة: الدار المصرية للنشر والتوزيع.
- صويص، محمد إبراهيم كامل؛ وعابدين، إبراهيم عبد سليم (2018)، دور استراتيجية التنمية والتدريب في إدارة الأزمات بشركة توزيع الكهرباء في قطاع غزة، دراسة ميدانية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة فلسطين التقنية خضوري، 2(8): 231-247
- الصيرفي، محمد (2008). إدارة الأزمات، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- الظاهر، نعيم (2009). إدارة الأزمات، عالم الكتب الحديث للنشر، أربد. الاردن.
- عباس، علي (2006)، مبادئ الإدارة العامة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- عبد الرحمن، ايمان (2019). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: حالة جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث: العلوم الإنسانية. 7(33): 1097-1122.
- عبوي، زيد (2007)، إدارة الأزمات، دار كنوز المعرفة، الطبعة الأولى، عمان.
- عليوة، السيد (2009) إدارة الأزمات في المستشفيات، ايتراك لنشر و التوزيع، القاهرة، مصر
- عليوه، السيد (2004)، إدارة الأزمات والكوارث مخاطر العولمة والإرهاب الدولي، سلسلة دليل صنع القرار، ط2، القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.
- العوضي، عادل خير الله، والعوضي، فايزة خير الله (2020)، أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي للشركات الدولية الكويتية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 81: 33-122.

- العوضي، عادل خير الله، والعوضي، فايزه خير الله (2020). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي للشركات الدولية الكويتية، *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 81:33-122.
- القرص، عبد الفتاح علي محمد (2021). مدى تطبيق إستراتيجيات إدارة الأزمات في الشركات اليمنية لصناعة الأدوية، *مجلة كلية العلوم الإدارية والإنسانية ، جامعة الرازي*، 2(1): 5-40.
- قطيش، نواف(2009). إدارة الأزمات، دار الراجية للنشر ، عمان.
- ماهر، أحمد (2006) ، ادارة الأزمات. الدار الجامعية ،الأسكندرية، مصر
- مثنائي، بلال احمد ؛والقضاة، نضال فواز ،وذيابات، خالد محمد(2021) . دور التفكير الاستراتيجي في إدارة الأزمات في شركة كهرباء محافظة اربد. *مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية* ، 2(29): 261،290
- محمد، عادل صادق (2007). الصحافة وإدارة الازمات مدرسة الصحافة، جامعة سوهاج: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- محمود، مها حسين إبراهيم (2017). أثر استراتيجيات إدارة الأزمات الحديثة على الأداء التسويقي، *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية* ، 8(2):710-735.
- المذكور، مريم أحمد عبد الله (2011). واقع إدارة الأزمات بالمؤسسات التعليمية بدولة الكويت في ضوء الاتجاهات الإدارية المعاصرة ، *المجلة التربوية* . 25 (100) . الجزء الأول . 15-85 .
- مهنا، نصر(2008)إدارة الأزمات والكوارث ،دار الفتح للنشر الإسكندرية.

المراجع باللغة الإنجليزية

- Askeri, P. S. M. (2021). The role of crisis management strategies in marketing performance: Survey of the opinions of a sample of managers working in private banks in Sulaimaniyah city–Kurdistan province Iraq. *The Scientific Journal of Cihan University–Sulaimaniya*. 5(1)، 248–272.
- Austino, O oparanma (2014) Crisis management to ensure effective and continuous performance، <http://www.researchgate.net>، March 2014.
- Christine ، Silva (2016) How is personality linked to performance in crisis management. HR strategies and guidance for 2021.
- Jaffar. Y. (2017). The Impact of Strategic Planning in Crisis Management، Empirical Study of Public Institutions in the Area of Jerusalem Suburbs. *Al Aqsa University Journal–Humanities Series، Palestine*. 21(1)، 293–324.

Kapucu, Naim & Yusuf Ustun (2018), Collaborative Crisis Management and Leadership in the Public Sector, *International Journal of Public Administration* 41(7): 548–561

Karatepe, O.M., Aboramadan, M. and Dahleez, K.A. (2020), "Does climate for creativity mediate the impact of servant leadership on management innovation and innovative behavior in the hotel industry?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2497–2517.

Rush, Madeleine (2015). Crisis communication in the digital age: Harnessing the power of social media, PhD thesis, University of Minnesota, School of Journalism and Mass Communications, USA..

Sewify, Abeer Mokhtar (2021). The impact of crisis management strategies on organizational health: field study in the banking sector in Assiut Governorate, *Journal of Risk & Crisis Management*, 3(2): 65 – 98

Shaer, N. (2018). Managing Egyptian Five–Star Hotel during Times of Crisis. *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality*. 12(1), 210–232.

Vukajlvić, V, Simeunović I., Beraha I. & Brzaković M. (2019). Importance of information in crisis management –statistical analysis. Original Scientific paper .47(3):37– 53.

الأعمال التطوعية ودور البلديات في تعزيزها

ميسون أحمد هواوشة

مجلس خدمات ذيبان

الملخص:

العمل التطوعي هو جانب مهم من جوانب المجتمع يوفر العديد من الفوائد للأفراد والمجتمع. إنه شكل من أشكال العمل يتم بدون أجر ، مدفوعًا بالرغبة في مساعدة الآخرين أو المساهمة في قضية ما. يمكن للبلديات أن تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز وتسهيل العمل التطوعي ، نظرًا لقربها من المجتمعات والموارد.

إحدى الطرق الأساسية التي يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي هي من خلال إنشاء البرامج والمبادرات التي تشجع المواطنين على التطوع. على سبيل المثال ، يمكن للبلديات تنظيم الأحداث المجتمعية التي تتطلب مساعدة المتطوعين ، مثل حملات التنظيف ، أو الأحداث الخيرية ، أو حملات الطعام. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات تقديم الدعم لمجموعات المتطوعين الحالية من خلال تقديم موارد مثل التدريب والتمويل والإمدادات.

يمكن للبلديات أيضًا تسهيل التواصل بين المتطوعين والمنظمات التي تحتاج إلى مساعدتهم. من خلال العمل كجسر بين مجموعات المتطوعين والمنظمات المحلية ، يمكن للبلديات أن تضمن توجيه المتطوعين إلى المناطق التي تشتد فيها الحاجة إلى مهاراتهم ومواهبهم.

الدور المهم الآخر الذي يمكن أن تلعبه البلديات في تعزيز العمل التطوعي هو زيادة الوعي حول فوائد التطوع. يمكن للبلديات استخدام قنوات الاتصال الخاصة بها ، مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو الصحف المحلية ، لتسليط الضوء على مساهمات المتطوعين ومشاركة قصص النجاح. من خلال عرض تأثير العمل التطوعي ، يمكن للبلديات أن تلهم المزيد من المواطنين للمشاركة والمساهمة في مجتمعاتهم.

العمل التطوعي جزء أساسي من المجتمع يعود بالنفع على الأفراد والمجتمع. يمكن للبلديات أن تلعب دورًا مهمًا في تعزيز العمل التطوعي من خلال إنشاء البرامج والمبادرات التي تشجع العمل التطوعي ، وتسهيل التواصل بين المتطوعين والمنظمات المحلية ، وزيادة الوعي بفوائد التطوع. من خلال دعم العمل التطوعي ، يمكن للبلديات المساعدة في إنشاء مجتمعات أقوى وأكثر مرونة.

Voluntary work and the role of municipalities in promoting it

Prepared by: Maysoon Ahmed Hawasheh

Theban Services Council

Summary:

Volunteering is an important aspect of society that provides many benefits to individuals and society. It is a form of work done without pay, motivated by a desire to help others or contribute to a cause. Municipalities can play a crucial role in promoting and facilitating volunteering, given their proximity to communities and resources.

One of the primary ways municipalities can promote volunteerism is through creating programs and initiatives that encourage citizens to volunteer. For example, municipalities can organize community events that require volunteer help, such as clean-up drives, charity events, or food drives. In addition, municipalities can support existing volunteer groups by offering resources such as training, funding, and supplies.

Municipalities can also facilitate communication between volunteers and organizations that need their help. By acting as a bridge between volunteer groups and local organizations, municipalities can ensure that volunteers are directed to areas where their skills and talents are most needed.

Another important role municipalities can play in promoting volunteerism is raising awareness about the benefits of volunteering. Municipalities can use their communication channels, such as social media or local newspapers, to highlight volunteer contributions and share success stories. By showcasing the impact of volunteering, municipalities can inspire more citizens to get involved and contribute to their communities.

In conclusion, volunteering is an essential part of society that benefits both individuals and society. Municipalities can play an important role in promoting volunteering by creating programs and initiatives that encourage volunteering, facilitating communication between volunteers and local organizations, and raising awareness of the

benefits of volunteering. By supporting volunteering, municipalities can help create stronger and more resilient communities.

الأهداف:

العمل التطوعي هو وسيلة ممتازة لرد الجميل للمجتمع ومساعدة المحتاجين. يسمح للأفراد باستخدام مهاراتهم وخبراتهم لإحداث تأثير إيجابي على المجتمع. لا يفيد العمل التطوعي الأشخاص والمنظمات التي يتم مساعدتها فحسب ، بل يوفر أيضًا إحساسًا بالهدف والوفاء للمتطوعين. في هذا المقال ، سنناقش الأهداف التي يجب أن يكون لدى المتطوعين عند الانخراط في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه.

الهدف الأول للعمل التطوعي هو إحداث فرق في المجتمع. يجب أن يهدف المتطوعون إلى مساعدة المحتاجين وتحسين نوعية حياتهم. يمكن تحقيق ذلك من خلال المشاركة في مشاريع خدمة المجتمع مثل تنظيف الشوارع أو زيارة كبار السن أو المساعدة في بنوك الطعام. الهدف الثاني هو تعلم مهارات جديدة واكتساب الخبرة. يوفر العمل التطوعي فرصًا للتعرف على الثقافات والصناعات والقضايا الاجتماعية المختلفة. يمكن أن يساعد هذا المتطوعين على تحسين سيرهم الذاتية وجعلها أكثر جاذبية لأصحاب العمل المحتملين. الهدف الثالث هو بناء العلاقات والشبكات. يتيح العمل التطوعي للأفراد مقابلة أشخاص جدد وتوسيع دائرتهم الاجتماعية. هذا يمكن أن يؤدي إلى فرص وصادقات جديدة.

دور البلديات في تعزيز العمل التطوعي هو دور حاسم. يمكنهم توفير الموارد مثل التدريب والمعدات والتمويل لدعم مبادرات المتطوعين. يمكنهم أيضًا العمل مع المنظمات المجتمعية لتحديد مجالات الحاجة وتطوير برامج تطوعية لمعالجتها. يمكن للبلديات تعزيز فرص التطوع من خلال مواقعها الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والفعاليات المجتمعية. يمكنهم أيضًا التعرف على مساهمات المتطوعين والاحتفال بها من خلال الجوائز والاحتفالات.

يعتبر العمل التطوعي نشاطًا نبيلًا يفيد كل من المتطوع والمجتمع. يجب أن يكون لدى المتطوعين أهداف واضحة عند الانخراط في العمل التطوعي ، مثل إحداث فرق وتعلم مهارات جديدة وبناء العلاقات. تلعب البلديات دورًا أساسيًا في تعزيز العمل التطوعي من خلال توفير الموارد وتحديد مجالات الحاجة والاعتراف بمساهمات المتطوعين. من خلال العمل معًا ، يمكن للمتطوعين والبلديات إحداث تأثير إيجابي على المجتمع وخلق مستقبل أفضل للجميع.

المقدمة:

العمل التطوعي ، المعروف أيضًا باسم العمل التطوعي ، هو إعطاء المرء الوقت والجهد لمساعدة الآخرين دون توقع أي مكافأة مالية. إنه جانب أساسي لأي مجتمع ، لأنه يعزز الشعور بالمسؤولية والرحمة والتماسك الاجتماعي.

يمكن أن يتخذ العمل التطوعي أشكالاً عديدة ، من مساعدة كبار السن والمعوقين والمشردين إلى دعم القضايا البيئية والفعاليات الثقافية والأندية الرياضية.

تلعب البلديات ، كحكومات محلية ، دوراً حاسماً في تعزيز وتسهيل العمل التطوعي في مجتمعاتها. لديهم القوة والموارد لخلق بيئة مواتية للعمل التطوعي ، مثل توفير الوصول إلى المعلومات ، والتدريب ، وفرص التواصل. يمكن للبلديات أيضاً تقدير ومكافأة جهود المتطوعين ، من خلال الجوائز والشهادات والاعتراف العام.

في السنوات الأخيرة ، كان هناك وعي متزايد بأهمية التطوع من أجل التنمية المستدامة والاندماج الاجتماعي والمواطنة النشطة. تبنت العديد من البلديات سياسات وبرامج لدعم العمل التطوعي وتعزيزه ، بناءً على مبادئ المشاركة والتعاون والابتكار. إنهم يعملون بشكل وثيق مع المنظمات المحلية والمنظمات غير الحكومية والمجموعات المجتمعية لتحديد الاحتياجات والفرص للعمل التطوعي ولتشجيع الناس على المشاركة.

ومع ذلك ، فإن تعزيز العمل التطوعي لا يخلو من التحديات. تحتاج البلديات إلى معالجة العوائق التي تمنع الناس من التطوع ، مثل ضيق الوقت أو المهارات أو الدافع ، فضلاً عن مخاطر الاستغلال والتمييز والإرهاق. كما يتعين عليهم التأكد من أن التطوع لا يحل محل العمل المأجور أو الخدمات العامة الأساسية ، بل يكملها ويعززها.

يعد العمل التطوعي مكوناً حيوياً للحياة المدنية ، وللبلديات دور حاسم في تعزيزه ودعمه. من خلال خلق ثقافة التطوع وتوفير البنية التحتية والحوافز اللازمة ، يمكن للبلديات تسخير قوة المشاركة المجتمعية لبناء مجتمعات أقوى وأكثر شمولاً واستدامة.

الأهمية:

يشير العمل التطوعي ، المعروف أيضاً باسم العمل التطوعي ، إلى فعل تقديم وقت الفرد ومهاراته لصالح الآخرين دون توقع تعويض مالي. يلعب العمل التطوعي دوراً أساسياً في خلق مجتمع أفضل ، حيث أنه يمكّن الناس من الانخراط في أنشطة هادفة تساهم في نموهم الشخصي ورفاهية مجتمعهم. تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز وتسهيل العمل التطوعي ، حيث أنها مسؤولة عن توفير البنية التحتية والموارد اللازمة لدعم هذه الأنشطة.

تتمثل إحدى الفوائد الأساسية للعمل التطوعي في أنه يسمح للأفراد برد الجميل لمجتمعهم وإحداث تأثير إيجابي على المجتمع. كما أنه يوفر فرصة للنمو الشخصي ، حيث يمكن للمتطوعين تطوير مهارات جديدة واكتساب الخبرة وبناء علاقات مع الآخرين الذين يشاركونهم اهتماماتهم وقيمهم. يمكن أن يكون العمل التطوعي أيضاً مصدراً قيماً للدعم الاجتماعي ، حيث يتيح للناس التواصل مع الآخرين والشعور بالانتماء والهدف.

يمكن للبلديات تعزيز العمل التطوعي بعدة طرق. على سبيل المثال ، يمكنهم تقديم معلومات حول فرص التطوع من خلال المراكز المجتمعية والصحف المحلية والمنصات عبر الإنترنت. يمكن للبلديات أيضاً إقامة شراكات مع المنظمات والشركات المحلية لتعزيز ودعم العمل التطوعي. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات توفير التدريب والدعم للمتطوعين ، مثل ورش العمل حول مهارات الاتصال والقيادة وإدارة المشاريع.

يلعب العمل التطوعي دورًا حيويًا في خلق مجتمع أفضل ، وللبلديات دور أساسي في تعزيز وتسهيل هذه الأنشطة. من خلال توفير البنية التحتية والموارد اللازمة ، يمكن للبلديات أن تساعد في خلق ثقافة العمل التطوعي التي تقيد الأفراد والمجتمعات على حد سواء.

فصل:

العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه

يشير العمل التطوعي ، المعروف أيضًا باسم التطوع أو العمل التطوعي ، إلى عمل الأفراد أو المجموعات الذين يقدمون وقتهم ومهاراتهم لمساعدة الآخرين دون أي تعويض مالي. إنه جانب أساسي من جوانب المجتمع المدني ، ويلعب دورًا مهمًا في تعزيز التماسك الاجتماعي ، والتصدي لتحديات المجتمع ، وتحسين نوعية حياة الناس.

بعض الموضوعات المتعلقة بالعمل التطوعي تشمل:

التعليم في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه:

العمل التطوعي هو جانب أساسي للمشاركة المدنية وبناء المجتمع. إنه يوفر للأفراد الفرصة لإحداث تأثير إيجابي في مجتمعاتهم مع تطوير مهارات وخبرات قيمة. أحد المجالات التي يمكن أن يكون العمل التطوعي فيها مؤثرًا بشكل خاص هو التعليم. التعليم أمر بالغ الأهمية لتنمية الأفراد والمجتمعات ، ويمكن للمتطوعين أن يلعبوا دورًا أساسيًا في دعم المبادرات التعليمية.

يمكن أن يتخذ التطوع في التعليم أشكالًا عديدة ، من التدريس والتوجيه للطلاب إلى مساعدة المعلمين في الفصل. يمكن للمتطوعين أيضًا المشاركة في برامج ما بعد المدرسة ومبادرات محو الأمية والأنشطة التعليمية الأخرى التي تقدم الدعم للطلاب والمعلمين على حد سواء. من خلال التطوع في التعليم ، يمكن للأفراد المساهمة في تنمية الأجيال القادمة والمساعدة في ضمان حصول جميع الطلاب على تعليم جيد.

تلعب البلديات دورًا مهمًا في تعزيز العمل التطوعي في التعليم. يمكنهم دعم وتسهيل العمل التطوعي من خلال توفير الموارد والفرص للأفراد والمنظمات للمشاركة في المبادرات التعليمية. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء برامج تطوعية ، وتوفير التدريب والدعم للمتطوعين ، والشراكة مع المدارس المحلية والمنظمات المجتمعية لتحديد المجالات التي يمكن أن يكون المتطوعون فيها أكثر فعالية.

بالإضافة إلى تعزيز العمل التطوعي في التعليم ، يمكن للبلديات أيضًا توفير الموارد والدعم للتعليم على نطاق أوسع. يمكن أن يشمل ذلك تمويل المدارس والمكتبات والمؤسسات التعليمية الأخرى ، بالإضافة إلى البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تحسين النتائج التعليمية لجميع الطلاب. من خلال الاستثمار في التعليم ، يمكن للبلديات أن تساعد في إنشاء مجتمعات أقوى وأكثر مرونة ومجهزة بشكل أفضل لمواجهة تحديات المستقبل.

يمكن أن يكون العمل التطوعي في التعليم أداة قوية لبناء مجتمعات أقوى وأكثر إنصافاً. تلعب البلديات دوراً مهماً في تعزيز ودعم العمل التطوعي في التعليم ، ومن خلال القيام بذلك ، يمكنها المساعدة في ضمان حصول جميع الطلاب على تعليم جيد وفرصة لتحقيق إمكاناتهم الكاملة.

الرعاية الصحية في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزها

الرعاية الصحية هي حق أساسي من حقوق الإنسان ، ومن الضروري توفير الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية للجميع ، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي أو موقعهم الجغرافي. العمل التطوعي هو وسيلة ممتازة لضمان حصول الأشخاص الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف خدمات الرعاية الصحية على العناية الطبية اللازمة. يتضمن العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية تقديم خدمات طبية مجانية وتنفيذ برامج التثقيف الصحي والدعوة إلى سياسات صحية أفضل.

يعد العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية أمراً بالغ الأهمية في البلدان النامية ، حيث يعيش غالبية السكان تحت خط الفقر ولا يمكنهم تحمل تكاليف خدمات الرعاية الصحية. يمكن للمنظمات التطوعية والمهنيين الطبيين تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية ، مثل التحصين والرعاية قبل الولادة والاختبارات التشخيصية الأساسية لهذه المجتمعات. بالإضافة إلى ذلك ، يمكنهم أيضاً إجراء برامج التثقيف الصحي لزيادة الوعي حول الممارسات الصحية الأساسية ، مثل غسل اليدين ، والجنس الآمن ، والوجبات الغذائية الصحية. يمكن أن تكون هذه البرامج فعالة في الوقاية من الأمراض وتعزيز أنماط الحياة الصحية.

تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية. يمكنهم تقديم الدعم المالي والمساعدة اللوجستية للمنظمات التطوعية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للمجتمع. يمكن للبلديات أيضاً تسهيل توظيف المهنيين الطبيين للعمل في هذه المنظمات من خلال تزويدهم بالحوافز ، مثل الإعفاءات الضريبية أو مزايا الإسكان.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات أيضاً أن تدافع عن سياسات صحية أفضل تعود بالنفع على المجتمع. يمكنهم العمل مع المنظمات التطوعية لتحديد احتياجات الرعاية الصحية للمجتمع والضغط من أجل سياسات رعاية صحية أفضل على المستويين الوطني والدولي. من خلال القيام بذلك ، يمكن للبلديات ضمان حصول كل فرد في المجتمع على خدمات رعاية صحية جيدة.

إن العمل التطوعي في الرعاية الصحية هو وسيلة فعالة لتوفير الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية للمجتمعات التي لا تستطيع تحمل تكاليفها. تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية من خلال توفير الدعم المالي واللوجستي ، وتسهيل توظيف المهنيين الطبيين ، والدعوة إلى سياسات صحية أفضل.

الرعاية الصحية في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزها

الرعاية الصحية هي حق أساسي من حقوق الإنسان ، ومن الضروري توفير الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية للجميع ، بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي والاقتصادي أو موقعهم الجغرافي. العمل التطوعي هو وسيلة ممتازة لضمان حصول الأشخاص الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف خدمات الرعاية الصحية على العناية الطبية اللازمة. يتضمن العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية تقديم خدمات طبية مجانية وتنفيذ برامج التثقيف الصحي والدعوة إلى سياسات صحية أفضل.

يعد العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية أمراً بالغ الأهمية في البلدان النامية ، حيث يعيش غالبية السكان تحت خط الفقر ولا يمكنهم تحمل تكاليف خدمات الرعاية الصحية. يمكن للمنظمات التطوعية والمهنيين الطبيين تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية ، مثل التحصين والرعاية قبل الولادة والاختبارات التشخيصية الأساسية لهذه المجتمعات. بالإضافة إلى ذلك ، يمكنهم أيضاً إجراء برامج التثقيف الصحي لزيادة الوعي حول الممارسات الصحية الأساسية ، مثل غسل اليدين ، والجنس الآمن ، والوجبات الغذائية الصحية. يمكن أن تكون هذه البرامج فعالة في الوقاية من الأمراض وتعزيز أنماط الحياة الصحية.

تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية. يمكنهم تقديم الدعم المالي والمساعدة اللوجستية للمنظمات التطوعية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للمجتمع. يمكن للبلديات أيضاً تسهيل توظيف المهنيين الطبيين للعمل في هذه المنظمات من خلال تزويدهم بالحوافز ، مثل الإعفاءات الضريبية أو مزايا الإسكان.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات أيضاً أن تدافع عن سياسات صحية أفضل تعود بالنفع على المجتمع. يمكنهم العمل مع المنظمات التطوعية لتحديد احتياجات الرعاية الصحية للمجتمع والضغط من أجل سياسات رعاية صحية أفضل على المستويين الوطني والدولي. من خلال القيام بذلك ، يمكن للبلديات ضمان حصول كل فرد في المجتمع على خدمات رعاية صحية جيدة.

فإن العمل التطوعي في الرعاية الصحية هو وسيلة فعالة لتوفير الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية للمجتمعات التي لا تستطيع تحمل تكاليفها. تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز العمل التطوعي في مجال الرعاية الصحية من خلال توفير الدعم المالي واللوجستي ، وتسهيل توظيف المهنيين الطبيين ، والدعوة إلى سياسات صحية أفضل.

البيئة في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزها:

يمكن أن يلعب العمل التطوعي دوراً حاسماً في الحفاظ على البيئة وتعزيز التنمية المستدامة. يمكن أن تؤدي المشاركة في أنشطة العمل التطوعي إلى زيادة الوعي بالقضايا البيئية ، وتقديم الدعم لجهود الحفاظ المحلية ، وإحداث

تغييرات إيجابية في المجتمعات. يمكن أن يكون التطوع لأسباب بيئية تجربة مُرضية للأفراد الذين يرغبون في المساهمة في رفاهية الكوكب.

يمكن للبلديات أن تلعب دورًا أساسيًا في تعزيز العمل التطوعي لأسباب بيئية. يمكنهم تنظيم وتنسيق الأنشطة التطوعية ، وتوفير التمويل للبرامج البيئية ، وتطوير الشراكات مع المنظمات المحلية لتحقيق الأهداف المشتركة. من خلال دعم العمل التطوعي ، يمكن للبلديات تشجيع المواطنين على القيام بدور نشط في الحفاظ على البيئة والمساعدة في بناء مجتمعات أكثر مرونة.

إحدى الطرق التي يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي هي من خلال إنشاء حملات توعية عامة تسلط الضوء على فوائد الحفاظ على البيئة. يمكن لمثل هذه الحملات أن تلهم الأفراد لاتخاذ إجراءات ، وتوفير معلومات حول كيفية المشاركة ، وتشجيع المواطنين على مشاركة تجاربهم مع الآخرين. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات تنظيم فعاليات وورش عمل مجتمعية تجمع الناس معًا للتعرف على القضايا البيئية والمشاركة في أنشطة الحماية.

هناك طريقة أخرى يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي وهي إقامة شراكات مع المنظمات المحلية التي لديها خبرة في الحفاظ على البيئة. من خلال العمل مع هذه المنظمات ، يمكن للبلديات الوصول إلى الموارد والمعرفة القيمة لتطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الاستدامة. يمكن أن يخلق هذا التعاون أيضًا فرصًا للمواطنين للمشاركة مع خبراء البيئة ، وتعلم مهارات جديدة ، والمشاركة في مشاريع الحفاظ الهادفة.

يمكن أن يكون العمل التطوعي أداة قوية لتعزيز الاستدامة البيئية ، ويمكن للبلديات أن تلعب دورًا حاسمًا في تعزيزها. من خلال تشجيع المواطنين على المشاركة في أنشطة الحفاظ على البيئة ، يمكن للبلديات بناء مجتمعات أقوى ، وخلق مستقبل أكثر استدامة ، وتعزيز كوكب أكثر صحة للأجيال القادمة.

الإغاثة من الكوارث في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه:

يمكن أن تحدث الكوارث بشكل غير متوقع ، مخلفة وراءها أثرًا من الدمار والخراب. في أعقاب مثل هذه الأحداث ، فإن الإغاثة في حالات الكوارث أمر بالغ الأهمية لمساعدة المتضررين على التعافي وإعادة بناء حياتهم. يلعب العمل التطوعي دورًا مهمًا في جهود الإغاثة من الكوارث لأنه يحشد الناس للمساهمة بوقتهم ومهاراتهم ومواردهم لمساعدة المتضررين.

يمكن أن يشمل العمل التطوعي في مجال الإغاثة في حالات الكوارث أنشطة مختلفة مثل البحث والإنقاذ وتوفير الرعاية الطبية وتوزيع المواد الغذائية والإمدادات وإعادة بناء المنازل والبنية التحتية. غالبًا ما تكون جهود المتطوعين حاسمة في الاستجابة الأولية للكوارث لأنهم غالبًا ما يكونون أول من يصل إلى مكان الحادث. علاوة على ذلك ، يمكن أن تساعد مساهماتهم في استكمال وتكملة جهود المستجيبين المحترفين للطوارئ.

تلعب البلديات دوراً حيوياً في تعزيز العمل التطوعي في الإغاثة من الكوارث. يمكنهم المساعدة في خلق بيئة مواتية للعمل التطوعي من خلال توفير المعلومات حول فرص التطوع وبرامج التدريب. يمكنهم أيضاً المشاركة مع المنظمات غير الحكومية لتسهيل التنسيق والتعاون بين المتطوعين وأصحاب المصلحة الآخرين.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للبلديات تحفيز التطوع من خلال تقديم مزايا مثل الإعفاءات الضريبية وبرامج الاعتراف. هذا يمكن أن يشجع المزيد من الناس على التطوع والمساهمة في جهود الإغاثة في حالات الكوارث. علاوة على ذلك ، يمكن للبلديات المساعدة في ضمان إعداد المتطوعين وتجهيزهم بشكل كافٍ للتعامل مع تحديات أعمال الإغاثة في حالات الكوارث من خلال توفير التدريب والدعم.

يعد العمل التطوعي عنصراً أساسياً في جهود الإغاثة في حالات الكوارث ، وتلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز وتسهيل العمل التطوعي. من خلال العمل معاً ، يمكن للمتطوعين والبلديات وأصحاب المصلحة الآخرين المساعدة في تقليل تأثير الكوارث وتعزيز التعافي السريع للمتضررين.

الخدمات الاجتماعية في العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزها:

العمل التطوعي في الخدمات الاجتماعية له تأثير هائل على المجتمعات ، حيث يوفر الدعم والمساعدة للأفراد المحتاجين. تتراوح هذه الخدمات الاجتماعية من توفير الاحتياجات الأساسية مثل الطعام والمأوى ، إلى الدعم العاطفي لأولئك الذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية. يمكن العثور على العمل التطوعي في الخدمات الاجتماعية في العديد من المنظمات ، بما في ذلك المنظمات غير الربحية والخيرية والوكالات الحكومية والمنظمات المجتمعية.

دور البلديات هام في تعزيز العمل التطوعي في الخدمات الاجتماعية. يمكن للبلديات أن تشجع مواطنيها على التطوع من خلال خلق الفرص والمنصات التي تسهل على الناس الانخراط في العمل التطوعي. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء قاعدة بيانات للمتطوعين ، وتوفير معلومات عن فرص التطوع ، وتنظيم فعاليات لتعزيز مساهمات المتطوعين والاحتفال بها.

يمكن للبلديات أيضاً تقديم الدعم للمنظمات التي تقدم خدمات اجتماعية من خلال توفير التمويل والموارد والتسهيلات. يمكن لهذا الدعم أن يمكّن المنظمات من توسيع خدماتها وزيادة تأثيرها وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

علاوة على ذلك ، يمكن للبلديات تسهيل الشراكات بين منظمات الخدمة الاجتماعية ومجموعات المجتمع الأخرى. هذا يمكن أن يساعد في خلق نهج أكثر تنسيقاً وفعالية لمعالجة القضايا الاجتماعية في المجتمع.

يمكن للبلديات الاعتراف والاحتفاء بمساهمات المتطوعين في الخدمات الاجتماعية من خلال تقديم الجوائز وبرامج التقدير. هذا يمكن أن يحفز الناس على التطوع ويشجع الآخرين على السير على خطاهم.

يعد العمل التطوعي في الخدمات الاجتماعية أمراً حيوياً لدعم الأفراد الأكثر ضعفاً في مجتمعاتنا. تلعب البلديات دوراً أساسياً في تعزيز العمل التطوعي من خلال خلق الفرص وتقديم الدعم للمنظمات وتسهيل الشراكات

والاعتراف بمساهمات المتطوعين. من خلال العمل معًا ، يمكننا إنشاء مجتمع أكثر رعاية ورحمة يدعم أولئك الذين هم في أمس الحاجة إليه.

كما تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز ودعم العمل التطوعي.

تتضمن بعض الطرق التي يمكنهم القيام بذلك ما يلي:

إنشاء برامج تطوعية: يمكن للبلديات إنشاء برامج تطوعية توفر فرصاً للمقيمين للانخراط في العمل التطوعي. يمكنهم أيضاً الشراكة مع المنظمات المحلية لتعزيز العمل التطوعي وتقديم الدعم للمتطوعين.

توفير الموارد: يمكن للبلديات توفير الموارد لدعم المبادرات التطوعية ، مثل توفير التدريب والمعدات والإمدادات. يمكنهم أيضاً تقديم فرص تمويل لبرامج ومبادرات التطوع.

تكريم المتطوعين: يمكن للبلديات التعرف على مساهمات المتطوعين من خلال تقديم الجوائز أو الشهادات أو غيرها من أشكال التقدير. يمكن أن يشجع هذا المزيد من السكان على الانخراط في العمل التطوعي وتعزيز ثقافة العمل التطوعي.

التعاون مع المنظمات المحلية: يمكن للبلديات أن تتعاون مع المنظمات المحلية ، مثل المنظمات غير الربحية والمدارس والكنائس لتعزيز ودعم المبادرات التطوعية. يمكن أن يساعد ذلك في زيادة تأثير العمل التطوعي وتحسين الرفاهية العامة للمجتمع.

بشكل عام ، يعد العمل التطوعي جانباً مهماً من جوانب المجتمع المدني ، وللبلديات دور أساسي تلعبه في تعزيزه ودعمه. من خلال إنشاء برامج تطوعية وتوفير الموارد والاعتراف بالمتطوعين والتعاون مع المنظمات المحلية ، يمكن للبلديات أن تساعد في بناء مجتمع أكثر حيوية وترابطاً ورعاية.

التحديات:

أصبح العمل التطوعي جزءاً أساسياً من المجتمع ، حيث يوفر الفرص للأفراد للمساهمة في مجتمعاتهم وإحداث فرق. ومع ذلك ، هناك العديد من التحديات التي يواجهها المتطوعون ، ويمكن للبلديات أن تلعب دوراً حاسماً في تعزيز ودعم العمل التطوعي.

يتمثل أحد التحديات الكبيرة في العمل التطوعي في إيجاد فرص مجدية تتناسب مع مهارات المتطوع واهتماماته. قد يكون من الصعب على المتطوعين العثور على منظمات أو مشاريع تتوافق مع شغفهم ومواهبهم. هذا هو المكان الذي يمكن للبلديات أن تلعب فيه دوراً في ربط المتطوعين بالمنظمات التي تحتاج إلى مساعدتهم. يمكن للبلديات إنشاء قاعدة بيانات للمنظمات المحلية ومهامها واحتياجات المتطوعين ، مما يسهل على المتطوعين العثور على فرصة مناسبة.

التحدي الآخر هو عدم الاعتراف والتقدير للمتطوعين. غالبًا ما يكرس المتطوعون وقتهم وطاقاتهم دون تلقي أي تعويض أو إقرار. يمكن للبلديات أن تشجع المنظمات على الاعتراف بجهود المتطوعين وتقديرها من خلال إنشاء برامج تقدير المتطوعين أو استضافة فعاليات لتكريم مساهمات المتطوعين.

علاوة على ذلك ، قد يواجه بعض المتطوعين حواجز مثل النقل أو حواجز اللغة ، مما يحد من قدرتهم على المشاركة في العمل التطوعي. يمكن للبلديات أن تساعد في التغلب على هذه الحواجز من خلال توفير خدمات النقل أو تقديم دروس اللغة لمساعدة المتطوعين على الاندماج في مجتمعاتهم والمساهمة في إمكاناتهم الكاملة.

في الختام ، فإن العمل التطوعي أمر بالغ الأهمية لبناء مجتمعات قوية وحيوية. ومع ذلك ، فإنه يأتي مع تحديات تحتاج إلى معالجة. يمكن للبلديات أن تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز ودعم العمل التطوعي من خلال ربط المتطوعين بالمنظمات ، وإنشاء برامج تقدير المتطوعين ، والتغلب على العوائق التي تحول دون المشاركة. من خلال العمل معًا ، يمكن للبلديات والمتطوعين إنشاء مجتمع أكثر إنصافًا وازدهارًا للجميع.

التطوير:

العمل التطوعي ، المعروف أيضًا باسم التطوع ، هو نشاط يقوم به الأفراد أو المجموعات لتقديم وقتهم ومهاراتهم دون تلقي أي مكاسب مالية. هذا النشاط ضروري لتعزيز التنمية الاجتماعية وبناء المجتمع ومعالجة القضايا المجتمعية. يساهم العمل التطوعي في تحسين المجتمع ويلعب دورًا حاسمًا في ضمان رفاهية المجتمعات.

تلعب البلديات ، كهيئات حكومية محلية ، دورًا حاسمًا في تعزيز العمل التطوعي. تعمل كحلقة وصل بين المجتمعات والمتطوعين من خلال تسهيل تكوين مجموعات المتطوعين وتنسيق أنشطتها وتوفير الموارد والدعم. يمكن للبلديات تعزيز العمل التطوعي بعدة طرق ، بما في ذلك زيادة الوعي بأهمية التطوع ، وتوفير فرص التدريب والتطوير للمتطوعين ، وخلق بيئة مواتية للعمل التطوعي.

إحدى الطرق التي يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي هي الشراكة مع المنظمات المجتمعية والمدارس والشركات لخلق فرص التطوع. يمكنهم أيضًا إنشاء حملات عامة تسلط الضوء على فوائد التطوع ، مثل اكتساب مهارات جديدة ، وبناء الشبكات ، والمساهمة في المجتمع. يمكن للبلديات أيضًا العمل مع المنظمات غير الربحية لتزويد المتطوعين بفرص التدريب والتطوير ، وتمكينهم من اكتساب مهارات ومعارف جديدة.

علاوة على ذلك ، يمكن للبلديات أن تضع سياسات وأنظمة تعزز العمل التطوعي. على سبيل المثال ، يمكنهم تقديم حوافز ضريبية للشركات التي تقدم لموظفيها إجازة مدفوعة الأجر للمشاركة في العمل التطوعي. يمكنهم أيضًا إنشاء برامج تعترف بالمتطوعين وتكافئهم على مساهماتهم في المجتمع.

لذلك يلعب العمل التطوعي دورًا مهمًا في تعزيز التنمية الاجتماعية وبناء المجتمع. تلعب البلديات دورًا حاسمًا في تعزيز العمل التطوعي من خلال تسهيل تكوين مجموعات المتطوعين وتنسيق أنشطتها وتوفير الموارد والدعم. من خلال العمل معًا ، يمكن للبلديات والمتطوعين المساهمة في تحسين المجتمع وتحسين رفاهية المجتمعات.

النتائج:

في الختام ، يلعب العمل التطوعي دوراً أساسياً في المجتمع ، حيث يوفر فوائد لكل من الفرد والمجتمع. يعزز الانخراط في العمل التطوعي النمو الشخصي والروابط الاجتماعية ويساعد الأفراد على تطوير المهارات واكتساب الخبرة التي يمكن أن تفيدهم في حياتهم الشخصية والمهنية. علاوة على ذلك ، يساهم العمل التطوعي في التماسك الاجتماعي ويقوي المجتمعات من خلال تقديم خدمات قيمة ومعالجة القضايا المجتمعية.

دور البلديات في تعزيز العمل التطوعي هو دور حاسم. تتحمل البلديات مسؤولية تحديد احتياجات المجتمع ، وتشجيع المشاركة المجتمعية ، وتسهيل فرص العمل التطوعي. من خلال تعزيز العمل التطوعي ، يمكن للبلديات أن تعزز ثقافة المسؤولية الاجتماعية وتشجع المواطنين على القيام بدور نشط في مجتمعاتهم.

يمكن للبلديات أيضاً أن تخلق بيئة داعمة للعمل التطوعي ، وتوفر الموارد والبنية التحتية والاعتراف بجهود المتطوعين. يتطلب تعزيز الفاعل للعمل التطوعي التعاون بين البلديات والمنظمات التطوعية والأفراد ، حيث يلعب كل طرف دوراً حاسماً في خلق ثقافة مستدامة للعمل التطوعي.

يعتبر العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه جانباً حيوياً من جوانب تنمية المجتمع. يجب أن تدرك البلديات قيمة العمل التطوعي وأن تشجع المواطنين وتدعمهم بنشاط للمشاركة في الأنشطة التطوعية. من خلال التعزيز والدعم الفعاليين ، يمكن أن يستمر العمل التطوعي في لعب دور أساسي في تقوية المجتمعات وتحسين النتائج الاجتماعية للجميع.

التوصيات:

العمل التطوعي هو جانب مهم لبناء مجتمعات قوية وحيوية. يسمح للأفراد بتقديم مساهمات ذات مغزى تجاه القضايا التي يهتمون بها ، مع تزويدهم أيضاً بفرص لتطوير مهارات جديدة والتواصل مع الآخرين الذين يشاركونهم اهتماماتهم. تلعب البلديات دوراً حاسماً في تعزيز العمل التطوعي من خلال توفير الموارد والدعم للأفراد والمنظمات المشاركة في هذا العمل.

إحدى الطرق الأساسية التي يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي هي توفير المعلومات والموارد للأفراد المهتمين بالمشاركة. قد يشمل ذلك معلومات عن المنظمات والجمعيات الخيرية المحلية التي تبحث عن متطوعين ، بالإضافة إلى إرشادات حول كيفية العثور على الفرص التي تتوافق مع اهتمامات الفرد ومهاراته. يمكن للبلديات أيضاً توفير التدريب والدعم للمتطوعين ، ومساعدتهم على تطوير المهارات والمعرفة اللازمة للمساهمة بفعالية في القضايا التي يختارونها.

هناك طريقة أخرى مهمة يمكن للبلديات من خلالها تعزيز العمل التطوعي وهي خلق فرص للأفراد للمشاركة في أنشطة بناء المجتمع. قد يشمل ذلك رعاية الأحداث والمبادرات التي تشجع التطوع والمشاركة المدنية ، مثل جهود

تنظيف المجتمع ، وحملات الطعام ، وأنواع أخرى من العمل الخيري. من خلال خلق ثقافة العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية ، يمكن للبلديات أن تساعد في تعزيز الشعور بالفخر المدني والمسؤولية بين سكانها.

أخيرًا ، يمكن للبلديات أيضًا تقديم الدعم المالي واللوجستي للمنظمات المشاركة في العمل التطوعي. قد يشمل ذلك المنح وأنواع التمويل الأخرى ، بالإضافة إلى المساعدة في تخطيط وتنظيم الفعاليات والمبادرات. من خلال العمل عن كثب مع المنظمات والجمعيات الخيرية المحلية ، يمكن للبلديات أن تساعد في تضخيم تأثير عملها التطوعي والتأكد من أن هذه الجهود فعالة ومستدامة قدر الإمكان.

في الختام ، فإن العمل التطوعي هو عنصر أساسي لبناء مجتمعات قوية وصحية. من خلال تعزيز العمل التطوعي وتقديم الدعم والموارد للأفراد والمنظمات المشاركة في هذا العمل ، يمكن للبلديات أن تساعد في خلق ثقافة المشاركة المدنية والمسؤولية التي تعود بالفائدة على الجميع.

المراجع:

فيما يلي بعض المراجع المتعلقة بالعمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه:

المفوضية الأوروبية. (2017). التطوع في الاتحاد الأوروبي. تم الاسترجاع من

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2017-european-volunteering-capital-awards_en.pdf

يقدم هذا التقرير لمحة عامة عن التطوع في الاتحاد الأوروبي ويسلط الضوء على فوائد التطوع للأفراد والمجتمعات والمجتمع ككل. كما يناقش دور البلديات في تعزيز التطوع ويقدم أمثلة على الممارسات الجيدة من المدن الأوروبية.

المجلس الوطني للمنظمات التطوعية (NCVO). (2019). التطوع في المملكة المتحدة. تم الاسترجاع من

[/https://data.ncvo.org.uk/a/almanac17/volunteering](https://data.ncvo.org.uk/a/almanac17/volunteering)

يقدم هذا التقرير لمحة عامة عن التطوع في المملكة المتحدة ، بما في ذلك الاتجاهات والدوافع والعوائق التي تحول دون التطوع. كما يناقش دور السلطات المحلية في تعزيز التطوع ويقدم أمثلة على مبادرات السلطة المحلية لدعم وتشجيع التطوع.

متطوعو الأمم المتحدة. (2020). دور الحكومة المحلية في تعزيز العمل التطوعي من أجل التنمية المستدامة.

تم الاسترجاع من

<https://www.unv.org/sites/default/files/The%20in%20Government%20Local%20of%20Role%20Development.pdf%20Sustainable%20for%20Volunteerism%20Promoting>

يقدم هذا التقرير إرشادات للحكومات المحلية حول كيفية تعزيز العمل التطوعي من أجل التنمية المستدامة. ويناقش دور الحكومات المحلية في خلق بيئة مواتية للعمل التطوعي ، ودعم المنظمات التطوعية ، والاعتراف بمساهمة المتطوعين.

منظمة العمل الدولية. (2011). دليل قياس العمل التطوعي. تم الاسترجاع من
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_162530.pdf

يقدم هذا الدليل إرشادات حول كيفية قياس العمل التطوعي ومساهمة المتطوعين في الاقتصاد والمجتمع. ويناقش دور البلديات في جمع وتحليل البيانات الخاصة بالعمل التطوعي واستخدام هذه المعلومات لتعزيز ودعم العمل التطوعي.

وزارة الحكومة الأسترالية للخدمات الاجتماعية. (2013). بناء مجتمعات أقوى من خلال بنية تحتية أقوى للعمل التطوعي. تم الاسترجاع من
https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/02_2014/building_stronger_communities_through_stronger_volunteering_infrastructure.pdf

يقدم هذا التقرير إرشادات للحكومات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين حول كيفية بناء بنية تحتية أقوى للعمل التطوعي. ويناقش دور الحكومات المحلية في دعم المنظمات التطوعية ، وتوفير التدريب وبناء القدرات للمتطوعين ، والاعتراف بمساهمة المتطوعين في المجتمع.

وهذه بعض المراجع والكتب حول العمل التطوعي ودور البلديات في تعزيزه:

"التطوع والتنمية الاجتماعية: مسارات إلى المواطنة الديمقراطية" من تحرير كارولين إس. إليس وجون كيه والش (2015)

"التطوع والمجتمع في القرن الحادي والعشرين" من تحرير كولين روتشستر وأنجيلا إليس باين وستيفن هوليت (2010)

"التطوع والإدماج الاجتماعي: العلاقات المتبادلة بين البطالة والمشاركة المدنية" من تحرير يورجن جروتز وجورجينز هارتل (2012)

"التطوع والسياسة العامة: تعبئة المشاركة المدنية" بقلم كريستن هولمز وإريكا فرايدنبيرغ (2013)

"البلديات والمشاركة المجتمعية: دليل لمشاركة الحكومة المحلية" بقلم مايكل ج. روي (2017)

"Local Governance and the Drive for Sustainable Communities" من تحرير سو كيني ومارلين تايلور ونيك بينتون (2012)

"بناء مجتمعات أقوى: دور الحكومة المحلية في تعزيز العمل التطوعي" بقلم غاري إي يونغ (2008)

"دور البلديات في تنمية المجتمع" بقلم جون ميليجرانا (2011)

"البلديات والمشاركة المجتمعية: دليل لمشاركة الحكومة المحلية" بقلم مايكل ج. روي (2017)

"التطوع كترفيه / وقت الفراغ كعمل تطوعي: تقييم دولي" بقلم كارل سبراكلين وكارين تيندال (2010)

تستكشف هذه الكتب والمراجع دور البلديات في تعزيز العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية ، فضلاً عن أهمية التطوع من أجل التنمية الاجتماعية والاندماج.

مرضى السرطان

سناء ضافي علي الكواملة

كاتبة حسابات ماليه

الملخص

يتناول هذا البحث موضوع صحي يتمثل في مرض السرطان، وتتناوله الباحثة من حيث مقدمة تتحدث عن طبيعته وغزوه للجسم البشري، ثم تتناول أساسيات تتعلق بالمرض وكيف يتشابه السرطان وكيف يختلف عندما يغزو الجسم، وكيف تشكل الأورام الإشارة المباشرة التي تعلن عن وجوده في الجسم، ومن ثم تتناول الباحثة السمات الستة للسرطان، ومن ثم كيفية العلاج وما هي الطرق المثلى للعلاج، ويتناول البحث عن آلية إخبار الأهل والأصدقاء بإصابة الفرد بالسرطان.

Abstract:

This research deals with a health issue represented by cancer, and the researcher deals with it in terms of an introduction that talks about its nature and its invasion of the human body, then it deals with basics related to the disease, how cancer is similar and how it differs when it invades the body, and how tumors form the direct signal that announces its presence in the body, and then The researcher deals with the six features of cancer, and then how to treat and what are the best methods of treatment, and deals with the search for a mechanism for informing family and friends of an individual's cancer.

المقدمة

يمكن أن يبدأ السرطان في أي مكان في الجسم. يبدأ عندما تنمو الخلايا بصورة خارجة عن السيطرة وتزاحم الخلايا الطبيعية. ويجعل ذلك من الصعب على الجسم العمل كما يجب. ويمكن علاج السرطان بفعالية جيدة للكثير من المصابين. و في الحقيقة، اليوم يعيش المصابين الذين قد تم علاجهم أكثر من أي وقت سابق حياة حافلة بعد الانتهاء

منعلاج السرطان .وهنا سنقوم بشرح ما هو السرطان وكيف يتم علاجه .وستجد قائمة بالكلمات المتعلقة بالسرطان و ما بعض معاني هذه الكلمات في آخر هذا الدليل.

يشير السرطان إلى أي مرض ضمن عدد كبير من الأمراض التي تتميز بتطور خلايا شاذة تنقسم بطريقة لا يمكن السيطرة عليها ولديها القدرة على التسلل وتدمير أنسجة الجسم الطبيعية. وتكون للسرطان في كثير من الأحيان القدرة على الانتشار في جميع أنحاء الجسم.

السرطان هو السبب الرئيس الثاني للوفاة في العالم. لكن معدلات البقاء على قيد الحياة تتحسن لأنواع كثيرة من السرطان بفضل التحسينات التي تشهدها طرق الكشف عن السرطان وعلاجه والوقاية منه.

أساسيات مرض السرطان

إن داء السرطان ليس مرضاً واحداً.

هناك عدة أنواع من السرطان، فمرض السرطان ليس مرضاً واحداً. و قد يبدأ السرطان في الرئتين أو الثدي أو القولون أو حتى الدم. و تتشابه الأنواع المختلفة من السرطانات في بعض الصفات، و لكنها تختلف بالنسبة لطرق نموها و انتشارها.

كيف تتشابه الأنواع المختلفة من السرطان؟

إن لكل الخلايا في أجسادنا وظائف محددة عليها القيام بها. و تقوم الخلايا الطبيعية بالتكاثر بطريقة منتظمة. و تموت هذه الخلايا عندما تُجهد أو تتلف، و تحل محلها خلايا جديدة. و يتكون داء السرطان عندما تبدأ الخلايا بالنمو بطريقة خارجة عن السيطرة. و تستمر خلايا السرطان بالنمو و انتاج خلايا جديدة. و تقوم هذه الخلايا الجديدة بمزاحمة الخلايا الطبيعية. و يسبب ذلك في مشاكل للجزء من الجسم الذي بدأ فيه السرطان بالنمو.

وقد تنتشر الخلايا السرطانية في أجزاء أخرى في الجسم. وكمثال على ذلك فإن خلايا السرطان في الرئة تستطيع أن تنتشر إلى العظام و تنمو هناك. وعندما تنتشر خلايا السرطان تسمى هذه العملية نقلية أو إنبثاث. وعندما تنتشر خلايا سرطان الرئة إلى العظام فنستمر في تسمية هذا السرطان بسرطان الرئة. وبالنسبة لما يراه الأطباء في هذه الحالة، فإن خلايا السرطان في العظام تشبه تماما الخلايا السرطانية في الرئة. و لا يسمى السرطان بسرطان العظام إلا أن كان قد بدأ في العظام.

كيف تختلف الأنواع المختلفة من السرطان؟

تقوم بعض أنواع السرطان بالنمو والانتشار بسرعة. وبعضها الآخر ينمو بصورة بطيئة. وتستجيب أيضا للعلاج بطرق مختلفة. ويفضل علاج بعض أنواع السرطان عن طريق الجراحة، وبالنسبة للأنواع الأخرى فإن الأدوية و التي

تسمى العلاج الكيميائي هي العلاج المفضل. و في الكثير من الأحيان تستخدمك طريقتين للعلاج معاً للحصول على أفضل النتائج.

وعندما يصاب أحدهم بالسرطان، فإن الطبيب سيريد أن يكتشف نوعية السرطان التي أصابت هذا المريض. ويحتاج الأشخاص المصابين بالسرطان علاجاً فعالاً لنوعية السرطان التي أصابتهم.

ما هي الأورام؟

تتسبب أغلب أنواع السرطان بظهور كتلة تسمى ورم أو نمو. ولكن كل الكتل ليست سرطناً. وقد يأخذ الطبيب قطعة من الكتلة ويفحصها ليستكشف إن كانت سرطانياً أم لا. والأورام التي لا تتكون من السرطان تسمى بالأورام الحميدة. والأورام التي تتكون من السرطان تسمى بالأورام الخبيثة.

وهناك بعض أنواع السرطان، مثل سرطان الدم اللوكيميا، والتي لا تكون أورام. حيث إنها تنمو في خلايا الدم أو خلايا أخرى في الجسم.

هناك شعور بالخوف الذي يجترقك عندما تُخبر أنك مصاب بالسرطان. ويصعب في البداية أن تفكر في أي شيء سوى هذا التشخيص. ويكون التشخيص بالسرطان هو ما تفكر فيه كل صباح. إريد من المصابين بالسرطان أن يعلموا أن الأمور ستتحسن. والحديث عن الإصابة بالسرطان تساعدك في التعامل مع العواطف الجديدة التي تشعر بها. تذكر، إنه من الطبيعي أن تكون مستاءً.

دولورس، امرأة تم شفاءها نجت من السرطان.

إلى أي مرحلة وصل السرطان؟

يجب أن يكشف الطبيب انتشار السرطان و ما مدى انتشار هذا السرطان من موقع تكوّنه. ويُسمى هذا بمرحلة السرطان. وقد تكون سمعت أشخاصاً يقولون أن السرطان الذي أصابهم في كان في المرحلة 1 أو المرحلة 2 و معرفة مرحلة السرطان تساعد الطبيب في تقرير أي نوع من العلاج هو الأفضل.

وهناك فحوصات لكل أنواع السرطان و التي يمكن اجرائها لمعرفة مرحلة السرطان. و كقاعدة، فكلما انخفض رقم مرحلة السرطان كالمرحلة 1 أو 2 فإن هذا يعني إن السرطان لم ينتشر كثيراً بعد. و كلما ارتفع رقم مرحلة السرطان كالمرحلة 3 أو 4 فهذا يعني أن السرطان قد انتشر بصورة أكبر. و تعتبر المرحلة 4 هي أعلى مرحلة.

أسأل طبيبك أن يشرح لك المرحلة التي وصل إليها انتشار السرطان الذي أصابك و ماذا يعنى ذلك بالنسبة لك

كيف تتم معالجة السرطان؟

إن طرق علاج السرطان الأكثر شيوعاً هي: العمليات الجراحية والعلاج الكيميائي و العلاج بالأشعاع.

وقد تستعمل الجراحة لإزالة أورام السرطان. و قد يزيل الطبيب جزء من أو كل العضو المصاب بالسرطان. فبالنسبة لسرطان الثدي، فيتم إزالة جزء أو كل من الثدي المصاب. وبالنسبة لسرطان البروستات، فقد تتم إزالة غدة البروستات كاملة. ولا يتم اجراء الجراحة في كل أنواع السرطان. ومثال على ذلك، أفضل طرق علاج سرطان الدم اللوكيميا هي بالأدوية.

و الكيمو تقصير لمصطلح العلاج الكيميائي هو استخدام الأدوية لقتل خلايا السرطان أو إبطاء معدل نموها. و يكمن اعطاء بعض أنواع العلاج الكيميائي على شكل مغذي وريدي من خلال إبره يتم ادخالها في الوريد، و بعضها الآخر على شكل حبوب يتم بلعها. و لأن أدوية العلاج الكيميائي تنتشر في كل أجزاء الجسم تقريباً، فهي تساعد في مكافحة حتى السرطان الذي يمكن أن ينتشر

ويستخدم الاشعاع أيضا في قتل أو إبطاء نمو خلايا السرطان. و يمكن أن يتم استخدامها وحيدة أو مع الجراحة أو العلاج الكيميائي. وتلقي العلاج الكيميائي مشابه لعملية أخذ الأشعة السينية. وأحيانا يتم إعطائه بعملية غرس طعمشع داخل منطقة السرطان لنشر الاشعاع داخل ورم السرطان

ما ساعدني هو أن آخذ وقتاً وخطوات إلى الوراء و رؤية الصورة الأكبر. وقد ساعدني الحصول على إجابات لأسئلتني الوصول إلى قرارات جيدة. فعلت ما أردت فعله و ما كنت احتاج إليه. فعلت ما جعلني اشعر بالراحة، و ليس ما ظن الآخرين أن عليّ أن افعله لارتاح.

كيفن، رجل تم شفاؤه نجا من السرطان.

ما هو العلاج الأفضل بالنسبة لي؟

سيعتمد علاج السرطان الذي أصابك على ما هو أفضل لحالتك. فإن بعض أنواع السرطان تستجيب بصورة أفضل للجراحة و أخرى تستجيب بصورة أفضل للعلاج الكيميائي أو الإشعاع. إن معرفة نوع السرطان الذي أصابك هي الخطوة الأولى في معرفة ما هو العلاج الذي يفضل استخدامه لك.

و معرفة مرحلة السرطان سيساعد الطبيب في اختيار أفضل علاج لك. وفي المرحلتين 3 أو 4 فإن السرطان يستجيب بصورة أفضل لأنواع العلاج التي تعالج الجسد كاملاً، مثل العلاج الكيميائي

وستلعب صحتك و نوع العلاج الذي تفضله أيضاً دوراً في قرار نوعية علاج السرطان الذي ستتلقاه. وكل أنواع العلاج ليست بالضرورة فعالة لنوع السرطان الذي قد اصبت به، فإسأل عن ما هي الخيارات المتوفرة لك. و لكل أنواع العلاج أعراض جانبية، فإسأل عما عليك توقعه عند تلقي كل نوع من العلاج.

لا تخاف أن تطرح الأسئلة فإنه من حقك أن تعلم أية أنواع من العلاج لها أكبر نسبة من الفعالية و ما هي الأعراض الجانبية التي قد تظهر مع كل نوع من العلاج.

لماذا حدث هذا لي؟

يسأل الكثير من المصابين بالسرطان ما هو الخطأ الذي فعلته؟ أو لماذا أصابني هذا؟ إن الأطباء لا يعلموا بالتأكيد ما سبب السرطان. وعندما لا يستطيع الطبيب أن يعطي السبب، فيقوم الأشخاص عادة باختلاق أسباب لما أصابهم. ويظن البعض أنه تتم معاقبتهم لعمل قاموا به أو لم يقوموا به في السابق. ويتساءل البعض إن كانوا قد فعلوا شيئاً سبب لهم السرطان.

إن كنت تشعر بالمذكور أعلاه، فلست وحيداً. إن ظهور أفكار واعتقادات مثل المذكورة أعلاه طبيعية لدى المصابين بالسرطان. يجب معرفة أن الإصابة بالسرطان لا تعتبر عقوبة لافعالك الماضية. وحاول إن لا تلوم نفسك أو أن تركز على الطرق التي كان يمكن لها أن تمنع الإصابة بالسرطان. إن إصابتك بالسرطان ليست ذنبك، وعادة لا توجد طريقة لمعرفة ما هو الذي تسبب في الإصابة به. فبدلاً من ذلك، ركّز على العناية بنفسك جيداً في الوقت الحاضر

كيف نتحدث مع أحببتك بخصوص الإصابة بالسرطان

يمكن أن يصعب الحديث عن إصابتك بالسرطان حتى مع أحببتك. وإدراك أنك مصاب بالسرطان قد تثير الكثير من المشاعر، مثل الحزن والغضب والخوف. و في بعض الاحيان يصعب معرفة ما هو شعورك، فما بالك بالتحدث للآخرين عنه.

وقد يصعب على أحببتك الحديث عن السرطان أيضاً. و ليس من السهل لهم أن يعرفوا ما هو الحديث المناسب و الذي سيحسن شعورك.

و هنا بعض النصائح التي قد تساعدك و تساعد أحببتك في التعامل مع إصابتك بالسرطان:

1-تحدث إلى عائلتك وأصدقائك عن إصابتك بالسرطان في أسرع وقت تشعر فيه أنك تملك القوة الكافية لذلك. فإنهم سيعلمون أنك مصاب بالسرطان عاجلاً أم آجلاً. و قد يشعرون بالألم أو بأنه قد تمت نسيانهم إن لم يسمعو عن الإصابة منك.

2-و عندما تخبرهم، أشرح لهم نوع السرطان الذي قد أصبت به و ما هو العلاج الذي ستتلقاه. و أخبرهم أنه لا يمكن لهم الإصابة به كعدوى منك.

3-اسمح للعائلة و الأصدقاء بأن يقوموا بمساعدتك و أخبرهم ما هو نوع المساعدة التي تحتاجها. إن تحتاج إلى من يوصلك إلى عيادة الطبيب أو المستشفى، أخبرهم بذلك. و إن كنت في حاجة إلى المساعدة في أعمال المنزل، أخبرهم

بذلك أيضاً. وقد تكون هناك أوقات لا تعلم فيها ما تحتاجه في بعض الأحيان. و لا مانع في ذلك. أعلمهم أنك غير متأكد، ولكن بأنك ستخبرهم ما تحتاجه عندما تعلم ذلك

4-أخبر المقربين منك عن مشاعرك. وقد لا يكون ذلك سهلاً، ولكن قد يكون مهماً جداً أن تحصل على الدعم الذي تحتاجه عندما تكون في أمس الحاجة إليه. وإن كان يصعب عليك الحديث عن شعورك، فقد تستطيع إيجاد مجموعة داعمة أو استشاري نفسي لمساعدك.

5-إن كان لديك أصدقاء أو أقرباء يقولوا لك أن تبتهج عندما لا تكون مسروراً لرفع معنوياتك، فلا مانع من أن تخبرهم أن عليهم فقط الاستماع، و بأن لا يخبروك بما عليك فعله أو الشعور به. و في بعض الأحيان قد تحتاج أن تتحدث عن ما يحدث بدون أن تحصل على النصائح في المقابل.

6-و إن كان لا يشعر البعض بعدم الراحة عند الحديث عن مشاعرك، فلا تستاء. حاول أن تتحدث مع آخرين قادرين على الاستماع إلى حديثك.

7-و قد لا تستطيع القيام بالأشياء التي كنت تقوم بها قبل إصابتك بالسرطان. إن كان هذا هو الوضع، فأخبر عائلتك وأصدقائك بذلك.

8-و يفضل ان يستمر أقبائك و أصدقائك في القيام بالأشياء التي كانوا يقومون بها قبل إصابتك بالسرطان. ويجب أن لا يشعروا بالذنب عن فعل ذلك.

الكلمات التي قد تسمعها الخاصة بالسرطان

هنا بعض الكلمات التي قد تسمع فريق العناية الصحية يستخدمها.

حميد: ورم لا يوجد فيه سرطان

خزعة: أخذ عينة من النسيج لفحص خلاياه إن كانت تحتوي على السرطان أم لا .

السرطان: كلمة تستخدم لوصف أكثر من 100 مرض، تنمو فيها الخلايا بصورة خارجة عن السيطرة، أو ورم يحتوى على السرطان

العلاج الكيميائي: استخدام الأدوية لمعالجة مرض السرطان. و في أغلب الأحيان يستخدم هذا المصطلح في علاج السرطان. و في بعض الأحيان تسمى الكيمو فقط

خبيث: فيه سرطان

النقيلة/الانبثاث: انتشار خلايا السرطان إلى مناطق بعيدة في الجسم من خلال الجهاز الليمفاوي أو الدم .

اخضائي الأورام: الطبيب الذي يعالج المصابين بالسرطان

العلاج بالإشعاع: استخدام أشعة عالية الطاقة، مثل الأشعة السينية، لعلاج السرطان
الهدأة التخفيف: عند أخفاء كل أو بعض أعراض السرطان.

مرحلة: كلمة تحدد إن كان السرطان قد انتشر و إن كان قد انتشر إلى إي مدى

السرطان عبارة عن مجموعة كبيرة من الأمراض التي تتكون من نمو غير طبيعي للخلايا مع احتمال غزوها أو انتشارها إلى أجزاء أخرى من الجسم. هذه الخلايا تشكل مجموعة من الأورام. الورم عبارة عن مجموعة من الخلايا التي خضعت لنمو غير منظم وستشكل غالباً كتلة، ولكن مع إمكانية توزيعها بشكل منتشر.

تظهر جميع الخلايا السرطانية السمات الستة للسرطان. هذه الخصائص مطلوبة لإنتاج ورم خبيث.

1. نمو الخلايا وانقسامها بشكل شاذ عن الإشارات المناسبة

2. النمو والانقسام المستمر حتى مع إعطاء إشارات متناقضة

3. تجنب موت الخلايا المبرمج

4. عدد لا حصر له من انقسامات الخلية

5. تعزيز بناء الأوعية الدموية

6. غزو الأنسجة وتشكيل الانبثاث

يتضمن التطور من الخلايا الطبيعية إلى الخلايا التي يمكن أن تشكل كتلة قابلة لتسبب السرطان خطوات متعددة تعرف بالتقدم الخبيث.

معظم السرطانات، حوالي 90-95% من الحالات، ترجع إلى طفرات جينية ناتجة عن العوامل البيئية ونمط الحياة. أما نسبة 5-10% المتبقية ترجع إلى الوراثة. تشير البيئة إلى أي سبب غير وراثي، مثل أسلوب الحياة والعوامل الاقتصادية والسلوكية وليس مجرد التلوث. تشمل العوامل البيئية الشائعة التي تساهم في

الوفاة بالسرطان التبغ (25-30%)، والنظام الغذائي والسمنة (30-35%)، والعدوى (15-20%)، والإشعاع (المؤين وغير المؤين 10%)، قلة النشاط البدني والتلوث. لا يبدو الإجهاد النفسي عامل خطر لحدوث السرطان، مع ذلك قد يؤدي إلى تفاقم النتائج لدى المصابين بالفعل بالسرطان.

ليس من الممكن بشكل عام إثبات سبب الإصابة بسرطان معين لأن الأسباب المختلفة ليس لها بصمات محددة. على سبيل المثال، إذا كان الشخص الذي يستخدم التبغ يصاب بسرطان الرئة بشكل كبير، فمن المحتمل أن يكون سببه تعاطي التبغ، ولكن نظرًا لأن كل شخص لديه فرصة صغيرة للإصابة بسرطان الرئة نتيجة لتلوث الهواء أو الإشعاع، فقد يكون السرطان قد تطور لأحد تلك الأسباب. باستثناء حالات النقل النادرة التي تحدث مع حالات الحمل والمانحين العرضيين للأعضاء، فإن السرطان بشكل عام ليس مرضًا قابلاً للانتقال

تدخين السجائر، على سبيل المثال، يسبب 90% من سرطان الرئة. كما أنه يسبب السرطان في الحنجرة والرأس والرقبة والمعدة والمثانة والكلى والمريء والبنكرياس. يحتوي دخان التبغ على أكثر من خمسين نوع من المواد المسرطنة المعروفة، بما في ذلك النتروزامين والهيدروكربونات العطرية متعددة الحلقات. لذلك التبغ مسؤول عن حوالي واحد من كل خمسة وفيات بسبب السرطان في جميع أنحاء العالم وحوالي واحد من كل ثلاثة في العالم المتقدم. عكست معدلات الوفيات بسرطان الرئة في الولايات المتحدة أنماط التدخين، مع الزيادات في التدخين تليها زيادات كبيرة في معدلات وفيات سرطان الرئة، ومؤخرا انخفاضات في معدلات التدخين منذ الخمسينيات، يليها انخفاض في معدلات وفيات سرطان الرئة لدى الرجال منذ 1990

المراجع:

- موقع ويكيبيديا / <https://ar.wikipedia.org>
- موقع وزارة الصحة الأردنية / <https://moh.gov.jo>
- موقع مايو كلينك / <https://www.mayoclinic.org/ar>
- موقع ويب طب / <https://www.webteb.com>

أهمية الحد من ظاهرة السكن العشوائي

ابراهيم محمد محمود إسماعيل

المستخلص

تعد ظاهرة السكن العشوائي من الظواهر العمرانية الأكثر سلبية التي نعاني منها معظم المدن الكبيرة لما تشكله من اعباء على عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، وتعد مشكلة الاسكان من اهم المشاكل التي تواجه المدن حيث ان مشكل السكن العشوائي هي نوعا من الحلول الذاتية التي يلجأ اليها الافراد لحل مشاكلهم الاسكانية التي تعجز الدولة على حلها وعدم اتخاذ اجراءات رسم سياسات اقتصادية واجتماعية متوازنة تقلل من معدلات الهجرة الداخلية بين المناطق الريفية والحضرية او بوضع سياسات لتخفيض هذا الزحف البشري وبالرغم من ذلك فان العشوائيات افرزت العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والامنية في ظل غياب التخطيط العمراني وتنظيم البناء عليها. الكلمات المفتاحية: البلديات، السكن العشوائي، ظاهر السكن العشوائي.

THE IMPORTANCE OF REDUCING THE PHENOMENON OF RANDOM HOUSING

By

Ibrahim Mohamed Mahmoud Ismail

Abstract

The phenomenon of random housing is one of the most negative urban phenomena that most large cities suffer from because of the burdens it poses on the economic and social development processes. Housing that the state is unable to solve and not take measures to draw up balanced economic and social policies that reduce the rates of internal migration between rural and urban areas or to develop policies to reduce this human encroachment. Despite this, slums have produced many economic, social, cultural and security problems in the absence of urban planning and organization of construction. on her.

المقدمة

ظهر مفهوم السكن العشوائي منذ الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر لتأخذ بالانتشار في انحاء كثيرة من العالم ويطلق على هذه المناطق تسميات عديدة منها السكن السرطاني ومدن الصفيح والسكن القزمي والمتجاوزين والسكن الاقانوني بالاضافة الى مصطلحات مثل العشوائيات ومدن الاكواخ(1) ويقصد بالسكن العشوائي .:

ابنية مخالفة ضمن حدود القطعة السكنية من حيث الارتدادات وارتفاع البناء والتي تؤدي في حال تكرارها الى زيادة الكثافة السكانية اكثر من المسموح بها.(2)

الاسباب التي تؤدي الى ظاهرة السكن العشوائي

من أهم الاسباب التي تؤدي الى ظاهرة السكن العشوائي هي

1-النمو الطبيعي للسكان

ويقصد به ارتفاع معدلات الانجاب والخصوبة عند المرأة وتعدد الزوجات والزواج المبكر.

2-الهجرة

ويقصد بها الانتقال من مكان الى اخر كالهجرة من الريف الى المدينة والسبب الرئيسي في الهجرة هو زيادة عدد السكان مما أدى ظهور العديد من العشوائيات في المدن.

3-اسباب تاريخية

أن عراقلة المدن وقدمها يعد سبباً من اسباب زيادة عدد سكانها كما هو الحال في مدن دمشق وبيروت والقاهرة وهي مراكز جذب محلي وخارجي قديم.

4-المؤسسات التعليمية

أن وجود مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) في مراكز المدينة سبباً في جذب السكان اليها.

5-اسباب اقتصادية

للعامل الاقتصادي اثر بالغ في نمو المدن لان تطور الصناعة والقطاعات الخدمية ساعد في زيادة عدد سكان المدن.

2-خصائص السكن العشوائي

1-على مستوى منطقة السكن العشوائي

*المباني لاتخضع اغلبها للمعايير التخطيطية والمعمارية المعتمدة ولم تحصل على تراخيص للبناء.

*الخدمات تتوزع الخدمات في تلك المنطقة بصورة عشوائية ولا تخضع لمعايير التخطيط العمراني.

*شبكة الطرق تكون شبكة الطرق غير مخططة بشكل هندسي وتتباين فيها عرض الطرق بسبب عشوائية بناء المباني.

*البنية التحتية وقد تكون دون المستوى المطلوب وقد لاتخدم كافة المباني

*اجتماعية أذ ان هناك خلل واضح في التركيبة السكانية أذ تتميز بكثافة عالية وتدني مستوى التعليم والدخل.(3)

مشكلة الدراسة:

تعد ظاهرة السكن العشوائي من أكبر المشاكل التي تهدد التنمية الحضرية وتأثيرها السلبي على ابعاد التنمية المستدامة ضمن الحدود البلدية وداخل التصميم الأساسي. والتي شهد تفاقم وزيادة هذه الظاهرة نتيجة تراكم اسباب عديدة

اقتصادية واجتماعية وتخطيطية وسياسية (تشريعية أدت الى ظهور هذا النوع من السكن، لذلك تسعى الدراسة للتعرف على كيفية الحد من مشكلة السكن العشوائي.

تعريف التخطيط

يعرف التخطيط بشكل عام بأنه أسلوب موجه وعمل منضبط يهدف إلى وضع الخطط للاستفادة من كل الطاقات المتاحة ضمن الدولة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية والبشرية والتوجيه الواعي لها لتحقيق أهداف اجتماعية ضمن إستراتيجية مقررّة وخلال مدة زمنية محددة (80).

ويعرف التخطيط الحضري أيضا بأنه الإستراتيجية أو مجموعة من الاستراتيجيات التي تتبعها مراكز اتخاذ القرارات وتوجيه وضبط نمو وتوسع البيئات الحضرية بحيث يتاح للأنشطة والخدمات الضرورية أفضل توزيع جغرافي وللسكان اكبر الفوائد من هذه الأنشطة الحضرية.

ويمثل التخطيط الحضري التكوين النهائي للدور والمدارس وطرق المواصلات والمراكز الصناعية والتجارية والمتنزهات والعناصر المتعددة للبيئة الحضرية بحيث تكون أكثر عطاء وإنتاجية وملائمة للجميع والنتيجة الثلاثية الأبعاد لذلك تجمع بين الجانب المعماري والتصميم المدني وجمالية المشهد الحضري .

وبالنظر لتعدد وجهات النظر حول تعريف التخطيط الحضري فإنه بالإمكان وضع خصائص وسمات يجب أن تتوفر في أي عملية للتخطيط الحضري وهي :

- 1- إن تشمل عملية التخطيط الحضري على معايير كيفية وكمية على أساسها يتم تخطيط المدينة.
- 2- إن يعمل على التوازن والتوفيق بين تصورات الجهات الإدارية والعوامل التي تؤثر في المجتمع .
- 3- إن يحصل التخطيط على دعم الدولة لغرض التأييد أولاً ثم التنفيذ.
- 4- إن يتضمن شروط الذوق والجمال الفني والوظيفة الملائمة للجميع في المجتمع .
- 5- لا بد أن يعكس نزعة تجريدية توفق بين الماضي والحاضر واحتياجات المستقبل .
- 6 إن يعكس التخطيط الحضري القيم الاجتماعية والأخلاقية والجمالية والاقتصادية في المجتمع.
- 7- إن يتضمن قواعد وأسس واضحة لاستعمالات الأرض والانتفاع بها في البيئة الحضرية .

أنواع المخططات

هناك أنواع عديدة للمخططات فهي تتراوح من التخطيط العائلي إلى التخطيط القومي. عموماً تقسم المخططات إلى عامة وابتدائية ومحددة (81).

- 1- المخطط العام : في المخطط العام تؤخذ نظرة عامة للإقليم بشكل شامل وعلاقة المدينة بهذا الإقليم من مختلف النواحي الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وهو ما يسمى بالمخطط الجماعي الشامل ويتضمن دراسة المخطط إعطاء الأولوية لمشاريع معينة لها علاقة بخطة الدولة العامة للوصول إلى انتعاش اقتصادي لكافة أقاليم الدولة. والمختصون الذين لهم علاقة بهذا المخطط هم : المعمار، وعالم الاجتماع، والفنان، ورجل القانون، والمهندس المدني، والجغرافي، والجيولوجي، والاقتصادي، والسياسي.

- 2- المخطط الابتدائي (الوظيفي) :وفيه تحدد وظيفة كل مختص، فمثلاً عند دراسة توصيلات المياه بشبكة المجاري، أو مناطق التسلية والترفيه، أو تجميع الفضلات الصلبة والتي أقرت بالمخطط العام، يجب على كل مختص وضع

التفاصيل العريضة عن كل فقرة سالفه الذكر مع تحديد كلف كل فقرة وبالتالي الكلف الإجمالية وبيان الفوائد والإضرار الناتجة عن كل فقرة .

3- المخططات المحددة بعد إقرار المخطط الابتدائي يأخذ الصيغة القانونية وتحدد له الميزانية من الأصول الرسمية ثم ينتقل إلى مرحلة التنفيذ أو ما يسمى بالمخطط المحدد وذلك باختيار مهندس استشاري الذي يمكن أن يكون المخطط الابتدائي نفسه وكذلك تحضير الخرائط والمواصفات والعقود وغيرها من النقاط التفصيلية الأخرى.

يعتمد التخطيط الحضري على توفر المعلومات والدراسات الخاصة بالمدينة من حيث الموقع والطبيعة الجغرافية والدراسات الاقتصادية والاجتماعية والمساحة المرغوبة لحيازة الأرض في كل منطقة من مناطق المدينة والتوسع المفضل بالنسبة إلى التسهيلات وإمكانية الوصول والتلوث (الماء والهواء) والدفاع العسكري والحيازة للأرض مستقبلا بالقياس مع حجم السكان المتوقع. وبطبيعة الحال فان هنالك علاقة وطيدة بين الموقع والوظائف التي تتوفر في المدينة من حيث استعمالات الأرض للإغراض الصناعية والتجارية والمناطق الخضراء وعلاقاتها بشبكة النقل الداخلي فلا يمكن التخطيط لهذه الاستعمالات دون الأخذ بالعلاقة التي تربط بين هذه الأنشطة وبين حجم السكان المتوقع .

تجدر الإشارة إلى أن الموقع الخاص بالمدينة يدرس من النواحي الاقتصادية والاجتماعية حتى السياسية، وترتبط استعمالات الأرض والتركيب الداخلي للمدينة والخطة الجديدة لها بالموقع ، فيؤثر ويتأثر فيه من حيث التوسع شمالا أو غربا أو التوقف في التوسع .

ويتأثر موقع المدينة وتصميمها الداخلي بأهمية تلك المدينة كمركز سياسي، صناعي، تجاري، زراعي وحاجة ذلك الموقع إلى توفر المياه، الطاقة، مناطق تستخدم كطرق نقل وتوفرا لموارد الطبيعية بالقرب منها، وتتوسع المدينة باتجاهات محددة حسب التصميم الحضري لها.

ومن الضروري جدا في الوقت الحاضر أن يهتم الجغرافي بالتصميم الحضري للمدينة من حيث علاقة المدينة بالأنشطة الاقتصادية والاجتماعية المراد تطويرها وتأثير العوامل الطبيعية على تطور المدن أو توسع تصميمها فيما يخص المناخ المحلي اتجاه الرياح وسرعتها وطبيعة التربة وصلاحياتها للبناء أو للاستغلال الاقتصادي ودرجة تلوث الماء والهواء .

أهداف تخطيط المدن

إن الأهداف البعيدة للتخطيط هي اجتماعية بواقعا على الرغم من أن الخطط نفسها تتصل بالجوانب الطبيعية والأماكن الطبيعية وإن المخططات تعتمد على قيم اقتصادية بعيدة ومتوسطة الأمد تؤثر بدورها على فعاليات الإنتاج والتوزيع والانتفاع بالثروة. وضمن هذا الإطار يصبح من وظائف التخطيط الحضري ما يأتي :

1- تحديد استعمالات الأرض الحضرية بحيث يؤدي كل استعمال منها دوره بأقل تكلفة وإن يؤدي كل استعمال علاقاته الوظيفية بإيجابية.

2- ربط أجزاء المدينة من جهة ومع عالمها الخارجي بشكل متفاعل من جهة ثانية .

3- تطوير كل قسم من أقسام المدينة وفق مستوى معقول من نواحي الحجم والإضاءة والأماكن الخضراء في المناطق السكنية وأماكن وقوف السيارات في المناطق التجارية.

- 4- التأكيد على أن تكون البيوت قوية البناء وصحية ومريحة ومبهجة بالنسبة للمناطق السكنية المختلفة لكي تتسجم والحاجات المتعددة لكل أنواع وإحجام الأسر مع الاهتمام بإشكالها المتغيرة ورغباتها المختلفة.
 - 5- تعيين أماكن قضاء وقت الفراغ والخدمات الأخرى التي يحتاجها المجتمع الحضري والذي يتميز بكبر حجمه وموقعه ونوعيته.
 - 6- الاهتمام بالماء المجهز وتصريف الفضلات والمنافع الأخرى والخدمات العامة التي يجب أن تتم بشكل فعال واقتصادي .
 - 7- الأخذ بنظر الاعتبار التطورات المستقبلية لمتغيرات المدينة استعمالات الأرض ،النمو السكاني ،شوارع المدينة ،الخدمات العامة،البنى الارتكازية. التصميم الأساسي
- هو وضع خطة شاملة للمدينة تحدد فيها جميع الظروف الاقتصادية والاجتماعية أي وضع تصور مستقبلي أو إطار عمل يتعامل مع وحدتي الزمان والمكان لمجتمع المدينة وإقليمها ولمدة زمنية طويلة تصل إلى خمسين سنة.
- وينظر إلى التصميم الأساسي على أنه عبارة عن الخريطة الأساسية التي تمثل تطور المدينة أو أنه يمثل مخطط استعمالات الأرض Land Use Plan أو تخطيط الأرض ،كما يربطه آخرون بالمكان وتستعير تسميتها من التخطيط المكاني ومنهم من يعتبر التخطيط العمراني انسب التسميات لهذا النمط من التخطيط .وهناك تعريف آخر للتصميم بأنه الدليل الذي يرشد المجتمع إلى النمو والتطور عن طريق الأعمار العام والخاص .
- ويدرس التصميم الأساسي الظروف الحالية خصوصا الاقتصادية لتعيينه في ذلك على تحديد الأساس الاقتصادي للمدينة مستقبلا وكذلك تحديد وظيفة المدينة الرئيسة ووظائفها الفرعية أو الثانوية ومدى التوقع في تغير الوظائف مستقبلا .ثم يدرس الإمكانات الطبيعية والاقتصادية والبشرية للتوسع واتجاهات النمو ومسار التوسع وأي اتجاه له وكيف سيكون شكل المدينة النهائي .
- وفي التصميم الأساسي يتم تحديد الشوارع الرئيسة والفرعية منها وسعتها في كل منطقة أو نطاق أو حي سكني وصولا إلى القطعة السكنية وتحديد أماكنها وسعة القطعة السكنية وهكذا بالنسبة للاستعمالات الأخرى .
- فدراسة السكان تعد من أكثر ضرورات التصميم الأساسي أهمية وذلك لأنه المحرك الرئيس الذي يتم على أساسه تحديد بقية متغيرات المدينة ،ويتم في هذا الباب دراسة السكان في سنة إعداد التصميم الأساسي مع حساب توقع النمو السكاني .فضلا عن وضع حدين أعلى وأدنى للنمو السكاني .إن الرقم المعتمد في نهاية كل مرحلة وفي نهاية مدة التصميم الأساسي أهمية بالغة في تحديد وتصميم تفاصيل المخطط العام مثل الخدمات التحتية،وسعة الشوارع ،والسكن ،والخدمات المجتمعية الأخرى .
- أهداف التصميم الأساسي
- يهدف التصميم الأساسي إلى:
- 1- تطوير وتحسين الحياة في المستوطنة الحضرية (استعمالات ارض،ومواصلات ،وسكن ،وخدمات تحتية ،وخدمات مجتمعية.....الخ).
 - 2- السيطرة على النمو الذي قد يكون سريعا وكبيرا وتشجيع النمو الأمثل وظيفيا .

- 3- تطوير شبكة الشوارع والمواصلات بطريقة ترفع كفاءتها إلى الحد الأعلى الممكن وتطوير أنماط استعمال الأرض وتوزيعها بطريقة تقلل الحاجة إلى الحركة إلى الحد الأدنى الممكن
 - 4- تطوير استعمال الخدمات الارتكازية والمجتمعية القائمة حالياً إلى أعلى ما يمكن .
 - 5- تقليل كلفة التطوير الحضري إلى الحد الذي يمكن للسلطة التخطيطية المسؤولة عن المدينة توفيره .
 - 6 - حماية وتطوير الخزين من الموروث المعماري والتخطيطي .
 - 7- حماية وتطوير الأنماط الحضرية الحياتية الموروثة أيضاً.
- السكن العشوائي أحزمة الفقر المخالفات تسميات تتفق باصطلاحها على قضية مستعصية تعاني منها معظم دول العالم - إن لم نقل كلها - وتسعى عبر خطط وبرامج حكومية إستراتيجية إلى معالجتها وتسوية أوضاعها التنظيمية وتحسين مستوى خدماتها، للوصول في نهاية المطاف إلى القضاء عليها أو حصرها في الحدود الدنيا على أقل تقدير، وفي الارن لا يزال هذا الموضوع - القديم الحديث - يفرض نفسه بين الفينة والأخرى كإشكالية حارت الجهات المعنية - خاصة الإدارة المحلية - بكيفية اجتثاثها أو حتى الحد منها، بل إنها مستمرة بانتشارها على مرأى القاصي والداني ما يوحد الأبواب أكثر فأكثر ويضيق الحلول لمعالجتها، وفي هذا السياق يشار بإصبع الاتهام دائماً في حال وقوع مخالفة بناء إلى الوحدات الإدارية الواقعة في نطاقها المخالفة وخاصة البلديات ممثلة برئيسها ومدير المكتب الفني فيها، فهاتين الشخصيتين الاعتباريتين محط الاتهام بالتواطؤ المسبق للسماح بتمرير أي مخالفة خاصة في أيام العطل والأعياد، الأمر الذي ساهم وعلى مدى عقود من الزمن بتعقيد حل مسألة السكن العشوائي، وباتت أشبه بسرطان متفشي بجسم النسيج العمراني الاردني على امتداد المحافظات والمدن والقرى، كما هو موضح في الصور التالية:
- كما أشارت وزارة الإدارة المحلية الى رؤى وتدخلات يمكن القيام بها لمعالجة وتسوية المخالفات منها إعادة التأهيل والارتقاء بها، ودمج مناطق السكن العشوائي بالمخططات التنظيمية، وتثبيت الملكية تقادياً لنشوب إشكاليات اجتماعية، إضافة إلى تحسين مستوى الخدمات والبنى التحتية لها، وذلك بهدف دمجها اجتماعياً واقتصادياً مع المجتمع، إلا أن هذا الأمر لا يزال يسير بوتيرة بطيئة، كما أن بالشأن الهندسي أن اللجوء إلى الهدم يتوقف على طبيعة الموقع ومدى تأثيره على سلامة السكان، فهو ليس الأولوية في المعالجة، ويتحدد ذلك حسب تصنيف الموقع ومتطلبات التدخل الذي تحدد خصوصية كل منطقة، فالهدم ليس هو القول الفصل وإنما تصنيف المناطق ودراسة طبيعة التدخل تحدد آليات التدخل، مشيراً إلى ضرورة اعتماد مبدأ التشاركية مع القطاع الخاص لحل معضلة العشوائيات، إضافة إلى وجوب وجود خطة عمل تقضي إلى نتائج إيجابية ومنطقية ترضي السكان في نهاية المطاف.
- الدراسات السابقة:

دراسة ملاس، حسيبة. (2012) بعنوان مشكلة الإسكان و مؤشرات الأزمة الحضرية في المجتمعات النامية.

تعد مشكلة الإسكان الحضري من المسائل الهامة التي عنت بالبحث والدراسة من طرف المهتمين بقضايا المجتمع والتحضر منذ العقود الأولى من الألفية السابقة. إلا أنها أخذت حالياً اتجاهاً جديداً ينذر بكارثة حقيقية لاسيما في المجتمعات الفقيرة، وإزاء هذا الوضع حاولت العديد من الحكومات سن سياسات من شأنها استيعاب الأزمة والحد من النمو العشوائي للمدن، والذي غير من مورفولوجيتها الحضرية وشوه نسيجها العمراني، إلا أنها غالباً ما أثبتت عدم

نجاحاتها في توفير مستوى إسكان مناسب، في ظل قصور التشريعات وغياب التنمية الحضرية المحكمة والكفيلة بتحقيق التوازن بين الموارد الاقتصادية من جهة وبين حاجات المجتمع في مجال الإسكان من جهة أخرى دراسة البديري، طالب عبدالرضا كيطان. (2009). بعنوان أزمة السكن وعلاقتها بالبناء العشوائي: دراسة ميدانية في علم الاجتماع الحضري.

يعد هذا البحث الذي يتناول دراسة (أزمة السكن وعلاقتها بالبناء العشوائي) وحسب اعتقاد الباحث أول بحث ميداني يتناول هذه الظاهرة على صعيد مدينة الديوانية، هذه الظاهرة التي تزامنت مع التطور السياسي والواقع السكاني الذي يمر به المجتمع العراقي، حيث استغلت مساحات من الأرض في بناءات عشوائية بصفة (تجاوز) منتشرة في أغلب أحياء مدينة الديوانية، حيث تقدر مساحة المسكن ما بين (100-120م2) والصفة العامة لهذه الأحياء هي أحياء فقيرة وذات بناء رديء جداً، وأغلب هذه البيوت مبنية من الطين أو (البلوك) ومسقفة بخشب الأشجار والحصيرة وتفتقر إلى أبسط وسائل الراحة والأمان، وتعتبر هذه الأحياء منبعاً لتزايد رؤية الفقر والبطالة والمشكلات الأمنية والاجتماعية وهي الأقل حظاً في الدخل والتعليم، علاوة على انعدام الجانب الأمني والخدمي في هذه الأحياء. ولذا يعتقد الباحث أن دراسة هذه المشكلة مسؤولية مشتركة بين المهتمين بالعلوم الاجتماعية والجغرافية والسياسية والقانونية ويفترض أن تتخذ الحلول المناسبة والسريعة لمعالجة ظاهرة الإسكان بالبناء العشوائي حيث بلغت إعداد الوحدات السكنية في مركز مدينة الديوانية والتي استغلت المساحات الفارغة والمخطط لها أن تكون متنزعات أو أسواق أو مراكز صحية أو تعليمية أو خدمية في المستقبل أكثر من (950) وحدة سكنية وهذا أحد الدوافع التي تثبت بأن العجز السكني في عموم المجتمع العراقي وصل إلى أكثر من مليونين وخمسمائة وحدة سكنية وأن ما تم إنشائه لحد الآن من قبل الدولة كوحدات سكن لا يتجاوز العشرة آلاف وحدة سكنية في عموم البلاد علاوة على ارتفاع أسعار الإيجارات والبيوت وتزامن ذلك مع عمليات التهجير القسري والبطالة المقنعة للشباب وضعف سلطة القانون، كل هذه الأسباب كانت عاملاً مشجعاً لنشوء الأحياء العشوائية واستغلال ممتلكات الدولة بطرق غير شرعية. لقد توصل الباحث خلال دراسته هذه إلى جملة من النتائج مفادها أن مجتمع هذه الأحياء العشوائية من المجتمعات المتخلفة في مجال التعليم والمستوى الاقتصادي والمعيشي ويتميز هذا المجتمع بارتفاع نسبة الخصوبة السكانية لديهم ويعود السبب إلى أن أغلب الفتيات في هذه المجتمعات تتزوج في سن مبكرة، كذلك توصل الباحث إلى أن السبب في استغلالهم لهذه المساحات هو أملهم في الحصول عليها مستقبلاً أو تعويضهم من قبل الدولة. كذلك من النتائج التي توصل إليها الباحث أن المشاكل الاجتماعية والأسرية والرغبة في الاستقلال والتهجير القسري الذي شهده المجتمع بعد الأحداث السياسية في العراق تعد من الأسباب الرئيسية التي دفعتهم للسكن في هذه الأحياء العشوائية، وقد تناولت الدراسة جملة من التوصيات بهذا الخصوص.

دراسة أبو كريشة، نهى مصطفى كمال. (2018). بعنوان العشوائيات ونمو معدلات الأمية والتسرب الدراسي: دراسة ميدانية في منطقة عشوائية بمدينة سوهاج.

كشفت الدراسة عن العشوائيات ونمو معدلات الأمية والتسرب الدراسي، دراسة ميدانية في منطقة عشوائية بمدينة سوهاج. واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي. وتمثلت أدوات الدراسة في استخدام الاستبيان وهو وسيلة هامة في جمع البيانات من المبحوثين، وذلك عن طريق الاتصال الشخصي المتعمد القائم على التفاعل وجهاً لوجه بين

الباحث والمبجوثين، وتم تطبيق هذه الأداة على عينة مكونة من (250) فرد من الأسر التي تسكن بالمناطق العشوائية بمدينة سوهاج، وبالتحديد في منطقة حي غرب بمدينة سوهاج. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على كبر حجم الأسرة وارتفاع معدلات الانجاب والزواج المبكر للإناث وتلك قضية لها علاقة وثيقة الصلة بعدد غير محدود من المشكلات التي يعاني منها المجتمع المصري بصفة عامة، وطبقته الفقيرة بصفة خاصة. وأن المستوى الاقتصادي والمهني يتميز بالتدني فمعظم العمالة تشتغل في أعمال هامشية محفوفة بالمخاطر، فتعمل في مهنة اعمال البناء والباعة الجائلين وجامعي القمامة والعاملين في نقل مخلفات الصرف الصحي من خلال سيارات تحمل مياه المجاري ومخلفاتها لترمي بها في مناطق بعيدة عن العمران، وغير ذلك من الحرف. وأوصت الدراسة الدولة بأن تعمل على زيادة الخدمات التعليمية كمياً وكيفياً في المناطق الحضرية المتخلفة، وذلك بتحسين أحوال المدارس الحالية وزيادة اعداد المدارس حتى يمكن أن تستوعب الاعداد المتسربة التي تنضم سنوياً بالأعداد الراسيين وما يمثله ترسيبهم من الدراسة من انجرفهم نحو الانحراف أو سوق العمل الهامشية.

دراسة اليوسف، محمود يحيى أحمد. (2016). بعنوان مشكلة السكن العشوائي في المدن العربية الكبرى: أسبابها، آثارها الأمنية، علاجها.

كشف البحث عن أسباب مشكلة السكن العشوائي في المدن العربية الكبرى وآثارها الأمنية وعلاجها. فظاهرة السكن العشوائي من الظواهر العمرانية الأكثر سالبية التي تعاني منها المدن الكبرى والرئيسية، لما تشكله من أعباء على سيرورات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول. وتختلف أسباب نشوء هذه المناطق ونتائجها وأشكال معالجتها بحسب واقع كل منها. لذلك فلا بد قبل أي معالجة من تحليل منهجي لواقع هذه المناطق لتحديد السياسات والإجراءات اللازمة للمعالجة والأولويات ضمنها. وتطرق البحث إلى تعريف السكن العشوائي، والنمو الحضري والعشوائيات في بعض المدن العربية. وأوضح البحث أن أسباب ظهور السكن العشوائي تتمثل في زيادة معدلات نمو السكان، وتدفق الهجرة من الريف للحضر، وارتفاع أسعار الأراضي المعدة للبناء بما فيها المملوكة للدولة، وزيادة القيمة الايجازية للمعروض من الإسكان. وختاماً فإنه لمعالجة مشكلة السكن العشوائي، فلا بد من الاهتمام بالتنمية الاقتصادية وتوافر فرص عمل بالقرى والمناطق الريفية في محيط إقليم المدينة للحد من الهجرة إلى المدينة ونمو المناطق العشوائية، وإعداد دراسات خاصة للمؤهلات والقدرات الإنتاجية لسكان المناطق العشوائية، مثال المبادرة الوطنية للتنمية البشرية. كُتب هذا المستخلص من قبل دار المنظومة 2021

دراسة البدور، ايناس عبدالكريم حماد، و أبو غزالة، سامر محمد فياض. (2015). بعنوان المناطق الصناعية في مدينة عمان وأثرها على النسيج الحضري.

تتناول هذه الدراسة موضوع مناطق عمان الصناعية، وكيف تؤثر بيئياً واجتماعياً واقتصادياً على النسيج الحضري من حولها. حيث تهدف إلى محاولة تلخيص أهم المعايير والأسس لتنظيم المناطق الصناعية؛ والتي تتاسب الظروف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية في عمان، كما تهدف إلى إبراز أهم المشاكل التي تعاني منها المناطق الصناعية، وتحليلها، ومناقشة الوضع الراهن، مع التركيز على المحافظة على البيئة ومواردها، والحد من التلوث، بالإضافة إلى تقديم حلول من شأنها أن تساهم في حلول لتلك المشاكل. وتحاول الدراسة الإجابة عن فرضيات تم وضعها: كالتوزع العشوائي للمناطق الصناعية في عمان الذي لا يخضع للمعايير العالمية، وتأثيراتها البيئية والاجتماعية وعلى شبكة

مواصلات النسيج الحضري المتواجدة فيه، وانتشار مشاكل عدة، كالتلوث والجرائم وغيرها..... وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج، كان من أهمها إثباتها للفرضيات سابقة الذكر، كما تبين أن المدن الصناعية في الأردن - عموماً - تتوزع بشكل مدروس نوعاً ما، إلا أن توزيع المناطق الصناعية في عمان نفسها يعد عشوائياً ولا يخضع للمعايير العالمية؛ الأمر الذي أدى ويؤدي إلى مشاكل تعاني منها المناطق الحضرية المجاورة لها، كمشاكل النقل والبيئة، وأمور تتعلق بالسلوك الإنساني نتيجة تعدد الجنسيات. وتوصي هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات، من أهمها: ضرورة تصنيف الصناعات تمهيداً لتوزيع أنواعها حسب الظروف الملائمة في كل منطقة، بالإضافة إلى اتباع العديد من الأساليب التي من شأنها أن تحقق التطوير في مناطق عمان الصناعية؛ كتأمين خدمات البنية التحتية اللازمة، وإزالة المؤثرات السلبية، ووضع الخطط والدراسات للسيطرة على النمو العمراني باتجاه الأراضي الزراعية ومناطق الصناعة، والأهم من ذلك تفعيل القوانين والأنظمة المتعلقة بتحقيق الشروط البيئية، واتباع عدد من الأساليب للحد من مشاكل التلوث.

دراسة بن فطيمة، دلال، و بوزغاية، باية. (2015). بعنوان تصورات المهندسين للتخطيط الحضري في المدينة الصحراوية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة.

تهدف الدراسة إلى الكشف عن الأسس التي يعتمد عليها المهندسين في إعداد المخططات الحضرية لمدينة ورقلة والتي تعد من أهم المدن الصحراوية الزاخرة بخصائصها الثقافية والعمرانية المعمارية الأصيلة، كذلك معرفة أهم الأسس التي يبنى عليها التخطيط من احتياجات للسكان ومراعاة للبيئة الطبيعية للمنطقة وتراثها الثقافي الذي تتميز به. فتعرجنا في هذه الدراسة إلى الفصل الأول التي تضمنت إشكالية الموضوع عن تصور المهندسين في التخطيط الحضري للمدينة والتي تندرج منها تساؤلات فرعية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الموضوع، الأهداف التي تصبو إليها الدراسة، إضافة للمفاهيم التي انطلقت منها الدراسة، الدراسات السابقة والصعوبات التي واجهت الدراسة، ثم أخذنا المسار للفصل الثاني باتخاذنا للإطار المنهجي للدراسة وفق مجالات الدراسة حيث تمت الدراسة في مديرية التعمير الهندسة المعمارية والبناء ومكاتب الدراسات الخاصة، والعينة التي اختيرت هي عينة قصدية لفئة المهندسين المعماريين ومهندسي التهيئة العمرانية وتسيير تقنيات الحضرية وتمت الدراسة عن طريق المقابلة لفترة زمنية محددة، والتي تتضمن المنهج الوصفي من خلال التحليل الكيفي والذي يتطلب موضوع الدراسة. وتبين لنا من خلال الدراسة الميدانية أن تصور المهندسين قائم على توفير متطلبات السكان واحتياجاتهم من سكن ومرافق وخدمات ضرورية، دون مراعاة الخصائص البيئية المؤثرة على التجمعات العمرانية وغياب العناصر العمرانية والمعمارية للتراث الثقافي للمنطقة.

التوصيات:

من خلال مراجعة نتائج الدراسات السابقة، توصي الدراسة بما يلي:

- يجب معالجة السكن العشوائي من خلال تشكيل لجان مختصة في مجال التخطيط الحضري والإقليمي، والبلديات مجالس المحافظة وتحديد التجاوزات السكنية التي حصلت على المساحات المخصصة لاستعمالات الأرض المختلفة.
- معرفة عدد السكان المقيمين وظروفهم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من اجل تطبيق استراتيجية مقترحة للمدينة.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في، لاسيما الإدارة المحلية الذكية والإسراع في انشاء المشاريع الخدمية المهمة والارتكازية لتحقيق ذلك لما لهذه الإدارة من أهمية كبيرة في معالجة الخلل في المشاريع الخدمية مباشرة من خلال الاشراف عليها إلكترونياً.
- العمل على تنمية المدينة من خلال الاستمرار في انجاز المشاريع المتوقفة والمخطط لها في التصميم الأساس للمدينة.
- اتباع سياسة متوازنة في احداث تطوير وتنمية المناطق في المدينة بحيث تكون عملية الاستدامة عاملاً للتوزيع العادل في مجالات التنمية. لان التركيز في تنمية منطقة معينة واهمال باقي المناطق الأخرى سيؤدي الى عملية التفاوت في التنمية مشكلاً خلاً كبيراً.
- التركيز على التوعية والتثقيف في سبيل انشاء تنمية مستدامة للمدينة والذي يمكن القيام به من خلال مجتمع ذو ثقافة بيئية.
- وترشيد الاستهلاك في استغلال الموارد لضمان تلبية احتياجات الأجيال القادمة.

المصادر:

- بن فطيمة، دلال، و بوزغاية، باية. (2015). تصورات المهندسين للتخطيط الحضري في المدينة الصحراوية: دراسة ميدانية بمدينة ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة.
- البدور، ايناس عبدالكريم حماد، و أبو غزالة، سامر محمد فياض. (2015). المناطق الصناعية في مدينة عمان وأثرها علي النسيج الحضري (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاردنية، عمان.
- اليوسف، محمود يحيى أحمد. (2016). مشكلة السكن العشوائي في المدن العربية الكبرى: أسبابها، آثارها الأمنية، علاجها. المدينة العربية، ع171، 62 - 69.
- أبو كريشة، نهى مصطفى كمال. (2018). العشوائيات ونمو معدلات الأمية والتسرب الدراسي: دراسة ميدانية في منطقة عشوائية بمدينة سوهاج. مجلة كلية الآداب، ع46، ج1، 405 - 454.
- البديري، طالب عبدالرضا كيطان. (2009). أزمة السكن وعلاقتها بالبناء العشوائي: دراسة ميدانية في علم الاجتماع الحضري. مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، مج8، ع2، 181 - 204.

- ملاس، حسيبة. (2012). مشكلة الإسكان و مؤشرات الأزمة الحضرية في المجتمعات النامية. مجلة العلوم الانسانية، ع 24 ، 113 - 124.
- علي، علي عبدالأمير، و علي، حاتم راشد. (2011). الهجرة و السكن العشوائي: دراسة ميدانية في محافظة الديوانية. مجلة القادسية للعلوم الإنسانية، مج 14، ع 4 ، 299 - 337.
- الكردي، محمود فهمي. (2002). السكن العشوائي ، والعنف الأسري. المؤتمر السنوي الرابع - الأبعاد الاجتماعية والجنائية للعنف في المجتمع المصري، مج 1 ، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، 359 - 362.
- محمد، عصام محمد إبراهيم. (2010). السكن العشوائي في محافظة القاهرة: عزبة الهجانة دراسة حالة من منظور تنموي. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، مج 18، ع 2 ، 5 - 50.
- هادي، صفاقس قاسم. (2018). السكن العشوائي في مدينة بغداد. حوليات آداب عين شمس، مج 46 ، 440 - 461.

ادارة نظم معلومات الموارد البشرية ودراسة مدى اعتمادها في سلوك الموظف

وزارة الادارة المحلية – بلدية الشفا أنموذجاً

إسراء بركات حسين نجادات

رئيس قسم شؤون موظفين

الملخص

يهدف البحث الى دراسة دور نظم معلومات الموارد البشرية في مدى اعتمادها في دراسة سلوك الموظف في بلدية الشفا وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية مثل (المؤهل – الوظيفة – سنوات الخبرة) فنجاح المؤسسات بشكل عام والبلديات بشكل خاص في عالمنا اليوم يتوقف على ما تملكه من موارد بشرية ذات كفاءة عالية من حيث التعليم، والتدريب، والخبرة ، وما تملكه هذه المؤسسات من تكنولوجيا حديثة ومتطورة تستطيع تسخيرها لخدمة استراتيجياتها وما تحتويه من رؤية ورسالة وأهداف وبرامج، ومن أهم وسائل الإستفادة من التكنولوجيا إيجاد علاقات متداخلة بينها وبين الموارد البشرية المتاحة للمؤسسة و مساهمة التكنولوجيا في تحسين وتنمية وتفعيل وظائف إدارة الموارد البشرية حيث حاولنا في هذه الدراسة التطرق إلى إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال سياسات التوظيف والتكوين وكذلك عملية اتخاذ القرارات ومواكبة التغيير لضمان الاستمرار باعتبار ان المورد البشري من اهم الدعام التي تستند عليها المؤسسة في رفع إيراداتها وكفاءتها الانتاجية وتكميل باقي الوظائف باعتباره العنصر المفكر في المؤسسة القادر على الابتكار والتجديد فان أي مؤسسه تسعى الى التميز والازدهار يجب ان تعطي اولى اولوياتها دائما للعنصر البشري والتوجه للاهتمام به اكثر في ادارته بطريقة علمية فعالة وقد تطرقت الباحثة هنا الى الجانب النظري المتعلق بنظم معلومات الموارد البشرية (وتطبيقاتها ، مصادرها ،عناصرها ،فوائدها) وتوصي الدراسة بعمل دراسات بشكل دوري مستمر ليتسنى لنا معرفة التحديات وحلها ،و ضرورة تحديث وتطوير انظمة المعلومات داخل البلدية ، واستثمار كفاءة العاملين بشكل مستمر .

Managing of human resources information systems and studying the extent of their adoption in employee behavior

**The Ministry of Local Administration – Al-Shifa Municipality as a model
Preparation**

Esraa Barakat Hussein Najadat

Head of Personnel Department

Abstract

The research aims to study the role of human resource information systems in the extent to which they are adopted in the study of employee behavior in the municipality of Al-Shifa, in the light of some demographic variables such as (qualification – job – years of experience). The success of institutions in general and municipalities in particular in our world today depends on the resources they possess highly qualified human beings in terms of education, training, and experience, and what these institutions possess of modern and advanced technology that they can harness to serve their strategies and what they contain of vision, mission, goals, and programs, One of the most important means of benefiting from technology is finding interrelationships between it and the human resources available to the organization and the contribution of technology to improving, developing and activating the functions of human resource management. Considering that the human resource is one of the most important pillars on which the organization relies in raising its profitability and productive efficiency and complementing the rest of the jobs as the thinking element in the organization capable of innovation and renewal, any organization seeks excellence and prosperity It should always give its first priority to the human element and tend to pay more attention to it in managing it in an effective scientific way. The researcher touched here on the theoretical aspect related to human resource information systems, its applications, sources, elements, and benefits. Information systems within the municipality, and the continuous investment in the efficiency of employees.

المقدمة :

هناك الكثير من السياسات والمتغيرات العالمية التي تؤثر وتتعرض نتائجها على مختلف نواحي الحياة البشرية على المستوى الاقتصادي والاجتماعي او الثقافي او السياسي وكذلك على المستوى الحضاري ولكن حاليا في ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا الكبرى بلغ التوسع الرأسمالي نروته من خلال فتح آفاق جديدة تتمثل في تسهيل حركة انتقال الناس والمعلومات والسلع والخدمات ورؤوس الاموال وإدارة المشاريع من دولة الى اخرى وتحريرها من أي قيود وقد وجب على البلدان النامية ان تتبنى مجموعة من الاستراتيجيات الاقتصادية والسياسية لمواجهة الضغوط المتزايدة والسريعة لتستطيع انجاح نشاط مؤسساتها ومشاريعها والذي يعتمد اعتمادا كبيرا على الاساليب المتبعة في الادارة وخاصة ادارة الموارد البشرية فهي تحدد وبدرجة كبيرة مصير المؤسسات والهيئات وأيضا الاقتصاديات فنظم المعلومات البشرية هي عملية تنظيم للعلاقة القائمة بين المؤسسة أو البلدية وموظفيها حيث بدأ الاهتمام بعمليات نظم الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة كونها المورد الالم الي تعتمد عليه الإدارة في تحقيق اهدافها فأحدى الممارسات الادارية المهمة التي تساعد المؤسسات على التأقلم مع بيئتها الخارجية والداخلية هو استخدام عمليات نظم الموارد البشرية بشكل فعال حيث تتضمن تحديد احتياجات البلدية لتحقيق اهدافها ثم استقطاب المورد البشري الخاص اختياره وتعيينه وتدريبه وتطويره وتعويضه وقيادته ورقابته لضمان تحقيق الاهداف المنشودة وبالتالي فإن هذه العملية تتم بتخطيط لعمليات نظم الموارد البشرية واختيار المناسب منها كل ذلك دفع مؤسسات الاعمال لاعتماد استراتيجيات مختلفة تساعد في التكيف والاستجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل بذكاء وذكاء المؤسسة يتحدد بقدرتها على مواكبة بيئة العمل من خلال الاستجابة لها بسرعة ومرونة عالية فالموارد البشرية تتمتع بمميزات وقدرات هي التي تصنع التجدد والنجاح المستمر بمبتكراتها وآلياتها المتبعة في ادارة وقيادة العملية الانتاجية بانسيابية ، وتبرز اهمية ادارة الموارد البشرية من خلال كونها ادارة وظيفية توجد في مختلف المؤسسات وتبرز اهميتها ايضا من خلال حساسيتها في التعامل مع عنصر مهم من عناصر الانتاج وهو المورد البشري ولان المورد البشري متغير في قواه وتفكيره ومستوى ادائه ومعلوماته وخبراته ويتأثر بعلاقاته مع الاخرين في البيئتين الداخلية والخارجية ومتقلب من حيث المزاج والشعور بالحب والكره والرغبة في مزيد من النجاح وغيرها من الصفات الانسانية المختلفة فهو لديه قيمة تنافسية مهمة في المؤسسات لعدم امكانية تقليده من جهة وعطائه المتنامي من جهة اخرى لذلك فان نظم معلومات الموارد البشرية عملت على تقييم اداء وسلوك الموظف اثناء القيام بالواجبات والمهام الموكلة اليه هذا ما جعل المؤسسات تمتاز عن غيرها من مؤسسات تقليدية فنظام الرقابة والتتبع لسلوك الموظف قلل من المشكلات التي تعاني منها المؤسسات من ناحية الاداء الوظيفي ومعرفة تقييم كل موظف على حده .

مشكلة الدراسة :-

تواجه مؤسسات الاعمال تحديات مستمرة في بيئة عملها سواء على مستوى البيئة الداخلية او الخارجية ولمواجهة هذه التحديات سعت هذه المؤسسات الى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على وجه الخصوص وتحسين اداء الموظفين في المؤسسة على وجه العموم لذي فأن عملية الرقابة على الاداء مهمة جدا لدراسة سلوك الموظف استنادا لوجود نظم معلومات الموارد البشرية داخل المؤسسات.

وتتمثل هذه المشكلة بالتساؤلات التالية:

- 1- ما هو دور نظم معلومات الموارد البشرية في مراقبة الافراد؟
 - 2- ما هو دور نظم معلومات الموارد البشرية في تقييم الافراد؟
 - 3- ما هو دور نظم معلومات الموارد البشرية في سرعة تسيير المعاملات في اليوم ؟
 - 4- ما هو دور نظم معلومات الموارد البشرية في دراسة كيفية تسهيل تسيير المعاملات؟
- أهداف الدراسة: -

تسعى الباحثة من خلال الدراسة إلى تحقيق الهدف العام التالي وهو دراسة أثر تطبيق دور نظم المعلومات الموارد البشرية على فاعلية أداء الموظفين في البلديات كما تسعى الدراسة إلى تحقيق العديد من الاهداف الفرعية وأهمها: -

- 1- معرفة كمية المعاملات التي تنتج بشكل يومي وبالتالي قياس حجم العوائد بشكل فعلي على البلدية .
- 2- الكشف عن أثر سلوك الموظف وانعكاسه على زيادة حجم المعاملات بشكل مستمر .

أهمية الدراسة:-

تكتسب الدراسة اهميتها من الناحية التطبيقية ومن كونها تتناول نظم ادارة الموارد البشرية وهي موضوع غاية في الاهمية باعتبارها من اهم العناصر التي من شأنها الكشف عن اوجه القوة والقصور في أداء الموظفين داخل البلديات.

حدود البحث:

- 1-حدود موضوعية: تتناول البحث موضوعي نظم معلومات الموارد البشرية وسلوك الموظف والربط بينهم لمعرفة دور نظم المعلومات في دراسة سلوك الموظف.
- 2-حدود بشرية: وهم العاملين بالبلدية في قسم الموارد البشرية.
- 3- حدود مكانية: بلدية الشفا -عجلون .
- 4- حدود زمانية: - تم تنفيذ هذا البحث في عام 2023 م .

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- 1-نظم المعلومات: تعرف نظم المعلومات بأنها مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة.(محمد الصيرفي ،2005)
- 2-الموارد البشرية:- هي ذلك النشاط المسؤول عن ادارة الموارد البشرية سواء كان منها ضمن قوة العمل للمؤسسات او القادرين على العمل ولم يتهيأ لهم فرص العمل في مؤسسة محددة (عباس ،2006)
- كذلك عرفت على انها الادارة المسؤولة عن انجاز نشاطات خاصة بالفرد والمؤسسة فهي الادارة المسؤولة عن توجيه عنصر العمل في المؤسسة من خلال نشاطات توجيهية لزيادة الفاعلية كالاستقطاب والتوظيف والتدريب والتطوير والمكافئة (الهيتي , 2000).

3-نظم معلومات الموارد البشرية :- أحد النظم التي تهتم بتوفير كافة المعلومات التاريخية والحالية نوتقديمها الى الجهات التي يهتمها امر تلك المعلومات سواء أكانت هذه الجهات داخلية أو خارجية وذلك لمعرفة قيمة الموارد البشرية والمستقبلية الخاصة بالموارد البشرية (الحسنية 2006).

الادب النظري

-نظم معلومات الموارد البشرية :

المقصود بنظم المعلومات : هي مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبنها وتوزيعها لدعم وتطوير وتحسين أداء تشغيل نظم الأعمال أو دعم احتياجات متخذي القرار سواء كان للإداريين أو المستخدمين للنظام وامدادهم بالمعلومات الصحيحة في الوقت .

-الفرق بين البيانات والمعلومات:

البيانات: عبارة عن مجموعة من الحقائق الضرورية التي تعبر عن مواقف وافعال معينة سواء أكان التعبير عنها بأرقام أم برموز أو بكلمات او اشارات ولكن هذه الحقائق قد تكون غير مترابطة أو غير مهيكلة وغير مجدية وهي على صورتها الحالية والبيانات تشبه المواد الخام اللازمة لمصنع لانتاج سلعه ما .

المعلومات: هي المكون الناتج من عمليات معالجة البيانات من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية والاستنتاجية .

والمعلومات كثيره ومتنوعة يمكن تقسيمها وتصنيفها فهي تقسم وتصنف على اساس المستوى الأعلى كالاتي :-

1-مستوى العمليات :والذي يمثل القاعدة الاساسية لحركة المؤسسة ويشمل على إدارة عملياتها.

2-المستوى المعرفي : والذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة .

3-المستوى الإداري :والذي يشتمل على إدارات المؤسسات الوسطى .

4- المستوى الاستراتيجي :-والذي يشتمل على الإدارات العليا أو ادارات العمل الاستراتيجي في المؤسسة .

تبرز اهمية نظم المعلومات في توفير المعلومات اللازمة وحفظها وتقديمها للمستفيدين وإمداد المسؤولين بكافة المعلومات المتعلقة بالأفراد أيضا متابعة التغيرات التي تتم في البيئة الداخلية في البلديات وتحقيق العدالة بين الافراد والإسهام في بناء خطة القوى العاملة ومواكبة التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية والعمل على تحليل هذه المتغيرات بما يفيد التشغيل وخدمة الموارد البشرية من خلال تكامل عناصر نظام المعلومات والاستجابة لمطالب الجهات الخارجية بتوفير المعلومات التي تحتاج اليها بمراعاة عنصر السرية واتاحة المعلومات . للنشر .

المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية

إن وظيفة مصادر القوى البشرية في البلدية مسؤولة عن تخطيط واستقطاب وتطوير وتحليل وتوصيف الوظائف والمحافظة على قوى العمل في البلدية كما أن نظم معلومات القوى البشرية تدعم نشاطات اختيار الموظفين الكفاء والمحافظة على الموظفين الحاليين وإدامة سجلاتهم وإدارة برامج التطوير والتأهيل والتدريب والتحفيز .

ففي المستوى الاستراتيجي فإن نظم القوى البشرية تحدد متطلبات التوظيف من مهارات ومستوى تعليمي ونوع الشواغر وعددها والتكاليف لمقابلة الاحتياجات في خطط طويلة الأجل من حق قوة العمل وفي المستوى التكتيكي تساعد نظم معلومات الموارد البشرية المدراء في استغلال وتحليل المتطلبات المستقبلية للوظائف والموظفين واختيار التوزيع التوظيفي والتنقلات والمكافآت والتعويضات وفي المستوى الفني تدعم نظم معلومات الموارد البشرية تحليل النشاطات المرتبطة بتصميم الوظائف والتدريب والتوصيف والتطوير وإصدار التقارير الخاصة بالموظفين وفي المستوى التشغيلي تقوم نظم معلومات الموارد البشرية بتوثيق جميع بيانات الموظفين في المنظمة وحفظ سجلاتهم وتفصيلاتهم وتحديثها باستمرار .

فنظم معلومات الموارد البشرية عبارة عن النظام المصمم لتكنولوجيا دعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في البلدية كإدارة نشاطات الاستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقييم الأداء والمحافظة عليهم وتحديث بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية من خلال الدعم في تخطيط القوى البشرية للمستوى الاستراتيجي ودعم قرارات المدراء في تحليل تكاليف العقود للمستوى التكتيكي وإصدار تقارير الأفراد وتحليل الموقع والانتقال للمستوى الفني وتوثيق وحفظ وترتيب بيانات الموظفين للمستوى التشغيلي والمساندة في إنجاز كافة عمليات الأفراد في البلدية .

تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية:

حيث نسرد بعض الأمثلة لتلك التطبيقات حيث نجد في المستوى الاستراتيجي يدعم نظام تخطيط طويل الأجل لاحتياجات المؤسسة المستقبلية من قوة العمل وفي المستوى التكتيكي يدعم نظام تحليلي عدالة الأجور للموظفين الذي يراقب مدى توزيع قوة العمل والفوائد وسلم الرواتب أما في المستوى الفني فنظام المسار الوظيفي يصمم خطط للمسار الوظيفي للعمال وفي المستوى التشغيلي فإن نظام التطوير والتدريب يتتبع تدريب العمال وتطوير مهاراتهم وتقييم آداهم وحفظ إدائمة سجلاتهم.

مصادر نظم معلومات الموارد البشرية:-

المصادر الداخلية:- وهي المعلومات التي يستقيها النظام من مصادر من داخل المؤسسة و المخزنة في قواعد بياناتها والمتعلقة بسجلات خدمة الموظفين وما تحتويه من تفصيلاتهم ووصف الوظائف وسياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتطوير والتحفيز ويمكن أن يحصل النظام على هذه البيانات من قاعدة بيانات المؤسسة والمرتبطة مع نظم الموارد البشرية فيها .

المصادر الخارجية :- وهي عبارة عن معلومات الموارد البشرية المدخلة الى النظام والمتعلقة ببيانات الاهداف والسياسات والاستراتيجيات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية وبيانات التحفيز والمكافآت والتعويضات والتأمينات وجميع تفاصيل الموظفين وسجلاتهم وتقاريرهم .

عناصر نظم معلومات الموارد البشرية :

المدخلات :- وهي عبارة عن معلومات الموارد البشرية المدخلة الى النظام والمتعلقة ببيانات الاهداف والسياسات والاستراتيجيات الخاصة بتخطيط الموارد البشرية وبيانات الاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتطوير والإدامة وبيانات التحفيز والمكافآت والتعويضات والتأمينات وجميع تفاصيل الموظفين وسجلاتهم وتقاريرهم .

العمليات:

وهي الإجراءات التي يعالج من خلالها النظام البيانات المدخلة لتحويلها إلى مخرجات مثل إجراءات التسجيل والتبويب والتنظيم والتصنيف والترتيب والتحليل والهيكلية والتنبؤ وتدقيق ومراجعة وتحديث سجلات الموظفين وعرضها بأشكال تخدم المستفيدين.

المخرجات:- وهي نتائج المعالجة وأشكال المعلومات المختلفة التي تنتج عن عمليات النظم كالمخططات والرسومات وقوائم المعلومات وتقارير الموظفين والجدول واللوائح .

التغذية العكسية :- وهي المعلومات التي يحصل عليها النظام من المستخدمين بعد تطبيق النظام والتي تظهر مدى كفاءة ونجاح النظام في تحقيق اهدافه وتبين نقاط القوة والضعف فيه ومدى حاجته للتطوير والتعديل .

فوائد نظم معلومات الموارد البشرية:-

مساندة وتحضير وتخطيط الموارد البشرية.

1-إعداد التنبؤات باحتياجات المؤسسة من موارد بشرية.

2-المساندة في إعداد وصف كامل لجميع الوظائف.

3-تنظيم شؤون العاملين في العقود والتعيين والترقية والنقل.

4-دعم برامج التدريب والتطوير والتقييم.

5-دعم إدارة الاستقطاب والاختيار والتعيين.

6-دعم برامج توزيع الأجور والمكافآت والتعويضات .

7- تقديم تقارير مفصلة عن الموظفين وتحديثها باستمرار .

8-توثيق تفصيلات الموظفين وإدامة سجلاتهم.

دور نظم معلومات الموارد البشرية في دراسة سلوك الموظفين:-

شهدت مؤسسات الاعمال ارتفاعا في تكاليف العمالة وندرة الموارد البشرية فعملت على تجهيز وتوفير معلومات تهدف الى المساهمة في رفع اداء العاملين وسلوكهم ضمن نظام معلومات يوفر المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية مما يساعد في توفير ما تحتاجه من معلومات تسهم في تحسين سلوك الموظف وزيادة كفاءته وفاعليته.

تهدف الموارد البشرية إلى تكوين قوة عمل مستقرة وفعالة لاي مجموعة من الافراد والقادرين والراغبين على العمل ويتميزون بوجود درجة عالية من النقاها والرضى فيما بينهم وبهذا فان ادارة الموارد البشرية تعد نشاطا إداريا يتعلق بتحديد وتشخيص احتياجات المؤسسة من القوى العاملة وتهيئتها بإعداد كفاءات وإجراء التنسيق للاستفادة من تلك الثروة البشرية بأعلى كفاءة ممكنة . (الهيتي 2008)

في ظل هذا الدور لإدارة الموارد البشرية من ناحية والتطوير التكنولوجي من ناحية أخرى اصبح لإدارة الموارد البشرية الدور الكبير في إدارة مؤسسات الاعمال بتوفير نظام معلومات الموارد يوفر لإدارة الموارد البشرية البيانات والحقائق الخاصة بالموظفين والوظائف وسياسات التوظيف وتحليلها بهدف الوصول الى معلومات واضحة يمكن على اساسها اتخاذ القرارات السليمة فيما يتعلق بالموارد البشرية (المغربي 2002).

وتتطلب ادارة الموارد البشرية نظاما للمعلومات يمكنه ان يزود بالبيانات الحالية والمستقبلية للموظفين في البلدية وعن سلوكهم وأدائهم الوظيفي من اجل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الصائبة ويتطلب هذا النظام مجموعة من الإجراءات والأدوات والمعلومات وطرق التشغيل وتقييم البيانات والافراد الذين يستخدمون للمعلومات ولذلك اصبح الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها واحده من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرار والقيام بكافة وظائف الموارد البشرية من عملية تخطيط الموارد البشرية وعملية تحليل الوظائف وعملية التوظيف (الاستقطاب الاختيار التعيين) وعملية التدريب والتطوير ونظام تقييم الأداء ونظام التعويضات ونظام الحوافز ونظام الترقيات وسياسات وتعليمات الصحة المهنية واطافة إلى ذلك عملية دراسة سلوك الموظف (الحسينية 1998).

وبما أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المنظمات الخاصة تشكل أهمية في تحسين مستوى أدائها وترشيد عملية اتخاذ القرارات وتحقيق رضا الموظفين وتنمية التزامهم وولائهم للمؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية لذا سعت هذه المؤسسات لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والعمل على تطويرها وتحسين سلوك الموظفين من خلال دراسة سلوكه عبر نظم معلومات الموارد البشرية (الغويري 2003) .

ان ما تتمتع به الموارد البشرية من مميزات وقدرات هي التي تصنع التجدد والنجاح المستمر بمبتكراتها وآلياتها في ادارة وقيادة العملية الانتاجية بانسيابية وسلاسة واتاحة الفرصة لتلك المخترعات للخروج إلى حيز التنفيذ .لذلك لم تكن

النجاحات في عالمنا المعاصر وليدة الصدفة أو ضرباً من ضروب العفوية هي تلك العوامل الانتاجية متحدة تحركها عقول قيادات بارعة في إدارة مؤسساتها أو مجتمعاتها نحو تحقيق الاهداف الخاصة والعامة .

حيث ان دراسة سلوك الموظف وأداءه الوظيفي شيء مهم لدى المؤسسة فكلما كان سلوك الموظفين وآدائهم ممتازاً كانت العملية الإنتاجية ايضا ممتازة.

وتعتبر وظيفة الموارد البشرية وظيفة مهمة في عملية الاستقطاب والاختيار الأنسب لدى مؤسسات الأعمال وبالتالي تسهل الكثير من الاعمال لدى المؤسسة .

ايجابيات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في البلديات وسلبياتها:

بعد تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية قرارا استثماريا كبيرا لكافة المؤسسات على اختلاف احجامها لذلك لا بد من اقناع صناع القرار في هذه البلديات بإيجابيات تطبيق هذه النظم، وحثهم على ذلك وقد اشارت العديد من الدراسات السابقة إلى فوائد تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية وتشمل: تحقيق مستويات من دقة العمل وتحسين إجراءاته وتوفير الوصول السريع للمعلومات في الوقت المناسب وتخفيض اجور التكاليف .وتحقيق هذه الفوائد ينعكس بشكل مباشر على مستويات التشغيل في المنظمة والتحكم والضبط وتخطيط أنشطة الموارد البشرية هذا وقد اشار (kovach et al...,2002)

إلى العديد من المزايا الإدارية والاستراتيجية لاستخدام نظم معلومات الموارد البشرية في منظمات الاعمال .وهذا ما أيده كل من (Bsar & Beckers ,2006)

حيث اشار الى خمسة جوانب ايجابية يمكن ان تحققها مؤسسات الأعمال نتيجة لتطبيق تلك النظم وهي :-

1-تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال تحسين ممارسات الموارد البشرية.

2-تحويل تركيز الموارد البشرية من معالجة لاستراتيجية إدارة الموارد البشرية.

3-جعل العاملين جزء من نظم معلومات الموارد البشرية.

4- إعادة هندسة وظائف الموارد البشرية بأكملها.

ومن جانب آخر فهناك تكاليف مرتبطة بتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية على الرغم من تحقيق الاستفادة المثلى من جميع إمكانيات إدارة الموارد فالعاملون بحاجة إلى توفير حواسيب شخصية لهم، وتوفير اتصالهم عبر الانترنت وهناك ايضا تكاليف التحول من الموارد البشرية التقليدية الى نظم معلومات الموارد البشرية متضمنة التباطؤ والأخطاء وعواقب أخرى مرتبطة بتغيير النظام القديم الى نظام متكامل بالاضافة الى ذلك فإن توفير اجهزة الحاسب والخوادم والبرامج التطبيقية تحتاج الى نفقات وتكاليف اولية كبيرة وهناك ايضا تكاليف اضافية مستمره مرتبطة بتطور التكنولوجيا الحديثة .

جانب سلبيات تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية في المؤسسات :-

هناك تردد من قبل الإدارة نحو الإقدام على تطبيق تلك النظم نتيجة التكاليف التي سوف تتحملها المؤسسات من تطبيق هذه النظم بالإضافة إلى الوقت الطويل نسبيا التي تحتاج إليه المؤسسة في التحول من النظام التقليدي إلى نظم معلومات الموارد البشرية لذا اعتمدت بعض المؤسسات نظما اقل تعقيدا قبل الإقدام على تحويل قسم الموارد البشرية الخاص بهم . هذا وقد تبين ان المؤسسات التي قامت بالفعل بتطبيق نظم معلومات الموارد البشرية لم تدرك المنافع التي يمكن تحقيقها عند تطبيق النظام بشكل تكاملي في المؤسسة سواء على المدى القصير او المدى الطويل .
(Boateng, 2007)

الدراسات السابقة :

- 1-ابراهيم , آدم عباس مشرف - علي عبدالله الحاكم / 2018/ أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء بالمؤسسات الحكومية .
- 2-ناصر عويد عطية العقابي - أ . م . د خلود هادي عبود الربيعي /2018/ تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية .
- 3-رشيد بشيري /2017/ دور نظم المعلومات في ادارة الموارد البشرية .
- 4-نظم الموارد البشرية ، وابداع الموظفين ، والابتكار الراسخ : الدور المعتدل لملكية الشركة .
- تأثير سلوك المواطننة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي الفندق والرفاه الشخصي Zeki AKINCI – Gulseren 5YURCU
- 6KIWOOK kwon – janice f . super /2013/
- توحيد الموارد في الممارسة : تركيز الرئيس التنفيذي على الالتزام وأنظمة الموارد البشرية القائمة على الالتزام وأداء الشركة .
- 7- تخضير الناس الموارد البشرية والإدارة البيئية
Walter wehrmeyer 2017
- 8- تطور مجال الموارد البشرية نظم المعلومات : التطور المشترك للتكنولوجيا وعمليات الموارد البشرية .
- Kimberly m . lukaszewski – Richard d Johnson dianna I . stone التطور المشترك للتكنولوجيا وعمليات الموارد البشرية .
- 9- ادارة الموارد البشرية وتحليل اتجاه نظم المعلومات باستخدام جميع النصوص

Baba sohrabi 2018

10- رامي طبيشات 2015 قياس أثر دور الاتصالات الإدارية في تعزيز أداء العاملين في المستشفيات الأردنية الحكومية والخاصة في مدينة اربد .

منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لمتغيرات البحث واهدافه وفروضه وذلك للكشف عن أثر استخدام نظم معلومات الموارد البشرية في دراسة سلوك الموظف باعتبار هذا المنهج يهدف الى وصف خصائص مشكلة البحث وصفا دقيقا وشاملا والوقوف على الواقع الحالي وتحديد العلاقات التي توجد بين المتغيرات معتمده في ذلك على جمع الحقائق وتحليلها لاستخلاص النتائج ومحاولة وضع توصيات ومقترحات من شأنها خدمة باحثين آخرين.

توصيات البحث:

في ضوء الاستنتاجات التي توصل اليها البحث ويوصي الباحث:-

- 1-عمل دراسات بشكل دوري ومستمر ليتسنى لنا معرفة التحديات وحلها.
- 2-ضرورة التطوير والتحديث لأنظمة المعلومات داخل الشركة.
- 3-حث وتدريب العاملين على السلوكيات الصحيحة اثناء العمل.
- 4-استثمار كفاءة العاملين بشكل مستمر .

المراجع:

المراجع العربية:-

اولا: الكتب والمعاجم والموسوعات :

- 1-محمد الصيرفي (2005) ,نظم المعلومات .
- 2-عباس,(2006) الموارد البشرية .
- 3-الحسنية (2006) نظم معلومات الموارد البشرية .

- 4- براهم , آدم عباس آدم &, علي عبدالله الحاكم ./2018 . (أثر نظم معلومات الموارد البشرية على الأداء بالمؤسسات الحكومية .) , (doctoral dissertation) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .
- 5-ناصر عويد عطية العقاب 1.م.د . خلود هادي عبود الربيعي .(2018) تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية
- 6-رشيدة بشير(2017) . دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية
- 8-تأثير سلوك المواطنة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي الفندق والرفاه الشخصي 2017م
ZEKI AKINCI – GULSEREN YURCU .
- 9- تخضير الناس الموارد البشرية والإدارة البيئية (2017) .
- 10- توحيد الموارد في الممارسة :تركيز الرئيس التنفيذي على الالتزام , وأنظمة الموارد البشرية القائمة على الالتزام وأداء الشركة .2013.
KIWOOK – JANIC F . SUPER
- 11 أنظمة الموارد البشرية وابداع الموظفين وابتكار الشركة : الدور المعتدل لملكية الشركة مجلة اكااديمية الادارة 11641188/3/60 ,
J.C.2017 .&HUANG ,J Zhooou .Ygong D . liu
- 12- ادارة الموارد البشرية وتحليل اتجاه نظم المعلومات باستخدام جميع النصوص . المجلة الدولية لرأس المال البشري وتكنولوجيا المعلومات . (E. 2018 , & ABEDIN , I R Vanani . b sohrabi)
- kimberly M . LUKASZEWSKI /2016 Dianna I . stone : التطور المشترك للتكنولوجيا وعمليات الموارد البشرية .

المراجع الأجنبية:

- /2013/ Kiwook kwon – janice F , SUPER-13
- 14-Boateng, Asafo-Adjei Agyenim (2007). The Role of Human Resource Information Systems (HRIS) in Strategic Human Resource Management (SHRM), Unpublished Master Theses, Swedish School of Economics and Business Administration: Swedish
- 15- Brown, David. (2002). eHR-Victim of Unrealistic Expectations. Canadian HR Reporter. 15(16), 1, 6. – Bsat, M. & Beckers, M., (2006). A comparison between electronic human resource systems, E-Business Review, 6: 20-23
- 16- Kovach, K., A., & Cathcart C., E., (1999). Human Resource Information System: Providing Business With Rapid Data Access Information Exchange and Strategic Advantage, Public Personnel Management, Vol. (8), No. (2), P. 275-282. – Kovach, K.A., Hughes, A.A., Fagan, P. & Maggitti, P.G. (2002). Administrative and strategic advantages of HRIS, Employment Relations Today, Vol. 29 No. 2

أثر الحوسبة السحابية على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية

دراسة حالة (شركة ألفا لتكنولوجيا المعلومات)

زريفة محمود نوري الخوالدة

المقدمة:

الحمد لله الذي وهبنا العلم بفضله وجعله نورا لنا ونبراس نهتدي به أما بعد:

في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة من حولنا هنالك تغيرات تحدث كل يوم في حياتنا على كافة المستويات ومنها التغيرات في بيئة الأعمال.

ظهر في الآونة الأخيرة تقنية جديدة متعلقة بمشاركة المعلومات والبيانات بطريقة مختلفة وهي تقنية الحوسبة السحابية وفي ورقتي البحثية المتواضعة وددت أن أشير لمفهوم الحوسبة السحابية وهل لوجودها أثر فعال أم لا وربطها بمدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وهذا من خلال دراسة تطبيقية أجريتها على شركة (ألفا لتكنولوجيا المعلومات والله ولي التوفيق

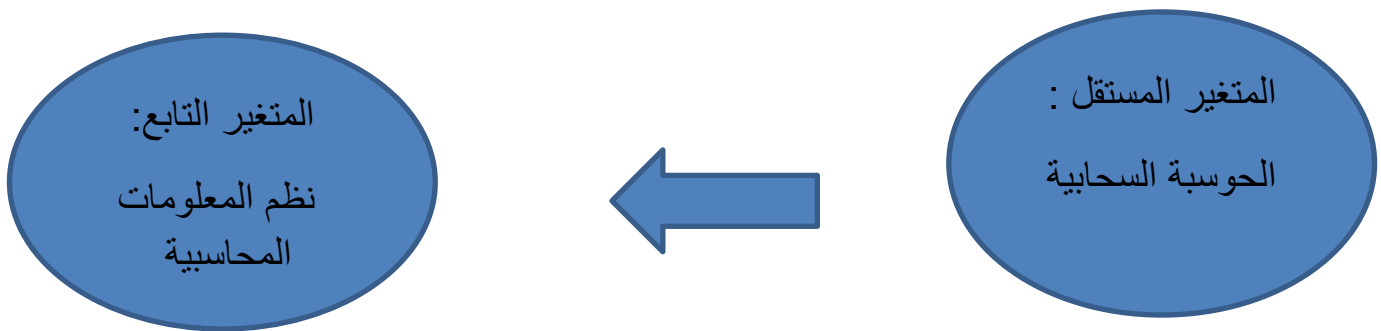
مشكلة الدراسة:

- 1 - هل هناك علاقة ارتباط بين الحوسبة السحابية و كفاءة نظم المعلومات المحاسبية
 - 2 - هل هناك علاقة تأثير بين الحوسبة السحابية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية
- اهمية الدراسة:

تعود أهمية هذه الدراسة إلى عدة نقاط منها:

- 1 -موضوع حديث ويوجد قليل من البحوث حول دراسة تقنية الحوسبة السحابية
- 2 -محاولة تحديث كل ما هو جديد بخصوص تقنية الحوسبة السحابية وتطويره بالبحث العلمي
- 3 - تسليط الضوء على ايجابيات استخدام الحوسبة السحابية في المجال المحاسبي

انموذج الدراسة :



اهداف الدراسة :

- 1- التعرف على المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بتقنية الحوسبة السحابية و نظم المعلومات المحاسبية
- 2- معرفة مدى أهمية الحوسبة السحابية في الوقت الحاضر وما هي المميزات والسلبيات لاستخدامها ان وجدت
- 3- معرفة مدى تأثير استخدام الحوسبة السحابية على جودة نظم المعلومات المحاسبية

مجتمع الدراسة:

شركة الفا لتكنولوجيا المعلومات

منهجية الدراسة:

المنهج الاستقرائي :جمع عدة دراسات حول موضوع البحث واخذ ملخص وعدة افكار عن موضوع الحوسبة السحابية و نظم المعلومات المحاسبية

المنهج الوصفي : دراسة حالة احدى شركات تكنولوجيا المعلومات

الاطار النظري:

المحاسبة السحابية:

عرفت الحوسبة السحابية بالكثير من التعريفات فلا يوجد لها تعريف واحد محدد وثابت وجميع التعريفات لجميع المختصين و الباحثين كانت تصب بنفس المعنى مع اضافة بسيطة ومن أهم التعريفات التي تناولتها في ورقتي البحثية ما يلي:

عرفت الحوسبة السحابية : الانظمة المحاسبية المتاحة على الشبكة العنكبوتية والتي تتيح للمستخدم القيام بجميع العمليات والمعالجات المحاسبية عبر الشبكة ويتم تخزين هذه العمليات لدى الشركات المشغلة عن بعد دون الحاجة لتخزين هذه البيانات لدى المستخدم (المحاسبة السحابية , معاذ , 2019)

وتعرف الحوسبة السحابية بأنها نقل عملية المعالجة من جهاز المستخدم الى أجهزة خادمة عبر شبكة الأنترنت وحفظ ملفات المستخدم بها ليستطيع الوصول إليها من أي مكان و اي جهاز (أهمية استخدام الحوسبة السحابية في المؤسسات خرخاش و عريوة , 2017)

وعرف المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا الحوسبة السحابية بأنها" أنموذج تمكين شائع ملائم للوصول على الشبكة بناء على الطلب لمجموعة مشتركة من موارد الحوسبة التي تمت تهيئتها مثل (الشبكات والخوادم , ووحدات التخزين , والتطبيقات)ويمكن توفيرها و اطلاقها بسرعة وبأقل جهد إداري أو تفاعل مع موفر الخدمة". (ترايبيدي , 2013م)

يوجد العديد من الفوائد التي يمكن الحصول عليها من استخدام خدمات الحوسبة السحابية عبر الإنترنت، ومن أبرز هذه الفوائد والمزايا ما يلي:

- 1 - **تقليل التكلفة:** حيث يمكن الحد من شراء الأجهزة والبرامج المختلفة واستخدام خدمات الحوسبة السحابية عوضاً عن ذلك، مما سيسهم في تقليل نفقات الشراء والإعداد والصيانة.
- 2 - **السرعة:** حيث يمكن القيام بالعديد من الأمور عبر الحوسبة السحابية وبسرعة هائلة ومن خلال نقرة زر .
- 3- **إنجاز الأعمال:** حيث أن استخدام هذا النوع من الخدمات قد يلغي الحاجة إلى الاعتماد على برامج إدارة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، كما أنه يُعني عن الحاجة إلى وجود مكان يتسع لتخزين الوثائق المختلفة.
- 4 - **الأمان:** فخدمات الحوسبة السحابية تقوم بعمل نسخ احتياطية للبيانات الموجودة عليها، كما أنها تستطيع العمل حتى بعد وقوع الكوارث الطبيعية.

تتكون الحوسبة السحابية من ثلاثة انواع مختلفة:

- 1 - الحوسبة العامة
- 2 - الحوسبة الخاصة
- 4- الحوسبة المدمجة

من الجدير بذكر بأن لأي نظام أو تقنية هنالك مزايا كثيرة ولكن لابد من وجود سلبيات يراها الأشخاص ويجب إبرازها لمحاولة تحسينها ووجدت من خلال اطلاعي على عدة سلبيات ذكرها المستخدمون والباحثون وكان أهمها:

1 - الحاجة الى الاتصال بالإنترنت

من المؤكد بأن استخدام تقنية الحوسبة السحابية تحتاج لاتصال دائم بالإنترنت واي انقطاع قد يعيق استمرارية العمل

2 - أمن المعلومات

من الملفت بان مشاركة المعلومات عبر السحابة وتخزينها قد يثير مخاوف ارباب العمل احيانا من اي اختراقات او عمليات هكر والوصول للبيانات والمعلومات الخاصة

مفهوم نظم المعلومات المحاسبية:

وهي نُظم تتحمّل مسؤوليّة توفير تقارير إحصائيّة وماليّة تساعد في عمليّة اتخاذ القرارات ذات الطّبيعة الإداريّة، سواءً داخل المنشأة أو مع المكوّنات الخارجيّة التي تتعامل معها، مثل المُستثمرين والدائنين، وتُعرّف نُظم المعلومات المحاسبية بأنّها أنظمة مسؤولة عن التقارير الماليّة الخاصة بأطراف العمل سواءً الخارجيّة أو الداخليّة، من التعريفات الأخرى لنُظم المعلومات المُحاسبية هي نُظم تعالج البيانات الخاصة بالمُعاملات الماليّة؛ بهدف توفير المعلومات إلى الأقسام المعنيّة بها، وتختلف أنواع هذه النُظم نتيجةً للعديد من العوامل، مثل حجم الأعمال، وطبيعة النشاط التجاريّ، وكمية البيانات، وغيرها من العوامل الأخرى

الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: دراسة (زكر, 2020) بعنوان تأثير الحوسبة السحابية في كفاءة نظم المعلومات المحاسبية.(دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدرسين والأكاديميين في العراق)

تهدف الدراسة الى تقديم اطار نظري يختبر علاقة الارتباط و التأثير بين الحوسبة السحابية ونظم المعلومات المحاسبية كما تهدف الدراسة الى الكشف عن مدى تأثير الحوسبة السحابية على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في حال اعتماد استخدام التطبيقات المحاسبية عبر الانترنت وهو ما يعرف بالحوسبة السحابية

وللوصول الى هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث طبق على مجموعة من الاكاديميين والمهنيين (الأساتذة المتخصصين في المحاسبة ,مديري الحسابات ,مديري التدقيق , مدققي الحسابات ,المحاسبين) لاختبار فرضيات الدراسة

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها:

استخدام تكنولوجيا الحوسبة السحابية يوفر شراء أجهزة خوادم و أجهزة حماية انقطاع التيار الكهربائي او تراخيص نظم تشغيل وحماية من الفيروسات او حتى أجهزة نسخ احتياطي كبيرة مقارنة بالنظم الاخرى وايضا كشفت امكانية اعداد الحسابات بأحدث التطبيقات التكنولوجية و الاستغناء عن التحديثات الدائمة للتطبيقات.

كما توصلت الدراسة الى توفر امكانية الوصول للحسابات في شتى بقاع العالم ومن اي وسيلة اتصال انترنت وايضا توفير الوقت والجهد

وخرجت الباحثة في هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات أبرزها:

ضرورة الاستفادة من الامكانيات والقدرات التي توفرها الحوسبة السحابية لدعم مهنة المحاسبة والحث على اضافتها في كل مؤسسة لما توفره من وقت وجهد وتكلفة كما و توصي الدراسة باستخدام الحوسبة السحابية لحفظ البيانات المالية في السحابة وحفظها من الضياع والحذف

الدراسة الثانية : دراسة (رجم , واصل , 2019) بعنوان أثر تبني الحوسبة السحابية على الاداء الوظيفي (دراسة حالة مؤسسة تو اي)

وتهدف الدراسة الى قياس مدى تقنية الحوسبة السحابية على الاداء الوظيفي للموظفين ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحثان بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق الدراسة على وموظفين المؤسسة وبعض المسؤولين فيها بتوزيع عدد من الاستبانات وتحليلها لاختبار فرضيات الدراسة وتوصل الباحثان الى مجموعة من النتائج أهمها : وجود أثر ذو دلالة احصائية الحوسبة السحابية و تحسن الاداء الوظيفي للعاملين وان استخدام تقنيات الحوسبة السحابية توفر الوقت والجهد وتقلل التكاليف و كما تضمن التواصل الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين و معالجة المعلومات وايصالها بأسرع وقت و يوصي الباحثان بمجموعة من التوصيات أبرزها:

رقابة عملية الوصول الى المعلومات لضمان امن و سرية المعلومات

اهمية اشراك الموظفين بالقرارات حول وظيفة كل موظف وخصوصا حول مشاركة الملفات والمعلومات

ضرورة ايجاد حلول سريعة و بديلة في حال انقطاع الانترنت لاستمرار العمل

الدراسة الثالثة:

دراسة(سعيد ,عبدالرحيم ,مخلوف ,2018) بعنوان مستقبل نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا الحوسبة السحابية.

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على اهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المنشآت و توضيح اثر استخدام تقنية الحوسبة السحابية على أنظمة المعلومات المحاسبية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بالاعتماد على المنهج الاستقرائي لاختبار الفرضيات

كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج اهمها:

توفر أنظمة المعلومات المحاسبية معلومات ذات اهمية بالغة ولكن تتميز بالتعقيد و ارتفاع تكاليف تشغيلها وصيانتها تقدم تقنية الحوسبة السحابية خدمات مدفوعة و مضمونة عند الطلب مع امكانية الوصول اليها بسهولة كما تساعد هذه التقنية على توفير درجة امن للمعلومات كبيرة خصوصا في ظل استخدام النسخ الاحتياطية وتأمين الخوادم و السيرفرات

ومن اهم التوصيات التي خرجت بها هذه الدراسة ما يلي:

يجب على جميع المؤسسات في شتى المجالات ومهما بلغ حجمها التوجه الى الاعتماد على تقنية الحوسبة السحابية كتطور و اعادة هيكلة النظام الالكتروني و لما توفره من وقت وجهد

يجب دعم البحث و الباحثين في مجال الحوسبة السحابية

يجب على القطاعات العاملة في مجال الاتصال و الانترنت وضع خطط استراتيجية لانشاء خوادم خاصة في الدول العربية لان جميع مزودي الخدمات السحابية في الدول الغربية

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تناولت ورقتي البحثية مدى تأثير الحوسبة السحابية على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية لشركة ألفا لتكنولوجيا المعلومات

النتائج:

1 - يتم تطبيق الحوسبة السحابية في شركة الفا لتكنولوجيا المعلومات ولها اثر كبير في توفير الوقت و الجهد وتقليل حجم التكاليف

2 - ك شركة تكنولوجيا معلومات و تركيب أنظمة هنالك تزايد ملحوظ وكبير على اقبال المؤسسات على استخدام الحوسبة السحابية في الأنظمة المحاسبية

- 3 - لا يوجد اي تأثير على القطاع الخاص من ناحية امن و سرية المعلومات وهناك درجة عالية من الامان والسرية التامة والسلامة للمعلومات
- 4 - تصل نسبة الامان والسرية للمعلومات من 75 % الى 80 في القطاع العام و ذلك حسب مزود الخدمة و قوة كلمة المرور للأنظمة
- 5 - لم تتعرض الشركة في الحالة الدراسية لأي اختراق للمعلومات ولم تسجل اي حالة اختراق للأنظمة التي قامت الشركة بتركيبها في عدة مؤسسات
- 6- لا يوجد اختلاف في نوعية و جودة المعلومات المالية و القوائم المالية
- 7 - صعوبة وقوع الاحتيال المالي في المؤسسات المطبقة لنظام المحاسبة السحابية
- 8 - هناك سهولة وسرعه في انجاز عمل التحديث للنظام المالي من قبل المدققين وسهولة اكتشاف الاحتيال او الخطأ في العمليات المالية
- 9 - هناك موثوقية و مصداقية عالية للمعلومات اذا كانت الادخالات للبيانات صحيحة

الاستنتاجات:

- 1 - نظام الحوسبة السحابية من الأنظمة المهمة في تكنولوجيا المعلومات الحديثة لإدارة وتخزين البيانات وهناك الكثير من المؤسسات تقوم بالاعتماد عليه على مستوى العالم
- 2 - نظام الحوسبة السحابية يوفر الوقت والجهد و التكاليف
- 3 - يمكن الوصول للبيانات من أي مكان من خلال الأنترنت
- 4 - يوفر درجة عالية من الأمان للمعلومات

التوصيات:

- بناءا على الدراسات السابقة التي تم تناولها في البحث والدراسة المطبقة على شركة ألفا توصلت لما يلي:
- 1 - تشجيع المؤسسات في كافة القطاعات على إدخال تقنية الحوسبة السحابية إلى مجال عملهم
 - 2 - إيجاد حلول جذرية لمشكلة استمرارية الانترنت مثل المولدات
 - 3 -توسيع مجال البحث في تكنولوجيا الحوسبة السحابية و دعم البحث و الباحثين في مجالها

المراجع:

- 1 - زكر, ضحى منذر 2020. تأثير الحوسبة السحابية في كفاءة نظم المعلومات المحاسبية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من الاكاديميين والمهنيين في العراق) رسالة ماجستير
- 2 - واصل, خولة -رجم, خالد 2019. (أثر تبني الحوسبة السحابية على الاداء الوظيفي) رسالة ماجستير
- 3 - بن سعيد , امين و آخرون 2018. (مستقبل نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا الحوسبة السحابية)
- 4 - اندراوس ,سليم تيسير 2016 .(الحوسبة السحابية بين النظرية والتطبيق),البوابة العربية للمكتبات والمعلومات العدد,

المراجع الاجنبية :

- 1 – Alzoubi, Mohammad Abdullah, 2017. (The Effect of Cloud Computing On Elements of Accounting Information System)

المراجع الالكترونية:

- 1 - موقع تجمع مشرفي المعلوماتية العرب

<https://www.arab-cio.org>

- 2 - موقع موضوع

<https://mawdoo3.com>

دور التكنولوجيا في رفع أداء العاملين في البلديات

رسمية سالم اللوانسة

بلدية ذيبان الجديدة / منطقة الشقيق وبرزا

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف إلى التكنولوجيا ودورها في تحسين أداء في البلديات داخل الأردن، وقد تناولت الدراسة أهمية تحسين أداء الإدارة الإلكترونية في البلديات، وما قد تسهم به من تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين، كما ركزت الدراسة في قطاع البلديات لتقديم الخدمة المواطنين وتحريك عجلة التنمية على المستوى المحلي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية، حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والنتائج وقد أظهرت الدراسة أن استخدام التكنولوجيا لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية ودعم برامج تعليم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المراحل التعليمية المختلفة، لخلق مجتمع معلومات قادر على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء العاملين، تقييم الأداء، الكفاءة والفعالية

المقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شراراتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي آفاقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعليةً، وتتعاظم معاني الأنجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية ودورها في إحداث التغير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

استأثر موضوع تكنولوجيا المعلومات منذ أواخر القرن الماضي ولا زال، اهتمام الباحثين والمختصين الإداريين لإسهاماته الكبيرة في تطوير نظم العمل والإنتاج وفي تقدم ونمو المنظمات والتأثر في أدائها المتميز

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة، ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل وتدعيم القرارات والاستغلال الأمثل للمعلومة، بما ينجر عنها من سرعة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع الإنتاج، وبالتالي تحسين مستوى الأداء.

لا شك ان البلديات احد الركائز الرئيسة في تقديم الخدمات للمواطنين، وابرز مؤسسات الدولة في إطار مواكبة التحديث لتحسين أدائها، وتولي الحكومات الأردنية اهتمام كبير للبلديات باعتبار خط التماس مع المواطن، لذا فان الحكومات الأردنية في كل توجهاتها تسعى الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات وبيان دور التكنولوجيا في نجاح عمل البلديات.

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي ، تواجه البلديات مجموعة من التحديات التي حتى تتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في كافة مجالاتها. لذلك من الضروري اعتماد واستخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها.

مشكلة الدراسة

تكمن إشكالية الدراسة في بحث موضوع التكنولوجيا ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن باعتبار إن البلديات مؤسسات من الضروري تحسين أدائها لان ذلك ينعكس على جودة الخدمة ، وبسبب التغيرات والتطورات العلمية والتقنية السريعة والمستمرة، وأمام تلك التحديات أضحت الإدارة التقليدية والإدارة غير المخطط لها عاجزة عن جعل البلدية قادرة على تقديم الأفضل من الخدمات لمجتمعاتها ، وأصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغير والتطور السريع، لذا أصبحت الحاجة الى تعزيز التكنولوجيا في تطوير عمل البلديات.

وفي هذا العصر يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل كما أنها مطلب أساسي في شتى مجالات الحياة إذ لا بد من أن تشهد الأوساط المؤسسية محلياً وعربياً وعالمياً اهتماماً متزايداً بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطوير واقع المؤسسات العمومية وينبغي التعامل معها كمصدر لإنتاج وأداة تساهم بفاعلية في تحقيق أهداف المؤسسة.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية

1. التعرف على مفهوم التكنولوجيا.
2. التعرف على أهمية التكنولوجيا في تحسين أداء البلديات وموظفيها.
3. متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
4. معوقات تطبيق التكنولوجيا.
5. العلاقة بين الاداء والتكنولوجيا.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية , حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف دور التكنولوجيا وأثارها تحسين أداء العاملين فب البلديات داخل الأردن

المبحث الأول

التكنولوجيا

1. تعريف التكنولوجيا

تكنولوجيا المعلومات هو علم إدخال آلات الإلكترونيات لبناء أنظمة حاسوبية متطورة لتحسين إدارة الموارد المادية والبشرية، في السنوات الأخيرة تمر الاقتصاديات في جميع أنحاء العالم بتغيرات أساسية نتيجة للتطور السريع لهذه التكنولوجيا. (Shaqiri 2015, 166)

تعني التكنولوجيا بأنها الجهد المنظم الذي يتضمن استخدام نتائج البحث العلمي والتطوير العلمي في تطوير أساليب ووسائل أداء العمليات الإنتاجية بمعناها الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة كافة، والذي يفترض في كونها أنها أكثر جدوى للاقتصاد والمجتمع وأفراده. (فليح، 2007، 147)

كذلك تعرف التكنولوجيا بأنها "التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العلمية " (الناظر، 2014، 4)

2. خصائص التكنولوجيا

للتكنولوجيا قوة هائلة لتحسين حياة الأفراد، وتعزيز النمو الإقتصادي، وخلق الفرص للأفراد والشركات والدول في جميع أنحاء العالم حيث نعيش في عصر اضطراب رقمي لا مثيل له، مع كميات هائلة من التغيير المعتمدة على التكنولوجيا والأبتكارات الضخمة والتطور الكبير في طرق استخدام الأفراد للتكنولوجيا (Dutta, 2015, 7).

هناك عدة خصائص للتكنولوجيا تتمثل أهمها في الآتي:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس .
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخالات وعمليات ومخرجات .
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير و الإدارة .
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- التكنولوجيا نظامية تعنتي بالمنظومة ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من النظام .
- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين. (مرغني و فيصل ولعبيدي، 32008)

3. أهمية وخصائص تكنولوجيا

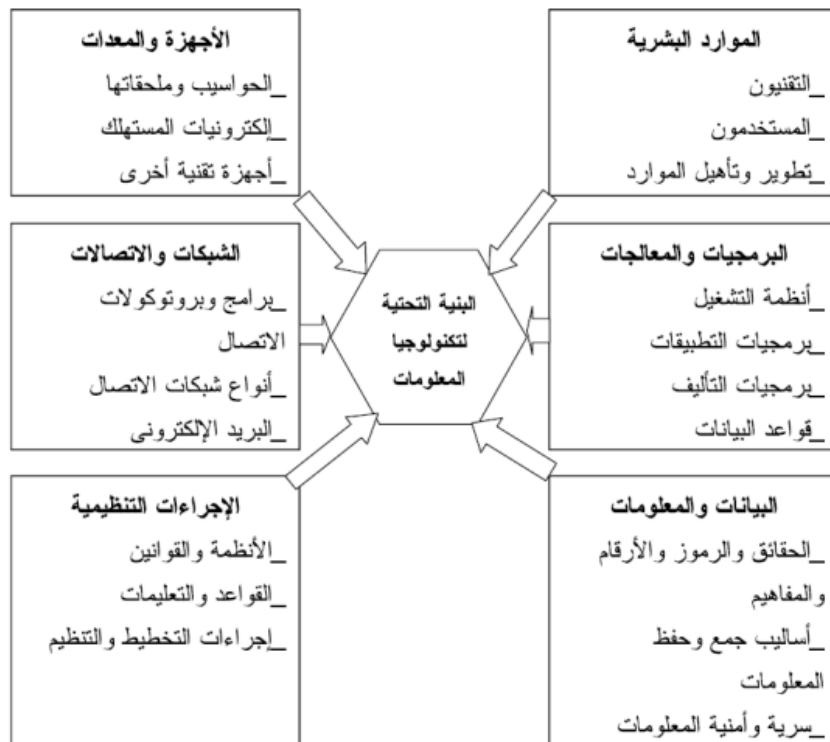
تأتي أهمية تكنولوجيا من الإعتبارات الآتية :

1. تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والأمية، والتدهور البيئي، والجوع، والمرض. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزلاً كما يمكنها نشر الرسائل الخاصة بجل العديد من المشكلات المتعلقة ، بالأشخاص والمنظمات وغيرها، أي أن التكنولوجيا جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت، وفي أي مكان، لما تتمتع به من خاصية الانتشار الواسع، و سرعة الأداء، وسهولة الاستعمال، وتنوع الخدمات، وكبر حجم المعلومات المنقولة.
2. زيادة قدرة الأفراد على الإتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكاناً أكثر سلاماً ورخاء لجميع سكانه، وهذا الأمر يزداد مع زيادة إمكانية الأشخاص في المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا .
3. تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الاقتصادية، حيث أن الثورة الرقمية أدت إلى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة، هذا على عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار

بشكل سريع، والتأثير في حيوية المجتمع، وهذا يعود إلى قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي تسمح للناس الوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً. 4. تمكن تكنولوجيا المعلومات الأشخاص المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي من أفكار ومشاركات، بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، كما بوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق، ويمكنها أيضاً إلى المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للإقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.

4. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

إن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتضمن الاستثمار في الأجهزة والبرمجيات والخدمات مثل الاستشارات والتعلم والتدريب، وعليه يمكن اعتبار البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل العناصر الآتية: الأجهزة والبرمجيات، البيانات والمعلومات، الشبكات والاتصالات ونظم التشغيل والمستشارين و الإنترنت وبناء على ذلك فإن عناصر البنية التحتية التي تم الاهتمام بها في هذه الدراسة هي: الأجهزة والبرمجيات والمعلومات والشبكات والاتصالات والإجراءات التنظيمية و العاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وهي شامل لجميع العناصر المبينة أعلاه، حيث تم توحيد البرمجيات ونظم التشغيل في متغير واحد هو البرمجيات و الإنترنت مع الشبكات، كما تم التعبير عن المستشارين بالعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشكل الآتي (الكساسة، 2011).



المصدر: حيدر شاكر توري، محمد حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار الشروق للنشر

والتوزيع، الأردن- عمان، 2013، ص144.

الشكل (1): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المطلب الثاني : آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

1. الآثار الإيجابية :

تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل .

- السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة .
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة وزيارة الفعالية وذلك من خلال القيام بأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.

2. الآثار السلبية :

- استمرار التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس.
- يرى فيها البعض بأنها تهديد للأمن القومي للدول والمجتمعات حيث ظهر نوع جديد من الجرائم وهي جرائم المعلوماتية.
- التجسس الإلكتروني واختراق البرامج والاستحواذ على معلومات.

المطلب الثالث : معوقات تطبيق التكنولوجيا

• معوقات تطبيق تكنولوجيا داخل البلديات :

هناك العديد من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وهي :

1. المعوقات الإدارية: على الرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لمواكبة التطورات في العصر الرقمي الا ان لا تزال الفعالية الكبيرة لهم تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية التي تقف لهم في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من بياناتهم في تطوير مؤسساتهم. ويساعد الدخول في الإدارة الإلكترونية ونقص التمويل والكفاءات البشرية والمعلومات والتكنولوجيا وغيرها من العوائق في تشخيصها وتصحيحها .

ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي:

أ-الرؤية والهدف: معرفة الرؤية أمر مهم ، خاصة عندما تكون المؤسسة في حالة انتقال. حيث تعتبر الرؤية والهدف عنوان توجهات المؤسسة لأن الرسالة والرؤية لها تأثيرها على المؤسسة الآن وفي المستقبل .

ب- التخطيط: بالرغم من أهمية التخطيط والمزايا التي يحققها للمؤسسات إلا أن معظم المؤسسات تعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعد على مواجهة التحديات والتغيرات السريعة في كافة المجالات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة.

ج- ضرورة التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات لتكون قادرة على تطوير ميزتها التنافسية.

د-الحفاظ على موقعهم وتحقيق أهدافهم ، يجب على المنظمات التفكير بشكل خلاق ، بما في ذلك بيئة العمل الحالية ، والأهداف ، والاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة. فهم قدرات النظام الحالي والتطلع إلى الكيفية التي يمكن أن تنتج بها أنظمة المعلومات مزايا مستقبلية للمؤسسة.

2. المعوقات الفنية: يعد ضعف البنية التحتية لأنظمة المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية من أهم المعوقات التي تواجه مؤسسات البيئة الإلكترونية.

هناك مجموعة من المعوقات الفنية التي تعيق الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وقد تم تحديدها على النحو التالي:

أ. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

ب. الاختلاف في القياسات والمواصفات للأجهزة المستخدمة داخل نفس المكتب مما يجعل من الصعب ربطها.

ج. قلة الوعي الحاسوبي والمعلوماتي لدى بعض الإداريين

د. ارتفاع تكلفة الاشتراك في بعض الأحيان ، عائق اللغة ، خاصة وأن معظم الموارد والمعلومات الموجودة على الشبكة باللغة الإنجليزية. وهذا يتوافق مع نقص المواقع العربية المتوفرة فيها.

3. القيود السكانية: تتمثل التغيرات الديموغرافية في زيادة القوة العاملة من الشباب على وجه الخصوص ، بالنظر إلى الهيكل العمري الشاب مع ارتفاع مستوى التعليم والمهارات بين القوى العاملة. نتيجة لهذه التغيرات

الديموغرافية ، ستزداد الضغوط على إدارة الموارد البشرية للتعامل مع معضلة توفير فرص العمل للأشخاص المؤهلين وخلق فرص للترقية على طول مسارات وخطوط معينة.

4. رابعا. المعوقات الاجتماعية: ستتسبب هذه التحديات نتيجة التغيرات التي ستحدث في النظرة الاجتماعية تجاه العديد من الظواهر والمفاهيم في مختلف أطر الحياة بشكل عام والتوجه نحو العمل بشكل خاص. وهذا يستلزم العمل على التكيف مع هذه التغيرات ، وإلا فإن المشكلات التي تواجه الموارد البشرية ستكثف وتضع استراتيجيات لإدارة الموارد البشرية لتتناسب الاختلافات في أنظمة الاتجاهات الاجتماعية.

المطلب الرابع : الاداء والتكنولوجيا

• تحسين الاداء باستخدام التكنولوجيا

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبقة في مجالات عدة مثل رفع مستوى أداء العاملين وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغيرات وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى البلدية لتحقيقه.

لذا نرى أن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي على النحو التالي:

• على مستوى البلدية

- و يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى البلدية على النحو التالي:
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للبلدية، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- إن اهتمام البلديات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعيل وتطوير العملية الإدارية برمتها.
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسُّن عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل البلدية وخارجها وتحسُّن عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف البلدية.

- تسببت في زيادة كفاءة البلدية في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية الخدمات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه الخدمات.

• على مستوى الأفراد

- ويتم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي على مستوى الأفراد على النحو التالي:
- المساهمة في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف .
- تقليل التكاليف اللازمة لأداء العمل .
- تحسين وزيادة جودة ونوعية مخرجات العمل .
- زيادة الكفاءة والفعالية من خلال التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل .
- التركيز على الفرق المدارة ذاتياً كأساس لأداء العمل.
- إعادة توزيع الأعمال تنظيمياً ومكانياً حيث يمكن إنجاز الكثير من العمل الإداري دون الحاجة للحضور إلى مكان العمل .
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين .
- أسهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للبلدية ما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

الخاتمة والنتائج والتوصيات

الخاتمة

شكلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة دور التكنولوجيا في رفع أداء العاملين في البلديات، وقد ناقشت الدراسة ان البلديات احد الركائز الرئيسية في تقديم الخدمات للمواطنين ، وبرز مؤسسات الدولة في إطار مواكبة التحديث لتحسين أداءها ، وتولي الحكومات الأردنية اهتمام كبير للبلديات باعتبار خط التماس مع المواطن ، لذا فان الحكومات الأردنية في كل توجهاتها تسعى الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات وبيان دور التكنولوجيا في نجاح عمل البلديات.

وبينت الدراسة التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي والتي شكلت مجموعة من التحديات التي تواجه البلديات ، وحتى تتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في كافة مجالاتها. لذلك من الضروري اعتماد واستخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها. العصر

الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية. ظهرت هذه الطريقة في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة التحول الرقمي الجديد

التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بدعم برامج التعليم التكنولوجي ، لخلق مجتمع معلومات قادر على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.
2. لابد من ترسيخ الارشاد التوعوي لادراك اهمية التكنولوجيا من خلال الندوات العامة والحوار مع المواطنين والكتيبات الإعلامية المصاحبة.
3. على البلدية التواصل مع الجامعة والكليات والمعاهد للتوعية بالمشكلة من جميع أطرافها ، ثم البحث مع المواطنين عن حلول لهذه المشكلة.
4. زيادة مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض العاملين في البلديات وتكثيف جهود التعريب لكافة برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.
5. يجب النظر في وضع سياسات قانونية شاملة قد تشجع المعاملات الإلكترونية وتوفر لها الحماية ضد القرصنة وهجمات القرصنة وسوء الاستخدام ، وتضمن سرية المعلومات.

المراجع

1. بن مرزوق، عنترة وآخرون (2018) إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، عمان: مركز الكتاب العربي، الأردن.
2. جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3) العدد (3). الاردن.
3. الدجني، إياد على (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا).
4. السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور ، 4، كانون اول،الأردن.
5. شريهان، الخذاري (2016): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع- بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تيسير الموارد البشرية، الجزائر
6. شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجلة الاردنيه في إدارة الأعمال المجلد 3 العدد 3 ، الاردن.
7. صحيفة الغد (2021). أتمتة الإجراءات والتطبيقات لا تعني مطلقا حكومة إلكترونية، 3، تموز ، الاردن
8. الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، قرتسا.

9. الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية.الأردن
10. محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطبة، الجزائر، 2557.
11. أحمد صقر عاشور، إدارة القوي العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 3 .
12. إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط 4 2554. 4. أبو السعود إبراهيم، تقنيات الاتصال والمعلومات، شركة الإرسال مصر للطباعة، (د،م،ن)، 2550.
13. عاصم محمد (2018). ما هي «الأمته»؟ وكيف تطورت تاريخياً حتى عصرنا الحديث؟ موقع اضاءات ، 23، حزيران . مصر.
14. عبد اللطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.
15. العكلي ، دلال (2019). كل ما تريد معرفته عن ثورة الامته، مجلة النبأ المعلوماتية ، 16 ، حزيران، العراق
16. عليان، ربحي مصطفى (2012 :)البيئة الإلكترونية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
17. قبيلات حمدي (2017). التشريعات النازمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الألمانية واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ، الاردن.
18. القطان، هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، صحيفة الغد، 18، تموز، الاردن
19. كافي، مصطفى يوسف (2011) الإدارة الإلكترونية: إدارة بال أوراق، إدارة بال مكان، إدارة بال زمان، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.
20. النمري، ديانا. وعاشور، خليفة (2013) مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، ع9، الأردن.
21. المبيضين ، ابراهيم (2021). 7 أهداف في إستراتيجية التحول الرقمي، صحيفة الغد ، 7، تموز، الاردن،
22. محمود ، جمال مغروز سليم (2016) درجة تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة إجراءات العمل في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي

في بلدية شيحان

حياة طارق شلاش المجالي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (150) مبحوثاً، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.22.1) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. أن تصورات العاملين للتخطيط الاستراتيجي في بلدية شيحان ذات مستوى متوسط، وأن تصورات المدراء للأداء المؤسسي ذات مستوى مرتفع.

2. وجود أثر لأبعاد التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي، وأن أبعاد التخطيط الاستراتيجي تفسر ما مقداره (68.9%) من التباين في الأداء المؤسسي.

3. وجود أثر لأبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة في الأداء المؤسسي، وأن أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة تفسر ما مقداره (58.9%) من التباين في الأداء المؤسسي.

4. وجود أثر لأبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي، وأن أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي تفسر ما مقداره (49.9%) من التباين في الأداء المؤسسي.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد التخطيط الاستراتيجي في البيئة التنظيمية، والارتقاء بهذه الاستراتيجيات إلى المستويات العليا المرغوب بها، من خلال تطوير مهارات العاملين وتوفير رؤية استراتيجية واضحة المعالم للدوائر وأهدافها، لما لها من أثر في تعزيز أبعاد الأداء المؤسسي .

الكلمات الافتتاحية: التخطيط الاستراتيجي، الأداء المؤسسي، بلدية شيحان

Abstract

impact Strategic planning on improving institutional performance in Shiha municipality the study aimed at recognizing the Strategic planning and its impact on achieving institutional performance to the . To achieve the aim of the study self administrated questionnaire was used to collect the data. It was designed and distributed to a sample of (150) subjects. The statistical package of social science (Spss) was used to analyze the data of the questionnaire,. The most important findings of this study were the following:

- 1.The perceptions of Strategic planning were at moderate while perceptions of institutional performance .
- 2.There is an impact of Strategic planning dimensions in institutional performance which explains (68.9%) of variation in the dependent variable (institutional performance).
- 3.There is an impact of Strategic Analysis of the environment dimensions in institutional performance which explains (58.9%) of variation in the dependent variable (institutional performance).
- 4.There is an impact of Strategic planning elements in institutional performance which explains (49.9%) of variation in the dependent variable (institutional performance).
- 5.There are significant differences ($\alpha \leq 0.05$) in the perceptions of Strategic planning attributed to (academic qualification, age, social status, experience and professional level) variables, and significant differences exist ($\alpha \leq 0.05$) in the perceptions of institutional performance attributed to (academic qualification, age, social status, experience and professional level) variables.

The study recommends the need to work on creating an organizational culture that enhance Strategic planning strategies, and improve the strategies to the higher desired levels, through the development of skilled workers and provide a vision of a clear

strategy for public institutions and objectives, because of their impact in enhancing the institutional performance .

Key words: Strategic planning , institutional performance , Shihan municipality

المقدمة:

تتوقف عملية نجاح المنظمات على كفاءة العنصر البشري الموجود فيها، بوصفه الوسيلة الخلاقة في تطوير المنظمات وفي إجراء التغييرات المطلوبة فيها، لذا تحرص المنظمات على الاهتمام بهذا العنصر وخاصة في الوقت الحاضر حيث التنافس الشديد على تنمية العنصر البشري، على اعتبار أن أي عملية تطوير أو تحسين إداري تتم ولا تشمل على تنمية العنصر البشري محكوم عليها بالفشل، الأمر الذي يستوجب مرونة التغيير من خلال إعادة هيكلة المنظمات، وإعادة تأهيل العنصر البشري ليكون بمستوى التحدي، والتغيير، والمنافسة بقصد تحسين مستوى أدائه، وزيادة إنتاجيته.

ومنظمات الأعمال تعمل بصورة دائمة على تحقيق النجاح والمحافظة على نجاحها وبقائها، وهذا يجعلها تسعى باستمرار إلى تطوير وتحسين وتعديل استراتيجياتها، وإلى تطوير منتجاتها، واستخدام أدوات ووسائل متجددة. وتسعى إدارات المنظمات الحديثة إلى الاستفادة من المعارف والعلوم التي يستحدثها ويطورها الباحثين باستمرار. وهذه الجهود تؤدي إلى إتاحة الفرص الجديدة، وإلى تحقيق التقدم والتطور المستمر.

ويُعد التخطيط الاستراتيجي نموذجاً ضرورياً للمنظمات التي تسعى جاهدة لتحقيق الأداء المؤسسي، حيث أصبح جزءاً من لغة الأعمال وثقافتها في عقد التسعينيات من القرن العشرين مثلما كانت إدارة الجودة الشاملة، ومبادرات الجودة سائدة في عقد الثمانينيات من القرن الماضي.

وحتى تستطيع المنظمات تحسين أدائها في المستقبل، لا بد لها أن تنهج التخطيط الاستراتيجي، والذي يعتبر مطلباً إجبارياً لتلك المنظمات التي تبحث عن تحقيق مزايا تنافسية. ومع ثورة التكنولوجيا المعاصرة، وتزايد حدة المنافسة أخذت المنظمات تدرك شيئاً فشيئاً أهمية التخطيط الاستراتيجي ودوره كنشاط يمكن أن يكون منظماً، ومنهجياً، من أجل التوصل إلى خدمات، وأساليب جديدة تحقق أداءً أفضل وتعزز المزايا التنافسية للمنظمة.

فالتخطيط الاستراتيجي يدعم قوة أي منظمة في تمييزها في أدائها عن المنظمات الأخرى، ويعتبر عنصراً بارزاً لتحقيق أهداف المنظمة، كما يوجب على منظمات الأعمال الاهتمام ببناء ثقافة تنظيمية تتشابه مع عدد من المحاور الرئيسية أولها العملية الإدارية على اعتبار أنها مطلب أساسي تبدأ بالأهداف ورسم الخطط الاستراتيجية وتوفير التكامل التنظيمي والاتصالات على كافة المستويات الإدارية والقيادية.

أما المحور الثاني يتمثل في العاملين باعتبارهم القوة المحركة للأنشطة والعمليات المختلفة والتي تركز على الأدوار السلوكية للمشاركة في القرارات وفرق العمل والتي تساهم في خلق مناخ بيئي يشعل الحماس ويساعد على الابتكار وينمي الإحساس بالمسؤولية، والتي بدورها تساهم بخلق أداء أفضل وبخدمة مميزة تسعى لتحقيق رغبات المتعاملين معها .

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التحولات العديدة التي تشهدها بلدية شيحان في بيئته التنظيمية وانعكاس ذلك على العملية الإدارية برمتها، في إطار السعي الحثيث نحو استدراك واستيعاب وإدخال النظم المتطورة، التي تكسب المنظمات صفة الحداثة والتطوير، إلا أن كثيراً من المنظمات الأردنية لم تستوعب التغير باتجاه إحلال مفهوم التخطيط الاستراتيجي في تأدية مهامها ووظائفها وعملياتها، لما لها من مزايا إيجابية وفعالة تنعكس على المنظمة كتسخير الإمكانيات العقلية والمهارات السلوكية في حل المشكلات، كما تمكن الأفراد من المشاركة وتقاسم المعارف فيما بينهم وتبادل التجارب والخبرات ليكونوا أكثر قدرة على اتخاذ القرار الصائب وعلى الاستجابة لتلبية احتياجات شريحة واسعة من المجتمع بكفاءة عالية وبأداء أفضل.

أما فيما يتعلق بلدية شيحان فلا توجد دراسات على حد علم الباحثة تقر بوجود تخطيط استراتيجي أو عدم وجوده وفي جميع الأحوال فإن توافر بعض أبعاد التخطيط الاستراتيجي فقد يكون تبلور بمحض الصدفة وليس عن تخطيط مسبق، إذ أن بعض المنظمات قد تنجح نتيجة الصدفة في الأجل القصير دون ممارسة جادة للتخطيط الاستراتيجي ولكن في الأجل الطويل لا يمكن أن تبقى إلا المنظمات التي تمارسها ممارسة جادة.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل التالي: ما هو أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان

أسئلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين في بلدية شيحان لأبعاد التخطيط الاستراتيجي؟

السؤال الثاني: ما هي تصورات العاملين في بلدية شيحان لأبعاد الأداء المؤسسي؟

أهمية الدراسة:

استمدت هذه الدراسة أهميتها من الدور الذي يلعبه التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحقيق الأداء المؤسسي، حيث أنه بناءً على النتائج المتوقعة من هذه الدراسة يمكن التخطيط لبناء استراتيجيات إدارية تتمثل في التخفيف من جملة الصعوبات التي تواجه العاملين في بلدية شيحان والمتمثلة في تطوير أساليب العمل بين مرافق المنظمة، ويولد لدى

العاملين الشعور بالمسؤولية، الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل في المنظمات ويزيد الإنتاجية ويحسن الأداء المؤسسي ويهيئ الظروف المناسبة لهم لأداء المهام الموكلة إليهم، كما تستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

1. كونها من الدراسات القليلة-على حد علم الباحثة- التي تبحث في التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان .

2. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية ما تقوم به بلدية شيحان في تقديم الخدمات لشريحة واسعة من المواطنين، وتعزز جهود ممارسة التطوير والتغيير في المنظمات.

3. قد تكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للأكاديميين والباحثين في موضوع التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحقيق الأداء المؤسسي، خاصة أن الدراسات في هذا المجال قليلة.

4. تسهم هذه الدراسة في أغناء المكتبة العربية بموضوع جديد قد يحظى باهتمام الباحثين والممارسين، ويعتبر نقطة انطلاق لدراسات أخرى في التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحقيق الأداء المؤسسي.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1- معرفة مدى وضوح مفهوم التخطيط الاستراتيجي لدى بلدية شيحان والتعرف على الأداء المؤسسي لها.

2- التعرف على أهم العناصر التي تؤخذ بعين الاعتبار عند القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي في البلدية

3- معرفة أثر ممارسة عملية التخطيط الاستراتيجي على تحسين الأداء المؤسسي في البلدية

4- تقديم بعض التوصيات المناسبة والمستندة على هذه الدراسة بهدف تحسين الأداء المؤسسي في البلدية

فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التخطيط الاستراتيجي (وضوح

المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط

الاستراتيجي) في الأداء المؤسسي في بلدية شيحان

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التحليل الاستراتيجي للبيئة (تحليل البيئة

الخارجية) (الفرص والمخاطر) وتحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة، ونقاط الضعف) في الأداء المؤسسي في بلدية

شيحان.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر التخطيط الاستراتيجي (وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات) في الأداء المؤسسي في بلدية شيجان.

الإطار النظري:

مفهوم التخطيط الاستراتيجي:

يمثل التخطيط إحدى وظائف الإدارة في المنظمات العاملة بجانب التنظيم والإشراف والرقابة والتنسيق والتوظيف. والتخطيط في أبسط مفهومه يشير إلى التنبؤ بالمستقبل وإعداد التدابير اللازمة لمواجهة هذا المستقبل بخطوات منظمة لتحقيق أغراض وأهداف محددة (جعفر، 2017). ويُرجع الكتاب أصل كلمة إستراتيجية "Strategy" إلى الكلمة اليونانية إستراتيجوس "strategos" والتي تعني فن القيادة العسكرية أو وضع الخطط وإدارة العمليات الحربية (الحسين، وعلي، 2019).

وظهر التخطيط الاستراتيجي كأحدث صورة من صور التخطيط في المنظمات، وأدى هذا النوع من التخطيط إلى تغيير الكيفية التي تخطط بها المنظمات لوضع الاستراتيجيات الخاصة بها وتنفيذها. ويتعلق التخطيط الاستراتيجي بتحديد اتجاه المنشأة في المستقبل الذي ينطوي بدوره على تحديد كل من رسالة المنشأة وأهدافها بناء على تحليل الوضع الحالي والمستقبلي لكل من البيئة المحيطة والقدرات الذاتية، بعدها يتم ترجمة تلك الأهداف إلى برامج وخطط على المستويات الإستراتيجية (محارمة، 2020). ويعتبره (Jayawarna & Dissanayake, 2019) واحداً من المداخل التي تعتمد على إدارة المنظمة لتحقيق تفاعل متبادل بين المنظمة وبيئتها، ويعتمد نجاح المنظمة وبقاؤها في الأمد البعيد على ما يتخذه مدراءها في الإدارة العليا من اختيارات إستراتيجية فهو يعبر عن الالتزام باستعدادات تنظيمية مهيأة نحو استثمار فرص البيئة الخارجية ومواجهة ما تفرزه من تحديات.

ويعتبر التخطيط الاستراتيجي أحد المفاهيم الإدارية الحديثة والذي ارتبط بمستقبل منظمات الأعمال، حيث ظهر هذا المفهوم انعكاساً لتبني منظمات الأعمال للنظام المفتوح (Open system) في الإدارة، فالمنظمة ككيان تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة وهذا التأثير المتبادل لا بد أن ينعكس على صياغة استراتيجيات تتبنى التغيير الحاصل في البيئة بحيث يكون هناك توافق وانسجام بين موارد المنظمة والاستراتيجيات المصاغة. (Al-Doori, , & Areiqat, 2019)

وعرفه كل من (Sosiawani, Ramli, Mustafe & yusoff, 2015) على أنه عملية نظامية توافق من خلالها إحدى المنظمات – ويلتزم بذلك الشركاء الرئيسيون في المنظمة – على الأولويات التي تعتبر ضرورية لتحقيق هدفها، وفي نفس الوقت تستجيب للبيئة المحيطة بها.

وعرفة (المغربي، وغربية، 2016) على أنه التفكير المتعمق والشامل للوضع المثالي الذي يجب أن تكون عليه المنشأة في المستقبل البعيد ورسم سيناريوهات مختلفة لهذا المستقبل ثم التخطيط للاستفادة من الفرص المتاحة وتجنب أو تقليل مخاطر هذا المستقبل.

ويعرف (عبوي، 2014) التخطيط الاستراتيجي بأنه عملية تطوير رسالة المؤسسة وأهدافها وخططها وسياساتها للمرحلة القادمة، فهي أذن عملية تخطيطية وبذلك التخطيط كما هو معروف هو التدبير المسبق الذي يحدد مسار المؤسسة في المستقبل.

وكما عرفه أيضا كل من (Al-Shammari & Hussam, 2019) بأنه عملية اختيار أهداف المنظمة وتحديد السياسات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف وتحديد الأساليب الضرورية لضمان تنفيذ السياسات والاستراتيجية الموضوعة ويمثل العملية التخطيط طويلة المدى التي يتم إعدادها بصورة رسمية لتحقيق أهداف المنظمة.

وتعرف الدراسة التخطيط الاستراتيجي على أنه استخدام الإمكانيات البشرية والمادية بكفاءة وفاعلية لإحداث الانسجام بين المتغيرات الداخلية والخارجية بصورة تكاملية والتحول من واقع معين إلى واقع أفضل منشود بأقل ضرر ممكن، على الأفراد والمنظمة، وأقصر وقت وأقل جهد.

أهمية التخطيط الاستراتيجي:

ويمكن للتخطيط الاستراتيجي أن يساعد المنظمة على أن تركز نظرتها وأولوياتها في الاستجابة للتغيرات الحادثة في البيئة من حولها وأن يضمن أن أفراد المنظمة يعملون باتجاه تحقيق نفس الأهداف. وبالطبع فالمقصود بكلمة "استراتيجي" هو إضفاء صفة النظرة طويلة الأمد والشمول على التخطيط.

ويهتم التخطيط الاستراتيجي بالشؤون العامة للمنظمة ككل، ويبدأ التخطيط الاستراتيجي ويوجه من قبل المستوى الإداري الأعلى ولكن جميع مستويات الإدارة يجب أن تشارك فيها لكي تعمل (أبو حسنة، 2014).

ويشير (2005 Alpan, et.al) والمشار له في (الجهني، 2015) أن التخطيط الاستراتيجي يتكون من ثلاث عمليات رئيسة تتضمن: توليد البدائل الإستراتيجية وتقييم البدائل الإستراتيجية ومن ثم عملية الاختيار الاستراتيجي والتي تتضمن اختيار البدائل الأكثر ملائمة لتوجهات الإدارة، فالمنظمة قد تختار إستراتيجية واحدة أو عدة استراتيجيات وعادة ما تتميز كل إستراتيجية بمزايا وعيوب تمكن الإدارة من إجراء عملية موازنة لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

ويشير (بنية، بعلي، 2020) إلى أن التخطيط الاستراتيجي يرتبط بحاجة المنظمة للنمو والبقاء في ظل بيئة دائمة التغيير لذلك فهو يركز على نوعين من الأنشطة أولهما تشخيص جوانب قوة وضعف المنظمة ككل، وثانيهما تحديد التصرفات الإستراتيجية اللازمة للاحتفاظ بمستوى الأداء وتحسينه.

ويرى (جعفر، 2017) أنه يلزم على المخططين أن يقدموا التحليلات الرسمية والبيانات اللازمة التي تتطلبها عملية التفكير الاستراتيجي طالما أن ذلك يستهدف توسيع عملية التفكير في الموضوعات وليس التوصل إلى معرفة الجواب الأوحـد الصحيح . ومفترض في المخططين أن يكونوا بمثابة حفز للذين يساندون صنع الاستراتيجيات عن طريق

المعاونة في تشجيع المديرين على أسلوب التفكير الاستراتيجي. فالمخططين يستطيعون أن يكونوا مبرمجين للإستراتيجية عن طريق المعاونة في تحديد الخطوات اللازمة لتنفيذ هذا البصيرة .

وتؤدي ممارسة التخطيط الاستراتيجي إلى حصول المنشآت على العديد من الفوائد منها(الحسين، وعلي، 2019):

1. يزود المنشآت بمرشد حول مالذي تسعى لتحقيقه، وكذلك يزود المسؤولين بأسلوب وملامح للتفكير في المنشأة ككل .

2.يساعد المنشأة على توقع التغيرات في البيئة المحيطة بها وكيفية التأقلم معها وعلى تخصيص الموارد المتاحة وتحديد طرق استخدامها.

3.ينظم التسلسل في الجهود التخطيطية عبر المستويات الإدارية المختلفة ويوضح صورة المنشأة أمام كافة جماعات أصحاب المصالح.

ويشير (الكرخي، 2017) إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي وذلك في كونها تحقق الفوائد التالية منها ما يلي:

1. توضيحه للمستقبل والتنبؤ بالأحداث والتهيؤ لها فيساعد المنظمة على الاستعداد والتحوط لمتغيراتها، واتخاذ الإجراءات الكفيلة لمواجهتها.

2 .يساعد المنظمة على استخدام الطريقة العقلانية في تحديد خياراتها في العمل وسلوك الطريق الأفضل لتحقيق أهدافها.

3. يعزز العمل الجماعي ويكسب الخبرة لكافة أفراد المنظمة حيث يشارك جميعهم في بناء الإستراتيجية ووضع أهدافها.

4 .يعمل على توسيع معارف المنظمة ودراساتها وبناء قواعد معلوماتية لمختلف جوانب عملها الداخلية والبيئة الخارجية المحيطة بها.

5 .يساعد على تكامل واتساق أنشطة المنظمة وذلك بإحداثه أنظمة عمل متوائمة ومتكاملة بعيدة على التقاطع والتضارب.

وغاية التخطيط الاستراتيجي إيجاد خطة عامة طويلة المدى تبين المهام والمسؤوليات للمنظمة ككل، وإيجاد مشاركة متعددة المستويات في العمليات التخطيطية، وتطوير المنظمة حيث تألق خطط الوحدات الفرعية مع بعضها البعض .

أهداف التخطيط الاستراتيجي:

من خلال مراجعة بعض الدراسات التي أجريت في ميدان التخطيط الاستراتيجي يمكننا الوصول إلى عدة تعميمات أساسية حول هذا التخطيط والتي يمكن أن تساهم مساهمة فعالة في تحسين أداء المنظمة ككل (الصيرفي، 2008) ومنها ما يلي:

1. يزود التخطيط الاستراتيجي المنظمات بالفكر الرئيسي لها:

أن هذا الفكر الرئيسي هو نافع في تكوين وتقييم كل من الأهداف، والخطط، والسياسات . فإذا لم تكن الأهداف أو الخطط أو السياسات متماشية مع الفكر الأساسي للمنظمة فلا بد من تعديلها.

2. يساعد التخطيط الاستراتيجي على توقع بعض القضايا الإستراتيجية:

فالتخطيط الاستراتيجي يساعد المنظمة على توقع أي تغيير محتمل في البيئة التي تعمل بها المنظمة ووضع الاستراتيجيات اللازمة لتعمل مع هذا التغيير.

3. يساعد التخطيط الاستراتيجي على تخصيص الفائض من الموارد: فالتخطيط الاستراتيجي يساعد على توقع التكلفة والعائد المتوقعان من البدائل الاستثمارية المتاحة للمنظمة.

4. يساعد التخطيط على توجيه وتكامل الأنشطة الإدارية والتنفيذية:

فالعلاقة بين الإنتاجية والعوائد يتم توضيحها من خلال التخطيط الاستراتيجي، ومن خلال توجيه الأفراد داخل المنظمة إلى الطريق الصحيح للوصول إلى النتائج المرغوبة . كذلك يؤدي التخطيط الاستراتيجي إلى تكامل الأهداف ومنع ظهور التعارض بين أهداف الوحدات الفرعية للمنظمة والتركيز عليها بدلاً من الأهداف العامة للمنظمة ككل.

5. يفيد التخطيط الاستراتيجي في إعداد كوادرات للإدارة العليا: فالتخطيط الاستراتيجي يعرض المدير والإدارات الوظيفية لنوع التفكير والمشاكل التي يمكن مواجهتها عندما يتم ترقيتهم إلى مناصب الإدارة العليا بالمنظمة . كذلك يساعد مشاركة هؤلاء المديرين في التخطيط الاستراتيجي على تنمية الفكر الشامل لديها من خلال رؤيتهم لكيفية خلق التكامل بين وحداتهم الفرعية مع أهداف المنظمة ككل.

6. يمكن التخطيط الاستراتيجي من زيادة قدرة المنظمة على الاتصال بالمجموعة المختلفة داخل بيئة المنظمة: فالتخطيط الاستراتيجي يساعد على وضوح صورة المنظمة أمام مجموعات المصالح والمخاطر المختلفة والتي تعمل مع المنظمة.

الأداء المؤسسي

مفهوم الأداء المؤسسي

يعكس مصطلح الأداء المؤسسي (Institutional Performance) مجموعة الجهود المبذولة من قبل الأفراد والإدارة في إطار عمل المنظمة من خلال التشاركية بين الأفراد و الإدارة في الوصول للأهداف التنظيمية المنشودة، فهو لا يرتبط بأحدهما دون الآخر.

على الرغم مما في هذا التعريف من وضوح ألا أن ذلك لا يعني اتفاق بين مجموع الباحثين حول تعريف واحد ومحدد للأداء المؤسسي (Institutional Performance) ومرد ذلك لاختلاف وجهات نظر الباحثين حول ماهية الأداء المؤسسي ومحتواة و أبعاد، وذلك لاختلاف الجانب الذي يتم من خلاله للأداء، فالبعض ينظر للأداء من جانب مالي يعبر عن الربحية والإنتاجية وحجم المبيعات وغيرها، وآخرون يحرصون الأداء بمستوى الكفاءة والفاعلية للعمليات والأنشطة التي يتم من خلالها تقديم السلع والخدمات وبذلك يكون محتوى الأداء أداري بحث حسب وجهة نظرهم، وهناك من يقابل مصطلح الأداء بكفاءة العمليات والأنشطة التي تم من خلالها توظيف إمكانات المنظمة لتحقيق أهدافها ونستعرض تالياً عدداً من التعريفات التي تناولت هذا المفهوم.

فيرى(صويص، والقبيج، 2021) بان الأداء المؤسسي عبارة عن مزيج متكامل من ثلاث أبعاد (تنظيمية، معيارية، معرفية) تنظيمية تتضمن مجموعة من اللوائح والإجراءات التنظيمية القائمة على التهديد والعقاب في حال مخالفتها، ومعيارية ترتبط بمجموعه من المعايير والمقاييس التي يجب تحقيقها مثل الربحية والإنتاجية، ومعرفية تقوم على الربط بين الأداء المؤسسي وعدد من المعارف والقدرات الواجب توفرها للوصول للأهداف المنشودة.

على ما يتصف به هذا التعريف من صرامة وتهديد و إغفاله لروح التعاون والتشارك في تحقيق الأهداف المنشودة، ألا انه قدم مصطلح الأداء المؤسسي كمزيج أو بناء قائم على التكامل والترابط بين الأبعاد التنظيمية والمعيارية والمعرفية.

في حين عرفت (الكيلاني، وآخرون، 2021) الأداء المؤسسي على انه النتيجة النهائية للجهود أو النشاطات أو العمليات أو السلوكيات التي ترتبط بالأهداف التنظيمية المنشودة والنتائج التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها وذلك على مستويات ثلاثة هي: المستوى الفردي، والوظيفي الجزئي (وحدات الأعمال) والأداء الكلي (أداء المنظمة ككل في إطار من التأثيرات البيئية المتبادلة) .

ولا يختلف (الشاطر، وآخرون، 2021) في أن الأداء المؤسسي مزيج تركيبى ألا أنهم يرون بان الأبعاد الأساسية للأداء المؤسسي هي (الربحية والإنتاجية والكفاءة) وهي وان كانت تعبر لحد ما عن أبعاد (الديراوي، 2019) فالربحية والإنتاجية تتمثل بالمعيارية، والتنظيمية تتمثل بالكفاءة .

ولكن من وجهة نظر (Daniel, 2017) فإن الأداء المؤسسي يشير مجموعة من المؤشرات الأدائية التي تشتمل على حجم المبيعات والحصة السوقية للمنظمة والربحية وهذا التقديم يختصر لحد كبير الأداء المؤسسي بنتائج معيارية مثل الربحية والإنتاجية دون إعطاء أهميه للجوانب الأخرى ذات الصلة بالأداء المؤسسي كالجوانب التنظيمية والمعرفية. من خلال استعراض ما سبق من تعريفات لمفهوم الأداء المؤسسي يمكننا تقديم هذا المفهوم على أنه مجموعة الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين والهادفة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية المنشودة سواء كانت ربحية أو تنظيمية أو تعليمية بما يخدم المصلحة العامة للتنظيم ككل .

قياس الأداء المؤسسي

يعتبر الأداء أكثر العوامل التي تجذب انتباه كافة الأطراف المرتبطة بالتنظيم سواء الداخلية أم الخارجية (مدراء، عاملين، مساهمين، جهات حكومية)، فإذا ما كان الأداء على مستوى جيد فإن ذلك ينعكس على جميع هذه الأطراف بالنفع والفائدة، وعكس ذلك يؤدي بجميع هذه الأطراف والمنظمة للخسارة. لذلك تعتمد المؤسسات والشركات إلى تبني وتطوير أساليب لقياس وتقويم أداءها كمحاولة منها للتعرف على مستويات الأداء المتحققة فيها، ومواجهة أي انتكاسات ومعالجتها قبل استفحالها، ناهيك عن ذلك أن العديد من الشركات والمؤسسات تعتمد لقياس أداءها بهدف مقارنته معيارياً مع مستويات الأداء المتحققة في المنظمات المنافسة للمحافظة على مواقعها التنافسية والعمل على زيادة وتحسين أداءها إذا ما كانت تعاني من مستويات أداء متدنية مقارنة بنظيرتها.

ويعتبر قياس الأداء المؤسسي ضرورة تستطيع المؤسسات الحكومية من خلالها أن تربط بين الأهداف التنظيمية المنشودة والأداء التنظيمي بجميع مكوناته ومحاوره من إنتاجية، وربحية، وولاء تنظيمي، ورضا وظيفي وغيرها، وبالتالي الوقوف على جميع نواحي التنظيم الفنية والتشغيلية والتعرف على مواطن الضعف والقصور ومحاولة التوصل للحلول السليمة والمناسبة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وقد بذلت العديد من الجهود للوصول لأساليب واضحة ومنطقية في قياس وتقويم الأداء ألا أن هذه الجهود المبذولة لم تتمخض عن رؤية واضحة لقياس وتقويم الأداء (أصرف، 2021).

فبعض هذه المقاييس انصب اهتمامه على الجوانب المالية في المنظمات وما تحققه من عوائد وإرباح بالنظر لمستويات الأرباح المتحققة و معدل الإنتاجية وحجم المبيعات ومن هذه المقاييس (العائد على الاستثمار، والقيمة الاقتصادية المضافة، الربح المدور)، وعلى صعيد آخر ظهرت عدد من المقاييس غير المالية التي عنيت بقياس الأداء من خلال النظر لعدد من الجوانب مثل رضا العميل، الجودة الكفاءة، الفعالية، والمرونة والاستجابة، مستوى التكنولوجيا، المخزون المعرفي وغيرها من جوانب غير مالية (سويس، 2018).

وان كانت هذه المقاييس ذات بعد استراتيجي بعيد المدى ألا أن عدم الاهتمام بالبعد المالي خلل بحد ذاته، فالغاية الأولى لأي مستثمر أو مساهم هي تحقيق الربح وما تحسين الجودة والاهتمام برضا العميل ألا وسيلة لتحقيق هذه الغاية (الكردى والغامدي، 2016)، ومن ابرز مقاييس الأداء و مؤشرات الأداء المعاصرة ما يلي:

1. مؤشرات قياس الأداء الرئيسية (Key Performance Indicators)

وهي مجموعة من المقاييس الكمية وغير الكمية المتفق عليها مسبقاً، والتي تعكس عناصر النجاح الرئيسية في المنظمة، وتمكن القائمين على المنظمة من التعرف على مدى نجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المنشودة، وتضم هذه مقاييس الأداء هذه عدداً كبيراً من المؤشرات والتي تتجاوز الستين مؤشراً منها المالية وغير المالية ومن ابرز هذه المؤشرات ما يلي: المدخلات والتشغيل الداخلي والأسواق والعاملين والعملاء، ألا إن هذه المؤشرات لم تساعد بصورة ملموسة في تحسين الأداء (الكردى والغامدي، 2016).

2. نموذج لجنة معايير المحاسبة الإدارية الأمريكية.

قامت لجنة معايير المحاسبة الأمريكية بتصميم مقياس يتضمن نموذج شامل لقياس وتقييم الأداء، وبحسب هذا النموذج تم تحديد ست مجموعات من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على مستويات الأداء، وهذا النموذج هو ما تم اعتماده في هذه الدراسة، وتتضمن هذه المجموعات من المؤشرات الجوانب التالية (الباز، 2014):

1. المؤشرات البيئية: (Environmental Indicators) مجموعة المؤشرات المتعلقة بمسؤولية المنظمة نحو البيئة المحيطة بها، سواء كانت البيئة الطبيعية، أو البيئة السياسية وما تتضمنه من لوائح وقوانين، أو البيئة الصناعية والتي تمثل القطاع الذي تعمل به المنظمة، البيئة الاجتماعية وما تعكسه من عادات وتقاليد وغيرها.

2. مؤشرات السوق والمستهلك: (Market & Customer Indicators) وتتضمن هذه المجموعة عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على حصة المنظمة السوقية، ورضا عملائها، وعدد العملاء الجدد أو المحتملين، بالإضافة لجودة الخدمات والسلع التي تنتجها المنظمة.

3. مؤشرات التنافسية: (Competitor Indicators) وتعكس هذه المجموعة عددا من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على مكانه المنظمة التنافسية ومن ابرز هذه المؤشرات مدى جودة خدمات ومنتجات المنافسين، والمؤشرات المالية للمنافسين، وحصصهم السوقية، ونقاط القوة والضعف لديهم.

4. مؤشرات التشغيل الداخلي: (Internal Business Process Indicators) وتعكس هذه المجموعة المؤشرات مدى اهتمام الإدارة بتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية، من خلال تبني عدد من السياسات والوسائل والأساليب التي من شأنها أن ترفع من مستوى الجودة للمنتجات والخدمات المقدمة، ومن هذه المؤشرات ما يلي: الوقت اللازم لتطوير المنتجات، عدد المنتجات والخدمات الجديدة، متوسط فترة التشغيل، متوسط فترة التجهيز.

5. مؤشرات أداء الموارد البشرية: (Human Resource Indicators) وتضم معدل دوران العمل، عدد ساعات التدريب، الرضا الوظيفي لدى العاملين، الولاء والانتماء التنظيمي لديهم.

6. المؤشرات المالية: (Financial Indicators) أو كما يسميها البعض بالمؤشرات الاقتصادية وتمثل مجموعة الأساليب التي يمكن من خلالها التعرف على مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المالية، ومن أبرز هذه المؤشرات ما يلي: الربحية، العائد على المبيعات، العائد على الاستثمار، العائد على رأس المال، العائد على حقوق الملكية.

3. بطاقة الأداء المتوازن Balance Scorecard

الأداء المالي لا يعبر عن الأداء الحقيقي للمنظمة وخاصة إذا ما كانت من نوع المنظمات غير الهادفة للربح، كما أن قياس الأداء المالي لا يعبر إلا عن مستويات الأداء في الوقت الراهن فقط، وهو لا يعطي صورة حقيقة لأداء العمليات للمنظمات المرتبطة بالتعلم ونمو العنصر البشري وزيادة المخزون المعرفي، وقد عرف (Amina, & Turyahebwa, 2015) بطاقة الأداء المتوازن بأنها أداة يتم من خلالها تحويل رسالة الشركة وإستراتيجيتها إلى مجموعة من الأهداف والمقاييس من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي: الأداء المالي، رضا العميل، كفاءة الأداء التشغيلي، فرص التعلم والنمو، وبهذا تعتبر (Balance Scorecard) أداة لقياس وتقويم أداء المنظمة بالإضافة لكونها أسلوباً إدارياً قادر على ربط أداء المنظمة بالتوجه الاستراتيجي المتمثل في رؤية ورسالة المنظمة (دودين، 2018).

ويمكن تعريف بطاقة الأداء المتوازن (Balance Scorecard) على أنها أداة يتم من خلالها قياس الأداء ضمن أربعة محاور رئيسية، بغية الوصول لنتائج حقيقية حول مستويات الأداء الفعلية ومقارنتها مع مستويات الأداء المنشودة، ليتسنى للمنظمة تقييم كفاءة عملياتها وأنشطتها وتصحيح أي خلل فيها إذا ما وجد، بما يحقق الأهداف المنشودة التي تسعى المنظمة في الوصول إليها، أما المحاور الأساسية لبطاقة الأداء المتوازن فهي:

أ- المحور المالي: ويتناول هذا المحور درجة تحقيق الربحية في أنشطة وعمليات الشركة، بما يلبي توقعات المساهمين والمستثمرين من خلال زيادة قيمة الأرباح المتحققة لاستثماراتهم، بالإضافة لما يوفره هذا المحور من بيانات حول معدلات الإنتاجية ومعدل النمو في المبيعات.

ب- محور العملاء: يركز هذا المحور على رضا العميل والآليات التي تسعى الشركة من خلالها لإشباع رغبات العملاء وتحقق تطلعاتهم، ويرتكز هذا المحور على ثلاثة معايير (دودين، 2018):

1. التوقيت: أن تقدم السلع والخدمات للعملاء بأقصر وقت ممكن.

2. الجودة: أن تقدم السلع والخدمات وفق أعلى مستويات الجودة الممكنة.

3. السعر: أن تقدم السلع والخدمات وفق أسعار تنافسية.

ج - محور العمليات الداخلية: ويتناول هذا المحور مجمل العمليات الإدارية، التنظيمية، التشغيلية، الاجتماعية والتي تشكل جوهر أداء المنظمة، يُقيم هذا المحور درجة نجاح المنظمة ومدى قدرتها في تلبية متطلبات الزبائن، من خلال كيفية أداء الأعمال ومدى كفاءة ومهارة العاملين، ومستوى التكنولوجيا الموظفة في أداء الأعمال داخل المنظمة.

د- محور النمو والتعلم: ويركز هذا المحور على قياس الأساليب والإجراءات التي تتبعها المنظمة لتحسين قدرات أفرادها الإبداعية والابتكارية من خلال برامج التدريب وتنمية القدرات الفردية، بالإضافة لاهتمام هذا المحور في الإجراءات التنظيمية المرتبطة بإتاحة المعرفة ونشرها بين كافة أفراد التنظيم.

ويُنظر إلى التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي باعتبارهما مدخلين لتحسين الأداء، والإنتاجية، والسعي لتحقيق مراكز تنافسية متقدمة، لذا فإن على المنظمات ضرورة أن تتبنى العديد من الآليات التي يمكن أن تعزز متطلبات التخطيط الاستراتيجي، وينبع ذلك من كون التخطيط الاستراتيجي عملية تأتي بشكل رسمي ومدرّس أكثر من كونها مصادفة. لهذا بات من الضروري تدريب المدراء والعاملين لإيجاد آليات وأنظمة لدعم وتعزيز التخطيط الاستراتيجي وفي مختلف مجالات العمل لتمكين الإدارات من مواكبة التغيرات العالمية والمحلية بغية الاستمرار والنجاح والتطور والبقاء والتميز في الأداء. وعليه فإن التخطيط الاستراتيجي ضرورة من ضرورات التطوير الإداري لرفع مستويات الأداء من خلال تطوير مهارات وقدرات العاملين وأعضاء الهيئات الإدارية في المنظمة، حيث أن تطوير مهاراتهم وقدراته يتطلب وجود تنظيم فعال تسوده روح الفريق والابتكار والمبادأة والمنافسة بحيث يشعر كل فرد من الأفراد العاملين بأن المنظمة ملكاً له، إن هذا الشعور يدفع العاملين إلى بذل كافة طاقاتهم وجهودهم وإعطاء كل ما لديهم من أجل تميز المنظمات ونجاحها.

الدراسات السابقة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيات والدراسات السابقة عدم وجود دراسات، تبحث بشكل مباشر في التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان، وحيث كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها، علماً بأن الدراسات الميدانية في البيئة العربية كانت محدودة جداً:

أ. الدراسات العربية:

أجرت (عبدالبصير، 2021) دراسة بعنوان "اثر تطبيق نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بالتطبيق على وزارة الاوقاف المصريه" هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور تطبيق معايير نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية الخدمية، وتحسين معدلات التنمية المستدامة على المستوى القومي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم العينة (288) مبحوثاً من مجتمع الدراسة البالغ (850) موظفاً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة وقوية للتميز المؤسسي بأبعاده المختلفة على تطوير الأداء المؤسسي، حيث كان أفضلها في مجال (تمكين الموارد البشرية)

وأدناها في مجال التكنولوجيا المتكاملة، وأن أبعاد المتغير المستقل (التميز المؤسسي) تفسر ما مقداره (78.9%) من التغير الحادث في المتغير (تطوير الأداء المؤسسي).

كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة وقوية لتطوير الأداء المؤسسي بأبعاده المختلفة على التنمية المستدامة، حيث كان أفضلها في بُعد (الثقة) وأدناها في بُعد (لموسية الخدمة)، وأن أبعاد المتغير (تطوير الأداء المؤسسي) تفسر ما مقداره (74.4%) من التغير الحادث في المتغير (التنمية المستدامة).

وأجرى (أصرف، 2021) دراسة بعنوان "تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد" كوفيد-19 على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان" هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر العمل عن بعد في ظل انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)؛ على الأداء المؤسسي لدائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والعديد من الأساليب الإحصائية منها تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل [العمل عن بعد] وهي: مستوى معرفة العاملين بالعمل عن بعد، توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية، مستوى الدعم اللوجستي، والمحفزات والمبادرات الحكومية، وبين المتغير التابع المتمثل في الأداء المؤسسي.

وقد كشفت نتائج الدراسة أنه يوجد تأثير لمستوى معرفة العاملين في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان بالعمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الأداء المؤسسي للدائرة، في حين أكدت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تأثير لمدى توافر المتطلبات التقنية والمعلوماتية للعمل عن بعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الأداء المؤسسي للدائرة.

وكذلك بينت أنه يوجد تأثير لمستوى الدعم اللوجستي للعمل عن بعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الأداء المؤسسي للدائرة، وأكدت نتائج الدراسة أيضاً أنه يوجد تأثير للمحفزات والمبادرات الحكومية للعمل عن بعد في دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الأداء المؤسسي للدائرة.

وأجرى (الشاطر، عبدالكريم، فرج، 2021) دراسة بعنوان "واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الأداء المؤسسي المتميز لدى أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا فرع إجابيا" تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الأداء المؤسسي المتميز لدى أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا فرع إجابيا، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمعها من جميع أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا فرع إجابيا، من حملة المؤهل العلمي (أستاذ مساعد، مشارك، أستاذ)، والبالغ عددهم (25).

واعتمدت على إستبانة مكونة من (57) فقرة موزعة على بعدين هما بعد إدارة المعرفة، وتكون من أربعة مجالات مجال تشخيص المعرفة، مجال توليد المعرفة، مجال تخزين المعرفة، مجال تطبيق المعرفة، وبعد الأداء المؤسسي المتميز، ويتكون من أربعة مجالات، المجال المالي، مجال المتعاملين، مجال العمليات الداخلية، ومجال التعلم والنمو.

وتوصلت الدراسة إلى لنتائج الآتية: أن المتوسط العام لبعدي إدارة المعرفة جاء بدرجة موافق، ووفقاً لوجهات نظر أعضاء هيئة التدريس يؤتى بأهمية نسبية في المرتبة الأولى، وأن المتوسط العام لبعدي الأداء المؤسسي المتميز جاء بدرجة محايد، كما يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي المتميز، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدرجة العلمية بين إدارة المعرفة والأداء المؤسسي المتميز.

كما أجرى كل من (صويص، والقبح، 2021) دراسة بعنوان "دور القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء المؤسسي في البنوك التجارية في الضفة الغربية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق ممارسات القيادة الاستراتيجية، والتعرف كذلك على قدرة البنوك التجارية في الضفة الغربية على تحقيق الأداء المؤسسي، والتعرف على طبيعة العلاقة لممارسات القيادة الاستراتيجية المتمثلة (التوجه الاستراتيجي، الثقافة التنظيمية، رأس المال البشري، الممارسات الأخلاقية) في تحقيق الأداء المؤسسي، والتعرف كذلك على مدى التغيير في المتغير التابع (الأداء المؤسسي) نتيجة التغيير في ممارسات القيادة الاستراتيجية، ولقد تم اختبار ذلك من خلال فرضيات الدراسة، وتم إعداد أداة الدراسة، وتوزيعها على العينة المكون من (114) في البنوك التجارية في الضفة الغربية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها حصول واقع تطبيق ممارسات القيادة الاستراتيجية على نسبة مرتفعة (73.211%)، وحصل مجال تحقيق الأداء المؤسسي على نسبة (76.564%)، وتبين - أيضاً - وجود علاقة طردية بين ممارسات القيادة الاستراتيجية وتحقيق الأداء المؤسسي، وتبين أن ما نسبته (68.50%) من التغيير في مستوى تحقيق الأداء المؤسسي يعود للتغيير في ممارسات القيادة الاستراتيجية، كما تبين وجود فروق حول محور القيادة الاستراتيجية ومحور الأداء المؤسسي في البنوك التجارية في الضفة الغربية تعزى لمتغيرات: (النوع، العمر، عدد سنوات الخدمة)، باستثناء عدم وجود فروق تجاه القيادة الاستراتيجية والأداء المؤسسي تبعاً للمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

كما أجرى كل من (الكيلاني، وهبة، والخولي، 2021) دراسة بعنوان "أثر إدارة المواهب على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على هيئة أبحاث العلوم الطبيعية والتكنولوجيا)"، وتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التوصل إلى تصور مقترح لواقع إدارة المواهب بالهيئة الليبية لأبحاث العلوم الطبيعية والتكنولوجيا، وقد تكون مجتمع الدراسة من عينة من الأفراد العاملين بالهيئة الليبية لأبحاث العلوم الطبيعية والتكنولوجيا، بليبيا، وعينة عشوائية تقدر بـ (10%)، من إجمالي العاملين بالهيئة ومن جميع المستويات الوظيفية بها، والبالغ عددها (88)، وطبقت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استبانة تكونت من ثلاث محاور، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات إدارة المواهب طبقاً للحالة الاجتماعية حيث أن نسبة المتزوجين

أعلى من نسبة الغير متزوجين، وأيضاً يوجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات إدارة المواهب طبقاً للمستوي الوظيفي حيث جاءت من هم في مستوي (الإدارة الدنيا) بنسبة أعلى من غيرها من المستويات، بينما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات إدارة المواهب طبقاً لاستراتيجية جذب المواهب، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات إدارة المواهب طبقاً لاستراتيجية الاحتفاظ بالمواهب، ويوجد فروق إحصائية ذات دلالة معنوية بين مستويات إدارة المواهب طبقاً لاستراتيجية تنمية المواهب، أنه يوجد أثر لكل بعد من أبعاد إدارة المواهب في تحقيق ميزة تنافسية بالمؤسسة، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الإدارة والعاملين فيها، وكذلك عدم وجود فروق في استجابات العاملين نحو واقع الأداء المؤسسي في الهيئة تعزي إلي متغيرات (الجنس، والعمر، الخبرة في مجال العمل، وسنوات الخبرة).

وأجرى (بنية، بعلي، 2020) دراسة بعنوان " أثر التخطيط الاستراتيجي على تحسين الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية-دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية " هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء التسويقي للبنوك، وذلك من خلال معرفة أثر متغيرات التخطيط الاستراتيجي الأربعة (الرؤية، الرسالة، الأهداف والتحليل) على الأداء التسويقي بأبعاده (الحصة السوقية، الربحية، رضا الزبون) لعينة من البنوك التجارية الجزائرية، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ولتحقيق الهدف قمنا بتوزيع (68) استمارة على العينة المختارة، وتم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار البسيط (Regression)، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي وعلاقة موجبة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء التسويقي للبنوك.

وأجرى (المحارمة، 2020) دراسة بعنوان " أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي: دراسة حالة منظمة حكومية بدولة قطر " هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي لمنظمة حكومية بدولة قطر، وتحديد علاقة وتأثير عناصر التخطيط الاستراتيجي (الرؤية والرسالة، الأهداف الاستراتيجية والقيم، المشاريع والخطط التنفيذية، المتابعة والتقييم) على الأداء المؤسسي للمنظمة الحكومية محل البحث. تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من موظفي المنظمة الحكومية. بلغ عدد الاستبانات المسترجعة 241 استبانة، تم تحليلها إحصائياً بالأساليب المناسبة المتوفرة ضمن برنامج SPSS. كشفت نتائج التحليل عن وجود علاقة إيجابية وقوية ودالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي للمنظمة الحكومية. كما كشفت أن التخطيط الاستراتيجي يؤثر على الأداء المؤسسي، حيث إن 45% من التغير في الأداء المؤسسي تعزي لمتغير التخطيط الاستراتيجي.

أجرت (الدير اوي، 2019) دراسة بعنوان "مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في سلطة العقبة الاقتصادية الخاصة". هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وأداء المنظمات الأهلية العاملة في قطاع غزه، مع الأخذ بعين الاعتبار مدى حاجة المنظمات إلى إحداث حالة من الريادة باعتبارها متغير وسيط ودورها في تحقيق تميز أداء المنظمات. وتم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي من خلال تطبيق اسلوب العينة العشوائية من المنظمات الاجتماعية العاملة بقطاع غزة مقدارها (250) مفردة تم استرداد (227) استبانة بمعدل استجابة بلغت (90.8%). ومن أهم النتائج التي قدمها البحث: وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع ابعاد التخطيط الاستراتيجي (أهداف، صياغة، اعداد، تطبيق، رقابة وتقييم التخطيط الاستراتيجي) وأداء المنظمات الاهلية العاملة في قطاع غزة، مع تأكيد دور الريادة كوسيط ومعرز للأثر بين التخطيط الاستراتيجي وأداء المنظمات.

وأجرى كل من (الحتملة، والدرأوشة، 2019) دراسة بعنوان "الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين" هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى الأداء المؤسسي في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (85) قائداً أكاديمياً، وقد تم استخدام الاستبانة أداة للدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة فاعلية الأداء المؤسسي في الجامعات الخاصة شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين جاءت بدرجة تقدير (كبيرة)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر متغيرات: (الجنس، والجامعة، والرتبة الأكاديمية، عدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي باستثناء متغير الكلية وجاءت لصالح الكليات الإنسانية، بضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين تسهم في تنمية الإبداع الأدائي لديهم، وتعزز من مهاراتهم وكفاءتهم الذاتية من أجل الحصول على جودة متميزة في الأداء المؤسسي الجامعي، بعيداً عن التعقيد والرتابة في التعامل.

وأجرى كل من (الملا، والياسري، 2018) دراسة بعنوان " دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الاداء المؤسسي" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تطبيق الحكومة الالكترونية في تعزيز الاداء المؤسسي. لقد استخدم في البحث الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات، وقد شملت الاستبانة جميع العاملين في مشروع الحكومة الالكترونية في دائرة التنسيق الحكومي وشؤون المواطنين في الامانة العامة لمجلس الوزراء وفي كافة المستويات الادارية وفي جميع فروعها البالغ عددهم (169) وكانت نسبة الاستجابة (100%)

وقد تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية لمعالجة البيانات، اذ تم توصل الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها انعكاس فائدة الحكومة الالكترونية على كفاءة العمل واجراءاته ومن ثم على جودة الخدمة المقدمة للمواطن من خلال توفير الجهد والوقت والكلفة، وقد اصبح التطور في مشروع الحكومة الالكترونية يُقاس من خلال معرفة مدى رضا المواطن عن الخدمات المقدمة. ومن كل ما تقدم نستخلص بأن استعمال تقنية الحكومة الالكترونية في جميع مفاصل العمل المؤسسي له تأثير كبير في تحسين الاداء المؤسسي وصولاً الى تميزه وهذا ما ينعكس ايجابياً ايضاً على اداء الاطراف المتعاملة مع المؤسسة .

ب. الدراسات الأجنبية:

وأجرى (Hines, 2021) دراسة بعنوان " التخطيط الاستراتيجي للتسويق" وهدفت إلى التعرف على تعزيز سبل نجاح التخطيط الاستراتيجي للتسويق الغذائي في الشركات القبرصية، وشملت عينة الدراسة (87) مديراً، وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات القبرصية أبدت اهتماماً بالتخطيط الاستراتيجي للتسويق كأداة لزيادة مبيعاتها. وأن تبني تقنية التخطيط التسويقي من قبل هذه الشركات يرتبط إيجابياً بالعائد على الاستثمار والعائد على الأصول، وزيادة حصتها السوقية.

دراسة (Cai, et.al, 2020) بعنوان "إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي"، وهدفت الدراسة إلى إن مفهوم إدارة المعرفة على تنظيم المشاريع والأداء التنظيمي مع تأثير وسيط للقدرات الديناميكية، تم جمع البيانات من (486) رائد أعمال، ويضم كفاءات والذي يعتبر مورداً هاماً من مواردها التنظيمية التي تساهم في الأداء المتفوق للشركة على وجه التحديد، وشملت الدراسة (26) شركة تعمل في مجال البرمجيات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجود علاقة بين أداء إدارة المعرفة وأداء الشركات، أن ممارسات إدارة المعرفة لها أثر إيجابي وهام التأثير على القدرات الديناميكية كمتغير وسيط، وكذلك لها تأثير كبير على قيادة الأعمال والأداء التنظيمي .

وقام الشمري وحسام (Al-Shammari & Hussam, 2019) دراسة بعنوان "التخطيط الاستراتيجي في منظمات السوق الناشئة: دراسة تجريبية" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي في الشركات الصناعية الأردنية (JMOs) وشملت عينة الدراسة (28) شركة صناعية وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها أن مديري الشركات الصناعية الأردنية يمارسون التخطيط الاستراتيجي بدرجة مرتفعة، ووجود أثر لمستوى المشاركة وتوفير البنية التحتية ودرجة ممارسة التخطيط الاستراتيجي.

وفي دراسة قام بها رمضان (2018 Ramanathan) بعنوان "قياس الأداء المؤسسي في الشركات الصناعية العُمانية" وهدفت إلى معرفة دور إدارة التكنولوجيا والاستثمار في التكنولوجيا بهدف التحسين في تميز الأعمال. أجريت هذه الدراسة على (19) مجموعة من الشركات الصناعية في سلطنة عمان. وتضم هذه المجموعات صناعات تكرير البترول وصناعات مكائن حاسوبية وأدوات بصرية طبية. وذلك عن طريق تحليل البيانات الخاصة بتلك المجموعات في الفترة الواقعة بين (1997-2001). حيث شهدت كافة القطاعات هبوطاً في الأداء وفق مقياس دليل الإنتاجية. أشارت النتائج إلى أن سبب الهبوط يعزى إلى التغير التكنولوجي في تلك الفترة، بالرغم من التحسن البطيء في استخدام التكنولوجيا.

دراسة (Kanji, 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين قياس الأداء وتميز الأعمال، وبناء نظام شامل لقياس تميز الأداء. ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. أن نظم قياس الأداء التقليدية لا تدعم نماذج تميز الأداء.

2. بناء نموذج لقياس تميز الأعمال شمل الأبعاد التالية:

المجموعة الأولى: وتتضمن مجموعة هامة من عوامل النجاح الحرجة (Critical Success Factor)، والتي تؤدي بالنتيجة إلى أداء متميز للمنظمة إذا تم التركيز عليها، وإدارتها بشكل فاعل وهي القيادة (كعنصر محرك رئيس)، ورضا الزبائن، والإدارة بالحقائق، وإدارة الموارد البشرية، والتحسين المستمر.

المجموعة الثانية: ركزت على قيم المنظمة (كمحرك رئيس) لتمييز كل من: العمليات، ومنظمة متعلمة، وتلبية احتياجات أصحاب المصالح.

وأجرى (Danial, 2017) دراسة هدفت التعرف على تقييم أفضل السبل لتحقيق الأداء المؤسسي باستخدام ممارسات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في (الاستقطاب، التدريب والتطوير، إدارة الأداء، تقييم الأداء، مكافأة الإدارة) كما استهدفت التعرف على العلاقة بين تلك الممارسات والأداء المؤسسي بقطاع التعليم العالي وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (400) شخصا من المدراء ورؤساء الأقسام، وأظهرت نتائج الدراسة: من حيث تقييم أفضل ممارسات إدارة الموارد البشرية لتحقيق الأداء المؤسسي، أظهرت الدراسة الممارسات الآتية: من حيث درجة التأثير على الأداء (أولا ممارسة التدريب والتطوير، ثانياً: ممارسة تقييم الأداء ثالثاً: ممارسة مكافأة الإدارة، رابعاً: ممارسة إدارة الأداء، خامساً: ممارسة الاستقطاب) لتحقيق أفضل أداء مؤسسي، وجود علاقة إيجابية بين جميع ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحقيق الأداء المؤسسي.

أما الدراسة التي قام بها زاهو وآخرون (2015 Zhao, et.al) فهدفت إلى معرفة كيفية تحقيق الأداء المؤسسي (أفضل الأداء وأفضل النتائج في المحتوى التنظيمي الداخلي) وتطوير نموذج نظري لمفاهيم الجودة الشاملة (مقابلة حاجات الزبائن، وبناء الثقة بالنفس، والاحترام والثقة المتبادلة، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر، ومعايير أداء عالية الاستخدام الأمثل للموارد) لتحقيق أفضل الأداء وأفضل النتائج، من خلال إيجاد التعاون وتفعيله. وقد أجريت الدراسة على شركة CRC في هونغ كونغ. حيث عرضت برنامجاً لتوضيح كيفية التنسيق وعمل التعاون الداخلي. وقد أظهرت النتائج أن معايير التعاون الداخلي المتميز تعتمد على الإطار النظري المطور.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

من الواضح أن هذه الدراسة تلتقي مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت التخطيط الاستراتيجي في بعض المتغيرات الفرعية والأبعاد، لكن ما يميزها، بالإضافة إلى الاختلاف من حيث الهدف ومجتمع الدراسة والعينة، هو احتوائها هذه الأبعاد مضافاً لها أبعاد أخرى ضمن إطار الدراسة وحدودها، كذلك أنها تعتبر المحاولة الأولى على مستوى بلدية شيجان

وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في إلقاء نظرة على التخطيط الاستراتيجي وأثره على تحقيق الأداء المؤسسي، لهذا جاءت هذه الدراسة لسدّ النقص الحاصل في هذا المجال، وهذا ما يميز الدراسة عن غيرها.

منهجية الدراسة:

تستند الدراسة على المنهج الوصفي- التحليلي في تغطية متطلبات الإطار النظري وعرض الدراسات السابقة فضلاً عن إجراء المسح المكتبي إزاء الأطروحات النظرية المتعلقة بمتغيرات وأبعاد الدراسة، وإلى جانب ذلك سوف يتم اعتماد البحث التحليلي الميداني، لغرض جمع المعلومات عبر المسح الشامل واستخدام الاستبانة في ذلك، وتحليلها من خلال استخدام (SPSS) والطرق الإحصائية الأخرى، للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بلدية شيحان والبالغ عددهم (1160) موظفاً وموظفةً،

عينة الدراسة :

تم اخذ عينة قصدية عمدية بسيطة تمثل (20%) من جميع العاملين في بلدية شيحان ، وقد تم توزيع (232) استبانته على عينة الدراسة، استرجع منها (166) استبانة، وقد تم استبعاد (16) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك خضعت للتحليل (150) استبانة تشكل ما نسبته (64.7%) من عينة الدراسة، وما نسبته (12.93%) من مجتمع الدراسة وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

خصائص عينة الدراسة:

يظهر من الجدول رقم (1) في ما يتعلق بمتغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية (41-50 سنة) أعلى نسبة بواقع (40%) يلي ذلك الفئة العمرية (31-40 سنة) بنسبة (22.7%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية، وجاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) بنسبة (20.7%) في حين بلغت نسبة المبحوثين ضمن الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) بنسبة (16.7%)

وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (73.3%) من الحاصلين على درجة البكالوريوس، مقابل (12.7%) من حملة دبلوم متوسط وثانوية عامة، وهذا مؤشر على ارتفاع نسبة حملة الشهادة الجامعية الأولى من العاملين فيبلدية شيحان

كما وجد أن (43.3%) من المبحوثين ممن تتراوح خبرتهم من الفئة (11-15 سنة)، يلي ذلك المبحوثين الذين تقع مدة خدمتهم (16 سنة فأكثر) بنسبة (26%) من أفراد عينة الدراسة، وجاء في المرتبة الثالثة المبحوثين الذين تقع مدة خبرتهم (6-10 سنوات) بنسبة (19.3%)، وأخيراً جاءت فئة الخبرة (5 سنوات فأقل) بنسبة (11.3%)

جدول رقم(1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	العمر	30 سنة فأقل	25	16.7%
		31-40 سنة	34	22.7%
		41-50 سنة	60	40.0%
		51 سنة فأكثر	31	20.7%
2	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	6	4.0%
		دبلوم متوسط	19	12.7%
		بكالوريوس	110	73.3%
		دراسات عليا	15	10.0%
4	مدة الخدمة	5 سنوات فأقل	17	11.3%
		6-10 سنوات	29	19.3%
		11-15 سنة	65	43.3%
		16 سنة فأكثر	39	26.0%

أداة الدراسة :

تم تطوير أداة الدراسة بالاعتماد على الأدب النظري لأبعاد التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي إضافة إلى أنه تم الاطلاع على عدد من الاستبانات المستخدمة في الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التخطيط الاستراتيجي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شبحان. مراعاة أن تكون الاستبانة متكيفة مع البيئة الأردنية المبحوثة، وتشتمل أداة الدراسة على ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: وتضمن المعلومات المعبرة عن خصائص عينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية وهي (المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، العمر، المستوى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

الجزء الثاني: إستبانة التخطيط الاستراتيجي وتضمن أبعاد التخطيط الإستراتيجي(وضوح المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي) والتحليل الاستراتيجي للبيئة(تحليل البيئة الخارجية (الفرص والمخاطر) وتحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة، ونقاط الضعف). وعناصر التخطيط الاستراتيجي(وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات).

الجزء الثالث: إستبانة الأداء المؤسسي وتتكون أبعاده في هذه الدراسة في هذه الدراسة وهي: المؤشرات البيئية، مؤشرات السوق والمستهلك، مؤشرات التنافسية، مؤشرات التشغيل الداخلي، المؤشرات المالية . علماً بأن المقياس

سيندرج(5-1)، حيث تعطى درجة(1) لعبارة لا تنطبق أبداً ودرجة(2) تنطبق بدرجة قليلة ودرجة(3) تنطبق بدرجة متوسطة ودرجة(4) تنطبق بدرجة عالية ودرجة(5) تنطبق بدرجة عالية جداً،

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين في بلدية شيحان لأبعاد التخطيط الاستراتيجي؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي في بلدية شيحان، والجدول (3) يبين ذلك.

جدول رقم(3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي

تسلسل الفقرات	أبعاد التخطيط الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
12-1	التخطيط الاستراتيجي	3.48	0.54	2	متوسط
24-13	عناصر التخطيط الاستراتيجي	3.32	0.58	3	متوسط
32-25	التحليل الاستراتيجي للبيئة	3.67	0.53	1	مرتفع
32-1	المتوسط الكلي	3.49	0.52	-	متوسط

يظهر من الجدول(3) أن المتوسط العام لأبعاد التخطيط الاستراتيجي بلغ(3.48)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي في بلدية شيحان ذات مستوى متوسط .

وبتحليل أبعاد التخطيط الاستراتيجي، يتضح أن التحليل الاستراتيجي للبيئة احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.67)، وانحراف معياري(0.53)، يليه أبعاد التخطيط الاستراتيجي بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، وانحراف معياري(0.54)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة أبعاد عناصر التخطيط الإستراتيجي بمتوسط حسابي بلغ (3.32)، وانحراف معياري. (0.58)

هذا، وقد تم تحليل فقرات كل بعد من أبعاد التخطيط الاستراتيجي، وعلى النحو الآتي:

أولاً: أبعاد التخطيط الإستراتيجي

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الإستراتيجي في بلدية شيحان ، والجدول (6) يبين ذلك

تسلسل الفقرات	أبعاد التخطيط الإستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
5-1	وضوح مفهوم التخطيط الاستراتيجي	3.31	0.63	3	متوسط
10-6	مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي	3.60	0.57	1	مرتفع
12-11	توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي	3.54	0.55	2	مرتفع
12-1	المتوسط الكلي	3.48	0.54	-	متوسط

يظهر من الجدول(4) أن المتوسط العام لأبعاد التخطيط الإستراتيجي بلغ(3.48)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الإستراتيجي في بلدية شيحان ذات مستوى متوسط .

وبتحليل أبعاد التخطيط الإستراتيجي، يتضح أن مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وانحراف معياري(0.57)، يليه بعد توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وانحراف معياري(0.55)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد وضوح مفهوم التخطيط الاستراتيجي بمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وانحراف معياري .(0.63) ثانياً: أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي:

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي، والجدول (5) يبين ذلك.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي

تسلسل الفقرات	أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
16-13	وجود رسالة	3.46	0.61	1	متوسط
19-127	وجود أهداف رئيسية	3.29	0.69	2	متوسط
24-20	وجود الخطط والسياسات	3.20	0.74	3	متوسط
24-13	المتوسط الكلي	3.32	0.58	-	متوسط

يظهر من الجدول (5) أن المتوسط العام لأبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي بلغ (3.32)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي في بلدية شبحان ذات مستوى متوسط .

وبتحليل أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي، يتضح أن وجود رسالة احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.46)، وانحراف معياري (0.61)، يليه بعد وجود أهداف رئيسية بمتوسط حسابي بلغ (3.29)، وانحراف معياري (0.69)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد وجود الخطط والسياسات بمتوسط حسابي بلغ (3.20)، وانحراف معياري (0.74).

ثالثاً: أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة:

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة

تسلسل الفقرات	أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
28-25	البيئة الداخلية	3.66	0.55	2	مرتفع
32-29	البيئة الخارجية	3.67	0.58	1	مرتفع
32-25	المتوسط الكلي	3.67	0.53	-	مرتفع

يظهر من الجدول (6) أن المتوسط العام لأبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة بلغ (3.67)، وهذا يعني أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة في بلدية شيجانذات مستوى مرتفع .

وبتحليل أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة، يتضح أن بعد البيئة الخارجية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.67)، وانحراف معياري (0.58)، يليه بعد البيئة الداخلية بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وانحراف معياري (0.55).

السؤال الثاني: ما هي تصورات العاملين في بلدية شيجانذات لأبعاد الأداء المؤسسي؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الأداء المؤسسي في بلدية شيجان والجدول (7) يبين ذلك.

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الأداء المؤسسي

تسلسل الفقرات	أبعاد الأداء المؤسسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
37-32	المؤشرات البيئية	3.70	0.53	1	مرتفع
42-38	مؤشرات السوق والمستهلك	3.59	0.56	4	مرتفع
47-43	مؤشرات التنافسية	3.62	0.55	3	مرتفع
52-48	مؤشرات التشغيل الداخلي	3.63	0.54	2	مرتفع
57-53	المؤشرات المالية	3.58	0.57	5	مرتفع
57-32	المتوسط الكلي	3.62	0.52	-	مرتفع

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسطات الحسابية لتصورات العاملين في بلدية شيجان للأداء المؤسسي (المؤشرات البيئية، مؤشرات السوق والمستهلك، مؤشرات التنافسية، مؤشرات التشغيل الداخلي، المؤشرات المالية)، جاءت بدرجة مرتفعة،

وبلغ المتوسط الكلي لتصورات العاملين للأداء المؤسسي (3.62) وانحراف معياري (0.52)، وقد احتل بُعد المؤشرات البيئية المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (3.70)، يلي ذلك بُعد مؤشرات التشغيل الداخلي، بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد مؤشرات التنافسية، بمتوسط حسابي بلغ (3.62)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد مؤشرات السوق والمستهلك، بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، في حين جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد المؤشرات المالية بمتوسط حسابي بلغ (3.58).

اختبار فرضيات الدراسة:

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضية الدراسة الرئيس الأولى، تم إجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي: فيما يتعلق بافتراض ضرورة عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity" قام الباحث بإجراء معامل تضخم التباين "Variance Inflation Factor-VIF"، واختبار التباين المسموح به "Tolerance" لكل متغير من المتغيرات المستقلة.

ويشير الجدول (8) إلى أنه إذا كان معامل تضخم التباين (VIF) للمتغير يتجاوز (10) وكانت قيمة التباين المسموح به أقل من (0.05) فإنه يمكن القول أن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار. وقد تم الاعتماد على هذه القاعدة لاختبار الارتباط الخطي المتعدد "Multicollinearity" بين المتغيرات المستقلة. وكما يشير الجدول (8) والذي يحتوي على المتغيرات المستقلة وقيمة معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح "Tolerance" لكل متغير، نلاحظ أن قيمة (VIF) لجميع أبعاد الدراسة كانت أقل من (10)، وأن قيمة التباين المسموح "Tolerance" لجميع المتغيرات كانت أكبر من (0.05) ولذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة.

جدول (8)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

المتغيرات	الأبعاد	التباين المسموح به Tolerance	معامل تقييم التباين (VIF)	معامل الالتواء Skewness
أبعاد التخطيط الاستراتيجي	وضوح المفهوم	0.313	1.404	0.370
	مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي	0.464	2.156	0.210
	توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي	0.561	1.314	0.266
أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة	تحليل البيئة الخارجية	0.463	2.160	0.337
	تحليل البيئة الداخلية	0.443	2.255	0.395
أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي	وجود رسالة	0.418	2.263	0.287
	وجود أهداف رئيسية	0.528	2.547	0.276
	وجود الخطط والسياسات	0.357	2.195	0.256

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي Normal Distribution للبيانات فقد تم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) للمتغيرات، وكما يشير الجدول (8) فإن قيمة معامل الالتواء لجميع متغيرات الدراسة كانت أقل من (1) ولذلك يمكن القول بأنه لا توجد مشكلة حقيقية تتعلق بالتوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة.

جدول(9)

نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير المستقل	المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
أبعاد التخطيط الاستراتيجي	الأداء المؤسسي	(2، 147)	0.689	*118.49	0.000
	المؤشرات البيئية	(2، 147)	0.424	*45.55	0.000
	مؤشرات السوق والمستهلك	(2، 147)	0.505	*62.97	0.000
	مؤشرات التنافسية	(2، 147)	0.354	*33.91	0.000
	مؤشرات التشغيل الداخلي	(2، 147)	0.499	*61.84	0.000
	المؤشرات المالية	(2، 147)	0.521	*78.24	0.000
التحليل الاستراتيجي للبيئة	الأداء المؤسسي	(1، 148)	0.589	116.118 *	0.000
	المؤشرات البيئية	(1، 148)	0.571	112.762 *	0.000
	مؤشرات السوق والمستهلك	(1، 148)	0.192	*99.541	0.000
	مؤشرات التنافسية	(1، 148)	0.276	102.941 *	0.000
	مؤشرات التشغيل الداخلي	(1، 148)	0.289	104.553 *	0.000
	المؤشرات المالية	(1، 148)	0.483	109.590 *	0.000
عناصر التخطيط الاستراتيجي	الأداء المؤسسي	(2، 147)	0.499	*104.76	0.000
	المؤشرات البيئية	(2، 147)	0.372	*51.75	0.000
	مؤشرات السوق والمستهلك	(2، 147)	0.428	*76.28	0.000
	مؤشرات التنافسية	(2، 147)	0.243	*31.58	0.000
	مؤشرات التشغيل الداخلي	(2، 147)	0.285	*33.62	0.000
	المؤشرات المالية	(2، 147)	0.411	*48.47	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (9) صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيس الأولى، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ودرجات حرية (2، 147)، حيث إن أبعاد التخطيط الاستراتيجي تفسر (68.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تُفسر أيضاً (42.4%) من التباين في بُعد (المؤشرات

البيئية)، وتُفسر أيضاً (50.5%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفُسرَت أبعاد التخطيط الاستراتيجي (35.4%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تُفسر أيضاً (49.9%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فُسرَت أبعاد التخطيط الاستراتيجي (52.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية).

ويوضح الجدول أيضاً صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيس الثانية، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (1، 147)، حيث إن أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة تُفسر (58.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تُفسر أيضاً (57.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات البيئية)، وتُفسر أيضاً (19.2%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفُسرَت أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة (27.6%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تُفسر أيضاً (28.9%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فُسرَت أبعاد التخطيط الاستراتيجي (48.3%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية).

ويوضح الجدول (24) صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيس الثالثة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية (2، 147)، حيث إن أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي تُفسر (49.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تُفسر أيضاً (37.2%) من التباين في بُعد (المؤشرات البيئية)، وتُفسر أيضاً (42.8%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفُسرَت أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي (24.3%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تُفسر أيضاً (28.5%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فُسرَت أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي (41.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية). وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد التخطيط الإستراتيجي في تفسير الأبعاد التابعة للأداء المؤسسي. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية الأولى والثانية والثالثة.

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التخطيط الاستراتيجي (وضوح المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان.

جدول(10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي

أبعاد التخطيط الاستراتيجي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
وضوح المفهوم	0.192	0.018	0.331	*10.726	0.000
مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي	0.133	0.026	0.173	*5.038	0.000
توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي	0.188	0.016	0.351	*11.618	0.000

*ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (10)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة(وضوح المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي) بوصفها أبعاد للتخطيط الاستراتيجي لها تأثير في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة(10.726، 5.038، 11.618) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التخطيط الاستراتيجي (وضوح المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد التخطيط الاستراتيجي (وضوح المفهوم، مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي، توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان ،كما يتضح من الجدول (11) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (48.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير وضوح المفهوم حيث فسر مع توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي (59.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل أخيراً متغير مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (68.7%) من التباين في الأداء المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً .

جدول(11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد التخطيط الاستراتيجي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
توجيهات المدراء نحو مزايا التخطيط الاستراتيجي	0.485	11.879 *	0.000
وضوح المفهوم	0.591	10.663 *	0.000
مصادر المعلومات المستخدمة في التخطيط الاستراتيجي	0.687	*5.525	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التحليل الاستراتيجي للبيئة (تحليل البيئة الخارجية) (الفرص والمخاطر) وتحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة، ونقاط الضعف) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان.

جدول(12)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان

أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
تحليل البيئة الخارجية	0.206	0.021	0.353	*9.786	0.000
تحليل البيئة الداخلية	0.178	0.022	0.287	*7.996	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (12)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة (تحليل البيئة الخارجية، وتحليل البيئة الداخلية) بوصفها أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة لها تأثير في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة (9.786، 7.996) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التحليل الاستراتيجي للبيئة (تحليل البيئة الخارجية) (الفرص والمخاطر) وتحليل البيئة الداخلية (نقاط القوة، ونقاط الضعف) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة في تحسين الأداء المؤسسي بلدية شيجان ، كما يتضح من الجدول (13) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير تحليل البيئة الخارجية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (47.5%) من التباين في المتغير التابع، دخل أخيراً متغير تحليل البيئة الداخلية حيث فسر مع متغير تحليل البيئة الخارجية ما مقداره (57.3%) من التباين في الأداء المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً .

جدول(13)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression " للتنبؤ بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
تحليل البيئة الخارجية	0.475	*7.870	0.000
تحليل البيئة الداخلية	0.573	*4.863	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر التخطيط الاستراتيجي(وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيجان.

جدول(14)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيجان

أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
وجود رسالة	0.201	0.028	0.281	*7.182	0.000
وجود أهداف رئيسية	0.222	0.025	0.336	*8.749	0.000
وجود الخطط والسياسات	0.235	0.030	0.310	*7.953	0.000

*ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (14)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة(وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات) بوصفها أبعاد لعناصر التخطيط الاستراتيجي لها تأثير في الأداء المؤسسي ، حيث بلغت قيم (t)المحسوبة(7.182، 8.749، 7.953) على التوالي،

وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$)، ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر التخطيط الاستراتيجي (وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات) في تحسين الأداء المؤسسي في بلدية شيحان.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي (وجود رسالة، وجود أهداف رئيسية، وجود الخطط والسياسات) في تحسين الأداء المؤسسي، كما يتضح من الجدول (15) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير وجود أهداف رئيسية قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (34.1%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير وجود الخطط والسياسات حيث فسر مع وجود أهداف رئيسية (45.2%) من التباين في المتغير التابع، دخل أخيراً متغير وجود رسالة حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره (49.6%) من التباين في الأداء المؤسسي بوصفه متغيراً تابعاً.

جدول (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة *t
وجود أهداف رئيسية	0.341	*9.427	0.000
وجود الخطط والسياسات	0.452	*8.631	0.000
وجود رسالة	0.496	*3.250	0.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

مناقشة النتائج:

1. دلت النتائج أن تصورات أفراد عينة الدراسة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي في بلدية شيحان ذات مستوى متوسط، وأن التحليل الاستراتيجي للبيئة احتل المرتبة الأولى، يليه بعد عناصر التخطيط الاستراتيجي، في حين جاء في المرتبة الأخيرة أبعاد التخطيط الإستراتيجي.

وقد يعزى ذلك نظراً لأهمية التركيز على التحليل الاستراتيجي للبيئة والتي تعتبر إحدى الآليات الهامة لتعزيز الأداء المؤسسي وذلك لأهميته وضوح توجه المؤسسة المستقبلية والأهداف التي تسعى لتحقيقها، كذلك المركز الذي ترغب في الوصول إليه في تقديم الخدمة للمراجعين، والاعتماد على الاتصالات في نشر ونقل المعلومات إلى جميع العاملين حول هذه التوجهات المستقبلية، والأهداف المرغوب فيها، وأهمية تحقيقها، وتبادل الآراء حول الخطط البديلة. وتفسر هذه النتيجة على أن المنظمات الناجحة ومن أجل ضمان بقائها، واستمرارها قوية ومؤثرة يجب أن لا تقف عند حد

الكفاءة بمعنى أن تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة، بل أن يصبح التغيير والتطوير والتجديد هي السمات المميزة لأدائها لخدماتها .

كما أن التخطيط الاستراتيجي يعتبر أحد المؤثرات في تعزيز وتحسين الأداء المؤسسي، من خلال وجود التعاون والانسجام بين العاملين والإدارة، وإتاحة الفرصة للنمو والتطور وتحقيق الطموحات الفردية، وتسهيل طرق وأساليب العمل، بما يكفل الاستفادة من الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد والعاملين بالمنظمة من أجل تحقيق مصلحة المنظمة والفرد معاً.

2. دلت النتائج أن تصورات العاملين في بلدية شيحان للأداء المؤسسي (المؤشرات البيئية، مؤشرات السوق والمستهلك، مؤشرات التنافسية، مؤشرات التشغيل الداخلي، المؤشرات المالية)، جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتل بُعد المؤشرات البيئية المرتبة الأولى، يلي ذلك بُعد مؤشرات التشغيل الداخلي، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد مؤشرات التنافسية، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد مؤشرات السوق والمستهلك، في حين جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة بُعد المؤشرات المالية . وتفسر هذه النتيجة على أن مديري بلدية شيحان يمتلكون قدرات عقلية وإمكانيات إبداعية متميزة، تساعد على تخطي العقبات التي تواجههم دونما تذمر، وتشجيع الآخرين على المشاركة الفعالة التي تعزز من تحقيق الأهداف الكلية للمنظمة. ويتبين من هذه النتائج أن أفراد العينة قد أعطوا أعلى درجة أولوية للمؤشرات البيئية، وهذه نتيجة طبيعية، حيث تشكل هذا البعد مصدراً هاماً لدرجة الفهم بين أعضاء البلدية في إطار التناسب بين التخصص والمهارة والقدرة على الأداء، ومنح أعضاء المؤسسة الصلاحية الكافية، التي تخولهم وضع الأهداف المرتبطة بمهامهم واتخاذ القرارات وحل المشكلات ضمن نطاق مسؤولياتهم المحددة، وتعزز هذه النتيجة نتائج الخصائص الشخصية لأفراد العينة والتي دلت على مستويات تعليمية مرتفعة نسبياً.

3. دلت النتائج أن أبعاد التخطيط الاستراتيجي تفسر (68.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تفسر أيضاً (42.4%) من التباين في بُعد (المؤشرات البيئية)، وتفسر أيضاً (50.5%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفسرت أبعاد التخطيط الاستراتيجي (35.4%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تفسر أيضاً (49.9%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فسرت أبعاد التخطيط الاستراتيجي (52.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية). وهذا يشير إلى اعتقاد عام وواسع لدى العاملين بضرورة وأهمية التخطيط الاستراتيجي لأنها تؤدي إلى تحسين أداء المنظمة ونجاحها. وقد يرجع السبب إلى العلاقة الوثيقة بين دعم الإدارة لأبعاد التخطيط الاستراتيجي وبين ممارسة هذه العملية بسبب أهمية الأدوار القيادية التي لا بد أن تتبناها الإدارات العليا من حيث الحرص على الوعي بمفهوم التخطيط الاستراتيجي، وبناء هياكل وفرق تنظيمية، والالتزام بتنقيف وتعليم العاملين في جميع المستويات الإدارية، ورصد الإمكانيات المادية والطاقات البشرية اللازمة لذلك.

كما يمكن تفسير ذلك بأن أهم فوائد توافر أبعاد التخطيط الاستراتيجي للمنظمات هي المرونة في هياكلها التنظيمية، والتي عادة ما تتطلب اعتماد المداخل الحديثة في إعادة هيكلة التنظيم، واستخدام فرق العمل المختلفة التي يشارك فيها

العاملون من جميع الأقسام والمستويات الإدارية، لتسهيل عملية الاتصال والتنسيق وتبادل المعلومات الخاصة بالبيئة الداخلية والخارجية.

4. دلت النتائج إن أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة تفسر (58.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تُفسر أيضاً (57.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات البيئية)، وتُفسر أيضاً (19.2%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفُسرَت أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة (27.6%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تُفسر أيضاً (28.9%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فُسرَت أبعاد التحليل الاستراتيجي للبيئة (48.3%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية).

5. دلت النتائج إن أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي تفسر (49.9%) من التباين في بُعد (الأداء المؤسسي)، كما تُفسر أيضاً (37.2%) من التباين في بُعد (المؤشرات البيئية)، وتُفسر أيضاً (42.8%) من التباين في بُعد (مؤشرات السوق والمستهلك)، وفُسرَت أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي (24.3%) من التباين في بُعد (مؤشرات التنافسية)، كما تُفسر أيضاً (28.5%) من التباين في بُعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، وأخيراً فُسرَت أبعاد عناصر التخطيط الاستراتيجي (41.1%) من التباين في بُعد (المؤشرات المالية).

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها توصي الدراسة:

1. دلت النتائج على وجود أثر للتخطيط الاستراتيجي في الأداء المؤسسي، لذا يجب على بلدية شيحان ضرورة تهيئة العاملين لقبول تلك التغييرات الإستراتيجية، ويمكن أن يتم ذلك بتنمية الثقافة التخطيطية والتنظيمية من خلال:
أ. تنمية معلومات المديرين والعاملين عن التغييرات الإستراتيجية المخطط إدخالها.

ب- التنسيق بين المديرين والعاملين في كافة المستويات الإدارية للمناقشة وتبادل الرأي حول التغييرات وبما يقود إلى تنمية مناخ من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ويشجع الاتصال بكافة الاتجاهات والمشاركة بين العاملين في اتخاذ القرارات.

2. البدء في إحلال ثقافة تنظيمية داخل مديري بلدية شيحان تركز على استراتيجيات التخطيط الإستراتيجي، وبلورة قيم تعبر عن مفاهيم المشاركة والتعاون، والعمل كفريق وتنوع المهارات لما لها من أثر إيجابي على الأداء المؤسسي داخل البلدية

3. وضع إستراتيجيات شاملة، بناءً على الممارسات المثلى لأبعاد التخطيط الإستراتيجي، من خلال توفير المناخ الملئم الذي يحفز، ويستثير سلوكيات العاملين، ودعم فرق العمل الجماعي، والاهتمام بمصلحة العاملين وإشعارهم بأن السلطة ملكاً لهم، بما ينعكس بصورة إيجابية على تصرفاتهم.

4. تقديم جوائز للعاملين المتميزين في البلدية والثناء على جهودهم، وتشجيعهم على بذل المزيد من الجهود وتقديم الإبداعات اللازمة مما ينعكس على تطور المنظمة وفعاليتها.
5. ضرورة توفير مناخ تنظيمي وصحة تنظيمية ملائمة من قبل الدائرة تشجيع على تقبل فكرة التميز وفي هذا الصدد تقترح الدراسة:
 - أ. توفير الفهم الواضح والقناعة الراسخة لدى العاملين بأهداف البلدية.
 - ب. تحقيق التكاملية والتوازن المطلوب بين (السلطة والمسؤولية) وصولاً إلى الإنجاز المستهدف.
 - ج. تشجيع التوجه نحو التغيير وكل ما من شأنه البحث عن وسائل وأساليب عمل جديدة تتواءم مع التطورات التكنولوجية.
6. ولما كانت هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد إذ أقيمت المجال مفتوحاً لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعاداً جديدة ذات علاقة بمتغيرات الدراسة مثل (إدارة المعرفة، وتكنولوجيا المعلومات، القيادة التحويلية، والجودة الشاملة)

قائمة المراجع

أ. المراجع العربية

- أبو حسنة، أحمد (2014) مهارات التخطيط الاستراتيجي لدى قيادات كليات التربية في الجامعات الفلسطينية وعلاقتها بتحسين الاداء المؤسسي لها، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أصرف، حامد (2021) تقييم أثر العمل عن بعد في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد "كوفيد-19" على الأداء المؤسسي بالتطبيق على دائرة البلدية والتخطيط في إمارة عجمان، الفكر الشرطي، 30(116)، 19-57.
- الباز، عفاف محمد، (2014)، تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- بنية، محمد، بعلي، حمزه (2020) أثر التخطيط الاستراتيجي على تحسين الأداء التسويقي للبنوك التجارية الجزائرية- دراسة عينة من البنوك التجارية الجزائرية، حليات جامعة الجزائر، 34(2)، 485-504.
- جعفر، يونس إبراهيم (2017) أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الازمات – دراسة تطبيقية على المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس، مجلة جامعة الاقصى سلسلة العلوم الانسانية، العدد الاول

- الجهني، وليد بن إبراهيم (2015) أثر ممارسة التخطيط الاستراتيجي على التغيير التنظيمي في الدوائر الحكومية بمدينة تبوك في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- الحتاملة، حابس، والدرأوشة، نجوى (2019) الأداء المؤسسي ودوره في تحسين إنتاجية الجامعات الخاصة في شمال الأردن من وجهة نظر القادة الأكاديميين، دراسات، العلوم التربوية، 46(2)، 269-281.
- الحسين، عباس عبدالله وعلي، عاطف عوض (2019) منهجية التخطيط الاستراتيجي المبني على معايير الجودة ودوره في أداء مؤسسات التعليم العالي في السودان- نموذج مقترح، مجلة الدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد جامعة سرت، المجلد (2)، العدد(1) ،
- الدجني، إياد علي، (2010) دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الاداء المؤسسي، دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
- دودين، احمد يوسف، (2018)، بطاقة الأداء المتوازنة ومعوقات استخدامها في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- الديرأوي، ايمن(2019) مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة الأداء المؤسسي من وجهة نظر العاملين في سلطة العقبة الاقتصادية الخاصة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 25(3)، 76-98.
- سويسي هوارى (2018) دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة، مجلة الباحث، العدد السابع، ص 55- 70، الجمهورية الجزائرية.
- الشاطر، سليمان، عبدالكريم، نصر، فرج، خالد (2021) واقع ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الأداء المؤسسي المتميز لدى أعضاء هيئة التدريس بأكاديمية الدراسات العليا فرع إجدابيا"، مجلة أبحاث، 18(1)، 38-67.
- صويص، محمد، والقبح، إيهاب(2021) دور القيادة الاستراتيجية في تعزيز الأداء المؤسسي في البنوك التجارية في الضفة الغربية، المجلة العربية للإدارة، 41(4)، 87-106.
- الصيرفي، محمد(2008)، التخطيط الاستراتيجي، دار الوفاء للنشر، الاسكندرية.
- عبدالبصير، الفت(2021) اثر تطبيق نموذج التميز المؤسسي على تطوير الأداء بالمؤسسات الحكومية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بالتطبيق على وزارة الاوقاف المصريه، مجلة البحوث المالية والتجارية، 22(4)، 33-56.
- عبوي، زيد منير،(2014)، الإدارة الإستراتيجية، دار كنوز المعرفة، عمان.

فوطه، سحر محمد ؛ القطب محيي الدين ؛ القضاة شاكر (2014) أثر التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية على أداء الشركات المساهمة العامة في الأردن دراسة ميدانية مقارنة بين "القطاعات المالية والخدمية والصناعية" من وجهة نظر المديرين، المجلة العربية للإدارة، 14(34)، 389-312

الكرخي، مجيد(2017)، التخطيط الاستراتيجي :عرض نظري وتطبيقي، دار المناهج للنشر، عمان،الأردن.

الكردي، موسى؛ الغامدي، علي، (2016) استراتيجيات قياس الأداء الحكومي بين نماذج الفكر الإداري وضرورات التغيير (المدخلات، العمليات، المخرجات، النتائج، المكونات)، دورية الإدارة العامة، المجلد التاسع والأربعون، العدد الرابع.

الكيلاني، رمزي، وهبة، محمد، والخولي، سحر،(2021) أثر إدارة المواهب على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على هيئة أبحاث العلوم الطبيعية والتكنولوجيا)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 12(1)، 423-407.

محارمة، ثامر محمد (2020) أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء المؤسسي: دراسة حالة منظمة حكومية بدولة قطر. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية و القانونية، 4(14)، 140-155.

محمد، جمال (2016) التخطيط الاستراتيجي، دار المعترف، عمان

الملا، عبد الرحمن مصطفى طه والياسري، مها طالب نوح. (2018). دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الاداء المؤسسي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 24(109)، 91-69.

مساعدة، ماجد عبد المهدي (2013) الادارة الاستراتيجية: مفاهيم، عمليات، حالات تطبيقية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن

المغربي، عبد الحميد عبدالفتاح، غريبة، رمضان فهم(2016)، التخطيط الاستراتيجي بقياس الاداء المتوازن، مكتبة الشقري، الرياض.

الأكلبي، عايش (2018) دور القيادة الاستراتيجية في دعم الأداء المؤسسي، بالتطبيق على جامعة شقراء وكلياتها، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 19(1)، 256-213.

ب. المراجع الأجنبية

Al-Doori, J.A., & Areiqat, A.Y. (2019). Strategic planning as the success key of business organizations. The Journal of Social Sciences Research, 5(6), 1067-1072.

- Al-Shammari , Hussam, Hussein Raef T. (2019) Strategic planning in emergent market organizations: empirical investigation, International Journal of Commerce and Management, 18(1). 47–59.
- Cai Li , S, Fakhar, S, Iram, B , Majid, M, Nausheen, S & Madiha, R (2020) Influence of Knowledge Management Practices on Entrepreneurial and Organizational Performance: A Mediated-Moderation Model, Frontiers in Psychology, (11)1, 1-15.
- Cocks, G.J. (2013),Bringing Life to the Organizational Strategy, Mt Eliza Business Review, Winter/Spring, pp 45-49.
- Comm, Clare L.; Mathaisel, Dennis F.X.(2017) Implementing a lean enterprise approach to achieve business excellence, International Journal of Business Excellence, Volume 1, Number 4, 19, pp. 448-456.
- Daniel, M, (2017) "Contribution of Strategic Human Resource Management Practices in Achieving Institutional Performance" in Kenya: Narok County Government Perspective, A Thesis Submitted in Partial Fulfillment for the Degree of Doctor of Philosophy Philosophy in Human Resource Management in the Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology.
- Graeme Cocks(2011) An Empirically Based Model of Business Excellence, Journal of Management Systems, Vol. 15, No. 1, pp121-129.
- Hines Peter (2019) Strategic marketing planning: a critical part of market success: A review of the marketing function of a Cypriot liquid food-packaging company, Strategic Direction, Vol.23 Issue: 4 Page: 13 – 15>
- Jayawarna , S., Dissanayake ,R . (2019) . Strategic planning and organization performance : A review on conceptual and practice perspectives , Archives of business research , Vol (7) , No(6) .
- Ramanathan Ramakrishnan, (2018). Business excellence of industrial groups in Oman, Measuring Business Excellence, Vol. 8, No. 4

Sosiawani .I ., Ramli . A ., Mustafe,M & yusoff .R (2015) . Strategic planning and firm performance A proposed framework , International Academic Research Journal of business and technology . Vol(1) , No(2) .

Turyahebwa, A & Amina, N (2015). Institutional Efficiency in Selected Universities in Uganda. Journal of Education and Practice. 16(10): 90-97.

Zhao Xiande, Eldon Y. Li; Tien-Sheng Lee(2015) Quality management initiatives in Hong Kong's banking industry: A longitudinal study, Total Quality Management & Business Excellence, 12(4),450-467.

مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات

أديل وهدان عايد سمردي

ميرمج مساعد

مجلس الخدمات المشتركة /عجلون

الملخص

هدفت الدراسة تعرف مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات، حيث من أهم أهداف البلديات الالكترونية قربة المدى هو تخفيف الضغط على الموظفين، وتطوير البنى التحتية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية، وتبسيط إجراءات العمل والدقة والإنجاز بشكل أسرع وجهد أقل واختصار الإجراءات الإدارية بين الدوائر وتقديم الخدمات عن بُعد. إضافة إلى عوامل نجاح توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة أهداف وغايات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، وتوصلت الدراسة إلى: أن أبرز مستلزمات توظيف التكنولوجيا هي المستلزمات المادية، والبرمجية والمستلزمات البشرية، وكذلك توصلت الدراسة إلى أبرز عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية هو توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة ومناسبة: بحيث تسهم متطلبات التكنولوجيا في جودة الخدمات وتيسير الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب على الخدمة بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، وكذلك إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البلديات.

Extent of employment of information and communication technology in municipalities

Abstract

The study aimed to identify the extent to which information and communication technology is employed in municipalities, where one of the most important goals of electronic municipalities in the near term is to reduce pressure on employees, develop the necessary infrastructure for the operation of electronic services, simplify work procedures, accuracy, achieve faster and less effort, and shorten administrative procedures between departments and provide services through after.

In addition to the success factors of employing information and communication technology in developing municipal services in the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as knowing the goals and objectives of employing information and communication technology in developing municipal services in the Hashemite Kingdom of Jordan. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used by collecting information related to the study.

The study concluded that the most important requirements for employing technology are material, software and human requirements. The study also concluded that the most important factors for the success of employing technology in developing municipal

services is the availability of an advanced and appropriate technological infrastructure: so that technology requirements contribute to the quality of services and facilitate access to them. Which requires the availability of an advanced infrastructure capable of accommodating this increase in demand for service without it being at the expense of the quality of service, as well as a review of the way transactions in municipalities proceed.

Keywords: information and communication technology, municipalities.

المقدمة

إن من أهداف توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، والتحول من الخدمات ورقية إلى إلكترونية، وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، وكذلك الحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين، فضلاً عن الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام التكنولوجيا (أبو علي، 2022).

كما وتنبع أهمية الهيئات الحكومية في الأحياء من الإدارات التي تقدمها في مجمل هياكلها، حيث يتم اعتبار التركيز الدقيق لخدمة السكان، لما تقوم به من أعمال في التأسيس، والكهرباء، والمياه، والصرف الصحي، والشوارع، والممرات، وإنشاء الشبكات، والحدائق والمتنزهات والمقاهي والمحلات التجارية، والتحقق من البائعين، وإعادة إنشاء الطرق والهياكل المراقبة (Sharabati, 2010).

ومع ذلك، فإن متطلبات المرحلة الحالية تتطلب من البلديات تجاوز عملها المعتاد في مجال الإدارات إلى مجال أوسع من أعمال التحسين، الأمر الذي يتطلب النهوض بالمناطق لتصبح إلكترونية وقادرة على إدارة الأحياء في مجالات العصر المعاصر. وكذلك النهوض بالمجلس وترتيب التقدم، والفرص في المجالات المالية والاجتماعية والرفاهية والبيئية من القيود والرداعات، إضافة إلى المشاركة المشتركة بين المناطق، ومحاولة الاستفادة من الأنظمة الجديدة في التغيير والتطوير (شليحي، وقرينعي، 2019).

لقد أصبحت ثورة المعلومات ميدان مفتوح نحو التطور والتنمية وتسعى أغلب البلديات إلى مجابهة هذا التحول المتسارع بتبني الأعمال الإلكترونية لإنجاز أهدافها الخدمية والتنموية من خلال شبكات الإنترنت. كما ويبرز دور البلديات الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال المهام التي تقوم به البلديات في مجال التخطيط، والتوجيه والرقابة وفقاً للصلاحيات الممنوحة لها، حيث تستطيع من خلال تفاعل وتداخل شركاء التنمية المحلية وقيامهم بالمشاريع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وبناءً على الاستراتيجيات والخطط التنموية المعدة سلفاً، تحقيق تطلعات المجتمع المحلي في الحاضر والمستقبل (Batweh, 2014).

مشكلة الدراسة:

من أجل علاج الإشكاليات التي تعاني منها أغلب البلديات، ومن أجل الوصول إلى الأمان الوقائي، وضمانات الشفافية وتحقيق الفرص الاجتماعية والتحول من العمل التقليدي المتمثل بالعمل الخدماتي إلى العمل التكنولوجي للوصول إلى العمل التنموي المحلي الشامل كنمط ديناميكي من التفكير والاستفادة من الموارد البشرية والمالية المتوافرة بهدف زيادة الموارد واستخدامها على نحو يعود بالنفع على جميع أفراد المجتمع. وامتشياً مع مبادرات الحكومة في التحول الإلكتروني للخدمات، وتحقيقاً لأهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ووقت ممكنين، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد تضمنت خطة البلديات تقديم خدماتها الإلكترونية إلى المستخدمين، ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة من أجل التعرف على مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات. وتتمثل مشكلة الدراسة بالإجابة على الأسئلة التالية:

س1: ما مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات؟

س2: ما أهداف وغايات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البلدية؟

س3: ما مستلزمات وعوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات.
- تسليط الضوء على أهداف وغايات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البلدية.
- التعرف على مستلزمات وعوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية.

أهمية الدراسة:

توجيه أنظار واهتمام العاملين في البلديات نحو التطور التكنولوجي، حيث تتركز أهميته في التوجه العالمي نحو استخدام التكنولوجيا في المنظمات التي وجدت لخدمة المجتمع والمواطن وفي مقدمتها البلديات، ومعرفة مقدار رضا المواطن عنها. وكذلك قلة الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحثة ذات الصلة بموضوع الدراسة مما يساعد في فهم آلية التحول الإلكتروني في البلديات وتحسين الخدمات الإلكترونية، وأيضاً إيجاد ثقافة المعاملات الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين رضا متلقي الخدمة. وقد تشكل هذه الدراسة إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية.

مصطلحات الدراسة:

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، وتفعيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب (اشتيتة، 2018، 25). وقامت الباحثة بتعريفها: هي التكنولوجيا الحاسوبية التي تستخدمها البلديات

تعريف البلديات: البلدية هي دائرة حكومية تقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها وإنارة الطرق وتجميل الشوارع بالأشجار واللوحات الإرشادية وتنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الأسواق وتقوم بتصريف مياه الأمطار والمحافظة على نظافة المدينة وتقوم الدولة بتخصيص ميزانية ضخمة للبلدية من أجل التطور وتحسين مظاهر المدن (الصبيحي، 2014، 39).

الخلفية النظرية للدراسة:

إن البلديات تتطلع إلى تحقيق تنمية ثقافية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تسهم في تقديم الخدمات الالكترونية بين البلديات ومتلقي الخدمة. كما وأن البلديات الإلكترونية تسهم في دعم النظافة وتعزيز التنمية الصحية، والبيئية على مستوى يحافظ على تطوير البرامج الإلكترونية والأدوات التي تسهم في الحفاظ على صحة الأفراد من خلال متابعة المحال التجارية والأسواق المركزية (أبوضلع، 2023).

كما أن التكنولوجيا داخل إطار البلديات تسهم في تحقيق التنمية الاجتماعية من خلال إيجاد صلة و رابط قوي بين البلديات والمواطنين وتحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية وتحقيق رضا المواطنين على البلديات من خلال تحقيق تطلعاتهم واحتياجاتهم المحلية. فالبلدية الالكترونية نظام يعمل على تقديم العمل الإداري باستخدام تطبيقات تقنية نظم المعلومات، حيث تسهم في ربط إدارات البلديات ببعضها البعض عن بعد (Hyagena, 2019).

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يسعى الأشخاص في مختلف شركات الأعمال التجارية والمؤسسات للعمل في وقت زمني أقصر دوماً، وكفاءة وإنتاجية أكبر، الأمر الذي يجعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة وضرورية للوصول إلى أهدافهم وتطوير أعمالهم يوماً بعد يوم، إذ أصبحت الحاجة ملحة لأداء الكثير من المهام في وقت قصير لتلبية الاحتياجات التي تتطلبها الأسواق العالمية والمحلية من خدمات وبضائع، وفيما يأتي سيتم استعراض أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها (توفيق، 2003):

- توفير مجموعة من الأدوات والعمليات والمنهجيات التي تُسهل عملية سير الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة مثل الترميز، والبرمجة ونقل البيانات والتخزين والاسترجاع وتحليل النظم وتصميمها والتحكم بها، فضلاً عن المعدات المرتبطة المستخدمة لجمع ومعالجة وتقديم المعلومات وهذا هو مضمون أهمية تكنولوجيا المعلومات. التخزين الإلكتروني، وحماية مختلف السجلات القيمة في المؤسسات.
- تقديم المعلومات والاتصالات اللازمة والمهمة لأصحاب القرار، حيث تُساعدهم في اتخاذ القرار الصائب بما يتعلق بمؤسساتهم.
- الصيانة الآمنة لملفات العملاء في المؤسسات، بما يضمن حيوية ونزاهة العمل.
- تسهيل عملية التدريس وتلقي المعلومات لطلاب المدارس، خصوصاً بعد إدخال الحواسيب ضمن المناهج التدريسية.
- حماية المعلومات الإلكترونية من الاختراق أو القضاء عليها خلال كارثة تكنولوجية.
- تخفيف أعباء الموظفين في أداء مهامهم، وسهولة تتبع المشاريع ومراقبة البيانات المالية. والتحكم بسمحية الوصول إلى المعلومات والبيانات المخزنة في قواعد البيانات، وسمحية تعديلها ونقلها وحذفها. كذلك الوصول عن بعد إلى الشبكة الإلكترونية الخاصة بالشركة أو المؤسسة، بحيث يتمكن الموظفون العمل من المنزل أو أي مكان آخر.

- تسهيل التواصل بين الموظفين بسرعة وفعالية كبيرة من خلال البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو، وغرف الدردشة الداخلية، دون الحاجة إلى التواصل الشخصي بالضرورة، وهنا تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير الوقت واختصار المسافات.

مستلزمات وعوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية:

إن من مستلزمات توظيف التكنولوجيا منها (الزطيمة، 2023):

- المستلزمات المادية.
- المستلزمات البرمجية.
- المستلزمات البشرية.
- المستلزمات التنظيمية.
- جودة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي.

أثر التطور الإلكتروني على الخدمات في البلديات:

إن البلديات تسعى من خلال خططها التطويرية والإصلاحية التي نهجها المجلس البلدي بالعمل نحو تطوير العمل ومواكبة التحول الرقمي في عصر النهضة الإلكترونية، وتتحدد أثر التطور الإلكتروني من خلال ما يلي (السديري، 2004):

- توفير الوقت: إن من أكثر المشكلات التي تواجهه المواطنين عند إجراء المعاملات في البلديات بأنها تحتاج إلى وقت طويل. لهذا فإن التحول الرقمي يعزز قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة وهذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين والبلديات.

- التخلص من الفساد المالي والإداري: ويتجلى ذلك من خلال أوجه عديدة للفساد المالي الإداري والتي منها الرشوة، وسوء استخدام الوظيفة وتفتيش المحسوبة والوساطة في تنفيذ المعاملات.

- التخلص من البيروقراطية والروتين: حيث يسهم هذا التحول في القضاء على البيروقراطية، وذلك من خلال إتاحة الخدمات الرقمية لجميع المؤسسات والمواطنين بطرق بسيطة.

مميزات التطور التكنولوجي في عمل البلديات:

ويمثل ذلك بزيادة دقة البيانات نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من قبل المواقع الإلكترونية للبلديات، وتقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات ورقياً، وكذلك رفع كفاءة الأداء الإداري، ويتم ذلك أساساً عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع سهولة الحصول عليها. كما ويمكن الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل. فضلاً عن تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح في العمل البلدي مع توفير إستراتيجية لإيجاد قيمة تنافسية أعلى، وخلق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع في عمل البلديات (نظامي، 2023).

وتجدر الإشارة إلى أن أبرز المعوقات التي تواجه البلديات قبل تطبيق التكنولوجيا أنها تحتاج لتقديم الخدمة لوقت طويل لإنجازها. إضافة إلى قلة الموظفين والمراكز التي تتعامل مع متلقي الخدمة وخاصة في البلديات الكبرى. فضلاً عن اختلاف آراء الموظفين في إجراء المعاملة، مما يمكن حدوث أخطاء كثيرة أثناء تنفيذ المعاملات (أبوضلع، 2023).

الخاتمة

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات في البلديات، وكذلك من أبرز مستلزمات توظيف التكنولوجيا هي المستلزمات المادية، والبرمجية والمستلزمات البشرية، إضافة إلى أن أبرز عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية هو توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة ومناسبة بحيث

تسهم متطلبات التكنولوجيا في جودة الخدمات وتيسير الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب على الخدمة بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، وكذلك إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين.

التوصيات

- ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات.
- أن تعمل البلديات على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات.
- يجب على البلديات الاستفادة من تجارب دول العالم المتقدم في مجال التحول التكنولوجي في البلديات.

المراجع

- أبو ضلع، إسلام (2023). التطور التكنولوجي في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في آراء متلقي الخدمة: دراسة حالة بلدية كفرجنة الجديدة. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 2 (4)، 1123-1130.
- أبو علي، مرام (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (2)، 738-745.
- اشتية، محمد (2018). *البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين*. ط2، البيرة: بكار، فلسطين.
- توفيق، عبد الرحمن (2003). *الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل*. القاهرة: مركز الخبرات المهنية "بميك"، مصر.
- الزطيمة، فاطمة (2023). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 4 (2)، 255-263.

السديري، محمد (2004). مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية. المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة (6-8 أيلول).

شليحي، الطاهر وقرينعي، رحية (2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية للبلديات في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 3 (2)، 184-206.

الصبحي، محمد (2014). إدارة المعرفة في بوابات الحكومة الإلكترونية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، (189)، 32-40، أبو ظبي.

نظامي، ختام (2023). الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4 (2)، 252-323.

Batweh, M. (2014) Decentralization and local administration: Arab and international experiences. **Arab Planning Institute**, Development Bridge Series, (119), 126-136.

Hyagena, A. (2019). E-municipalities, Arab and international experiences, e-government projects for municipalities. **Arab Institute for Development and Cities**.

Sharabati, S. (2010). **Towards activating the role of information and communication systems in improving the performance of municipalities operating in the West Bank**. (unpublished master's thesis), Al-Quds University, Palestine.

ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

علي توفيق سليم الرواحنة

ضابط ارتباط الوزارة / بلدية ذيبان الجديدة

الملخص:

ضباط ارتباط الوزارات هم أفراد يعملون كوسطاء بين البلديات والوزارات الحكومية. ويتمثل دورهم في تسهيل الاتصال والتنسيق بين الكيانين والتأكد من أن المشاريع والمبادرات البلدية تتماشى مع الأولويات والسياسات الوطنية. كما يقدم ضباط الاتصال بالوزارات المساعدة الفنية والدعم للبلديات ، بما في ذلك المشورة بشأن اللوائح ، وفرص التمويل ، وتنفيذ المشروع. إن عملهم حاسم في تعزيز التعاون والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية ، مما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمات عامة أكثر فعالية وكفاءة ونتائج أفضل للمجتمعات.

Ministries liaison officers and their role in the work of municipalities

Prepared by: Ali Tawfiq Salim Al Rawahneh

Ministry Liaison Officer / New Dhiban Municipality

Summary:

Ministries Liaison Officers are individuals who act as intermediaries between municipalities and government ministries. Their role is to facilitate communication and coordination between the two entities and ensure that municipal projects and initiatives are in line with national priorities and policies. Ministries' liaison officers also provide technical assistance and support to municipalities, including advice on regulations, financing opportunities, and project implementation. Their work is critical to enhancing collaboration and collaboration between municipalities and government ministries,

ultimately leading to more effective and efficient public services and better outcomes for communities.

المقدمة:

التعريف بضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

ضباط ارتباط الوزارات هم أفراد تعينهم الوزارات الحكومية للعمل كحلقة وصل بين الوزارة والمنظمات الأخرى ، مثل البلديات. ويتمثل دورهم الأساسي في تسهيل التواصل والتعاون بين الوزارة والبلدية ، والتأكد من أن سياسات وبرامج الوزارة يتم تنفيذها بشكل فعال على المستوى المحلي.

يمكن أن يتنوع دور ضباط ارتباط الوزارات في عمل البلديات ، اعتمادًا على الوزارة المحددة واحتياجات البلدية. ومع ذلك ، قد تشمل بعض المسؤوليات المشتركة:

توفير المعلومات: قد يكون ضباط ارتباط الوزارات مسؤولين عن توفير المعلومات للبلدية حول سياسات وبرامج ومبادرات الوزارة. قد يكونون مسؤولين أيضًا عن إبقاء الوزارة على اطلاع على احتياجات وأولويات البلدية.

تسهيل الاتصال: يلعب ضباط ارتباط الوزارات دورًا مهمًا في تسهيل التواصل بين الوزارة والبلدية. قد يكونون مسؤولين عن تنظيم الاجتماعات وتنسيق المراسلات والتأكد من أن كلا الطرفين على دراية بالتطورات والتحديثات ذات الصلة.

تقديم المساعدة الفنية: قد يكون ضباط ارتباط الوزارات مسؤولين عن تقديم المساعدة الفنية للبلدية ، لا سيما في المجالات التي تتمتع فيها الوزارة بالخبرة. يمكن أن يشمل ذلك مجالات مثل النقل أو الإسكان أو الخدمات الاجتماعية.

المناصرة: قد يكون ضباط ارتباط الوزارات مسؤولين عن الدعوة نيابة عن الوزارة داخل البلدية ، وتمثيل مصالح الوزارة في المناقشات والمفاوضات.

بشكل عام ، يتمثل دور ضباط الاتصال بالوزارات في تعزيز التعاون والتآزر بين الوزارة والبلدية ، وضمان تنفيذ سياسات وبرامج الوزارة بشكل فعال على المستوى المحلي. من خلال القيام بذلك ، يمكنهم المساعدة في تحسين تقديم الخدمات العامة وتعزيز رفاهية السكان في البلدية.

أهمية ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات:

ضباط ارتباط الوزارات هم أفراد مسؤولون عن إقامة والحفاظ على التواصل والتعاون بين الوزارات والبلديات. يلعب هؤلاء الضباط دورًا مهمًا في عمل البلديات من خلال العمل كحلقة وصل بين البلدية ومختلف الأجهزة الحكومية والإدارات والوزارات.

يمكن أن يختلف دور ضباط الاتصال بالوزارات حسب الاحتياجات المحددة للبلدية والوزارات المعنية. ومع ذلك ، فإن بعض مسؤولياتهم العامة تشمل:

الاتصال: يعمل ضباط ارتباط الوزارات كنقطة اتصال أولية بين البلدية والوزارات ذات الصلة. إنهم ينقلون معلومات مهمة ، مثل تغييرات السياسة أو فرص التمويل ، إلى البلدية ويضمنون سماع الوزارات لمخاوف البلدية.

المناصرة: يقوم ضباط ارتباط الوزارات بالدفاع عن مصالح البلدية واحتياجاتها داخل الوزارات. إنهم يعملون لضمان أخذ اهتمامات البلدية في الاعتبار عند وضع السياسات والبرامج.

التنسيق: يقوم ضباط ارتباط الوزارات بتنسيق الجهود بين البلدية والوزارات. إنهم يعملون لضمان تنفيذ البرامج والسياسات بفعالية وكفاءة وأن البلدية تفي بالتزاماتها بموجب أي اتفاقيات مع الوزارات.

حل المشكلات: يعمل ضباط ارتباط الوزارات على حل المشكلات والتحديات التي قد تنشأ بين البلدية والوزارات. إنهم يعملون كوسيط ويعملون على إيجاد حلول مفيدة للطرفين لأي مشاكل قد تنشأ.

باختصار ، يلعب ضباط ارتباط الوزارات دورًا حاسمًا في تسهيل التواصل والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية. يساعد عملهم في ضمان أن تكون البلديات على دراية بالسياسات والبرامج التي قد تؤثر على مجتمعاتهم وأن مصالح واحتياجات البلديات تؤخذ في الاعتبار عند اتخاذ القرارات. في نهاية المطاف ، يساعد ضباط الاتصال الوزارات في خلق حوكمة أكثر فعالية وكفاءة على المستوى المحلي.

أهداف كتابة البحث:

تهدف الكتابة عن: ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات ما يلي:

ضباط ارتباط الوزارات هم مسؤولون حكوميون يعملون كجسر بين البلديات والوزارات الحكومية المختلفة. ويتمثل دورهم في تسهيل الاتصال والتنسيق والتعاون بين الكيانات لضمان تنفيذ السياسات والبرامج الحكومية بفعالية وكفاءة على المستوى المحلي.

في سياق البلديات ، يعمل ضباط ارتباط الوزارات بشكل وثيق مع المسؤولين المحليين لفهم احتياجاتهم واهتماماتهم وأولوياتهم. تعمل كنقطة اتصال للبلديات للوصول إلى المعلومات والموارد والدعم من الوزارات الحكومية. كما أنها تقدم

ملاحظات للوزارات حول كيفية تلقي السياسات والبرامج وتنفيذها على المستوى المحلي ، وقد تقترح تغييرات أو تعديلات لتحسين فعاليتها.

تتمثل إحدى الوظائف الرئيسية لضباط الاتصال بالوزارات في مساعدة البلديات على تجاوز البيروقراطية المعقدة للوزارات الحكومية. يمكنهم تقديم التوجيه والمشورة حول كيفية الوصول إلى التمويل والمنح والموارد الأخرى المتاحة للبلديات. قد تساعد أيضًا في إعداد طلبات المنح والوثائق الأخرى المطلوبة للوصول إلى البرامج الحكومية.

يلعب ضباط ارتباط الوزارات أيضًا دورًا حاسمًا في ضمان أن تكون البلديات على دراية بسياسات وبرامج الحكومة ذات الصلة بسياقها المحلي. قد ينظمون جلسات إعلامية وورش عمل وبرامج تدريبية لإعلام البلديات بالسياسات واللوائح الجديدة وفرص التمويل. من خلال إبقاء البلديات على اطلاع ، يمكن لضباط الاتصال بالوزارات المساعدة في ضمان أن المسؤولين المحليين مجهزون جيدًا لاتخاذ قرارات مستنيرة تتماشى مع أولويات الحكومة.

ومن الأدوار المهمة الأخرى لضباط الاتصال بالوزارات العمل كمفاعلين عن البلديات داخل الوزارات الحكومية. قد يثيرون القضايا والاهتمامات والاقتراحات من البلديات إلى الوزارات والعمل معهم لإيجاد حلول. وقد تقدم أيضًا مدخلات وتعليقات للوزارات حول كيفية تصميم السياسات والبرامج لتلبية احتياجات البلديات بشكل أفضل.

بشكل عام ، يلعب ضباط ارتباط الوزارات دورًا حيويًا في تسهيل الاتصال الفعال والتنسيق والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية. من خلال العمل معًا ، يمكن للبلديات والوزارات تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل والتأكد من تنفيذ السياسات والبرامج الحكومية بطريقة تتسم بالكفاءة والفعالية والاستجابة للاحتياجات المحلية.

فصل: ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

ضباط ارتباط الوزارات هم مسؤولون حكوميون يعملون بالتعاون وثيق مع البلديات لضمان التنسيق الفعال وتنفيذ السياسات والبرامج والخدمات الحكومية على المستوى المحلي. يتمثل دورهم في العمل كجسر بين البلدية ومختلف الوزارات الحكومية ، مما يضمن تدفق المعلومات بسلاسة ومعالجة اهتمامات البلدية بشكل مناسب.

تشمل المسؤوليات الأساسية لضباط الاتصال بالوزارات ما يلي:

العلاقات الحكومية في ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

ضباط ارتباط الوزارات هم مسؤولون حكوميون مسؤولون عن تسهيل الاتصال والتعاون بين مختلف الوزارات الحكومية والبلديات. ويتمثل دورهم في التأكد من أن البلديات على دراية بالسياسات والمبادرات والبرامج الحكومية ذات الصلة ، ومساعدتها على الوصول إلى الموارد التي تحتاجها لتنفيذ هذه السياسات.

تتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية لضباط الاتصال بالوزارات في العمل كنقطة اتصال بين البلديات والوزارات الحكومية. إنهم يعملون بشكل وثيق مع مسؤولي البلدية لتحديد المجالات التي تحتاج إلى دعم حكومي وللمساعدة في ربط البلديات بالبرامج والخدمات الحكومية المناسبة.

يلعب ضباط الاتصال بالوزارات أيضًا دورًا رئيسيًا في الدعوة لاحتياجات البلديات داخل الوزارات الحكومية. وهم يعملون لضمان أخذ آراء واهتمامات البلديات في الاعتبار عند تطوير السياسات والمبادرات الحكومية ، ويقدمون ملاحظات للوزارات الحكومية حول كيفية تأثير هذه السياسات والمبادرات على البلديات.

بالإضافة إلى دورهم في تسهيل الاتصال والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية ، يقدم ضباط الاتصال بالوزارات أيضًا الدعم للبلديات بعدة طرق أخرى. قد يقدمون التدريب والمساعدة الفنية لمسؤولي البلدية ، ومساعدة البلديات في الوصول إلى التمويل لمشاريع البنية التحتية والمبادرات الأخرى ، وتقديم التوجيه بشأن الامتثال التنظيمي والقضايا الأخرى.

بشكل عام ، يلعب ضباط الاتصال بالوزارات دورًا حاسمًا في تعزيز الاتصال الفعال والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية ، وفي مساعدة البلديات على الوصول إلى الموارد التي تحتاجها لخدمة مجتمعاتهم بشكل فعال.

تطوير سياسة ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

يعد تطوير السياسات في ضباط الاتصال بالوزارات جانبًا حاسمًا لضمان التنسيق الفعال بين مختلف مستويات الحكومة. يلعب هؤلاء المسؤولون دورًا حاسمًا في تسهيل الاتصال والتعاون بين الوزارات والبلديات ، وفي ضمان تنفيذ السياسات والبرامج بفعالية وكفاءة.

يتضمن دور ضباط الاتصال في عمل البلديات عدة وظائف رئيسية. وتشمل هذه:

تسهيل الاتصال: يعمل ضابط الاتصال كجسر بين البلدية والوزارة ذات الصلة ، مما يضمن فتح قنوات الاتصال وتبادل المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

تقديم المشورة والتوجيه: يقدم مسؤول الاتصال المشورة والتوجيه للبلديات بشأن الأمور المتعلقة بالسياسات والبرامج وفرص التمويل. كما أنها تساعد البلديات في التعامل مع الأطر التنظيمية المعقدة وفي الوصول إلى الموارد والدعم.

دعم تطوير السياسة: يلعب ضابط الاتصال دورًا رئيسيًا في تطوير السياسات والبرامج من خلال توفير المدخلات والتعليقات من منظور البلدية. كما أنهم يعملون على ضمان توافق السياسات والبرامج مع الأولويات والاحتياجات المحلية.

المراقبة والتقييم: يراقب ضابط الاتصال تنفيذ السياسات والبرامج على مستوى البلديات ، ويقدم تغذية راجعة للوزارة المعنية حول فعاليتها وتأثيرها. كما أنهم يعملون على ضمان تقييم السياسات والبرامج بانتظام ، واستخدام الدروس المستفادة لتوجيه عملية تطوير السياسات في المستقبل.

بشكل عام ، يعد دور ضباط الاتصال في تطوير السياسات أمرًا بالغ الأهمية لضمان التنسيق والتعاون الفعالين بين الوزارات والبلديات. من خلال عملهم ، يساعدون في ضمان أن السياسات والبرامج مصممة وفقًا للاحتياجات المحلية ، وأن الموارد تُستخدم بفعالية وكفاءة لتحقيق نتائج إيجابية للمجتمعات.

تمويل ومنح ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

يلعب ضباط ارتباط الوزارات دورًا مهمًا في تسهيل الاتصال والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية. يتمثل أحد مجالات عملهم في مساعدة البلديات في الحصول على التمويل والمنح من الوزارات الحكومية.

عادة ما يكون ضباط اتصال الوزارات مسؤولين عن:

تحديد فرص التمويل: يُبقي ضباط الاتصال الوزاريون أنفسهم على اطلاع دائم بفرص التمويل التي تقدمها الوزارات الحكومية. يقومون بإبلاغ البلديات بفرص التمويل ذات الصلة باحتياجاتهم وأولوياتهم.

تقديم التوجيه بشأن طلبات التمويل: يمكن لضباط الارتباط الوزاريين مساعدة البلديات في عملية تقديم طلبات التمويل والمنح. يمكنهم تقديم إرشادات حول معايير الأهلية ومتطلبات التقديم وعملية التقديم.

الدفاع عن البلديات: يمكن لمسؤولي الاتصال بالوزارات الدفاع عن البلديات مع الوزارات الحكومية لضمان إعطاء طلبات التمويل الخاصة بهم الاعتبار المناسب. يمكنهم أيضًا مساعدة البلديات في التغلب على أي عقبات بيروقراطية قد تواجههم في عملية التقديم.

مراقبة التقدم: يمكن لضباط الاتصال بالوزارات مساعدة البلديات على تتبع التقدم في طلبات التمويل الخاصة بهم. يمكنهم أيضًا تقديم ملاحظات للبلديات حول كيفية تحسين تطبيقاتهم في المستقبل.

يمكن أن يكون ضباط ارتباط الوزارات موردًا قيمًا للبلديات التي تسعى للحصول على تمويل ومنح من الوزارات الحكومية. يمكنهم مساعدة البلديات في تحديد فرص التمويل ، وتقديم التوجيه بشأن عملية التقديم ، والدعوة للبلديات ، ومراقبة التقدم. يمكن أن يؤدي هذا في النهاية إلى المزيد من طلبات التمويل الناجحة وزيادة فرص الحصول على التمويل للبلديات.

مناصرة ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

يلعب ضباط ارتباط الوزارات دوراً مهماً في الدفاع عن مصالح البلديات مع الوزارات الحكومية المختلفة. يعمل هؤلاء الضباط كحلقة وصل بين البلديات والحكومة ، مما يساعد على تسهيل التواصل والتعاون بين الكيانيين.

تتمثل المسؤولية الأساسية لضباط الاتصال بالوزارات في تقديم الدعم والمشورة للبلديات في تفاعلها مع الوزارات الحكومية. يتضمن ذلك مواكبة التشريعات والسياسات والإجراءات ذات الصلة ، فضلاً عن تطوير العلاقات مع المسؤولين الحكوميين الرئيسيين.

تتمثل إحدى الطرق الرئيسية التي يدعم بها ضباط الارتباط الوزاري البلديات في الدعوة نيابة عنها. قد يشمل ذلك تعزيز مصالح البلديات مع الوزارات الحكومية والدعوة لتغيير السياسات التي تعود بالفائدة على البلدية. قد تساعد أيضاً في حل النزاعات أو القضايا التي تنشأ بين البلديات والهيئات الحكومية.

بالإضافة إلى المناصرة ، قد يشارك مسؤولو الاتصال بالوزارات أيضاً في توفير التدريب والدعم للبلديات في مجموعة من الموضوعات ، بما في ذلك الحوكمة والإدارة المالية والمشاركة المجتمعية. يمكنهم أيضاً المساعدة في طلبات المنح وفرص التمويل الأخرى.

بشكل عام ، يتمثل دور ضباط الاتصال بالوزارات في العمل كجسر بين البلديات والوزارات الحكومية ، وتقديم الدعم والمشورة والدعوة لضمان تمثيل مصالح البلديات وتلبية احتياجاتها.

تنفيذ برنامج ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

غالباً ما يشارك ضباط اتصال الوزارات في تنفيذ البرامج الحكومية داخل البلديات. ويتمثل دورهم في تسهيل عملية التنفيذ ، والتأكد من أن البلديات على دراية بمتطلبات البرنامج ، وتقديم الدعم حسب الحاجة لمساعدة البلديات على تنفيذ البرنامج بنجاح.

تتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية لموظفي الاتصال بالوزارات في تنفيذ البرنامج في التأكد من أن البلديات على دراية بمتطلبات البرنامج ولديها الموارد اللازمة لتلبية تلك المتطلبات. يمكنهم توفير التدريب والمساعدة الفنية لمسؤولي البلدية ، ومساعدة البلديات على تطوير خطط التنفيذ ، وتقديم التوجيه بشأن الامتثال للوائح البرنامج.

يلعب ضباط الاتصال بالوزارات أيضاً دوراً في مراقبة تنفيذ البرامج داخل البلديات. قد يقومون بزيارات ميدانية لضمان تنفيذ البرامج على النحو المنشود ، ومراجعة تقارير وبيانات البرنامج لتقييم فعالية البرنامج ، وتقديم ملاحظات لمسؤولي البلدية حول كيفية تحسين تنفيذ البرنامج.

بالإضافة إلى ذلك ، قد يساعد ضباط الاتصال الوزاري البلديات في الحصول على التمويل والموارد الأخرى اللازمة لدعم تنفيذ البرنامج. يمكنهم تقديم التوجيه بشأن طلبات المنح ، ومساعدة البلديات على التنقل في عملية التمويل ، والدعوة إلى موارد إضافية حسب الحاجة.

يلعب ضباط ارتباط الوزارات دورًا حاسمًا في ضمان تنفيذ البرامج الحكومية بنجاح داخل البلديات. فهي تسهل التواصل والتعاون بين الوزارات الحكومية والبلديات ، وتقدم الدعم لمسؤولي البلديات ، وتراقب تنفيذ البرامج للتأكد من أن البرامج فعالة في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

بناء العلاقات في الوزارات ضباط الارتباط ودورهم في عمل البلديات

بناء العلاقات هو جانب أساسي من دور ضباط ارتباط الوزارات في عمل البلديات. يجب أن يكون هؤلاء الضباط ماهرين في بناء علاقات إيجابية والحفاظ عليها مع أصحاب المصلحة على جميع مستويات الحكومة ، وكذلك مع مجموعات المجتمع والمنظمات الأخرى.

يتضمن دور ضباط الاتصال في بناء العلاقات عدة وظائف رئيسية ، بما في ذلك:

التشبيك: يجب أن يكون ضباط الاتصال ماهرين في التواصل مع أصحاب المصلحة الرئيسيين ، بما في ذلك المسؤولين المنتخبين وكبار البيروقراطيين ومجموعات المجتمع والمنظمات الأخرى. يجب أن يكونوا قادرين على إقامة علاقات قائمة على الثقة والاحترام والتواصل الفعال والحفاظ عليها.

الدعوة: يجب أن يكون ضباط الاتصال ماهرين في الدفاع نيابة عن البلديات وسكانها. يجب أن يكونوا قادرين على توصيل احتياجات وأولويات البلديات بشكل فعال لكبار المسؤولين في الوزارات ، والدعوة للسياسات والبرامج التي تدعم هذه الاحتياجات والأولويات.

حل النزاعات: يجب أن يكون ضباط الاتصال ماهرين في حل النزاعات ومعالجة القضايا التي تنشأ بين البلديات والوزارات. يجب أن يكونوا قادرين على التوسط في النزاعات والعمل بشكل تعاوني مع أصحاب المصلحة لإيجاد حلول تخدم مصالح جميع الأطراف.

تبادل المعلومات: يجب أن يكون ضباط الاتصال ماهرين في تبادل المعلومات بين الوزارات والبلديات. يجب أن يكونوا قادرين على توصيل تحديثات السياسات والبرامج بشكل فعال ، وفرص التمويل ، وغيرها من المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة على المستوى المحلي.

بشكل عام ، يعد دور ضباط الاتصال في بناء العلاقات أمرًا حاسمًا لضمان الاتصال الفعال والتعاون بين الوزارات والبلديات. من خلال عملهم ، يساعدون في بناء علاقات قوية وإيجابية تدعم تطوير السياسات الفعالة وتنفيذ البرامج.

تبادل المعلومات في ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

يعد تبادل المعلومات جانباً رئيسياً من عمل ضباط الاتصال بالوزارات في تسهيل الاتصال والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية. يعمل ضباط اتصال الوزارات كجسر بين الكيانيين ، وعلى هذا النحو ، فهم يلعبون دوراً مهماً في تبادل المعلومات ذات الصلة بالطرفين.

فيما يلي بعض الطرق التي يسهل من خلالها ضباط الاتصال بالوزارات تبادل المعلومات بين البلديات والوزارات الحكومية:

نشر المعلومات: يُبقي ضباط الاتصال الوزاريون أنفسهم على اطلاع دائم بسياسات وبرامج ومبادرات الوزارات الحكومية التي قد تؤثر على البلديات. يشاركون هذه المعلومات مع البلديات لإبقائهم على اطلاع بالفرص الجديدة أو التغييرات في السياسة التي قد تكون ذات صلة بهم.

جمع المعلومات: يقوم ضباط ارتباط الوزارات بجمع المعلومات من البلديات حول أولوياتها وتحدياتها واحتياجاتها. يشاركون هذه المعلومات مع الوزارات الحكومية لإبلاغ تطوير السياسات وتصميم البرامج.

تسهيل الاتصال: يعمل ضباط ارتباط الوزارات كنقطة اتصال للبلديات للتواصل مع الوزارات الحكومية. فهي تساعد في تسهيل الاتصال بين الكيانيين من خلال نقل الرسائل وتنظيم الاجتماعات وتسهيل المناقشات.

تقديم التغذية الراجعة: يقوم ضباط الاتصال بالوزارات بتقديم التغذية الراجعة للوزارات الحكومية حول فعالية سياساتها وبرامجها من منظور البلديات. يمكنهم تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين السياسات والبرامج لتلبية احتياجات البلديات بشكل أفضل.

باختصار ، يلعب ضباط الاتصال بالوزارات دوراً حاسماً في تسهيل تبادل المعلومات بين البلديات والوزارات الحكومية. إنهم ينشرون المعلومات ، ويجمعون المعلومات ، ويسهلون الاتصال ، ويقدمون التغذية الراجعة للتأكد من أن كلا الطرفين على علم ويمكنهما العمل معاً بشكل فعال. وهذا يمكن أن يؤدي إلى نتائج سياسية أفضل وتعاون أكبر بين البلديات والوزارات الحكومية.

التحديات:

التحديات التي تواجه عمل ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

في حين أن دور ضباط الاتصال في الوزارات أمر بالغ الأهمية في تعزيز التعاون والتنسيق بين البلديات والوزارات الحكومية ، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد يواجهونها في الاضطلاع بمسؤولياتهم بفعالية. بعض هذه التحديات تشمل:

موارد محدودة: قد يكون لضباط الاتصال الوزاري موارد محدودة ، بما في ذلك الوقت والميزانية ، للتنسيق الفعال بين البلديات والوزارات الحكومية. وهذا يمكن أن يعيق قدرتهم على تقديم الدعم والمساعدة اللازمين للبلديات.

البيئة التنظيمية المعقدة: يمكن أن تكون البيئة التنظيمية التي تعمل فيها البلديات معقدة ومتغيرة باستمرار ، مما يجعل من الصعب على ضباط الاتصال بالوزارات مواكبة اللوائح والسياسات ذات الصلة.

الضغوط السياسية: قد يواجه ضباط الاتصال بالوزارات ضغوطاً سياسية من مختلف أصحاب المصلحة ، بما في ذلك المسؤولين المحليين والمسؤولين الحكوميين ، مما قد يعيق قدرتهم على أداء دورهم بفعالية كوسطاء محايدين.

مقاومة التغيير: قد تكون هناك مقاومة من المسؤولين المحليين لتغيير الممارسات المعمول بها أو اعتماد سياسات أو لوائح جديدة ، مما يجعل من الصعب على ضباط الاتصال بالوزارات تسهيل التعاون بين البلديات والوزارات الحكومية.

حواجز الاتصال: يعد الاتصال الفعال أمراً بالغ الأهمية لضباط الاتصال بالوزارات للاضطلاع بمسؤولياتهم ، وقد تخلق الحواجز اللغوية أو الثقافية تحديات في التواصل بين مختلف أصحاب المصلحة.

في حين أن دور ضباط الاتصال في الوزارات أمر حاسم في تعزيز التعاون والتنسيق بين البلديات والوزارات الحكومية ، فإن معالجة هذه التحديات ضرورية لضمان تمكنهم من أداء مسؤولياتهم بفعالية.

غياب ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات وآثاره

ضباط الاتصال الوزارات هم عادة مسؤولين حكوميين يعملون كحلقة وصل بين الوزارات الوطنية أو الإقليمية والبلديات المحلية. ويتمثل دورهم في تسهيل الاتصال والتنسيق بين هذين المستويين من الحكومة وضمان تنفيذ السياسات والبرامج بفعالية على المستوى المحلي.

يمكن أن يكون لغياب ضباط ارتباط الوزارات عدة آثار سلبية على عمل البلديات. أولاً ، يمكن أن يؤدي إلى نقص التنسيق والتواصل بين الحكومة الوطنية أو الإقليمية والبلدية. يمكن أن يؤدي هذا إلى تأخيرات أو عدم كفاءة في تنفيذ السياسات والبرامج ، فضلاً عن الارتباك حول المسؤوليات والتوقعات.

ثانياً ، بدون وجود ضابط ارتباط لتقديم التوجيه والدعم ، قد تواجه البلديات صعوبة في التعامل مع اللوائح والإجراءات المعقدة المطلوبة للوصول إلى التمويل أو الموارد من الحكومة الوطنية أو الإقليمية. يمكن أن يؤدي هذا إلى ضياع فرص التمويل أو الدعم التي يمكن أن تساعد البلدية على معالجة القضايا الملحة أو النهوض بمشاريع مهمة.

أخيرًا ، يمكن أن يساهم غياب ضابط ارتباط أيضًا في الشعور بالانفصال أو فك الارتباط بين البلدية والحكومة الوطنية أو الإقليمية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى انهيار الثقة والتعاون بين مستويي الحكومة ، مما يزيد من صعوبة العمل معًا بشكل فعال في المستقبل.

باختصار ، يلعب ضباط الاتصال الوزاريون دورًا حاسمًا في تسهيل الاتصال والتنسيق بين الحكومات والبلديات الوطنية أو الإقليمية. بدونها ، قد تواجه البلديات تحديات في الوصول إلى الموارد والدعم ، وتصفح اللوائح المعقدة ، وبناء شراكات فعالة مع المستويات الحكومية العليا.

التطوير:

تطوير عمل ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

لتطوير عمل ضباط الارتباط بالوزارات ودورهم في عمل البلديات ، يمكن اتخاذ عدة إجراءات:

تعزيز التدريب: يجب أن يتلقى ضباط الاتصال بالوزارات تدريبًا منتظمًا لضمان امتلاكهم المعرفة والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بفعالية. يجب أن يشمل التدريب المهارات الفنية ومهارات الاتصال والتفاوض ، فضلاً عن فهم السياسات واللوائح المحلية والوطنية.

تعزيز الاتصال: الاتصال ضروري للتنسيق الفعال ، ويجب أن يكون لدى ضباط الاتصال بالوزارات قنوات اتصال منتظمة مع كل من البلديات والوزارات الحكومية. يجب أن تكون هذه القنوات واضحة وشفافة ومفتوحة للتعليقات والاقتراحات.

تعزيز التعاون: يجب على مسؤولي الاتصال بالوزارات تشجيع التعاون بين البلديات والوزارات الحكومية. يمكنهم تحقيق ذلك من خلال تسهيل الاجتماعات وورش العمل والندوات المنتظمة ، حيث يمكن لأصحاب المصلحة تبادل الخبرات والمعرفة وأفضل الممارسات.

تبسيط اللوائح: يمكن لضباط الاتصال بالوزارات المساعدة في تبسيط اللوائح والسياسات لضمان أن يكون لدى البلديات فهم واضح لمسؤولياتهم ومتطلباتهم. يمكن تحقيق ذلك من خلال المراجعة المنتظمة وتحديث اللوائح والسياسات.

معالجة الضغوط السياسية: يجب أن يكون ضباط ارتباط الوزارات قادرين على التعامل مع الضغوط السياسية والعمل بطريقة محايدة وموضوعية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع مبادئ توجيهية وبروتوكولات واضحة لعملهم.

الاستفادة من التكنولوجيا: يمكن للتكنولوجيا أن تساعد ضباط الاتصال في الوزارات على أداء أدوارهم بشكل أكثر كفاءة. على سبيل المثال ، يمكنهم استخدام أدوات إدارة المشروع ومنصات الاتصال وتحليلات البيانات لمراقبة التقدم وتحديد مجالات التحسين.

من خلال اتخاذ هذه الإجراءات ، يمكن تعزيز عمل ضباط الاتصال الوزاري ، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق والتعاون بين البلديات والوزارات الحكومية ، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الخدمات العامة ونتائج أفضل للمجتمعات.

النتائج والتوصيات:

النتائج:

في الختام ، يلعب ضباط الاتصال بالوزارات دورًا مهمًا في تعزيز التواصل والتعاون الفعال بين الوزارات الحكومية والبلديات. يمكن أن تختلف مسؤولياتهم اعتمادًا على الوزارة المحددة واحتياجات البلدية ، ولكنها تشمل عمومًا توفير المعلومات ، وتسهيل الاتصال ، وتقديم المساعدة الفنية ، والدعوة نيابة عن الوزارة داخل البلدية.

يعد التعاون الفعال بين الوزارة والبلدية ضروريًا للتنفيذ الناجح للسياسات والبرامج الحكومية على المستوى المحلي. يمكن لضباط الارتباط في الوزارات المساعدة في ضمان مراعاة احتياجات وأولويات البلدية ، وأن سياسات وبرامج الوزارة مصممة لتلبية الاحتياجات المحلية. يمكن أن يؤدي ذلك في النهاية إلى تحسين تقديم الخدمات العامة والمساهمة في رفاهية السكان في البلدية.

بشكل عام ، يعد دور ضباط الاتصال بالوزارات أمرًا حاسمًا في ضمان استجابة الحكومة لاحتياجات المجتمعات المحلية ، وتنفيذ السياسات والبرامج بطريقة فعالة وكفؤة ومنصفة. على هذا النحو ، يمكن أن يكون ضباط الاتصال بالوزارات رصيدًا قيمًا لكل من الوزارة والبلدية ، وينبغي دعم دورهم وتشجيعه لتعزيز حوكمة أكثر فاعلية ونتائج أفضل للمواطنين.

توصيات ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

فيما يلي بعض التوصيات لضباط ارتباط الوزارات لتحسين دورهم في عمل البلديات:

بناء علاقات قوية: يجب أن يركز ضباط الاتصال في الوزارات على بناء علاقات قوية وموثوقة مع مسؤولي البلدية. يمكن القيام بذلك من خلال إنشاء قنوات اتصال منتظمة ، والسعي بنشاط للحصول على المدخلات والتعليقات ، والاستجابة لاحتياجات البلدية واهتماماتها.

توفير المعلومات ذات الصلة وفي الوقت المناسب: يجب على ضباط الاتصال بالوزارات التأكد من أن البلديات على اطلاع دائم بالسياسات والبرامج والمبادرات الحكومية ذات الصلة. يجب أن توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب مصممة لاحتياجات ومصالح البلديات.

تسهيل الوصول إلى الموارد: يجب على ضباط الاتصال الوزاريين تسهيل وصول البلديات إلى الموارد والتمويل الحكومي. يمكن القيام بذلك من خلال توفير التوجيه بشأن معايير الأهلية ، والمساعدة في طلبات المنح ، والدعوة لاحتياجات البلديات داخل الوزارات الحكومية.

العمل كفئة للتغذية الراجعة: يجب على ضباط الاتصال الوزاري السعي بنشاط للحصول على تغذية راجعة من البلديات بشأن السياسات والبرامج الحكومية. يجب عليهم تقديم ملاحظات للوزارات حول كيفية تلقي السياسات والبرامج وتنفيذها على المستوى المحلي ، وقد يقترحون تغييرات أو تعديلات لتحسين فعاليتها.

بناء القدرات: يجب على ضباط الاتصال الوزاري العمل مع البلديات لبناء قدرتها على تنفيذ السياسات والبرامج الحكومية. يمكن القيام بذلك من خلال توفير التدريب وورش العمل وأنشطة بناء القدرات الأخرى.

كن استباقياً: يجب أن يكون ضباط الاتصال بالوزارات استباقياً في دورهم ، ويتوقعون احتياجات البلديات ومخاوفها ويعملون على معالجتها قبل أن تصبح قضايا رئيسية. وهذا يتطلب فهماً عميقاً للسياق المحلي والقدرة على بناء العلاقات والشبكات داخل البلديات.

قياس النجاح: يجب على ضباط الاتصال في الوزارات قياس نجاح عملهم من حيث تأثيرهم على البلديات. يجب عليهم تطوير مقاييس لمتابعة التقدم وتقييم فعالية

المراجع:

مراجع وكتب ضباط ارتباط الوزارات ودورهم في عمل البلديات

فيما يلي بعض المراجع والكتب التي يمكن أن توفر مزيداً من المعلومات حول دور ضباط ارتباط الوزارات وعملهم مع البلديات:

"ضباط الاتصال في الحكومة الفيدرالية لكندا: الأدوار والمسؤوليات" من قبل مكتب المدقق العام في كندا (2018).

"التعاون بين السلطات المحلية والحكومة المركزية" من قبل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2017).

"الاتصال الفعال: أدوار ومهام ضباط الاتصال الحكوميين" بقلم مايكل جيه هوغان (2009).

"الحكومة البلدية والحكم في كندا" من قبل رابطة بلديات أونتاريو (2018).

"دليل الإدارة العامة" بقلم جاك رابين ، و. بارتلي هيلدرث ، وجيرالد ج. ميلر (2006).

"دليل البحث في الإدارة العامة" من إعداد Jos Raadschelders و Eran Vigoda-Gadot و Lisheng

Dong (2019).

"الحكومة المحلية في المملكة المتحدة" بقلم توني بوفيرد وإلكه لوفلر (2012).

"الحكومة التعاونية: حقبة جديدة من السياسة العامة في أستراليا؟" حرره جانين أوفلين وجون وانا (2010).

توفر هذه المراجع والكتب نظرة ثاقبة لدور ضباط ارتباط الوزارات وعملهم مع البلديات. وهي تغطي موضوعات مثل وظائف ضباط الاتصال ، والتعاون بين السلطات المحلية والحكومة المركزية ، والحكومة الفعالة ، والسياسة العامة.

خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

محاسن عبد المحسن هارون المعاني

طابعة ومدخلة بيانات /بلدية الرصيفة

الملخص:

تعد خدمة الجمهور في المؤسسات الحكومية جانباً حاسماً في مجتمع ديمقراطي يعمل بشكل جيد. ويتطلب الالتزام بالعدالة والكفاءة والشفافية والمساءلة وتقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين. لتحقيق ذلك ، تحتاج المؤسسات الحكومية إلى وضع سياسات وإجراءات واضحة ، وتوظيف وتدريب موظفين أكفاء ومتفانين ، والحفاظ على قنوات اتصال فعالة ، واستخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات وتحسين تقديم الخدمات. تتطلب الخدمة العامة الفعالة أيضاً التعاون والشراكات مع أصحاب المصلحة الآخرين ، مثل منظمات المجتمع المدني والقطاع الخاص ، لتعزيز مشاركة المواطنين وردود الفعل ، وتعزيز الابتكار والتحسين المستمر. في نهاية المطاف ، تتمثل خدمة الجمهور في المؤسسات الحكومية في تعزيز الثقة والشرعية في نظر المواطنين ، والمساهمة في الأهداف الأوسع للحكم الرشيد والتنمية الاجتماعية.

Serving auditors in government institutions

Prepared by: Mahasin Abdul Mohsen Haroun Al-Maani

Printer and data entry / Rusaifa municipality

Summary:

Serving the public in government institutions is a critical aspect of a well-functioning democratic society. It requires a commitment to fairness, efficiency, transparency, accountability and the provision of high-quality services to citizens. To achieve this,

government organizations need to establish clear policies and procedures, hire and train competent and dedicated staff, maintain effective communication channels, and use technology to streamline operations and improve service delivery. Effective public service also requires collaboration and partnerships with other stakeholders, such as civil society organizations and the private sector, to enhance citizen engagement and feedback, and to foster innovation and continuous improvement. Ultimately, serving the public in government institutions is about enhancing trust and legitimacy in the eyes of citizens, and contributing to the broader goals of good governance and social development.

الهدف من كتابة البحث:

الغرض من كتابة ورقة بحثية حول خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية هو التحقق من مدى جودة خدمة هذه المؤسسات للجمهور وتلبية احتياجاتهم. تعد خدمة المراجعين جانباً أساسياً في أي مؤسسة ، بما في ذلك المؤسسات الحكومية ، حيث إنها تلعب دوراً مهماً في بناء الثقة والمصداقية مع الجمهور .

تهدف الورقة البحثية إلى استكشاف العوامل المختلفة التي تؤثر على خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية ، مثل الاتصال والاستجابة وإمكانية الوصول والكفاءة. كما سيحقق في التحديات التي تواجهها المؤسسات الحكومية عندما يتعلق الأمر بتقديم خدمة عملاء ممتازة ، مثل العمليات البيروقراطية والموارد المحدودة والحاجة إلى الالتزام بالمتطلبات التنظيمية.

ستدرس الورقة البحثية أيضاً تأثير خدمة المراجعين على رضا الجمهور والثقة في المؤسسات الحكومية. وسوف يستكشف كيف يمكن لتجارب المراجعين الإيجابية أن تعزز صورة المؤسسات الحكومية وتعزز مشاركة ومشاركة أكبر من الجمهور .

بشكل عام ، الغرض من كتابة ورقة بحثية حول خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية هو تقديم رؤى وتوصيات يمكن أن تساعد في تحسين جودة تقديم الخدمة وبناء علاقات أفضل بين الحكومة والجمهور .

المقدمة:

يُعتبر إدخال خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية خطوة حاسمة نحو تحسين تقديم الخدمات العامة. تاريخياً ، كان يُنظر إلى المؤسسات الحكومية على أنها بيروقراطية وبطيئة وغير فعالة في خدمة المواطنين. ومع ذلك ، مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وتغير التوقعات المجتمعية ، يتوقع المواطنون من المؤسسات الحكومية تقديم خدمات عالية الجودة تستجيب لاحتياجاتهم.

تتضمن خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية تنفيذ السياسات والعمليات والإجراءات التي تركز على تلبية احتياجات وتوقعات المواطنين. وهذا يشمل توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب ، والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى بكفاءة ، وتقديم الخدمات بطريقة مهذبة ومحترمة.

إدخال خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية له فوائد عديدة. أولاً ، يعمل على تحسين جودة الخدمات العامة من خلال التركيز على تقديم الخدمات التي تركز على المواطن. ثانياً ، يعزز الشفافية والمساءلة من خلال تزويد المواطنين بالمعلومات حول الخدمات والعمليات الحكومية. ثالثاً ، يعزز مشاركة المواطنين من خلال تشجيع التعليقات والمداخلات من المواطنين.

لتقديم خدمة المراجعين بشكل فعال في المؤسسات الحكومية ، من الضروري وضع معايير وإرشادات واضحة لتقديم الخدمة ، وتدريب الموظفين على مبادئ وممارسات خدمة المراجعين ، وتنفيذ آليات لقياس وتقييم أداء تقديم الخدمة. بشكل عام ، يعد إدخال خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية أمراً بالغ الأهمية لتحسين رضا المواطنين وثقتهم في الحكومة.

الأهمية:

تعتبر خدمة المراجعين جانباً أساسياً من جوانب أي مؤسسة ، بما في ذلك المؤسسات الحكومية. في عالم اليوم ، حيث يتوفر للعملاء مجموعة متنوعة من الخيارات ، يمكن أن تكون خدمة المراجعين الجيدة هي العامل الحاسم فيما إذا كانوا سيستمرون في استخدام خدمة معينة أم لا. لذلك ، من الأهمية بمكان أن تقدم المؤسسات الحكومية خدمة عملاء ممتازة لتحسين رضا المراجعين ومشاركتهم وولائهم.

أحد الأسباب الرئيسية التي تجعل خدمة المراجعين ضرورية في المؤسسات الحكومية هو أن هذه المؤسسات تخدم المواطنين الذين هم أيضاً دافعوا الضرائب. يتوقع هؤلاء المواطنون خدمات كفؤة وفعالة من الحكومة ، وعندما لا

يصلون عليها يؤدي ذلك إلى الإحباط وعدم الرضا وحتى الاستياء. يمكن أن يساعد تقديم خدمة عملاء ممتازة في بناء الثقة بين الحكومة والمواطنين الذين تخدمهم ، وتعزيز سمعة المؤسسة ونجاحها بشكل عام.

سبب آخر يجعل خدمة المراجعين مهمة في المؤسسات الحكومية هو أنها تساعد على ضمان معاملة جميع المواطنين على قدم المساواة وإنصاف. تتحمل المؤسسات الحكومية مسؤولية توفير الوصول إلى الخدمات لجميع المواطنين ، بغض النظر عن خلفيتهم أو وضعهم الاجتماعي والاقتصادي. من خلال تقديم خدمة عملاء عالية الجودة ، يمكن للمؤسسات الحكومية أن تضمن حصول جميع المواطنين على نفس المستوى من الاهتمام والدعم والمساعدة عندما يحتاجون إليها.

علاوة على ذلك ، يمكن أن تساعد خدمة المراجعين الجيدة المؤسسات الحكومية على جمع آراء قيمة من المواطنين ، والتي يمكن استخدامها لتحسين الخدمات وتحديد المجالات التي تتطلب الاهتمام. يمكن أن تساعد ردود الفعل من المواطنين المؤسسات الحكومية على أن تصبح أكثر استجابة وكفاءة وفعالية في تقديم الخدمات ، مما يضمن أن تظل ذات صلة وتلبي احتياجات المواطنين.

تعتبر خدمة المراجعين ضرورية في المؤسسات الحكومية ، ويمكن أن تساعد في تحسين رضا المراجعين ومشاركتهم وولائهم. من خلال توفير خدمة عملاء عالية الجودة ، يمكن للمؤسسات الحكومية بناء الثقة وضمان المعاملة المتساوية وجمع التعليقات القيمة من المواطنين لتحسين تقديم الخدمات. لذلك ، يجب على المؤسسات الحكومية الاستثمار في تدريب وموارد خدمة المراجعين لتقديم أفضل الخدمات الممكنة للمواطنين.

المتن:

تشير خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية إلى تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين وغيرهم من المراجعين الذين يتعاملون مع الجهات الحكومية. الهدف من خدمة المراجعين الجيدة في الحكومة هو تحسين نوعية الحياة للمواطنين من خلال تزويدهم بسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات الفعالة والدعم الشخصي.

يمكن أن تساعد خدمة المراجعين الفعالة في الحكومة في بناء الثقة بين المواطنين وحكومتهم ، وتحسين نوعية الحياة العامة للمواطنين ، وتعزيز الشعور بالمجتمع والتعاون.

نشرح بعض من المعايير المهمة في خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

تعتبر معايير وإرشادات خدمة المراجعين ضرورية لأي مؤسسة تهدف إلى تقديم خدمة عالية الجودة لعملائها.

بالنسبة للمؤسسات الحكومية ، مثل الهيئات والإدارات الحكومية ، يعد تقديم خدمة عملاء ممتازة أمرًا ضروريًا في الوفاء بمهمتها المتمثلة في خدمة الجمهور. فيما يلي بعض معايير وإرشادات خدمة المراجعين التي يجب على المؤسسات الحكومية الالتزام بها:

إمكانية الوصول: يجب أن تضمن المؤسسات الحكومية أن خدماتها متاحة للجميع ، بغض النظر عن قدراتهم أو لغتهم أو خلفيتهم الثقافية. يجب أن يكون لديهم سياسات وإجراءات واضحة قائمة لتسهيل الوصول إلى الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة ، بما في ذلك توفير التقنيات المساعدة و مترجمي لغة الإشارة.

حسن التوقيت: يتوقع المراجعين خدمة سريعة وفعالة من المؤسسات الحكومية. يجب أن يكون لدى الحكومة جداول زمنية واضحة ومعقولة للرد على استفسارات المراجعين وتقديم الخدمات. يجب إبلاغ المراجعين بأي تأخير وتزويدهم بتحديثات منتظمة حول التقدم المحرز في طلباتهم.

الاحتراف: يجب على المؤسسات الحكومية الحفاظ على مستويات عالية من الاحتراف في تعاملها مع المراجعين. يتضمن ذلك أن تكون مهذبًا ومحترمًا ومهذبًا في جميع الأوقات. يجب أن يكون الموظفون على دراية بخدماتهم وأن يكونوا قادرين على تقديم معلومات دقيقة للعملاء.

الشفافية: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية شفافة في تعاملها مع المراجعين. يتضمن ذلك توفير معلومات واضحة وموجزة حول خدماتهم وعملياتهم وإجراءاتهم. كما يجب إبلاغ المراجعين بحقوقهم ومسؤولياتهم عند التعامل مع المؤسسات الحكومية.

التغذية الراجعة: يجب على المؤسسات الحكومية تشجيع تقديم الملاحظات من عملائها واستخدامها لتحسين خدماتها. يجب أن تكون آليات التعليقات سهلة الاستخدام ومتاحة للجميع. يجب على المؤسسات الحكومية أيضًا تزويد المراجعين بتحديثات منتظمة حول كيفية استخدام ملاحظاتهم لتحسين خدماتهم.

المساءلة: يجب أن تكون المؤسسات الحكومية مسؤولة عن أفعالها وقراراتها. يجب أن يكون لديهم سياسات وإجراءات واضحة مطبقة للتعامل مع الشكاوى والنزاعات. يجب أن يتمتع المراجعين أيضًا بإمكانية الوصول إلى عمليات المراجعة والاستئناف المستقلة.

التحسين المستمر: على المؤسسات الحكومية أن تسعى باستمرار لتحسين خدماتها. يجب عليهم مراجعة عملياتهم وإجراءاتهم بانتظام لتحديد مجالات التحسين. يتضمن ذلك استخدام ملاحظات المراجعين ومؤشرات الأداء الأخرى لقياس نجاحهم في تلبية احتياجات المراجعين.

تلعب المؤسسات الحكومية دورًا حاسمًا في خدمة الجمهور ، وتقديم خدمة عملاء ممتازة أمر أساسي في تحقيق هذا التفويض. من خلال الالتزام بمعايير وإرشادات خدمة المراجعين هذه ، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين تقديم خدماتها وبناء الثقة مع عملائها. في النهاية ، سيؤدي ذلك إلى المزيد من المراجعين الراضين وحكومة أكثر كفاءة وفعالية.

أفضل الممارسات لخدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

تعتبر خدمة المراجعين جانبًا مهمًا في أي مؤسسة ، وتصبح أكثر أهمية عندما يتعلق الأمر بالمؤسسات الحكومية. المؤسسات الحكومية مسؤولة عن خدمة الجمهور وتلبية احتياجاته ، الأمر الذي يتطلب مستوى عاليًا من خدمة المراجعين. في هذا المقال ، سنناقش أفضل الممارسات لخدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية.

أول أفضل الممارسات هي إعطاء الأولوية لرضا المراجعين. يجب أن تركز المؤسسات الحكومية على تقديم خدمة عملاء متميزة تلبي احتياجات عملائها. يجب أن يكون الهدف من خدمة المراجعين هو جعل التجربة إيجابية قدر الإمكان للعميل. يمكن تحقيق ذلك من خلال تدريب الموظفين ليكونوا منتبهين ومهذبين ومتجاوبين مع احتياجات المراجعين.

ثاني أفضل الممارسات هو تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب. غالبًا ما يتعامل المراجعين مع المؤسسات الحكومية بأسئلة معقدة أو قضايا تتطلب معلومات مفصلة. يجب تزويد موظفي الحكومة بالموارد والمعرفة اللازمة لتقديم معلومات دقيقة في الوقت المناسب. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير تدريب منتظم للموظفين والتأكد من وصولهم إلى أحدث المعلومات.

ثالث أفضل ممارسة هي استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة المراجعين. يمكن للمؤسسات الحكومية استخدام التكنولوجيا لتبسيط عمليات خدمة المراجعين ، مثل بوابات الإنترنت لتقديم الطلبات أو تتبع حالة الطلبات. لا يؤدي ذلك إلى تحسين كفاءة خدمة المراجعين فحسب ، بل يجعلها أيضًا أكثر ملاءمة للعملاء الذين قد لا يملكون الوقت أو الموارد لزيارة المؤسسة شخصيًا.

رابع أفضل ممارسة هي أن تكون شفافة وخاضعة للمساءلة. يجب أن تكون المؤسسات الحكومية منفتحة بشأن عملياتها وإجراءاتها ، ويجب أن يكون المراجعين قادرين على الوصول بسهولة إلى المعلومات حول تفاعلاتهم مع المؤسسة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إتاحة المعلومات بسهولة على موقع المؤسسة على الويب ، وتقديم تحديثات منتظمة عن حالة الطلبات ، والتماس التعليقات من المراجعين.

خامس أفضل ممارسة هي تمكين الموظفين من تقديم خدمة عملاء ممتازة. يجب على المؤسسات الحكومية تشجيع الموظفين على تولي مسؤولية التعامل مع المراجعين والذهاب إلى أبعد من ذلك لتلبية احتياجات المراجعين. يمكن تحقيق ذلك من خلال تقدير ومكافأة الموظفين الذين يقدمون خدمة عملاء استثنائية ، وتقديم ملاحظات وتدريب منتظمين ، وخلق بيئة عمل إيجابية تقدر خدمة المراجعين.

فإن تقديم خدمة عملاء ممتازة أمر ضروري للمؤسسات الحكومية. إن إعطاء الأولوية لرضا المراجعين ، وتقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب ، واستخدام التكنولوجيا ، والشفافية والمساءلة ، وتمكين الموظفين ، كلها أفضل الممارسات لتقديم خدمة عملاء استثنائية. من خلال تنفيذ هذه الممارسات ، يمكن للمؤسسات الحكومية بناء الثقة مع عملائها ، وتحسين سمعتها ، والوفاء في نهاية المطاف بمهمتها المتمثلة في خدمة الجمهور.

استراتيجيات تحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

خدمة المراجعين أساسية في المؤسسات الحكومية ، تمامًا كما هي في القطاع الخاص. يعتمد المواطنون على المؤسسات الحكومية في مختلف الخدمات ، بما في ذلك الرعاية الصحية والتعليم والأمن والرعاية الاجتماعية. لذلك ، من الضروري أن تقوم المؤسسات الحكومية بتحسين استراتيجيات خدمة المراجعين لديها لتلبية توقعات المواطنين.

تتمثل إحدى استراتيجيات تحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية في تطوير ثقافة خدمة المراجعين. يتضمن ذلك تدريب الموظفين وتثقيفهم حول أهمية خدمة المراجعين وكيفية تقديم خدمة عملاء ممتازة. يجب تدريب الموظفين على مهارات الاتصال وحل المشكلات وتقنيات حل النزاعات. سيساعدهم ذلك على التفاعل مع المواطنين بطريقة ودية ومهنية ، مما يخلق انطباعًا إيجابيًا عن المؤسسة.

هناك إستراتيجية أخرى تتمثل في استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة المراجعين. يمكن استخدام بوابات الإنترنت وتطبيقات الأجهزة المحمولة لتزويد المواطنين بالمعلومات والوصول إلى الخدمات. يمكن للمواطنين الوصول إلى معلومات حول خدماتهم ، مثل التطبيقات وتحديثات الحالة والمدفوعات. سيؤدي ذلك إلى القضاء على حاجة المواطنين للوقوف في طوابير طويلة ، وبالتالي توفير الوقت وتحسين تقديم الخدمات.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين خدمة المراجعين من خلال تبسيط عملياتها. يجد العديد من المواطنين أن العمليات الحكومية معقدة وبيروقراطية. يجب على المؤسسات تبسيط عملياتها ، وجعلها أكثر سهولة في الوصول إليها وسهولة استخدامها. سيؤدي ذلك إلى تقليل الوقت والموارد المطلوبة للوصول إلى الخدمات ، مما يجعلها أكثر ملاءمة للمواطنين.

يجب على المؤسسات الحكومية أيضًا إعطاء الأولوية لملاحظات المواطنين. يجب وضع آليات التغذية الراجعة للسماح للمواطنين بتقديم ملاحظات حول جودة الخدمات المقدمة. سيساعد هذا المؤسسات على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين تقديم الخدمات.

أخيرًا ، يجب على المؤسسات الحكومية الاستثمار في تحفيز الموظفين ورضاهم. من المرجح أن يقدم الموظفون السعداء خدمة عملاء ممتازة. يجب أن توفر المؤسسات لموظفيها فرصًا للنمو والتطور ، وأجور مناسبة ، وبيئة عمل مواتية. سيؤدي ذلك إلى تحسين رضا الموظفين ، مما يؤدي إلى تحسين خدمة المراجعين.

تعتبر خدمة المراجعين أمرًا بالغ الأهمية في المؤسسات الحكومية. يمكن استخدام الاستراتيجيات الموضحة أعلاه لتحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. إن تطوير ثقافة خدمة المراجعين ، واستخدام التكنولوجيا ، وتبسيط العمليات ، وإعطاء الأولوية لملاحظات المواطنين ، والاستثمار في تحفيز الموظفين ورضاهم هي من الاستراتيجيات الأساسية التي يجب على المؤسسات تحديد أولوياتها لتعزيز تقديم خدمة المراجعين. لن تؤدي هذه الاستراتيجيات إلى تحسين تقديم الخدمات فحسب ، بل ستعزز أيضًا رضا المواطنين وثقتهم في المؤسسات الحكومية.

أدوات وتقنيات لتعزيز خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

تعتبر خدمة المراجعين جانبًا أساسيًا من جوانب أي مؤسسة ، بما في ذلك المؤسسات الحكومية. تحدد جودة خدمة المراجعين مستوى رضا المراجعين عن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات. في السنوات الأخيرة ، أثرت التطورات التكنولوجية بشكل كبير على توفير خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. هناك العديد من الأدوات والتقنيات التي يمكن للمؤسسات الحكومية استخدامها لتحسين خدمة المراجعين ، بما في ذلك المنصات عبر الإنترنت ، وتطبيقات الهاتف المحمول ، وروبوتات الدردشة ، ووسائل التواصل الاجتماعي.

أصبحت المنصات الإلكترونية مثل المواقع الإلكترونية والبوابات جزءًا لا يتجزأ من استراتيجية خدمة المراجعين للمؤسسات الحكومية. تتيح هذه المنصات للعملاء الوصول إلى الخدمات والمعلومات في الوقت الذي يناسبهم ، بغض النظر عن موقعهم. باستخدام المنصات عبر الإنترنت ، يمكن للعملاء الوصول إلى العديد من الخدمات ، بما في ذلك المدفوعات عبر الإنترنت وطلبات الخدمة وتقديم الشكاوى ، دون زيارة المكاتب الحكومية فعليًا. علاوة على ذلك ،

توفر هذه المنصات للعملاء تحديثات وإشعارات في الوقت الفعلي حول تقدم طلباتهم ، مما يعزز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.

تطبيقات الهاتف المحمول هي أداة أخرى يمكن للمؤسسات الحكومية استخدامها لتعزيز خدمة المراجعين. تم تصميم هذه التطبيقات للعمل على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ، وتوفر للعملاء واجهة مريحة وسهلة الاستخدام للوصول إلى الخدمات الحكومية. باستخدام تطبيقات الهاتف المحمول ، يمكن للعملاء الوصول إلى مجموعة من الخدمات ، بما في ذلك التقدم للحصول على تصاريح ودفع الفواتير وتتبع طلباتهم. تعمل تطبيقات الهاتف المحمول أيضًا على تمكين المؤسسات من جمع البيانات والتعليقات من المراجعين ، والتي يمكن استخدامها لتحسين جودة الخدمات.

روبوتات الدردشة هي تقنية أخرى يمكن للمؤسسات الحكومية استخدامها لتحسين خدمة المراجعين. هذه هي برامج الكمبيوتر التي تحاكي المحادثة مع المستخدمين البشريين ، وتقدم ردودًا آلية على الاستفسارات الشائعة. يمكن استخدام Chatbots لتزويد المراجعين بدعم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ، والإجابة على أسئلتهم ، وتقديم التوجيه بشأن طلبات الخدمة. علاوة على ذلك ، يمكن برمجة روبوتات المحادثة لتقديم استجابات مخصصة ، مما يجعل تجربة العميل أكثر تفاعلاً وتفاعلاً.

كما أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أداة مهمة لتعزيز خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. تسمح منصات الوسائط الاجتماعية مثل Twitter و Facebook و Instagram للمؤسسات بالتفاعل مع المراجعين والرد على استفساراتهم وتقديم تحديثات حول تقديم الخدمة. توفر وسائل التواصل الاجتماعي أيضًا للمؤسسات فرصة لجمع التعليقات من المراجعين واستخدامها لتحسين جودة الخدمات.

يعد استخدام الأدوات والتقنيات أمرًا ضروريًا لتعزيز خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. توفر المنصات عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف وروبوتات المحادثة ووسائل التواصل الاجتماعي للمؤسسات الوسائل اللازمة لتقديم خدمات فعالة وفعالة للعملاء. تمكن هذه الأدوات المؤسسات أيضًا من جمع التعليقات من المراجعين ، والتي يمكن استخدامها لتحسين تقديم الخدمة. على هذا النحو ، يجب على المؤسسات الحكومية تبني هذه التقنيات لتعزيز خدمة المراجعين وتحسين تجربة المراجعين بشكل عام.

أهمية برامج التدريب والتطوير لموظفي المؤسسة الحكومية في خدمة المراجعين

في عالم اليوم التنافسي ، أصبح تقديم خدمة عملاء ممتازة جانبًا أساسيًا في كل عمل ، بما في ذلك المؤسسات الحكومية. في هذا السياق ، من الأهمية بمكان أن تستثمر المؤسسات الحكومية في برامج التدريب والتطوير لموظفيها

في خدمة المراجعين. يمكن أن تساعد هذه البرامج الموظفين على اكتساب المهارات والمعرفة المطلوبة لتقديم خدمة عملاء استثنائية ، والتي يمكن أن تؤدي إلى زيادة رضا المراجعين والثقة في المؤسسة.

أولاً ، يمكن أن تساعد برامج التدريب والتطوير الموظفين على فهم أهمية خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. يمكن للبرامج تثقيف الموظفين حول دور خدمة المراجعين في بناء الثقة والمصداقية مع المواطنين. يمكنهم تعلم كيفية التواصل بفعالية وحل النزاعات والتعامل مع المراجعين الصعبين. يمكن للموظفين أيضًا التعرف على أفضل الممارسات في خدمة المراجعين ، مثل الاستجابة والاحترام والتعاطف مع المراجعين.

ثانيًا ، يمكن لبرامج التدريب والتطوير تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمة عملاء عالية الجودة. يمكن أن تشمل البرامج تدريبًا على مواضيع مختلفة مثل مهارات الاتصال وحل النزاعات وحل المشكلات والحساسية الثقافية. يمكن للموظفين أيضًا التعرف على قنوات الاتصال المختلفة التي تقدمها المؤسسة ، مثل البريد الإلكتروني أو الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي ، وكيفية التعامل معها بشكل مناسب.

ثالثًا ، يمكن لبرامج التدريب والتطوير تحسين الأداء العام للمؤسسة. عندما يتم تدريب الموظفين وتزويدهم بالمهارات والمعرفة لتقديم خدمة عملاء استثنائية ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة رضا المراجعين وولائهم والاحتفاظ بهم. وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى تناقل الحديث بشكل إيجابي ، والذي يمكن أن يجذب المزيد من المراجعين إلى المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك ، عندما يكون الموظفون راضين عن وظيفتهم ويشعرون أنهم يحدثون فرقًا ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الحافز والإنتاجية ، مما قد يفيد المؤسسة ككل.

تعتبر برامج التدريب والتطوير ضرورية للمؤسسات الحكومية لتقديم خدمة عملاء استثنائية لمواطنيها. من خلال الاستثمار في هذه البرامج ، يمكن للمؤسسات الحكومية تزويد موظفيها بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمة عملاء عالية الجودة ، والتي يمكن أن تؤدي إلى زيادة رضا المراجعين وثقتهم وولائهم. في النهاية ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تأثير إيجابي على الأداء العام للمؤسسة وسمعتها.

قياس وتقييم رضا المتعاملين في المؤسسات الحكومية

يعد قياس وتقييم رضا المراجعين جانبًا أساسيًا من جوانب تقديم خدمات عالية الجودة للجمهور ، وهذا لا ينطبق فقط على الشركات الخاصة ولكن أيضًا على المؤسسات الحكومية. تقع على عاتق المؤسسات الحكومية مسؤولية خدمة مواطنيها وتقديم الخدمات التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم. لذلك ، يعد قياس وتقييم رضا المراجعين أمرًا بالغ الأهمية لضمان تقديم المؤسسات الحكومية للخدمات التي تلبي توقعات عملائها.

يمكن قياس رضا المراجعين في المؤسسات الحكومية من خلال طرق مختلفة ، بما في ذلك الاستطلاعات ونماذج التغذية الراجعة وصناديق الاقتراحات. تتيح هذه الأساليب للمؤسسات الحكومية جمع البيانات من عملائها وتقييم مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة. يمكن بعد ذلك استخدام البيانات التي تم جمعها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير استراتيجيات لتعزيز رضا المراجعين.

من الجوانب الحاسمة لقياس رضا المراجعين في المؤسسات الحكومية تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المراجعين. يمكن أن تشمل هذه العوامل جودة الخدمات المقدمة ، ومستوى استجابة المؤسسات الحكومية ، وحسن توقيت تقديم الخدمة ، وفعالية الاتصال. يمكن أن يساعد فهم هذه العوامل المؤسسات الحكومية على تطوير استراتيجيات تلبي الاحتياجات والتوقعات المحددة لعملائها.

بمجرد تحديد العوامل التي تؤثر على رضا المراجعين ، يمكن للمؤسسات الحكومية تطوير مؤشرات أداء لقياس مستوى رضا المراجعين. يمكن استخدام مؤشرات الأداء هذه لمراقبة وتقييم فعالية تقديم الخدمة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. يمكن للمؤسسات الحكومية أيضًا استخدام هذه المؤشرات لقياس أدائها مقارنة بالمؤسسات المماثلة الأخرى وتحديد أفضل الممارسات التي يمكن اعتمادها لتعزيز رضا المراجعين.

عند تقييم رضا المراجعين ، تحتاج المؤسسات الحكومية إلى التأكد من أن البيانات التي تم جمعها دقيقة وموثوقة وصحيحة. يمكن تحقيق ذلك باستخدام أدوات المسح الموحدة وتقنيات أخذ العينات السليمة علميًا. يجب أيضًا تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتأكد من أن النتائج هادفة وموثوقة.

يعد قياس وتقييم رضا المراجعين أمرًا بالغ الأهمية لنجاح المؤسسات الحكومية. من خلال فهم العوامل التي تؤثر على رضا المراجعين ، وتطوير مؤشرات الأداء ، وجمع بيانات دقيقة وموثوقة ، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين خدماتها وتلبية احتياجات وتوقعات عملائها. سيؤدي ذلك إلى زيادة الثقة في المؤسسات الحكومية وتعزيز نوعية الحياة في نهاية المطاف للمواطنين الذين تخدمهم.

التعامل مع المراجعين الصعبة والشكاوى في المؤسسات الحكومية

تقدم المؤسسات الحكومية خدمات أساسية للجمهور ، ولكن التعامل مع المراجعين الصعبين والشكاوى قد يكون أمرًا صعبًا. سواء أكان مواطنًا محبطًا من عملية ما ، أو عميلًا تلقى خدمة غير مرضية ، أو شخصًا لديه مشكلة معقدة تتطلب اهتمامًا كبيرًا ، يجب أن يكون موظفو الحكومة مجهزين للتعامل مع المواقف الصعبة بالتعاطف والاحتراف. في هذا المقال ، سوف نستكشف بعض الاستراتيجيات للتعامل مع المراجعين الصعبين والشكاوى في المؤسسات الحكومية.

الخطوة الأولى في التعامل مع المراجعين الصعبين هي الاستماع بعناية لمخاوفهم. وهذا يتطلب الاستماع الفعال إلى ما يقولونه ، والتعاطف مع موقفهم ، والتحقق من مشاعرهم. من خلال الاعتراف بإحباطات العميل والتعاطف معهم ، يمكن للموظف الحكومي المساعدة في نزع فتيل الموقف وإثبات أنه ملتزم بإيجاد حل. من الضروري التحلي بالصبر وتجنب مقاطعة العميل ، مما يسمح له بالتعبير عن مخاوفه بشكل كامل.

الخطوة الثانية هي تقديم معلومات واضحة ودقيقة. غالبًا ما تتعامل المؤسسات الحكومية مع اللوائح والسياسات والإجراءات المعقدة ، والتي قد تكون صعبة التنقل. تقع على عاتق الموظف مسؤولية تقديم معلومات دقيقة وشرح العملية أو المتطلبات بطريقة يمكن للعميل فهمها. هذا يساعد على تجنب سوء الفهم ويقلل من احتمالية المزيد من الشكاوى.

الخطوة الثالثة هي أن تظل هادئًا ومهنيًا ، حتى لو أصبح العميل غاضبًا أو عدوانيًا. من الضروري تجنب أخذ سلوك العميل على محمل شخصي والحفاظ على سلوك محترم. من خلال القيام بذلك ، يمكن للموظف المساعدة في تهدئة الموقف وتجنب أي مواجهة أخرى.

هناك إستراتيجية أخرى للتعامل مع المراجعين الصعبين وهي أن تكون استباقيًا في معالجة مخاوفهم. يتضمن ذلك تحديد المشكلات المحتملة قبل أن تصبح شكاوى واتخاذ خطوات لحلها. من خلال كونها استباقية ، يمكن للمؤسسات الحكومية إثبات التزامها بخدمة المراجعين الممتازة ومنع الشكاوى في المستقبل.

أخيرًا ، من الضروري المتابعة مع العميل بعد حل الشكوى. وهذا يدل على أن المؤسسة الحكومية تقدر ملاحظات المراجعين وتلتزم بالتحسين المستمر. كما يوفر فرصة لتعزيز الحل ومعالجة أي مخاوف عالقة قد تكون لدى العميل.

في الختام ، يعتبر التعامل مع المراجعين الصعبين والشكاوي جزءًا ضروريًا من العمل في المؤسسات الحكومية. من خلال الاستماع بعناية ، وتقديم معلومات واضحة ، والبقاء هادئًا ومهنيًا ، والاستباقية ، والمتابعة ، يمكن لموظفي الحكومة معالجة الشكاوى بشكل فعال وتقديم خدمة عملاء ممتازة. من خلال القيام بذلك ، يمكنهم المساعدة في بناء الثقة في المؤسسة الحكومية وتعزيز تصور الجمهور لخدماتها.

بناء ثقافة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية

تلعب المؤسسات الحكومية دورًا حاسمًا في المجتمع ، حيث تقدم الخدمات الأساسية للمواطنين. تعتبر خدمة المراجعين جزءًا لا يتجزأ من أي مؤسسة ناجحة ، ولكن للأسف ، غالبًا ما يتم تجاهلها في الوكالات الحكومية. ومع

ذلك ، فإن بناء ثقافة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية يمكن أن يؤدي إلى العديد من الفوائد ، بما في ذلك زيادة الثقة في الحكومة ، وتحسين الكفاءة ، وتعزيز رضا المواطنين.

لبناء ثقافة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية ، لا بد من اتخاذ عدة خطوات. أولاً ، من الضروري تحديد معنى خدمة المراجعين الممتازة في سياق المؤسسة. يجب أن يشمل هذا التعريف أهداف المؤسسة ، واحتياجات وتوقعات المواطنين ، والقيم التي توجه المنظمة. من خلال الفهم الواضح لما تعنيه خدمة المراجعين الممتازة ، يمكن للموظفين البدء في دمجها في عملهم اليومي.

يعد التدريب والتطوير أيضًا عنصرين حاسمين في بناء ثقافة خدمة المراجعين. يجب على المؤسسات الحكومية تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتقديم خدمة ممتازة. يجب أن يشمل التدريب مهارات الاتصال وحل النزاعات والتعاطف والاستماع الفعال. من الضروري أيضًا توفير فرص التطوير المستمر للحفاظ على مشاركة الموظفين وتحفيزهم.

العامل الرئيسي الآخر في بناء ثقافة خدمة المراجعين هو القيادة. يجب على القادة في المؤسسات الحكومية نغمة المنظمة من خلال نمذجة سلوكيات خدمة المراجعين الممتازة. يجب عليهم أيضًا توصيل أهمية خدمة المراجعين للموظفين وتقديم الدعم والموارد لمساعدتهم على تقديم أفضل خدمة ممكنة.

تعتبر التعليقات والتقييمات أيضًا من العوامل الحاسمة في بناء ثقافة خدمة المراجعين. يجب على المؤسسات الحكومية جمع الملاحظات من المواطنين بانتظام لتحديد مجالات التحسين. يجب عليهم أيضًا تقييم أداء الموظف وتقديم ملاحظات لمساعدة الموظفين على تحسين مهارات خدمة المراجعين لديهم.

أخيرًا ، يمكن أن تلعب التكنولوجيا دورًا مهمًا في بناء ثقافة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. يمكن استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات وتقليل أوقات الانتظار وتحسين التواصل مع المواطنين. على سبيل المثال ، يمكن استخدام بوابات الإنترنت لتزويد المواطنين بوصول سريع وسهل إلى المعلومات والخدمات ، بينما يمكن استخدام روبوتات المحادثة للإجابة على الأسئلة الشائعة وتقليل أوقات الانتظار للدعم عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.

لذلك فإن بناء ثقافة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية أمر بالغ الأهمية لتحسين رضا المواطنين وزيادة الكفاءة وتعزيز الثقة في الحكومة. لتحقيق ذلك ، يجب على المؤسسات تحديد ما تعنيه خدمة المراجعين الممتازة ، وتوفير فرص التدريب والتطوير ، وتحديد أولويات القيادة ، وجمع التعليقات ، والاستفادة من التكنولوجيا ، وتقييم أدائها وتحسينه باستمرار. من خلال إعطاء الأولوية لخدمة المراجعين ، يمكن للمؤسسات الحكومية إنشاء حكومة أكثر استجابة وكفاءة ومتمحورة حول المواطن.

التحديات:

يمكن أن تكون خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية صعبة بسبب عدة عوامل:

موارد محدودة: غالبًا ما تعمل المؤسسات الحكومية بميزانيات محدودة ، مما قد يؤثر على الموارد المتاحة لخدمة المراجعين. يمكن أن يؤدي ذلك إلى فترات انتظار طويلة وتوافر محدود للموظفين ومحدودية الوصول إلى التكنولوجيا.

اللوائح والإجراءات المعقدة: غالبًا ما تخضع المؤسسات الحكومية للوائح وإجراءات معقدة يصعب على المراجعين التنقل فيها. يمكن أن يؤدي هذا إلى الإحباط والارتباك والأخطاء التي يمكن أن تؤثر سلبًا على تجربة العميل.

الحواجز الثقافية واللغوية: غالبًا ما تخدم المؤسسات الحكومية مجموعة متنوعة من السكان بخلفيات ثقافية ولغوية مختلفة. يمكن أن يخلق هذا حواجز اتصال تجعل من الصعب على الموظفين تقديم خدمة عملاء فعالة.

تدريب الموظفين ودورهم: قد تشهد المؤسسات الحكومية معدل دوران مرتفع للموظفين ، مما قد يؤثر على جودة خدمة المراجعين. بالإضافة إلى ذلك ، قد لا يتم إعطاء الأولوية للتدريب على مهارات خدمة المراجعين ، مما يؤدي إلى موظفين غير مستعدين بشكل كافٍ للتعامل مع استفسارات المراجعين وقضاياهم.

مخاوف الأمان والخصوصية: تتحمل المؤسسات الحكومية مسؤولية حماية المعلومات الحساسة ، والتي يمكن أن تؤثر على تجربة خدمة المراجعين. يمكن أن تضيف التدابير الأمنية ، مثل التحقق من الهوية وحماية البيانات ، خطوات إضافية لعملية خدمة المراجعين ، والتي قد تكون محبطة للعملاء.

بشكل عام ، يتطلب تقديم خدمة عملاء فعالة في المؤسسات الحكومية التزامًا بالاستثمار في الموارد والتدريب والتكنولوجيا لتلبية احتياجات المراجعين المتنوعين أثناء التنقل في اللوائح والإجراءات المعقدة.

تطوير خدمة المراجعين:

تعتبر خدمة المراجعين جانبًا أساسيًا من جوانب أي مؤسسة ، بما في ذلك المؤسسات الحكومية. يمكن أن يساعد تحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية في تحسين ثقة الجمهور ورضاهم ، وتعزيز كفاءة الخدمات العامة ، وتعزيز الشفافية والمساءلة. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن من خلالها تطوير خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية:

إنشاء قنوات اتصال واضحة: على المؤسسات الحكومية إنشاء قنوات اتصال واضحة لتمكين الجمهور من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء مواقع ويب سهلة الاستخدام وحسابات على وسائل التواصل الاجتماعي وخطوط هاتفية ساخنة يعمل بها ممثلو خدمة عملاء يتمتعون بالمعرفة واللباقة.

تدريب الموظفين على خدمة المراجعين: يجب على المؤسسات الحكومية الاستثمار في تدريب موظفيها على خدمة المراجعين لتعزيز مهاراتهم ومعرفة في خدمة الجمهور. يمكن أن يشمل ذلك التدريب على الاستماع النشط وحل المشكلات وحل النزاعات والحساسية الثقافية.

استخدام التكنولوجيا لتحسين تقديم الخدمات: يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. يمكن أن يشمل ذلك استخدام روبوتات المحادثة والمساعدين الافتراضيين والبوابات عبر الإنترنت لتمكين الجمهور من الوصول إلى المعلومات والخدمات بسهولة وبسرعة.

تطوير آليات ملاحظات المراجعين: يجب على المؤسسات الحكومية تطوير آليات ملاحظات المراجعين لتمكين الجمهور من تقديم ملاحظات حول جودة الخدمات المتلقاة. يمكن أن يشمل ذلك استخدام الاستطلاعات عبر الإنترنت وصناديق الاقتراحات والخطوط الساخنة للشكاوى.

وضع معايير الخدمة وقياس الأداء: على المؤسسات الحكومية وضع معايير خدمة واضحة وقياس أدائها مقابل هذه المعايير. يمكن أن يساعد ذلك في تحديد مجالات التحسين وتمكين المؤسسة من اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة.

تشجيع ثقافة تتمحور حول العميل: يجب على المؤسسات الحكومية تشجيع ثقافة تتمحور حول العميل بين موظفيها لضمان أن تكون احتياجات الجمهور في طليعة تقديم الخدمات. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء حوافز للموظفين الذين يقدمون خدمة عملاء ممتازة وتقدير ومكافأة الموظفين الذين يذهبون إلى أبعد الحدود لخدمة الجمهور.

يعد تطوير خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية أمراً بالغ الأهمية لتحسين جودة الخدمات العامة وتعزيز ثقة الجمهور ورضاهم. من خلال تنفيذ الاستراتيجيات التي تمت مناقشتها أعلاه ، يمكن للمؤسسات الحكومية تحسين خدمة المراجعين وخلق صورة عامة أكثر إيجابية.

التوصيات و النتائج:

في السنوات الأخيرة ، أصبحت خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية ذات أهمية متزايدة. يتوقع المواطنون نفس المستوى من خدمة المراجعين من المؤسسات الحكومية التي يتلقونها من الشركات الخاصة. في هذا المقال سوف نقدم توصيات ونتائج خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية.

التوصيات:

تدريب الموظفين: من أهم التوصيات لتحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية توفير التدريب للموظفين. يجب تدريب الموظفين على كيفية التفاعل مع المراجعين ، وكيفية التعامل مع المواقف الصعبة ، وكيفية تقديم خدمة عملاء ممتازة.

تبسيط العمليات: يجب على المؤسسات الحكومية تبسيط العمليات لتقليل أوقات الانتظار وتسهيل وصول المراجعين إلى الخدمات. يمكن تحقيق ذلك من خلال رقمنة العمليات وتقديم الخدمات عبر الإنترنت وتقليل الأعمال الورقية.

استخدام التكنولوجيا: يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. على سبيل المثال ، يمكن استخدام روبوتات المحادثة لتوفير الدعم الفوري ، ويمكن أن تقلل أنظمة المواعيد عبر الإنترنت أوقات الانتظار ، ويمكن استخدام برنامج إدارة علاقات المراجعين (CRM) لتتبع التفاعلات مع المراجعين.

التواصل بشكل فعال: التواصل هو المفتاح لتقديم خدمة عملاء ممتازة. يجب على المؤسسات الحكومية التواصل بشكل واضح وسريع مع المراجعين ، وتقديم تحديثات عن حالة الطلبات والتطبيقات.

النتائج:

زيادة رضا المراجعين: من خلال تحسين خدمة المراجعين ، يمكن للمؤسسات الحكومية زيادة رضا المراجعين. من المرجح أن يثق المواطنون ويدعمون المؤسسات الحكومية التي تقدم خدمة عملاء ممتازة.

تحسين الكفاءة: يمكن أن يؤدي تبسيط العمليات واستخدام التكنولوجيا إلى تحسين الكفاءة وتقليل أوقات الانتظار وزيادة سرعة تقديم الخدمات.

توفير التكاليف: يمكن أن يؤدي تحسين خدمة المراجعين إلى توفير التكاليف للمؤسسات الحكومية. على سبيل المثال ، يمكن أن تقلل عمليات الرقمنة الأعمال الورقية والحاجة إلى التخزين المادي ، وتوفير المال على الإمدادات ومساحة التخزين.

سمعة أفضل: يمكن أن يؤدي تقديم خدمة عملاء ممتازة إلى تحسين سمعة المؤسسات الحكومية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الدعم من المواطنين وأصحاب المصلحة ، وهو ما يمكن أن يكون مهماً لتحقيق الأهداف التنظيمية.

في الختام ، فإن خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية أمر بالغ الأهمية لبناء الثقة وزيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف التنظيمية. باتباع التوصيات الموضحة في هذه المقالة ، يمكن للمؤسسات الحكومية تقديم خدمة عملاء ممتازة والتمتع بفوائد زيادة رضا المراجعين ، وتحسين الكفاءة ، وتوفير التكاليف ، والسمعة الأفضل.

المراجع:

مراجع وكتب خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية 500 كلمة

في السنوات الأخيرة ، ازداد الاعتراف بأهمية خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. من المتوقع أن تقدم المنظمات الحكومية ، مثل الشركات الخاصة ، خدمة عملاء عالية الجودة للجمهور الذي تخدمه. فيما يلي بعض المراجع والكتب التي يمكن أن تفيد في فهم وتحسين خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية:

"خدمة المراجعين في الحكومة: نموذج جديد للقرن الحادي والعشرين" بقلم ويليام د. إيجرز وجون أوليري. يبحث هذا الكتاب في كيفية قيام الحكومات في جميع أنحاء العالم بتحويل ممارسات خدمة المراجعين لديها لخدمة المواطنين بشكل أفضل. يقدم نصائح عملية ودراسات حالة للحكومات التي تسعى إلى تحسين خدمة المراجعين.

"إدارة خدمة المراجعين في القطاع العام" ديفيد دبليو يونغ. يقدم هذا الكتاب دليلاً شاملاً لإدارة خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. ويغطي موضوعات مثل إنشاء ثقافة تركز على المراجعين ، وقياس رضا المراجعين ، وتطوير سياسات وإجراءات خدمة المراجعين الفعالة.

"تحويل الخدمات العامة حسب التصميم: إعادة توجيه السياسات والمنظمات والخدمات حول الناس" بقلم سابين جنجنر وجان لويس ميسكا وأوليفر ستيكلي. يبحث هذا الكتاب في كيفية استخدام التفكير التصميمي لتحسين الخدمات العامة ، بما في ذلك خدمة المراجعين. يقدم دراسات حالة ونصائح عملية للمؤسسات الحكومية التي تسعى إلى استخدام التفكير التصميمي لتحسين ممارسات خدمة المراجعين.

"خدمة المراجعين في الحكم المحلي: التحديات والفرص" بقلم طارق محمد رضوان. يقدم هذا الكتاب لمحة عامة عن التحديات والفرص في تقديم خدمة المراجعين في الحكومة المحلية. ويغطي موضوعات مثل مشاركة المواطنين وتصميم الخدمة واستخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة المراجعين.

"خدمة المراجعين المتمحورة حول المواطن: الدروس المستفادة من البلديات" بقلم جيمس إتش سفارا. يقدم هذا الكتاب تحليلاً مفصلاً لخدمة المراجعين في الحكومات البلدية. يقدم دراسات حالة ونصائح عملية للبلديات التي تسعى إلى تحسين ممارسات خدمة المراجعين لديها.

"قوة الحوكمة المتمحورة حول المواطن: الإدارة العامة والتحرك نحو المواطنين وأصحاب المصلحة" بقلم ب. جاي بيترز وجون بيير. يبحث هذا الكتاب في التحول نحو الحوكمة المتمحورة حول المواطن في المؤسسات الحكومية ، بما في ذلك خدمة المراجعين. يقدم دراسات حالة ونصائح عملية للمنظمات الحكومية التي تسعى إلى تبني نهج أكثر تركيزاً على المواطن.

"خدمة المراجعين في الحكومة: تحسين تجربة الجمهور والموظفين" من قبل الأكاديمية الوطنية للإدارة العامة. يقدم هذا التقرير لمحة عامة عن أفضل الممارسات لخدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية. يقدم نصائح عملية للمؤسسات الحكومية التي تسعى إلى تحسين ممارسات خدمة المراجعين لديها.

في الختام ، تعتبر خدمة المراجعين في المؤسسات الحكومية جانباً مهماً من جوانب تقديم الخدمات العامة. توفر هذه المراجع والكتب رؤى ونصائح عملية للمؤسسات الحكومية التي تسعى إلى تحسين ممارسات خدمة المراجعين لديها. من خلال اعتماد نهج يركز على المراجعين ، يمكن للحكومات تحسين تجربة الجمهور والموظفين وبناء الثقة مع المواطنين الذين تخدمهم.

أهمية استخدام التكنولوجيا في إدارة المستودعات في البلديات

ماجد عبدالله ارشيد عكاليك

مأمور مستودع/ بلدية النسيم منطقته المشيرفه

المستخلص

يمكن أن يوفر استخدام التكنولوجيا في إدارة المستودعات في البلديات العديد من الفوائد ، حيث يمكن أن تساعد التكنولوجيا في أتمتة المهام المختلفة ، مثل إدارة المخزون ، وإنجاز الطلبات ، وتتبع الشحن ، والتي يمكن أن تساعد في تقليل الوقت والجهد اللازم لإدارة المستودع. هذا يمكن أن يؤدي إلى أوقات تحول أسرع ، وزيادة الإنتاجية ، وتقليل تكاليف العمالة، كما يمكن استخدام ماسحات الباركود، والأنظمة الآلية الأخرى ، يمكن لمديري المستودعات تتبع مستويات المخزون بدقة. يمكن أن توفر التكنولوجيا بيانات في الوقت الفعلي عن مستويات المخزون ، وجدول الشحن ، والمقاييس الرئيسية الأخرى ، مما يمنح مديري المستودعات رؤية أكبر في عملياتهم. يمكن أن يساعدهم ذلك في اتخاذ قرارات أفضل بشأن التوظيف وإدارة المخزون وغيرها من المجالات الحرجة، وتساعد التكنولوجيا في ضمان اتباع بروتوكولات السلامة ، مثل ارتداء معدات الحماية المناسبة ، وذلك باستخدام تقنيات الرفع الصحيحة ، وتجنب المناطق الخطرة. هذا يمكن أن يساعد في تقليل خطر الحوادث والإصابات في المستودع. بشكل عام ، يمكن أن يساعد استخدام التكنولوجيا في إدارة المستودعات في البلديات على تحسين الكفاءة والدقة والرؤية والسلامة وفعالية التكلفة. إنها أداة أساسية لإدارة المستودعات الحديثة ومواكبة مطالب صناعة الخدمات اللوجستية سريعة الحركة .

THE IMPORTANCE OF USING TECHNOLOGY IN MANAGING WAREHOUSES IN MUNICIPALITIES

By

Majid Abdullah Arshid Akalik

Warehouse Warehouse Officer / Al-Naseem Municipality, Al-Mushrifah District

Abstract

The use of technology in warehouse management in municipalities can provide many benefits, as technology can help automate various tasks, such as inventory management, order fulfillment, and shipment tracking, which can help reduce the time and effort required to manage a warehouse. This can lead to faster turnaround times, increased productivity, and reduced labor costs. Using barcode scanners and other automated systems, warehouse managers can accurately track inventory levels. The technology can provide real-time data on inventory levels, shipping schedules, and other key metrics, giving warehouse managers greater visibility into their operations. This can help them make better decisions about staffing, inventory management, and other critical areas. Technology helps ensure that safety protocols are being followed, such as wearing proper protective equipment, using correct lifting techniques, and avoiding dangerous areas. This can help reduce the risk of accidents and injuries in the warehouse. Overall, the use of technology in municipal warehouse management can improve efficiency, accuracy, visibility, safety, and cost-effectiveness. It is an essential

tool for managing modern warehouses and keeping up with the demands of today's fast-moving logistics industry.

المقدمة

يمكن أن يؤدي التكنولوجيا إلى تحسين كفاءة وفعالية إدارة المستودعات في البلديات. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق التكنولوجيا مثل المنصات الرقمية للمشتريات وأنظمة إدارة المخزون وأدوات الاتصال الإلكترونية. يمكن لهذه الأدوات أتمتة العمليات وتحسين دقة البيانات ووضوحها وتسهيل التعاون والتواصل عبر الإدارات والمجالس. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمشتريات الرقمية أيضاً زيادة الشفافية وتقليل التكاليف ودعم الامتثال للوائح.

أصبح التطور التقني المتسارع واقعاً معاشاً، وأصبح اقتصاد المنصات والتطبيقات الرقمية توجهاً اقتصادياً عصرياً يصعب تجاهله، بل من الضروري التكيف مع معطياته التي غزت مختلف مجالات الحياة، سواء من خلال الاستثمارات الواسعة في مجالات تكنولوجيا المعلومات وثورة الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، والمؤتمرات التفاعلية، وتكنولوجيا الهواتف الخلوية، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا الرقمية، أو من خلال التحولات الرقمية لإدارة المؤسسات في تقديم المنتجات والخدمات وتقييم فعاليتها، والتخلي عن كثير من الإجراءات والممارسات التقليدية، وفي إطار هذه البيئة الرقمية الحافلة بمشاهد متزايدة من تطبيقات التكنولوجيا الحديثة، وتوظيف أساليب الذكاء الاصطناعي، وميلاد فجر حقبة ذكاء المنظمات الرقمية المبنية على كل من العاملين والمتعاملين معها؛ فقد اندفع الجميع نحو تقبل التكيف والتعامل مع التكنولوجيات الرقمية والنظم والتطبيقات الذكية، والدخول سريعاً في حقبة غير مسبوقة في تاريخ البشرية، الأمر الذي يسهم في تحضر وتنوير أبعاد الحاضر، واستشراف آفاق المستقبل القريب والبعيد، والتخطيط للتعامل معه بكفاءة عالية.

كما يُجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية لتطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية والتكنولوجيا، ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة. أطلقت مبادرة الاستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية في العام (2001) برعاية

ملكية سامية، وقد حملت هذه الاستراتيجية أهدافاً وتوجهات متعلقة بالتحول نحو مجتمع المعرفة المتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تُشجع على التنافسية، وقد سعى الأردن إلى تحقيق وإنفاذ الرؤى الاستراتيجية من خلال استحداث منهجيات واقعية تشجع التحول لكل من المجتمع والاقتصاد والحكومة. إضافة إلى ذلك تابع برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجة عالية من رضى المتعاملين بها، ويسعى إلى تدعيم ونشر استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمة إلى المستفيدين، وتحسين رحلة المستخدم، كما عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية اللازمة لمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية (وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، 2022).

وفقاً للمادة (11) من نظام البلديات يطبق نظام اللوازم واشغال في البلديات والنظام المالي للبلديات المعمول بهما على المجلس على ان يمارس المجلس صلاحيات المجلس البلدي ويمارس الرئيس صلاحيات رئيس البلدية المنصوص عليها في النظامين المذكورين.

استجابة للرؤى الملكية السامية، و تنفيذاً للتوجهات الحكومية بتبني برنامج (التحول الإلكتروني/ أردن رقمي)، فقد اتخذت وزارة الادارة المحلية خطوات جدية للنهوض بالبلديات في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث نفذت الوزارة و بالتعاون مع عدد من الجهات الشريكة عدداً من المشاريع، و منها مشروع حوسبة الأنظمة الإدارية والمالية لدوائر والمؤسسات المستقلة التابعة لها، حيث تم اعداد لدراسة لتقييم الجاهزية الالكترونية لدوائر والمؤسسات المستقلة التابعة لها و تحديد الاحتياجات الفعلية للأنظمة التي تسهم في رفع كفاءة الأداء، وتفعيل نظام الرقابة المالية والادارية و ذلك بهدف توحيد الاجراءات وتوفير المال والجهد والوقت، وخلصت الدراسة الى ضرورة العمل على: تطوير نظام محوسب يهدف الى أتمتة الإجراءات المالية و الادارية في البلديات (وزارة الادارة المحلية، 2022).

بناء على ذلك، تم طرح فكرة شراء البرامج المصدريّة والتشغيلية من الشركة المالكة لتصبح ملكيتها لوزارة الادارة المحلية، واعداد خطة عمل ونظام تدريبي لنقل هذه البرامج وتعميمها على كافة في البلديات، حيث تم عقد مجموعة من الاجتماعات لمفاوضة الشركة والاتفاق على ذلك بالاشتراك مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، وتمت مخاطبة

مجلس الوزراء الموقر وتمت الموافقة عليه وبدأ تنفيذ المشروع رسمياً بحلول عام (2017) وتم الانتهاء من تنفيذه بنهاية (2018) وبنجاح مميز و بما يلبي كافة التوقعات و المتطلبات (وزارة الادارة المحلية، 2022).

و استهدف المشروع تطبيق و تفعيل (12) نظام محوسب في (85) بلدية و (10) مجالس خدمات مشتركة، تضمنت الأنظمة التالية: نظام ادارة شؤون الموظفين، نظام ادارة الرواتب، نظام ادارة ومراقبة الدوام، نظام ادارة الديوان، نظام ادارة المستودعات، نظام ادارة الاستملاك، و نظام ادارة العطاءات، بالإضافة الى نظام الموازنة والرقابة، نظام معالجة المستند المالي، نظام اصدار الشيكات و الربط المالي، نظام ادارة الايرادات والنفقات المالية، و نظام الصندوق ، مما ساهم و بشكل كبير في توفير كافة المعلومات المطلوبة عند الحاجة إليها بسرعة و ساهم في تسهيل و تبسيط الاجراءات و توفير الوقت (وزارة الادارة المحلية، 2022).

مشكلة الدراسة:

وفقاً لطبيعة عمل الباحثة كرئيسة قسم اللوازم في البلديات، ونتيجة للعوائق أمام تفعيل التكنولوجيا لإدارة المستودعات، وإمكانية مواجهه بعض الأخطاء الفنية التي قد تواجه البلديات، مما قد يؤثر سلباً على إدارة المستودعات. من ناحية أخرى، مما سبق تأتي هذه الدراسة للكشف عن التعرف على ادارة المستودعات في البلديات للتحويل الرقمي، وهو الأمر الذي يثير التساؤلات التالية:

- هل يساهم التكنولوجيا في تحسين ادارة المستودعات لموظفي في البلديات؟
- ما طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا وادارة المستودعات لموظفي في البلديات؟
- ما تأثير التكنولوجيا على ادارة المستودعات لموظفي في البلديات؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر التكنولوجيا على ادارة المستودعات في البلديات، وهذا ما يتطلب تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- اختبار العلاقة بين مجالات التكنولوجيا وادارة المستودعات في البلديات.
- تقديم التوصيات والمقترحات التي تعزز دور التكنولوجيا في تحسين ادارة المستودعات في البلديات.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- **الأهمية العلمية:** تتمثل أهمية هذا الدراسة من الناحية العلمية في الموضوع الذي يتناولها، وهو موضوع حديث في إدارة التكنولوجيا في البلديات، ولم يلق الاهتمام الكاف من الكتابات العربية، حيث لم تتعرض دراسة باللغة العربية للعلاقة بين التكنولوجيا وإدارة المستودعات في البلديات في ضوء البيانات التي توفرت للباحث وقت إجراء هذه الدراسة، مما قد يثرى البحث الإداري في هذا المجال، ويفتح آفاق مستقبلية لدراسة هذا الموضوع في قطاعات اقتصادية أخرى.
- **الأهمية العملية:** تستمد هذه الدراسة أهميتها من الناحية العملية في تزايد اهتمام الحكومة بالتكنولوجيا في البلديات كركيزة أساسية، علاوة على تزايد أهمية التكنولوجيا للقطاع الحكومي من قبل الحكومة الأردنية التي اعتمدت بشكل كامل على التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات، وهذا يتطلب تحسين إدارة المستودعات كأحد متطلبات نجاح التكنولوجيا لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتأمل الباحثة أن تفيد التوصيات القائمين على إدارة التكنولوجيا في الحكومة الأردنية بشكل عام والبلديات بشكل خاص من خلال تعزيز إدارة المستودعات فيها.

الدراسات السابقة:

دراسة على شديد (2021) بعنوان " تأثير التكنولوجيا على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة "

هدفت إلى التعرف على دور عملية التكنولوجيا بمتطلبات تطبيقه المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحولية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بُعد الاستجابة، بُعد الاعتمادية، بُعد الملموسية، بُعد الضمان، بُعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لنتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع

عدد (168) استثمار، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (139) استثمار فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التكنولوجيا مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصور مقترح لخطوات التكنولوجيا في المنظمات العامة الخدمية، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحويل الرقمي الذي يُعد من أهم أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد الرقمي.

دراسة خميس (2021) بعنوان " أثر التكنولوجيا على ادارة المستودعات فى البنوك التجارية المصرية "

استهدفت قياس وتحليل أثر التكنولوجيا على ادارة المستودعات فبالبنوك التجارية المصرية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها تم اعداد قائمة استقصاء استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأجريت الدراسة الميدانية على عينة قوامها (280) مفردة، وكانت عدد القوائم الصالحة للتحليل (251) قائمة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ابرزها معامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين التكنولوجيا وأبعاد ادارة المستودعات عند مستوى معنوية (5%)، كما اشارت إلى وجود تأثير معنوي ايجابي للتحويل الرقمي على أبعاد ادارة المستودعات بالبنوك التجارية المصرية، وفي ضوء هذه النتائج يوصى الباحث بانشاء وحدة تنظيمية للتحويل الرقمي فبالبنوك التجارية المصرية تختص بالتنسيق مع إدارات البنك بإدارة مشروعات الرقمنة المصرفية وتشجيع الابتكار، وأيضاً تقديم الدعم النفسي للحد من التوتر الرقمي للموظفين فبالبنوك التجارية المصرية.

دراسة حماد (2020) بعنوان " دور التكنولوجيا في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية

لتجارة الأدوية"

هدفت إلى التعرف على دور التكنولوجيا في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استثمار استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة (318) مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة. وحللت البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين التكنولوجيا وتطوير أداء العاملين، وكذا

وجود قصور في أبعاد التكنولوجيا المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي، إعداد القادة في مجال التكنولوجيا، البنية المؤسسية للتحويل الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التكنولوجيا، وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات في شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.

دراسة بوخلوف (2020) بعنوان " دور التكنولوجيا في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب"

حاولت رصد أهمية مشروع التكنولوجيا في المغرب وقياس آثاره في حل مشكلات الإنسان من ناحية، وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامتها من ناحية ثانية. في ذات الصدد؛ سعت المقالة إلى مقارنة حدود إسهام التكنولوجيا في تجويد الخدمة العمومية، مستعرضة أهم سياقات ودواعي تنبي ورش الرقمية عبر آلية الإدارة الإلكترونية، محددة في الآن نفسه أبرز خصائصها ومميزاتها بالمقارنة مع نظيرتها التقليدية. كما عملت على رصد واقع تفعيل مشروع الرقمية ومعوقات تنزيله في ظل عالم متحول.

دراسة (Guzmán-Ortiz, et al, 2020) بعنوان " تأثير التكنولوجيا على ادارة المستودعات الفردي لشركات التأمين في بيرو"

تناولت أثر التكنولوجيا على ادارة المستودعات في شركات التأمين في بيرو، واعتمدت الدراسة على أسلوب قائمة الاستبيان في تجميع البيانات من عينة قوما (305) موظفا تتراوح أعمارهم بين (25) سنة وما فوق، وأظهرت نتائج الدراسة أن تجربة خدمة العملاء بناء على التكنولوجيا كان لها تأثير إيجابي على أداء المهام والأداء السياقي في المقابل، بينما لم يكن لها أي تأثير على السلوك العكسي للموظفين، وبالمثل، فإن العمليات القائمة على التكنولوجيا تؤثر بشكل كبير على أداء المهام والأداء السياقي، ولا يوجد أي تأثير على السلوك العكسي أخيرا، وفيما يتعلق بتأثير نموذج العمل القائم على التكنولوجيا لا يوجد أي أثر على أداء المهام، والأداء السياقي، بينما يولد سلوكا عكسيا.

دراسة (Oranga and Ondabu, 2018) بعنوان "تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة نيروبي للأوراق المالية في كينيا"

سعت إلى تحديد أثر برامج محو الأمية المالية وزيادة انتشار فروع البنك وأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، واستخدام الوكلاء والممثلين، على الأداء المالي للبنوك المدرجة في كينيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع من الموظفين على مستوى الإدارة والتشغيل في أحد عشر بنكاً مدرجاً في بورصة نيروبي للأوراق المالية. مع جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيانات. كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، وأظهرت نتائج الدراسة أن عناصر الشمول المالي لها تأثير إيجابي وقوي على الأداء المالي للبنوك من حيث العائد على حقوق الملكية. كما توصلت الدراسة إلى أن برامج محو الأمية المالية لها تأثير إيجابي، ولكنه ضعيف على الأداء المالي للبنوك.

دراسة (Chen, et al, 2016) بعنوان "تأثير التكنولوجيا على الأداء التنظيمي للشركات الصغيرة والمتوسطة: دليل من الصناعة النسيج التايواني"

تناولت أثر بوابات الخدمة الرقمية على إدارة المستودعات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في صناعة النسيج التايوانية، وقد تم تحليل وظائف التوصيل باستخدام أبعاد فائدة البوابة، وواجهة البوابة، ووظائف البوابة الموجهة نحو الخدمة على النتائج المتصورة لمستخدمي منتجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، واعتمدت الدراسة على كل من الأساليب الوصفية والكمية في اختبار فروض الدراسة، كما تم جمع البيانات باستخدام المقابلات الميدانية والاستطلاعات من كبار المديرين التنفيذيين في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن بعد وظيفة البوابة الموجهة نحو الخدمة، والذي يتكون الخدمة، ووظيفة (B2B)، والحوسبة السحابية، يؤثر بشكل كبير على إدارة المستودعات. وهذه النتائج توفر دليلاً عملياً كمؤشرات إعلامية لواضعي السياسات ومقدمي خدمات المعلومات والمديرين التنفيذيين للشركات الصغيرة والمتوسطة لتقييم العناصر الممكنة لتصميم بوابة الويب في الصناعة التقليدية. وقد تساعد النتائج المستخلصة من هذه الدراسة موفري خدمة البوابة الإلكترونية في تصميم وظائف بوابة ويب أفضل للشركات الصغيرة والمتوسطة.

الاستنتاجات

يساهم التكنولوجيا في مجال إدارة اللوازم تأثيرات مختلفة اعتمادًا على التنظيم والتنفيذ. حيث تشمل بعض الفوائد زيادة الكفاءة وأتمتة العمليات، وتحسين تتبع البيانات وتحليلها، وتعزيز الاتصال والتعاون بين مختلف الإدارات وأصحاب القرار. وقد يمكن أيضًا ان يساهم في اتخاذ قرارات أكثر استراتيجية وامتنالًا أفضل للوائح. ومع ذلك، ستختلف الاستنتاجات المحددة اعتمادًا على مجالس الخدمة المشتركة المعنية.

التوصيات:

من خلال النتائج السابقة من نتائج الدراسات السابقة، حيث تبين ان التكنولوجيا يؤثر بشكل ايجابي على ادارة المستودعات، لذلك توصي الباحثة:

- وضع استراتيجية ورؤية واضحة للتحويل الرقمي لإدارة المستودعات في البلديات.
- تقييم العمليات والأنظمة الحالية المعمول بها، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها أو تشغيلها آليًا من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- استثمار في التكنولوجيا والأدوات المناسبة لدعم التكنولوجيا، مثل برامج المشتريات القائمة على السحابة وأنظمة الشراء الإلكترونية.
- توفير التدريب والدعم للموظفين للتأكد من أنهم قادرون على استخدام التكنولوجيا والأنظمة الجديدة بشكل فعال.
- إنشاء هيكل حوكمة لإدارة التكنولوجيا والتأكد من توافقه مع الأهداف العامة للبلديات.
- مراقبة وتقييم فعالية التكنولوجيا باستمرار وإجراء التعديلات حسب الحاجة.
- تشجيع التعاون والتواصل بين الإدارات وأصحاب المصلحة لضمان الانتقال السلس إلى الأنظمة الرقمية الجديدة.
- الاستفادة من تحليلات البيانات لاكتساب رؤى حول اتجاهات الشراء وتحسين عملية صنع القرار.
- ضمان الامتثال لجميع اللوائح والمعايير ذات الصلة، مثل أمن البيانات وقوانين الخصوصية.

- وضع خارطة طريق واضحة لجهود التكنولوجيا المستقبلية لضمان استمرار التقدم والتحسين.

المصادر

1. بوخلوف، بدر. (2020). دور التكنولوجيا في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب. مجلة القانون والأعمال، ع58، 184 - 200.
2. حماد، محمد محمد محمود. (2020). دور التكنولوجيا في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج7، ع2، 1 - 23.
3. خميس، أسر. (2021). أثر التكنولوجيا على إدارة المستودعات فبالبنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2(2)، 997-1044.
4. على شديد، مصطفى. (2021). تأثير التكنولوجيا على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 22(4)، 193-226.
5. الموقع الالكتروني لوزارة الادارة المحلية، 2022.
6. الموقع الالكتروني لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، 2022.
7. Chen, Y. Y. K., Jaw, Y. L., & Wu, B. L. (2016). Effect of digital transformation on organisational performance of SMEs: Evidence from the Taiwanese textile industry's web portal. Internet Research.
8. Collis, J., & Hussey, R. (2013). Business Research: A Practical Guide for Undergraduate and Postgraduate Students. London: Palgrave Macmillan.
9. Cooper, D. R. (2018). Business research: A guide to planning, conducting, and reporting your study. SAGE Publications.

10. Guzmán–Ortiz, C., Navarro–Acosta, N., Florez–Garcia, W., & Vicente–Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337–346.
11. Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7).
12. Oranga, O. J., & Ondabu, I. T. (2018). Effect of financial inclusion on financial performance of banks listed at the Nairobi securities exchange in Kenya. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 8(5), 624–649.

علاقات الموظفين وحل النزاعات: كيف تتعامل البلدية مع تظلمات الموظفين ونزاعاتهم؟

أمانى محمود محمد الحويان

مجلس الخدمات المشتركة/ لواء ذيبان

الملخص:

تشير علاقات الموظفين وحل النزاعات إلى إدارة العلاقة بين أصحاب العمل والموظفين ، بما في ذلك التواصل والوساطة والتفاوض لحل النزاعات التي تنشأ في مكان العمل. وهو ينطوي على خلق بيئة عمل إيجابية ، وتعزيز التواصل المفتوح ، وتعزيز التفاهم المتبادل بين الطرفين. يمكن أن تؤدي علاقات الموظفين الفعالة وممارسات حل النزاعات إلى زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين ، مع تقليل معدل الدوران والمخاطر القانونية. تشمل المكونات الرئيسية لعلاقات الموظفين الناجحة وحل النزاعات سياسات وإجراءات واضحة ، وتدريب المديرين والموظفين ، والإنفاذ العادل والمتسق للقواعد واللوائح ، والاستعداد للاستماع إلى مخاوف الموظفين ومعالجتها.

علاقات الموظفين وحل النزاعات:

علاقات الموظفين تشير إلى الطريقة التي تدير بها المنظمة علاقتها بموظفيها. تهدف سياسات علاقات الموظفين الفعالة إلى خلق ثقافة إيجابية في مكان العمل تعزز الإنتاجية والمشاركة والرضا الوظيفي مع منع وإدارة النزاعات التي تنشأ.

حل النزاع ، من ناحية أخرى ، هو عملية تحديد وحل الخلافات أو الخلافات بين الأفراد أو الجماعات داخل المنظمة. يمكن أن تساعد استراتيجيات حل النزاعات الفعالة في تحسين التواصل وتقليل التوتر وتعزيز علاقات العمل الإيجابية.

تتضمن بعض الأساليب الشائعة لإدارة الصراع في مكان العمل ما يلي:

الاستماع الفعال: تشجيع الأفراد على الاستماع إلى وجهات نظر بعضهم البعض والتعبير عن مخاوفهم بطريقة

غير مهددة.

التفاوض: إيجاد حل وسط أو حل مفيد للطرفين لخلاف.

الوساطة: إحضار طرف ثالث محايد للمساعدة في تسهيل التوصل إلى حل بين الأطراف المتنازعة.

التعاون: تشجيع الأفراد على العمل معًا لإيجاد حل يلبي احتياجات الجميع.

التدريب على الصراع: توفير التدريب والدعم للأفراد الذين يعانون من الصراع لمساعدتهم على تطوير المهارات والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الموقف.

بشكل عام ، تعد علاقات الموظفين الفعالة واستراتيجيات حل النزاعات أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على ثقافة إيجابية في مكان العمل وتعزيز قوة عاملة منتجة ومشاركة.

Search title:

Employee relations and dispute resolution: How does the municipality deal with employee grievances and disputes?

Joint Services Council/ Theban District

Prepared by the researcher: Amani Muhammad Mahmoud Al-Huwaiyan

Summary:

Employee relations and conflict resolution refers to the management of the relationship between employers and employees, including communication, mediation, and negotiation to resolve conflicts that arise in the workplace. It involves creating a positive work environment, promoting open communication, and promoting mutual understanding between the two parties. Effective employee relations and conflict resolution practices can increase productivity, job satisfaction, and employee retention, while reducing turnover and legal risks. Key components of successful employee relations and conflict resolution include clear policies and procedures, training of managers and employees,

fair and consistent enforcement of rules and regulations, and a willingness to listen to and address employee concerns.

Employee relations and conflict resolution:

Employee relations refers to the manner in which an organization manages its relationship with its employees. Effective employee relations policies aim to create a positive workplace culture that promotes productivity, engagement and job satisfaction while preventing and managing conflicts that arise.

Conflict resolution, on the other hand, is the process of identifying and resolving disagreements or disagreements between individuals or groups within an organization. Effective conflict resolution strategies can help improve communication, reduce stress, and promote positive working relationships.

Some common techniques for managing conflict in the workplace include:

Active listening: Encouraging individuals to listen to each other's points of view and express their concerns in a nonthreatening manner.

Negotiation: Finding a compromise or mutually beneficial solution to a disagreement.

Mediation: Bringing in a neutral third party to help facilitate a resolution between disputing parties.

Collaboration: Encouraging people to work together to find a solution that meets everyone's needs.

Conflict Training: Providing training and support to individuals experiencing conflict to help them develop the skills and strategies needed to manage the situation.

Overall, effective employee relations and conflict resolution strategies are critical to maintaining a positive workplace culture and fostering a productive and engaged workforce.

الهدف:

نهدف من الكتابة في علاقات الموظفين وحل النزاعات

تشير علاقات الموظفين إلى التفاعلات بين أصحاب العمل والموظفين داخل المنظمة. وهي تشمل جميع جوانب العلاقة بين صاحب العمل والموظف ، بما في ذلك التواصل والرضا الوظيفي والتحفيز وإدارة الأداء. حل النزاع ، من ناحية أخرى ، هو عملية معالجة وحل الخلافات أو الخلافات بين الأفراد أو الجماعات.

تعد علاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات أمرًا ضروريًا للتشغيل السلس لأي منظمة. يمكن أن تؤدي العلاقة الصحية بين صاحب العمل والموظف إلى زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين. من ناحية أخرى ، يمكن أن تساعد مهارات حل النزاعات في منع النزاعات من التصعيد والتأثير سلبيًا على مكان العمل.

فيما يلي بعض المبادئ الأساسية لعلاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات:

التواصل: التواصل هو حجر الزاوية لعلاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات. يجب على أصحاب العمل الحفاظ على التواصل المفتوح والصادق مع موظفيهم وتشجيعهم على مشاركة مخاوفهم وتعليقاتهم. يساعد التواصل الجيد على بناء الثقة وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

الإنصاف: يجب على أصحاب العمل السعي ليكونوا عادلين في تعاملاتهم مع الموظفين. وهذا يعني معاملة جميع الموظفين على قدم المساواة وحيادية ، وتجنب أي شكل من أشكال التمييز أو المحسوبية. يساعد الإنصاف على بناء شعور بالثقة والاحترام بين الموظفين وصاحب العمل.

الاحترام: يجب على أصحاب العمل إظهار الاحترام لموظفيهم ، ويجب على الموظفين إظهار الاحترام لصاحب العمل والزملاء. هذا يعني الاستماع إلى بعضنا البعض ، والتعامل مع الآخرين ، والتأدب ، وتقدير آراء الآخرين ووجهات نظرهم. يساعد السلوك المحترم على خلق بيئة عمل إيجابية وتعاونية.

مهارات حل النزاعات: يجب على أصحاب العمل تطوير مهارات فعالة في حل النزاعات لمعالجة النزاعات وحلها عند ظهورها. قد يشمل ذلك تقنيات مثل الاستماع النشط أو حل المشكلات أو الوساطة أو التفاوض. تساعد مهارات حل النزاعات على منع تصاعد النزاعات وتعزيز بيئة عمل إيجابية.

مشاركة الموظفين: يجب على أصحاب العمل السعي لإشراك موظفيهم في مكان العمل. وهذا يعني خلق بيئة عمل محفزة ومليئة بالتحدي ومجزية ، وتوفر فرصًا للنمو والتطوير المهني. تساعد مشاركة الموظف على زيادة الرضا الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين.

لذلك تعتبر علاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات أمرًا بالغ الأهمية لنجاح أي منظمة. باتباع المبادئ المذكورة أعلاه ، يمكن لأصحاب العمل خلق بيئة عمل إيجابية ، وبناء علاقات قوية مع موظفيهم ، ومنع النزاعات من التصعيد.

المقدمة:

تشير علاقات الموظفين إلى الطريقة التي يتفاعل بها أصحاب العمل مع موظفيهم. إنه ينطوي على إنشاء والحفاظ على علاقة إيجابية ومثمرة بين الإدارة والموظفين لتحقيق أهداف المنظمة.

من ناحية أخرى ، فإن حل النزاعات هو عملية تحديد ومعالجة النزاعات التي تنشأ في مكان العمل بين الموظفين ، بين الموظفين والإدارة ، أو بين الإدارة وأصحاب المصلحة. يهدف حل النزاع إلى إيجاد حل مقبول للطرفين للمشكلة ومنع نشوب النزاعات المستقبلية.

تعد علاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات أمرًا ضروريًا لنجاح أي منظمة. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم ، فمن المرجح أن يكون لديهم الدافع والمشاركة والإنتاجية. من ناحية أخرى ، يساعد حل النزاعات في منع سوء التفاهم والتظلمات والنزاعات من التصعيد والتأثير على الإنتاجية ومعنويات الموظفين.

يمكن لأصحاب العمل تعزيز علاقات الموظفين الإيجابية وحل النزاعات بشكل فعال من خلال خلق بيئة عمل إيجابية ، وتوفير اتصالات واضحة ، ووضع السياسات والإجراءات ، وتوفير تدريب الموظفين وتطويرهم ، وتعزيز التواصل المفتوح والصادق بين الموظفين والإدارة. من خلال القيام بذلك ، يمكن للمؤسسات تقليل النزاعات في مكان العمل وبناء فريق أكثر تماسكًا وإنتاجية.

تعد علاقات الموظفين وحل النزاعات جانبين مهمين في أي مكان عمل. من الضروري خلق بيئة عمل إيجابية يشعر فيها الموظفون بالتقدير والاحترام ، ويتم حل النزاعات بطريقة عادلة وفعالة. عندما تتم إدارة علاقات الموظفين بشكل فعال ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة رضا الموظفين ، والإنتاجية ، والاحتفاظ بالموظفين.

الصراع أمر لا مفر منه في أي مكان عمل ، ولكن كيفية إدارته هي التي يمكن أن تحدث فرقاً بين النتيجة الإيجابية أو السلبية. يتضمن حل النزاع الفعال تحديد الأسباب الجذرية للنزاع ومعالجتها ، والانخراط في اتصال مفتوح وصادق ، وإيجاد حل مفيد للطرفين يرضي جميع الأطراف المعنية.

كمؤسسة ، من المهم وضع سياسات وإجراءات تعزز العلاقات الإيجابية للموظفين وحل النزاعات بشكل فعال. وهذا يشمل توفير التدريب والموارد للموظفين والإدارة لتطوير مهارات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات.

في هذا الدليل ، سوف نستكشف الجوانب المختلفة لعلاقات الموظفين وحل النزاعات ، بما في ذلك الأسباب الشائعة للنزاع ، واستراتيجيات الاتصال الفعالة ، وتقنيات حل النزاعات. كما سنناقش أهمية خلق بيئة عمل إيجابية وكيفية تنفيذ السياسات والإجراءات التي تدعم هذا الهدف.

من خلال فهم وتنفيذ علاقات الموظفين الفعالة وممارسات حل النزاعات ، يمكن للمنظمات تعزيز بيئة عمل إيجابية ومنتجة تعود بالنفع على كل من الموظفين والمنظمة ككل.

الأهمية:

أهمية علاقات الموظفين وحل النزاعات

تعد علاقات الموظفين وحل النزاعات أمراً مهماً في مكان العمل لعدة أسباب:

تحسين الإنتاجية: عندما يكون لدى الموظفين علاقات عمل جيدة ويتم حل النزاعات بسرعة وفعالية ، فمن المرجح أن تزيد الإنتاجية. من المرجح أن يعمل الموظفون بشكل جيد معاً ويشعرون بالحماس للقيام بوظائفهم.

الاحتفاظ بالموظفين بشكل أفضل: عندما يشعر الموظفون بأنهم مسموعون وقيمتهم ، فمن المرجح أن يظلوا مع صاحب العمل الحالي. من خلال حل النزاعات وتعزيز العلاقات الإيجابية ، يمكن لأصحاب العمل زيادة رضا الموظفين وتقليل معدل دورانهم.

ثقافة الشركة الإيجابية: ثقافة الشركة الإيجابية ضرورية لنجاح الأعمال. عندما يشعر الموظفون بالدعم والاحترام ، فمن المرجح أن يشعروا بالاستثمار في الشركة ونجاحها. هذا يمكن أن يؤدي إلى ثقافة مكان العمل أكثر إيجابية وإنتاجية.

تقليل المخاطر القانونية: يمكن أن يؤدي الفشل في معالجة النزاعات وقضايا علاقات الموظفين إلى اتخاذ إجراءات قانونية. من خلال معالجة القضايا بشكل استباقي وفعال ، يمكن لأصحاب العمل تقليل مخاطر التقاضي المكلف.

تحسين رضا العملاء: عندما يكون الموظفون سعداء ومنتجين ، فمن المرجح أن يقدموا خدمة عملاء ممتازة. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم.

باختصار ، تعد العلاقات الجيدة مع الموظفين وحل النزاعات فعالاً ضرورياً لإنشاء مكان عمل منتج وإيجابي وناجح.

فصل:

علاقات الموظفين وحل النزاعات: كيف تتعامل البلدية مع تظلمات الموظفين ونزاعاتهم؟

بعض المعلومات العامة حول كيفية تعامل البلديات بشكل عام مع شكاوى الموظفين والنزاعات.

عندما يتعلق الأمر بمعالجة شكاوى الموظفين ، عادة ما يكون لدى البلديات سياسات وإجراءات مطبقة لضمان أن يكون للموظفين وسيلة للتعبير عن مخاوفهم والحصول على حل عادل وسريع. قد يشمل ذلك تزويد الموظفين بإجراء شكوى رسمي يحدد الخطوات التي يتعين عليهم اتخاذها من أجل تقديم شكوى ، والإطار الزمني لتقديم الشكوى ، وعملية التحقيق في الشكوى وحلها.

بالإضافة إلى إجراءات التظلم الرسمية ، قد يكون لدى البلديات أيضًا آليات غير رسمية لتسوية المنازعات ، مثل الوساطة أو المصالحة ، لمساعدة الموظفين والمشرفين على حل النزاعات قبل أن تتصاعد إلى شكاوى رسمية.

عندما يتعلق الأمر بحل النزاعات ، قد يكون لدى البلديات سياسات وإجراءات معمول بها لمعالجة النزاعات بين الموظفين ، والنزاعات بين الموظفين والمشرفين ، والنزاعات بين الإدارات أو الوحدات داخل المنظمة. قد تتضمن هذه السياسات أحكامًا للتدريب على حل النزاعات ، واستخدام الوساطة أو غيرها من الآليات البديلة لتسوية المنازعات ، وإشراك الموارد البشرية أو الأطراف المحايدة الأخرى للمساعدة في حل النزاعات.

بشكل عام ، تلتزم البلديات عادةً بتعزيز العلاقات الإيجابية للموظفين وحل النزاعات بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب ، من أجل خلق ثقافة مكان عمل إيجابية ومنتجة.

و فيما يلي بيان ذلك:

التواصل في مكان العمل في علاقات الموظفين وحل النزاعات

يعد التواصل في مكان العمل جانبًا مهمًا من علاقات الموظفين وحل النزاعات. يمكن أن يمنع الاتصال الفعال النزاعات من الظهور في المقام الأول ، في حين أن ضعف التواصل يمكن أن يؤدي إلى تفاقم الخلافات ويؤدي إلى

مشاكل أكثر أهمية. لذلك ، من الضروري فهم دور الاتصال في مكان العمل في تعزيز علاقات الموظفين الصحية وحل النزاعات.

التواصل الواضح والمفتوح ضروري لبناء الثقة والعلاقات الإيجابية بين الموظفين. عندما يشعر الموظفون أنه يمكنهم التواصل مع بعضهم البعض ومع مديريهم بشكل علني ، فمن المرجح أن يشعروا بالتقدير والتحفيز. في المقابل ، يمكن أن يؤدي نقص التواصل إلى سوء الفهم وانعدام الثقة ، مما قد يضر في النهاية بالإنتاجية ومعنويات الموظفين.

يلعب التواصل الفعال أيضًا دورًا مهمًا في حل النزاعات التي تنشأ في مكان العمل. يتطلب حل النزاع الاستماع الفعال والتعاطف والقدرة على التواصل بشكل فعال مع الشخص الآخر. عندما يتمكن الموظفون من التعبير عن مخاوفهم واحتياجاتهم بوضوح والشعور بأنهم مسموعون ، فقد يكون من الأسهل إيجاد أرضية مشتركة والتوصل إلى حل.

الاستماع الفعال هو أحد أهم جوانب الاتصال في مكان العمل. يتضمن الاستماع الفعال الانتباه إلى الشخص الآخر ، والإقرار بمخاوفه ، وطرح الأسئلة لتوضيح أي سوء فهم. من الضروري إظهار التعاطف والتفهم عند الاستماع إلى وجهة نظر شخص آخر ، حتى لو كنت لا توافق عليها.

جانب آخر مهم للتواصل الفعال هو القدرة على إعطاء وتلقي ردود الفعل. يمكن أن يساعد تقديم التعليقات للموظفين على فهم نقاط قوتهم ومجالات التحسين ، مما يؤدي إلى أداء وظيفي أفضل. ومع ذلك ، يجب تقديم الملاحظات بشكل بناء ومحترم ، حتى يشعر الموظفون بالحافز للتحسين. وبالمثل ، يجب أن يكون الموظفون قادرين على تقديم ملاحظات لزملائهم ومديريهم بطريقة محترمة وبناءة.

يعد الاتصال الفعال في مكان العمل ضروريًا لبناء علاقات إيجابية مع الموظفين وحل النزاعات. يتضمن الاستماع النشط والتواصل الواضح والمفتوح والتعاطف والقدرة على إعطاء وتلقي الملاحظات. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والاستماع ، فمن المرجح أن يكون لديهم الدافع والمشاركة ، مما يؤدي إلى مكان عمل أكثر إنتاجية وتناغمًا. من ناحية أخرى ، يمكن أن يؤدي ضعف التواصل إلى سوء الفهم وعدم الثقة والصراعات ، والتي يمكن أن تضر في النهاية بالموظفين والمؤسسة ككل. لذلك ، من الأهمية بمكان إعطاء الأولوية للتواصل الفعال في مكان العمل لتعزيز علاقات الموظفين الصحية ومنع النزاعات وحلها.

تنوع مكان العمل في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

أصبح التنوع في مكان العمل ذا أهمية متزايدة في عالم الأعمال الحديث. مع العولمة والتقدم التكنولوجي ، تعمل الشركات الآن في بيئة متنوعة للغاية ، حيث يعمل الموظفون من خلفيات وثقافات وديموغرافيات مختلفة معًا لتحقيق أهداف مشتركة. يمكن أن يجلب التنوع في مكان العمل العديد من الفوائد للشركات ، بما في ذلك زيادة الابتكار والإبداع والإنتاجية. ومع ذلك ، يمكن أن يمثل أيضًا تحديات من حيث علاقات الموظفين وحل النزاعات.

تعد علاقات الموظفين جانبًا مهمًا من جوانب التنوع في مكان العمل. يجب على الشركات التأكد من أن لديها سياسات وممارسات معمول بها لتعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين من خلفيات مختلفة. يمكن تحقيق ذلك من خلال مبادرات مختلفة ، مثل التدريب المتنوع ، وبرامج الإرشاد ، ومجموعات موارد الموظفين. من خلال تعزيز ثقافة الإدماج والاحترام ، يمكن للشركات أن تخلق بيئة يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير والدعم ، بغض النظر عن العرق أو الجنس أو العمر أو الخصائص الأخرى.

يعد حل النزاعات مجالًا مهمًا آخر يمكن أن يؤثر فيه التنوع في مكان العمل على علاقات الموظفين. يمكن أن يؤدي التنوع أحيانًا إلى سوء الفهم أو النزاعات ، مما قد يؤثر سلبًا على الإنتاجية والروح المعنوية. لحل النزاعات بشكل فعال ، يجب أن يكون لدى الشركات عملية واضحة وعادلة تأخذ في الاعتبار وجهات النظر والاحتياجات الفريدة لجميع الموظفين المعنيين. يجب أن تكون هذه العملية شفافة وموضوعية ، ويجب أن تشمل وسطاء أو محكمين محايدين يمكنهم مساعدة الموظفين على إيجاد أرضية مشتركة والتوصل إلى حل مقبول للطرفين.

تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية للتنوع في مكان العمل في علاقات الموظفين وحل النزاعات في القدرة على طرح وجهات نظر مختلفة على الطاولة. عندما يعمل الموظفون من خلفيات مختلفة معًا ، فإنهم يجلبون تجارب فريدة ووجهات نظر يمكن أن تساعد الشركة في حل المشكلات واتخاذ قرارات أفضل. يمكن أن يؤدي هذا التنوع في الفكر إلى زيادة الإبداع والابتكار ، فضلاً عن تحسين مهارات حل المشكلات.

فائدة أخرى للتنوع في مكان العمل في علاقات الموظفين وحل النزاعات هي زيادة مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم ، فمن المرجح أن يكون لديهم الدافع والالتزام بعملهم. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الرضا الوظيفي والولاء ، الأمر الذي يمكن أن يفيد الشركة في النهاية من حيث الإنتاجية والربحية.

يعد التنوع في مكان العمل ضروريًا لنجاح الأعمال التجارية الحديثة. في حين أنه يمكن أن يمثل تحديات من حيث علاقات الموظفين وحل النزاعات ، يمكن للشركات التغلب على هذه التحديات من خلال تعزيز ثقافة الشمول والاحترام ، ومن خلال وجود سياسات وممارسات واضحة في مكانها الصحيح لحل النزاعات بشكل عادل وموضوعي. من خلال

تبني التنوع في مكان العمل ، يمكن للشركات جني فوائد زيادة الابتكار والإبداع والإنتاجية ، فضلاً عن تحسين مشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم.

بناء الفريق في علاقات الموظفين وحل النزاعات

بناء الفريق هو جانب أساسي من جوانب علاقات الموظفين وحل النزاعات في مكان العمل. عندما يعمل الموظفون معاً كفريق واحد ، فمن المرجح أن يتواصلوا بشكل فعال ويتعاونوا ويحلوا النزاعات بطريقة بناءة. من خلال بناء فرق قوية ، يمكن للشركات أن تخلق بيئة عمل إيجابية يشعر فيها الموظفون بالتقدير والدعم ، ويتم فيها معالجة النزاعات بشكل سريع وعادل.

تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لبناء الفريق في تحسين الاتصال. عندما يعمل الموظفون كفريق ، فمن المرجح أن يشاركوا المعلومات وطرح الأسئلة وتقديم الملاحظات. يمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة الوضوح والفهم ، وكذلك تحسين اتخاذ القرار. يعد التواصل الفعال أيضاً أمراً ضرورياً لحل النزاعات ، لأنه يسمح للموظفين بالتعبير عن وجهات نظرهم واهتماماتهم ، والعمل من أجل حل مقبول للطرفين.

يمكن أن يؤدي بناء الفريق أيضاً إلى تحسين التعاون والعمل الجماعي. من خلال العمل معاً لتحقيق أهداف مشتركة ، يمكن للموظفين تطوير شعور بالصدقة الحميمة والاحترام المتبادل. يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الثقة والاستعداد لدعم بعضنا البعض ، حتى في المواقف الصعبة. يمكن أن يؤدي العمل الجماعي الفعال أيضاً إلى تحسين الإنتاجية ، حيث يمكن للموظفين الاستفادة من نقاط القوة والمهارات لدى بعضهم البعض لإنجاز المهام بشكل أكثر كفاءة.

فائدة أخرى لبناء الفريق هي تطوير المهارات القيادية. عندما يعمل الموظفون كفريق واحد ، فإن لديهم الفرصة لتولي أدوار ومسؤوليات مختلفة ، وتطوير مهاراتهم القيادية. يمكن أن يشمل ذلك تفويض المهام وتقديم الملاحظات وقيادة مناقشات المجموعة. من خلال تطوير مهاراتهم القيادية ، يمكن للموظفين أن يصبحوا أكثر ثقة وفعالية في أدوارهم ، مما قد يفيد الشركة ككل.

يعد بناء الفريق جانباً أساسياً من علاقات الموظفين وحل النزاعات في مكان العمل. من خلال بناء فرق قوية ، يمكن للشركات تحسين مهارات الاتصال والتعاون والقيادة ، وخلق بيئة عمل إيجابية حيث يتم معالجة النزاعات بشكل بناء. يمكن أن يؤدي بناء الفريق الفعال إلى زيادة الإنتاجية ، ومشاركة الموظفين ، والرضا الوظيفي ، والتي يمكن أن تفيد الشركة في نهاية المطاف.

حقوق الموظف في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

تعد حقوق الموظف جانباً أساسياً من علاقات الموظفين وحل النزاعات في مكان العمل. للموظفين الحق القانوني في أن يعاملوا بشكل عادل ومحترم من قبل أصحاب العمل ، وأن يعملوا في بيئة خالية من التمييز والتحرش والانتقام. يتحمل أرباب العمل مسؤولية ضمان دعمهم لهذه الحقوق ، وتزويد الموظفين بالدعم الذي يحتاجون إليه لمعالجة النزاعات وحل النزاعات.

أحد حقوق الموظفين الرئيسية في مكان العمل هو الحق في عدم التعرض للتمييز. وهذا يشمل التمييز على أساس العرق والجنس والعمر والإعاقة وغيرها من الخصائص المحمية. يجب على أصحاب العمل التأكد من أنهم لا ينخرطون في ممارسات تمييزية ، وأنهم يوفرّون للموظفين فرصاً متكافئة للتقدم والتطوير المهني.

حق الموظف المهم الآخر هو الحق في التحرر من المضايقات. وهذا يشمل التحرش الجنسي ، بالإضافة إلى أشكال أخرى من المضايقات على أساس العرق أو الدين أو غيرها من الخصائص المحمية. يجب على أصحاب العمل اتخاذ خطوات لمنع حدوث المضايقات في مكان العمل ، ويجب أن يكون لديهم سياسات وإجراءات واضحة للإبلاغ عن حوادث التحرش والتصدي لها.

يحق للموظفين أيضاً الحصول على تعويضات ومزايا عادلة. وهذا يشمل الأجور العادلة ، وأجور العمل الإضافي ، والحصول على مزايا مثل الرعاية الصحية ، وخطط التقاعد ، والإجازة المدفوعة. يجب على أصحاب العمل التأكد من امتثالهم لجميع قوانين الأجور والساعات المعمول بها ، وأنهم يوفرّون للموظفين حزم تعويض تنافسية وعادلة.

حق الموظف المهم الآخر هو الحق في بيئة عمل آمنة وصحية. يجب على أصحاب العمل تزويد الموظفين بمكان عمل خالٍ من المخاطر والمصادر المحتملة للإصابة ، ويجب أن يلتزموا بجميع لوائح السلامة المعمول بها. يجب على أرباب العمل أيضاً تزويد الموظفين بالتدريب والتعليم حول السلامة في مكان العمل ، ويجب أن يكون لديهم إجراءات معمول بها لمعالجة مخاوف السلامة والإبلاغ عن الحوادث.

تعد حقوق الموظف جانباً أساسياً من علاقات الموظفين وحل النزاعات في مكان العمل. يجب على أصحاب العمل التأكد من أنهم يحافظون على هذه الحقوق ، وأن يزودوا الموظفين بالدعم الذي يحتاجون إليه لمعالجة النزاعات وحل النزاعات. من خلال إنشاء مكان عمل عادل ومحترم وداعم ، يمكن لأصحاب العمل تحسين معنويات الموظفين وإنتاجيتهم ، وفي النهاية يعود بالنفع على الشركة.

مشاركة الموظف في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

مشاركة الموظفين هي عنصر حاسم في علاقات الموظفين وحل النزاعات داخل المنظمة. إنه يشير إلى مدى التزام الموظفين بعملهم ، وتحمسهم لأدوارهم ، ومستعدون لبذل الجهد المطلوب لتحقيق أهداف المنظمة. من المرجح أن يكون الموظفون المتفاعلون منتجين وراضين وأقل احتمالاً لترك وظائفهم. في المقابل ، يميل الموظفون غير المندمجين إلى أن يكونوا أقل إنتاجية ، وغير راضين ، وأكثر عرضة لخلق صراعات داخل المنظمة.

في المنظمة ، لا مفر من الصراعات. يمكن أن تنشأ الخلافات بين الموظفين بسبب الاختلافات في الشخصيات والأولويات والأهداف. عندما لا يتم التعامل مع هذه النزاعات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة ، يمكن أن تتصاعد ، مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الإنتاجية وحتى النزاعات القانونية. لذلك ، من الضروري للمؤسسات تعزيز بيئة مشاركة الموظفين ، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والاحترام ، ويتم الاستماع إلى مخاوفهم.

تتضمن المشاركة الفعالة للموظفين تزويد الموظفين بفرص للتعبير عن آرائهم وتقديم الملاحظات والمشاركة في عمليات صنع القرار. يمنح هذا الموظفين إحساسًا بالملكية والتمكين ، مما يمكن أن يزيد من التزامهم تجاه المنظمة. كما أنه يساعد على بناء الثقة بين الموظفين والإدارة ، وهو أمر ضروري لحل النزاعات بشكل فعال.

من المرجح أن يعمل الموظفون المندمجون بشكل تعاوني ، ويبحثون عن حلول للمشكلات ، ويكونون على استعداد لتقديم تنازلات عند نشوء النزاعات. كما أنهم أكثر عرضة للتعامل مع النزاعات بطريقة بناءة ومحترمة ، مما يمكن أن يقلل التوترات ويعزز بيئة عمل إيجابية. على النقيض من ذلك ، من المرجح أن ينخرط الموظفون غير المنخرطين في سلوكيات غير منتجة ، مثل النميمة والشكوى وإلقاء اللوم على الآخرين ، مما قد يؤدي إلى تصعيد النزاعات.

تعد مشاركة الموظف ضرورية لعلاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات. من المرجح أن يكون الموظفون المتفاعلون منتجين وراضين وأقل احتمالاً لإحداث صراعات داخل المنظمة. لتعزيز مشاركة الموظفين ، يجب أن توفر المنظمات للموظفين فرصًا للتعبير عن آرائهم والمشاركة في عمليات صنع القرار والشعور بالتقدير والاحترام. يمكن أن يؤدي ذلك إلى بناء الثقة بين الموظفين والإدارة ، وهو أمر ضروري لحل النزاعات بشكل فعال. من خلال الترويج لثقافة مشاركة الموظفين ، يمكن للمؤسسات تقليل احتمالية النزاعات وإنشاء بيئة عمل إيجابية حيث يمكن للموظفين الازدهار.

حل النزاعات في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

يعد حل النزاعات جانبًا أساسيًا لإدارة علاقات الموظفين في أي مكان عمل. يمكن أن تنشأ الخلافات لأسباب مختلفة ، مثل الاختلافات في الآراء ، والأهداف المتضاربة ، والاختلافات الشخصية ، أو عدم الوضوح في الأدوار

والمسؤوليات. يمكن أن تؤدي هذه الصراعات إلى عواقب سلبية ، مثل انخفاض الإنتاجية وزيادة التوتر وانخفاض معنويات الموظفين. لذلك ، من الضروري للمديرين والقادة تطوير استراتيجيات فعالة لحل النزاعات وحل النزاعات والحفاظ على بيئة عمل إيجابية.

التواصل الفعال هو أحد العناصر الأساسية في حل النزاعات. يلعب الاتصال دورًا حيويًا في حل النزاعات من خلال تسهيل التفاهم وتعزيز التعاون. من الضروري للمديرين تشجيع التواصل المفتوح بين الموظفين للتأكد من أن كل شخص لديه فهم واضح للموقف والقضايا المطروحة. يمكن تحقيق ذلك من خلال الاستماع الفعال ، وتقديم الملاحظات ، وتشجيع الموظفين على التعبير عن مخاوفهم.

جانب آخر مهم لحل النزاع هو تحديد الأسباب الكامنة وراء الصراع. يجب على المديرين تحليل الموقف وتحديد السبب الجذري للصراع لتطوير استراتيجيات فعالة لحل المشكلة. وهذا يتطلب جمع المعلومات ، والنظر في وجهات النظر المختلفة ، والبحث عن مدخلات من جميع الأطراف المعنية. بمجرد تحديد السبب الجذري للنزاع ، يمكن للمديرين وضع خطة لمعالجة المشكلة ومنع نشوء النزاعات المستقبلية.

يتطلب حل النزاع أيضًا التعاطف والتفاهم. يجب أن يدرك المدير أن النزاعات يمكن أن تكون عاطفية وقد تتطلب على قضايا شخصية تحتاج إلى المعالجة. من الضروري أن تكون عطوفًا ومتعاطفًا عند التعامل مع النزاعات وتجنب الانحياز إلى أحد الأطراف. يجب أن يظل المديرين محايدين ويعملون من أجل إيجاد حل مرضٍ لجميع الأطراف المعنية.

يعد حل النزاعات جزءًا لا يتجزأ من إدارة علاقات الموظفين في أي مكان عمل. التواصل الفعال ، وتحديد السبب الجذري للصراع ، والتعاطف هي عناصر أساسية لحل النزاع. من خلال تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لحل النزاعات ، يمكن للمديرين خلق بيئة عمل إيجابية ، وزيادة الإنتاجية ، وتحسين معنويات الموظفين.

إدارة الأداء في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

تعد إدارة الأداء جانبًا أساسيًا من علاقات الموظفين التي تلعب دورًا مهمًا في ضمان مشاركة الموظفين وتحفيزهم وإنتاجيتهم. إنها عملية تتضمن تحديد أهداف واضحة ، وتحديد التوقعات ، ومراقبة وتقييم أداء الموظف ، وتقديم الملاحظات ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الضرورة. تعد الإدارة الفعالة للأداء أمرًا بالغ الأهمية لحل النزاعات في مكان العمل ، حيث إنها تساعد في تحديد ومعالجة المشكلات التي قد تؤدي إلى الصراع.

تتمثل إحدى الفوائد الأساسية لإدارة الأداء في أنها تمكن أصحاب العمل من توصيل التوقعات إلى موظفيهم. من خلال تحديد أهداف وغايات واضحة ، يكون لدى الموظفين فهم واضح لما هو متوقع منهم وما يتعين عليهم القيام به لتلبية تلك التوقعات. يساعد هذا في تقليل الغموض ويخلق إحساسًا بالتوجيه والغرض للموظفين ، مما يمكن أن يساعد في تحسين الحافز والمشاركة.

توفر إدارة الأداء أيضًا آلية لمراقبة أداء الموظف. من خلال مراجعة الأداء بانتظام وتقديم الملاحظات ، يمكن لأصحاب العمل تحديد المجالات التي يتفوق فيها الموظفون والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. يتيح ذلك لأصحاب العمل اتخاذ إجراءات تصحيحية عند الضرورة ويوفر للموظفين فرصة لتحسين أدائهم.

عندما تنشأ التعارضات في مكان العمل ، يمكن أن تساعد إدارة الأداء في حلها. من خلال تحديد السبب الجذري للنزاع ، يمكن لأصحاب العمل اتخاذ التدابير المناسبة لمعالجته. على سبيل المثال ، إذا كان الخلاف ناشئًا عن عدم وضوح التوقعات أو الفشل في تحقيق أهداف الأداء ، فيمكن لأصحاب العمل استخدام إدارة الأداء لتقديم التغذية الراجعة وتحديد التوقعات الواضحة ومراقبة التقدم.

يمكن أن تساعد إدارة الأداء أيضًا في منع نشوء التعارضات في المقام الأول. من خلال وضع توقعات أداء واضحة وتزويد الموظفين بالموارد التي يحتاجون إليها لتلبية تلك التوقعات ، يمكن لأصحاب العمل خلق بيئة عمل إيجابية تعزز التعاون والعمل الجماعي. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل احتمالية نشوء النزاعات بسبب سوء الفهم أو سوء الفهم.

تعد إدارة الأداء جانبًا أساسيًا من علاقات الموظفين التي تلعب دورًا مهمًا في حل النزاعات. من خلال تحديد توقعات واضحة ومراقبة وتقييم الأداء وتقديم الملاحظات ، يمكن لأصحاب العمل خلق بيئة عمل إيجابية تعزز المشاركة والتحفيز والإنتاجية. وهذا بدوره يمكن أن يساعد في منع نشوب النزاعات ويوفر آلية لحل النزاعات عند حدوثها.

ثقافة مكان العمل في علاقات الموظفين وحل النزاعات:

ثقافة مكان العمل هي عامل حاسم في علاقات الموظفين وحل النزاعات. يشير إلى القيم والمعتقدات والمواقف والسلوكيات المشتركة التي تشكل الطريقة التي يعمل بها الناس معًا في المنظمة. تعزز الثقافة الإيجابية في مكان العمل التعاون والاحترام المتبادل والثقة بين الموظفين ، بينما يمكن أن تؤدي الثقافة السلبية إلى الصراع والتوتر.

تعد ثقافة مكان العمل الإيجابية ضرورية لحل النزاعات بشكل فعال. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والاحترام ، فمن المرجح أن يتواصلوا بصراحة وصدق مع بعضهم البعض ، مما يمكن أن يساعد في منع تصاعد الخلافات. يمكن للثقافة الإيجابية أيضًا أن تعزز التعاون والعمل الجماعي ، مما يمكن أن يساعد في حل النزاعات عند ظهورها. من ناحية أخرى ، يمكن لثقافة مكان العمل السلبية أن تساهم في الصراع والتوتر في مكان العمل. يمكن لثقافة الخوف أو عدم الثقة أو السلبية أن تخلق بيئة يحجم فيها الموظفون عن التواصل مع بعضهم البعض ، مما قد يؤدي إلى سوء التفاهم والصراعات. في مثل هذه الثقافة ، قد يكون الموظفون أكثر عرضة للجوء إلى السلوك العدواني أو المواجهي عندما تنشأ الخلافات.

لخلق ثقافة إيجابية في مكان العمل ، يمكن لأصحاب العمل اتخاذ عدة خطوات. أولاً ، يجب أن يؤسسوا قيمًا ومعايير واضحة تعكس أهداف منظماتهم وأولوياتها. يجب توصيل هذه القيم بوضوح لجميع الموظفين وتعزيزها من خلال برامج التدريب والتطوير.

يمكن لأصحاب العمل أيضًا تعزيز ثقافة الشفافية والتواصل المفتوح. يتضمن ذلك خلق بيئة يشعر فيها الموظفون بالراحة في التعبير عن آرائهم وأفكارهم ، حتى لو اختلفوا مع الآخرين. يمكن لأصحاب العمل تسهيل ذلك من خلال تشجيع التعليقات وإنشاء قنوات للموظفين لمشاركة أفكارهم واهتماماتهم.

هناك طريقة أخرى لتعزيز ثقافة مكان العمل الإيجابية وهي التعرف على السلوك الإيجابي ومكافأته. يمكن لأصحاب العمل القيام بذلك من خلال تقدير ومكافأة الموظفين الذين يظهرون العمل الجماعي والتعاون والسلوكيات الإيجابية الأخرى. يمكن أن يساعد ذلك في تعزيز هذه السلوكيات وخلق ثقافة تقدر التعاون والاحترام المتبادل.

تعد ثقافة مكان العمل عاملاً حاسماً في علاقات الموظفين وحل النزاعات. يجب أن يسعى أصحاب العمل جاهدين لخلق ثقافة إيجابية في مكان العمل تعزز التعاون والتواصل المفتوح والاحترام المتبادل بين الموظفين. من خلال القيام بذلك ، يمكن لأصحاب العمل تقليل احتمالية نشوء النزاعات وخلق بيئة تعزز حل النزاعات بشكل فعال.

التحديات:

التحديات التي تواجه علاقات الموظفين وحل النزاعات

تعد علاقات الموظفين وحل النزاعات من الجوانب المهمة لإدارة الموارد البشرية في أي منظمة. على الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز العلاقات الإيجابية وخلق بيئة عمل متناغمة ، يمكن أن تنشأ النزاعات والنزاعات ، مما يؤدي

إلى تحديات في علاقات الموظفين وحل النزاعات. تشمل بعض التحديات المشتركة التي نواجهها في هذا المجال ما يلي:

حواجز الاتصال: يمكن أن يكون ضعف الاتصال عقبة رئيسية في حل النزاعات. يمكن أن تمنع الحواجز اللغوية وسوء الفهم وقنوات الاتصال غير الفعالة الموظفين من الوصول إلى فهم مشترك وحل المشكلات.

الاختلافات الثقافية: يمكن أن تؤدي الاختلافات الثقافية إلى سوء الفهم والصراعات في مكان العمل. يمكن أن تخلق المعتقدات والقيم والممارسات المختلفة حواجز أمام التواصل الفعال والتعاون.

اشتباكات الشخصية: يمكن أن تؤدي اشتباكات الشخصية بين الموظفين إلى الصراع والتوتر في مكان العمل. يمكن أن تؤدي الشخصيات المتضاربة وأنماط العمل والأولويات إلى استياء وعداء بين أعضاء الفريق.

صراعات السلطة: يمكن أن تنشأ صراعات السلطة عندما يكون هناك تصور لعدم المساواة أو المحسوبية في مكان العمل. قد يشعر الموظفون أنهم لا يعاملون بشكل عادل أو أن مساهماتهم لا تقدر ، مما يؤدي إلى الصراع.

مقاومة التغيير: مقاومة التغيير يمكن أن تخلق الصراع والتوتر في مكان العمل. قد يقاوم الموظفون التغييرات في العمليات أو الإجراءات أو الهيكل التنظيمي ، مما يؤدي إلى الخلافات والنزاعات.

انعدام الثقة: انعدام الثقة بين الموظفين والإدارة يمكن أن يجعل من الصعب حل النزاعات. قد يتردد الموظفون في مشاركة مخاوفهم أو طلب المساعدة إذا لم يثقوا في أن مخاوفهم ستؤخذ على محمل الجد.

القيود القانونية والتنظيمية: القيود القانونية والتنظيمية يمكن أن تحد من الخيارات المتاحة لحل النزاع. يمكن لقوانين العمل وعقود النقابات والمتطلبات القانونية الأخرى أن تخلق عقبات أمام حل النزاعات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

لمواجهة هذه التحديات ، يمكن للمنظمات اتخاذ تدابير استباقية مثل توفير التدريب على التواصل وحل النزاعات للموظفين ، وتعزيز ثقافة التنوع والشمول ، ووضع سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات ، وبناء الثقة والتواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة.

آثار غياب علاج المشاكل التي تنشأ بين الموظفين وفض النزاعات في البلديات.

تعد علاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات أمراً بالغ الأهمية لنجاح أي منظمة. في البلديات ، حيث تقدم الحكومة خدمات أساسية للجمهور ، تصبح هذه الجوانب أكثر أهمية. يمكن أن يكون لغياب علاقات الموظفين الفعالة وحل

النزاعات في البلديات آثار سلبية كبيرة على أداء المنظمة ، بما في ذلك انخفاض الإنتاجية وانخفاض الروح المعنوية وزيادة معدل دوران الموظفين. في هذا المقال ، سوف نستكشف آثار غياب علاقات الموظفين وحل النزاعات في البلديات ومناقشة بعض الاستراتيجيات التي يمكن للمنظمات استخدامها لمعالجة هذه القضايا.

يمكن أن يؤدي غياب علاقات الموظفين الفعالة إلى انخفاض الإنتاجية وانخفاض الروح المعنوية وارتفاع معدلات الدوران. عندما لا يشعر الموظفون بالتقدير والتقدير ، فقد يفصلون عن أنفسهم ويفقدون الدافع لأداء واجباتهم. يمكن أن يؤدي ذلك إلى انخفاض الإنتاجية ، مما قد يؤثر سلباً على الأداء العام للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن تؤدي الروح المعنوية المنخفضة إلى معدلات دوران عالية ، حيث قد يبحث الموظفون عن عمل في مكان آخر بحثاً عن ظروف عمل أفضل.

علاوة على ذلك ، يعد حل النزاعات أمراً ضرورياً في أي مكان عمل ، ولكنه مهم بشكل خاص في البلديات ، حيث يتم تقديم الخدمات العامة. يمكن أن يؤدي الفشل في حل التعارضات إلى انخفاض الإنتاجية وحتى تعطيل تقديم الخدمة. على سبيل المثال ، إذا لم يتم حل النزاعات بين الموظفين أو بين الموظفين والإدارة ، فقد يؤدي ذلك إلى توقف العمل ، مما قد يؤخر توفير الخدمات الأساسية للجمهور.

يمكن استخدام العديد من الاستراتيجيات لمعالجة غياب علاقات الموظفين الفعالة وحل النزاعات في البلديات. يتضمن ذلك إنشاء بروتوكول اتصال ، وإنشاء سياسة لحل النزاعات ، وتوفير تدريب الموظفين. يتضمن إنشاء بروتوكول اتصال أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى المعلومات ذات الصلة ويمكنهم تقديم ملاحظات للإدارة. هذا يساعد على تعزيز ثقافة مفتوحة وشفافة ،

التطوير:

تطوير علاقات الموظفين وحل النزاعات

تعد علاقات الموظفين وحل النزاعات من المكونات الحاسمة لنجاح المنظمة. تعد علاقات الموظفين الفعالة ضرورية لخلق بيئة عمل إيجابية ومنتجة ، في حين أن حل النزاعات ضروري لإدارة أي نزاعات تنشأ بين الموظفين. فيما يلي بعض الخطوات الرئيسية في تطوير علاقات فعالة للموظفين واستراتيجيات حل النزاعات:

تطوير سياسات واضحة: من المهم وضع سياسات وإجراءات واضحة تحكم سلوك الموظف وحل النزاعات وعلاقات الموظفين. يجب توصيل هذه السياسات بشكل فعال إلى جميع الموظفين لضمان فهمهم للتوقعات.

خلق بيئة عمل إيجابية: خلق بيئة عمل إيجابية يمكن أن يساعد في منع التعارضات قبل ظهورها. يمكن لأصحاب العمل تحقيق ذلك من خلال تقديم رواتب ومزايا عادلة وتنافسية ، وتوفير فرص للتدريب والتطوير ، وتقدير الموظفين لإنجازاتهم.

تشجيع التواصل المفتوح: تشجيع التواصل المفتوح والصادق بين الموظفين والإدارة. يجب على أصحاب العمل خلق ثقافة تقدر الشفافية وتشجع الموظفين على التعبير عن مخاوفهم أو أفكارهم.

تدريب الموظفين والمديرين: من المهم توفير التدريب للموظفين والمديرين على مهارات حل النزاعات والاتصال. يمكن أن يساعد هذا التدريب الموظفين على فهم كيفية حل النزاعات والتواصل بشكل فعال مع الزملاء.

إنشاء عملية فعالة لحل النزاعات: يجب على المنظمات إنشاء عملية عادلة وحيادية وفعالة لحل النزاعات. يجب إبلاغ العملية بوضوح لجميع الموظفين ويجب أن توفر وسيلة للموظفين للإبلاغ عن الخلافات دون خوف من الانتقام.

اتخاذ إجراءً سريعاً: يجب على أصحاب العمل اتخاذ إجراءات سريعة لحل النزاعات عند ظهورها. يمكن أن يؤدي تأخير الإجراءات إلى جعل النزاعات أسوأ ويمكن أن يؤدي إلى تأثير سلبي على علاقات الموظفين.

المراقبة والتقييم: يجب على أصحاب العمل مراقبة وتقييم علاقات الموظفين واستراتيجيات حل النزاعات بانتظام لتحديد مجالات التحسين وإجراء التغييرات اللازمة. يمكن أن تساعد التعليقات المنتظمة من الموظفين في تحديد المشكلات المحتملة قبل أن تصبح مشكلات خطيرة.

باختصار ، يعد تطوير علاقات الموظفين الفعالة واستراتيجيات حل النزاعات أمراً ضرورياً لخلق بيئة عمل إيجابية ومنتجة. يجب على أصحاب العمل وضع سياسات واضحة ، وخلق بيئة عمل إيجابية ، وتشجيع التواصل المفتوح ، وتوفير التدريب ، وإنشاء عملية فعالة لحل النزاعات ، واتخاذ إجراءات سريعة ، ومراقبة استراتيجياتهم وتقييمها بانتظام.

النتائج:

تعد علاقات الموظفين وحل النزاعات من الجوانب الحاسمة لإدارة منظمة ناجحة. فيما يلي بعض الاستنتاجات الرئيسية:

الاتصال هو المفتاح: يمكن أن يساعد الاتصال الفعال بين الموظفين والإدارة في منع تصاعد الخلافات. يمكن أن يساعد التواصل الواضح الموظفين على فهم أدوارهم ومسؤولياتهم ، وكذلك ما هو متوقع منهم.

يتطلب حل النزاع نهجًا منظمًا: يجب تدريب المديرين على تقنيات حل النزاعات ، بما في ذلك الاستماع النشط والتفاوض والوساطة. يمكن أن يساعد النهج المنظم في حل النزاعات بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب.

مشاركة الموظفين مهمة: الموظفون المندمجون أكثر إنتاجية ولديهم شعور أفضل بالرضا الوظيفي. يجب أن تسعى المنظمات جاهدة لخلق بيئة عمل إيجابية تعزز مشاركة الموظفين.

يعد التنوع والشمول أمرًا بالغ الأهمية: يجب أن تتبنى المنظمات التنوع والشمول لإنشاء مكان عمل محترم وشامل لجميع الموظفين. يمكن أن يساعد هذا في منع النزاعات المتعلقة بالتمييز أو المضايقة.

الامتثال القانوني ضروري: يجب على أصحاب العمل الامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها المتعلقة بعلاقات الموظفين ، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتمييز والمضايقة وحقوق الموظفين. يمكن أن يؤدي عدم الامتثال إلى المسؤولية القانونية والإضرار بالسمعة.

بشكل عام ، يمكن أن تساعد علاقات الموظفين الفعالة واستراتيجيات حل النزاعات في خلق بيئة عمل إيجابية ، وتعزيز مشاركة الموظفين ، وتحسين الأداء التنظيمي.

التوصيات:

فيما يلي بعض التوصيات لعلاقات الموظفين وحل النزاعات:

إنشاء قنوات اتصال واضحة: إنشاء خطوط اتصال واضحة بين المديرين والموظفين لخلق بيئة يمكن للموظفين فيها بسهولة التعبير عن مخاوفهم أو مظالمهم دون خوف من الانتقام.

خلق ثقافة عمل إيجابية: تشجيع ثقافة العمل الإيجابية التي تعزز التواصل المفتوح والاحترام المتبادل والتوازن الصحي بين العمل والحياة. سيساعد هذا الموظفين على الشعور بالتقدير ويقلل من احتمالية نشوء النزاعات.

تنفيذ إجراءات حل النزاعات: إنشاء عملية رسمية لحل النزاعات بين الموظفين. يجب أن تحدد هذه العملية الخطوات التي يجب اتخاذها عند ظهور النزاعات وتوفر مسارًا واضحًا للحل.

تدريب المديرين على حل النزاعات: يجب تدريب المديرين على تقنيات حل النزاعات ، مثل الاستماع النشط وحل المشكلات والتفاوض. هذا سوف يجهزهم للتعامل مع النزاعات بطريقة مثمرة وفعالة.

تشجيع التعاطف: شجع الموظفين على النظر إلى النزاعات من منظور الشخص الآخر. يمكن تحقيق ذلك من خلال التدريب وتمارين بناء الفريق وتعزيز بيئة من التعاطف والتفاهم.

تعارض المستندات: توثيق جميع النزاعات وحلها. سيوفر هذا مرجعاً للنزاعات المستقبلية ويساعد في تحديد الأنماط أو المشكلات المتكررة.

المتابعة: المتابعة بعد حل النزاع للتأكد من أن الحل فعال وأن كلا الطرفين راضٍ. سيساعد هذا في منع النزاعات المستقبلية وبناء الثقة بين الموظفين.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات ، يمكن للشركات إنشاء بيئة عمل إيجابية ومثمرة تعزز التواصل المفتوح والاحترام المتبادل وحل النزاعات بشكل فعال.

المراجع:

المراجع والكتب الخاصة بعلاقات الموظفين وحل النزاعات

"علاقات الموظفين الفعالة: دليل للسياسة والممارسة" بقلم توني دوندون وديريك رولينسون

"إدارة علاقات الموظفين" بقلم جون جينارد وجراهام جادج

"علاقات الموظفين: فهم علاقة العمل" بقلم كيث سيسون

"حل النزاعات في العمل للدمى" بقلم فيفيان سكوت

"الكتاب الكبير لألعاب حل النزاعات: أنشطة سريعة وفعالة لتحسين الاتصال والثقة والتعاون" بقلم ماري سكانييل ومايكل أبرامز وليندا ويليامز

"تسريح السلام: حل قلب الصراع" لمعهد أربينجر

"محادثات حاسمة: أدوات للتحدث عندما تكون المخاطر عالية" بقلم كيري باترسون ، وجوزيف جريني ، ورون ماكميلان ، وآل سويتزير

"المحادثات الصعبة: كيفية مناقشة الأمور الأكثر أهمية" بقلم دوغلاس ستون وبروس باتون وشيلا هين

"العادات السبع للأشخاص ذوي الكفاءة العالية: دروس قوية في التغيير الشخصي" بقلم ستيفن آر كوفي

"الوصول إلى نعم: التفاوض على اتفاقية دون الاستسلام" بقلم روجر فيشر وويليام أوري.

"الدليل الأساسي للوساطة في مكان العمل وحل النزاعات" بقلم نورا دي مورفي: يقدم هذا الكتاب دليلاً شاملاً لحل النزاعات في مكان العمل ، بما في ذلك عملية الوساطة وإدارة العواطف وتقنيات الاتصال الفعالة.

"دليل المدير لحل النزاع" بقلم إيمي جالو: تقدم هذه المقالة من Harvard Business Review نصائح عملية للمديرين حول كيفية تحديد النزاعات في مكان العمل ومعالجتها وحلها.

"المحادثات الحاسمة: أدوات للتحدث عندما تكون الرهانات عالية" بقلم كيري باترسون وجوزيف جريني ورون ماكميلان وآل سويتز: يوفر هذا الكتاب إطاراً لإجراء محادثات صعبة في المواقف شديدة التوتر ، بما في ذلك حل النزاعات في مكان العمل.

"قوة المواجهة الإيجابية: المهارات التي تحتاجها للتعامل مع النزاعات في العمل والمنزل وعبر الإنترنت وفي الحياة" بقلم باربرا باتشر وسوزان ماجي: يقدم هذا الكتاب استراتيجيات للتعامل مع النزاعات بطريقة إيجابية وبناءة ، بما في ذلك نصائح التواصل الفعال وحل النزاعات.

"الوصول إلى نعم: التفاوض بشأن الاتفاق دون الاستسلام" بقلم روجر فيشر وويليام أوري: يقدم هذا الكتاب الكلاسيكي عن التفاوض نصائح عملية لحل النزاعات بطريقة تفيد جميع الأطراف المعنية.

"الخلل الوظيفي الخمس للفريق: حكاية قيادية" بقلم باتريك لينسيوني: يستخدم هذا الكتاب قصة خيالية لتوضيح المزالق الشائعة في العمل الجماعي ويقدم استراتيجيات للتغلب على الصراع وبناء فريق متماسك.

إدارة الإيرادات البلدية من خلال النافذة الواحدة

أحمد حسن أحمد الصمادي

محاسب

بلدية عجلون الكبرى

الإخلاص

هدفت الدراسة تعرف إدارة الإيرادات البلدية من خلال النافذة الواحدة. المتمثلة بتقديم خدمات تحصيل الرسوم والضرائب التي تجبى من قبل البلديات في قاعدة بيانات واحدة وفي موقع واحد، إضافة إلى توحيد إجراءات العمل للبلديات باستخدام الوسائل الالكترونية المتطورة. كما وتتسم بالشفافية والسهولة في تبادل البيانات وانخفاض كلفة التشغيل مع الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وتوفير قاعدة بيانات موحدة واستخدام أدوات البرمجيات الحديثة. كذلك اشتملت على نظام ضريبة الأبنية والتحسين وضريبة الجدران وعوائد التعبيد والأرصفة وقسم الإيجارات وخدمات مكتب دائرة الأراضي والمساحة. إضافة إلى رخص المهن والانشاءات ورسوم المعاملات المالية واستيفاء المبالغ اللازمة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي. أوصت الدراسة بضرورة تدريب الكوادر العاملة في مجال الرسوم والضرائب بالبلديات لضبط الإيرادات المتحققة وإحكام الرقابة على التحصيل وسهولة توافر المعلومات اللازمة لمتخذي القرار.

الكلمات المفتاحية: الإيرادات، البلدية، النافذة الواحدة.

Municipal revenue management through the single window

Abstract

The study aimed to know the municipal revenue management through the single window. Represented by providing collection services for fees and taxes collected by municipalities in a single database and on one site, in addition to standardizing work procedures for municipalities using advanced electronic means. It is also characterized by transparency, ease of data exchange, low operating cost, optimum utilization of available resources, provision of a unified database, and use of modern software tools.

It also included the building and improvement tax system, the walls tax, the returns of paving, sidewalks, the rental department, and the services of the Office of the Lands and Survey Department. In addition to occupational and construction licenses, financial transaction fees, and collecting the necessary amounts.

The study used the descriptive inductive method. The study recommended the need to train cadres working in the field of fees and taxes in municipalities to control the revenues generated and tighten control over collection and facilitate the availability of the necessary information for decision makers.

key words: Revenue, municipality, single window.

المقدمة

تشكل البلديات ركيزة أساسية ودوراً هاماً في دعم الاقتصاد الوطني لأي دولة، كما وتعد من المنظمات الخدمية الكبرى التي تؤثر في حياة المجتمع المحلي وتقدم خدمات للمواطنين، حيث ترفع مستوى المعيشة من خلال تطوير مختلف الخدمات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

إن خدمة النافذة الواحدة الهدف منها هو تحصيل الرسوم والضرائب المستحقة على المواطنين، وذلك لصالح البلديات بكل يسر وسهولة. وأيضاً تعزيز مداخل صناديق البلديات من الضرائب المتراكمة من خلال إضافة ضريبي رخص المهن والإنشاءات الذي سيوفر ما معدله 16 ضريبة ورسم لصالح البلديات، كما ويساهم بتحقيق وفرة مالية جديدة للبلديات بنسبة 70 بالمئة تقريباً، وبالتالي فإن تقديم هذه الخدمة من قبل البلديات للمواطنين، سوف يعمل على التسهيل عليهم في عمليات سداد المستحقات المترتبة عليهم من خلال النافذة الواحدة (عايد، 2020).

لهذا قامت وزارة الإدارة المحلية بحوسبة (56) خدمة تقدمها إلى جانب خدمات البلديات، ووضعها في موقع متخصص، وبكلفة إجمالية تصل الى نحو مليون و300 ألف دينار، كما وكانت الوزارة أنشأت غرفة طوارئ مركزية تراقب من خلالها عبر كاميرات وشاشات عرض المناطق الساخنة التي تشكل خطراً على الأرواح والممتلكات، في مواقع (26) مديرية تابعة للبلديات، في المحافظات والألوية، لاتخاذ الإجراءات الوقائية، والفورية للتعامل مع الحالات الجوية، وما ينتج عنها، من سيول وفيضانات وغيرها.

كما وتوجد خدمة التراسل الإلكتروني بين البلديات، ومجالس الألوية والخدمات المشتركة، وبناءً عليه فإن الوزارة قامت بتنفيذ المرحلة الثالثة من مشروع الرقابة الآلية في البلديات، وبالتالي إلغاء المخالفات الورقية والتحول عنها إلى الالكترونية بعد تزويد رقباء السير في مختلف مناطق البلديات بـ 500 جهاز لهذه الغاية، وذلك لمنع الظلم الذي كان يقع على الأفراد، وضياح حقوق البلدية في الإيرادات، وبالنسبة لمشروع الرقابة الآلية في البلديات السلامة المروية، فقد قامت الوزارة وبالتعاون مع مديرية الأمن العام، بشراء وتركيب 81 كاميرا للمراقبة والسيطرة، و57 راداراً لضبط السرعة،

و24 إشارة ضوئية في مناطق مختلفة.

وكذلك حوسبة المخططات التنظيمية في البلديات (جريدة الرأي، 2014).

ويعد مشروع الأنظمة الضريبية، والذي يطلق عليه النافذة الواحدة، نقلة نوعية في عمل البلديات، حيث تم وضع الخطة الخاصة به، ليشمل تحصيل الإيرادات المالية لها، مثل المسققات والعوائد، ورخص المهن والإنشاءات بخدماتها. ففي عام (2016) كان هناك 60 موقعاً محوسبا للعوائد وبديل الإيجارات والمسققات، وصولاً إلى كافة بلديات المملكة في نهاية (2019) والمناطق التابعة لها، ليصل مجموعها إلى 310 نقاط محوسبة، وأضيفت فيما بعد رخص المهن والإنشاءات إلى مشروع المحوسبة، حيث بلغ عدد البلديات التي تستخدم هذا النظام المرتبط بالجهات ذات العلاقة (94) (الحجاجة، 2022).

مشكلة الدراسة:

جوهر المشكلة يتمثل في الوضع الاقتصادي الراهن في البلديات الذي يؤثر بشكل مباشر على الموازنة العامة كنتيجة طبيعية لزيادة المصروفات نظراً للتحديات المتزايدة بفعل الأوضاع الاقتصادية مما يتطلب تنظيم ضريبة المرتبات لزيادة الإيرادات وتنويعها بهدف التصدي لهذه التحديات.

أهداف الدراسة:

يتأثر عمل البلديات بالإدارة المالية والأداء المالي لها نظراً لما لها من تأثير في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة والديمقراطية، إذ يوفر إدارة الإيرادات المالية للبلديات القدرة على تخصيص الموارد بكفاءة، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين في المجتمع المحلي، ووضع خطط تطويرية، وتنمية ملائمة، للاستجابة للتطورات والتغيرات وتحديات العمل.

أهمية الدراسة:

- تطوير أعمال ضريبة الأبنية والأراضي حيث تتيح للمواطنين الاستعلام عن الضريبة ودفعها من خلال البلديات، والمناطق التابعة لها.
- تحسين مستوى الخدمات للمواطنين ورفع كفاءة تحقيق وتحصيل الضرائب والرسوم في البلديات من خلال قاعدة بيانات موحدة بحيث تستوعب كافة إيرادات كافة البلديات.
- تعزيز الشفافية والتحليل للإيرادات والتكامل مع أنظمة الدفع التي طبقتها الوزارة.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الإيرادات: هي إجمالي مبلغ الدخل، وهذا الدخل ربما يكون ناتج عن بيع سلعة ما، أو دخل ناتج عن تقديم خدمة معينة أو أي دخل للمؤسسة باختلاف المؤسسة والخدمات التي تقدمها (أبو الرب، 2021، 121).

البلدية: هي مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي تحدث وتلغى وتعين حدود منطقتها ووظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام هذا القانون، وتهدف إلى إعداد وتنفيذ ومتابعة الخطط والبرامج لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية وممارسة كل ما هو ذو طابع محلي تنموي، وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها بنفسها أو من خلال التشارك مع القطاع الخاص أو مؤسسات المجتمع المدني (قانون البلديات، 2007، 2178).

تعريف النافذة الواحدة: هي عبارة عن منصة إلكترونية متكاملة تقدم جميع الخدمات المتعلقة بالبلديات. من خلال الربط بين مختلف أقسام البلدية وتقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين (ساجع، 2015).

الخلفية النظرية للدراسة:

تعد الإيرادات أحد أهم أدوات السياسة الاقتصادية التي تسهم في تحقيق التنمية الشاملة خاصة إزاء الأوضاع الاقتصادية الراهنة في العالم، كما ويشكل الوضع تحدياً كبيراً لاقتصاديات كافة الدول، وعليه تحتل البلديات مركزاً هاماً كأحد المصادر الرئيسية لتقديم الخدمة للمواطنين حيث تستطيع البلديات في إطار

إدارتها الذاتية أن تتسلم العديد من المهام المختلفة، وتحمل على عاتقها مسؤولية تنظيمها. ويشمل ذلك على سبيل المثال مجالات البنية التحتية كبناء الطرق، التزويد بالمياه والصرف الصحي، الإمداد بالطاقة، المواصلات المحلية العامة، جمع ومعالجة النفايات والإسكان والتنظيم العمراني، والتربية (المدارس،روضات الأطفال) والصحة والرعاية (المشافي، دورالعجزة) والتعليم والثقافة (المسارح، المكتبات، المتاحف، دور الأوبرا) وكذلك الترفيه والراحة كالحدائق، والملاعب، والمنشآت الرياضية (الهلالا، 2000).

ومن الضروري لتعزيز دور المستوى المحلي، أن تتولى البلديات مجالات عمل محددة تقوم بتنظيم شؤونها وتكون مخولة بإتخاذ القرارات المتعلقة بها بشكل مستقل. وفي الوقت ذاته يجب أن يتسع هامش الحركة في الموازنة للبلديات بشكل كافي لتمكينها فعلياً من التغيير والتطوير ووضع نقط الارتكاز في مجالات العمل المكلفة بها. حيث أنّ استقلالية البلديات تزداد بزيادة قوتها المالية. وعموماً هناك مصادر أساسية للدخل، تستطيع البلديات من خلالها تمويل ذاتها، كالإيرادات الضريبية، والرسوم والأجور والاشتراكات التي يتوجب على المواطن دفعها مقابل الخدمات التي تقدمها البلدية، وأيضاً الدعم المالي من قبل المستويات الإدارية الأعلى الإقليم، والدولة (الحاج، 1999).

أنواع مصادر الدخل المختلفة للبلديات:

ولأنواع مصادر الدخل المختلفة للبلديات ما يلي:

الضرائب: حيث يتعلق مقدار ثراء أو فقر البلدية بشكل قطعي بإيراداتها الضريبية. ويمكن التأثير سياسياً على الإيرادات التي يمكن أن تحصلها البلدية من خلال هذه الضريبة. حيث يمكن أن تُعطى البلدية صلاحية تحديد قيمة الضرائب المذكورة بشكل ذاتي. وكلما ارتفعت قيمة الضرائب، ازدادت في بادئ الأمر الإيرادات أيضاً. ولكن في الوقت نفسه غالباً ما تكون الضرائب المرتفعة أمراً غير جذاب بالنسبة لأصحاب الأعمال وقد تؤدي إلى دفع الشركات والمشاريع للاستقرار في بلديات أخرى، حيث تُلزمهم بدفع رسوم وضرائب أقل. إلا أن انتهاج سياسات محلية حازقة قادر على إحداث توازن بين هذين التأثيرين، كما يمكن لهذه السياسات الأخذ بعين الاعتبار بأن هناك عوامل أخرى - إلى جانب قيمة الضريبة العقارية وضريبة

الأرباح الصناعية والتجارية، إذ تلعب دوراً في رغبة الشركات بالتوطن، مثل الربط الجيد بشبكة الطرق والمواصلات، والمدارس والروضات الجيدة، والعروض الثقافية الجذابة. أما إذا اعتمد تمويل البلدية بشكل خاص على الإيرادات الضريبية من بعض الشركات الكبيرة القليلة العدد، فهناك خطر أن تصبح رهينة لها. حيث يمكن لتهديدات أصحاب المشاريع بالانتقال لمكان آخر، في حال لم تنفذ البلدية مطالب اقتصادية أو سياسية محددة، أن تقود إلى سياسية المحسوبية، والتي ستؤذي البلدية ككل أكثر مما قد تنفعها (الحلاق، 2018).

ويعتبر قرار السماح للبلدية بالإحتفاظ بجميع إيرادات ضريبة الأرباح الصناعية والتجارية والضريبة العقارية أو وجوب تحويل جزء منها للإقليم أو للدولة، قراراً سياسياً. حيث تقدم البلديات جزء من هذه الإيرادات و تحصل بالمقابل على حصة نسبية من ضريبة الدخل التي يتم دفعها في مناطقها الادارية. علاوة على ذلك تحصل على جزء من ضريبة المبيعات المحصلة ضمن مناطقها أيضاً. وما هو أهم من نوع الضرائب التي تقوم البلدية بجبايتها هو إعتداد التمويل على ضرائب مختلفة. فلايزيد التمويل من خلال أنواع مختلفة من الضرائب إستقلالية البلديات فحسب، وإنما يؤمن إيرادات منتظمة. حيث أن الضريبة التجارية بشكل خاص مرتبطة بالنشاط الموسمي والحالة الإقتصادية، وبذلك لا تستطيع ضمان إنتظام العائدات كم في النموذج الألماني (الشحات، 1990).

الدعم المالي: يمكن تسميته بالتعويض المالي للبلديات. وبشكل عام يعمل على تحسين الوضع المالي للبلدية، حيث يلعب دوراً بتعديل الاختلافات في القوة المالية لكل بلدية. ويهدف إلى تفادي توفر ظروف معيشية عامة أفضل بكثير لسكان البلديات ذات القدرات المالية القوية مما هي عليه للمقيمين في البلديات الضعيفة مالياً. فلو لم تكن هذه التعويضات موجودة، لكان هناك خطر متمثل برحيل الناس بشكل متزايد عن البلديات ذات القدرات المالية الضعيفة، مما قد يزيد من فقرها وذلك نتيجة فقدان إيرادات إضافية (ضرائب ورسوم). كذلك تهدف المبالغ المقدمة في إطار التعويضات المالية إلى دعم البلديات، التي تتحمل أعباء خاصة (سلمان، 1990).

ومن جهة أخرى تسعى وزارة الإدارة المحلية إلى إضفاء مزيد من الشفافية على أداء المالية العامة المحلية للبلديات وفق معايير الإفصاح المالي في عام 2019. وبناءً على توجيهات وزير الإدارة المحلية، تم تشكيل لجنة المراقبة المالية واستراتيجية الاتصال للبلديات بالاشتراك بين وزارة الإدارة المحلية وبنك تنمية المدن والقرى لأغراض المراقبة والتحسين والدراسة. فالوضع المالي في البلديات، وتقديم التوصيات لرفع الأداء المالي للبلديات، وإيجاد أفضل الأدوات والأساليب لضمان نقل المعلومات والبيانات المالية من البلديات إلى المرصد المالي لدراساتها وتحليلها وتطويرها. إضافة إلى الاستراتيجيات المالية لتحسين أدائها ورفع الكفاءة المالية للبلديات، وزيادة قدرة الوزارة على مراقبة الوضع المالي للبلديات من أجل تحسين الإيرادات وتقليل العجز المالي. وكذلك العمل على تحديد العالقات بين الشركاء وأصحاب المصلحة (الحاجبة، 2022).

ويمكن القول إن النافذة الواحدة جاءت تماشياً مع سياسات التحول الإلكتروني للحكومة الأردنية، بهدف الربط بين مختلف أقسام البلدية وتقديم الخدمات للمواطنين. ومن خلال زيادة الوصول إلى المعلومات. كما وإن تنفيذ مشروع حوسبة الأنظمة المالية والإدارية في بلديات المملكة الذي اشتمل على (12) نظاماً من المشروعات النوعية الهامة جداً، إذ إن المشروع اشتمل على حوسبة النظام المالي، حيث يتمثل الإيرادات، النفقات، الشيكات، الموازنة والصندوق، وأنظمة الرواتب وشؤون الموظفين. في حين اشتمل أيضاً على دعم البنية التحتية في جميع بلديات المملكة من خلال بناء وتطوير شبكات الحاسوب الداخلية في البلديات وربطها مع مركز بيانات الوزارة، وتزويد البلديات بعدد من أجهزة الحاسوب وأجهزة الطباعة، وتقديم كافة وسائل الدعم الفني والتدريب من خلال كوارر تكنولوجيا المعلومات (العوضي، 2022).

ولقد تم تطبيق منظومة النافذة الواحدة في بلديات المملكة والمناطق التابعة لها بما يزيد عن 300 موقع وبالتعاون مع وزارة المالية وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) والذي اشتمل على أنظمة ضريبة الأبنية والأراضي المسققات مع إمكانية الاستعلام والدفع الإلكتروني، والإيجارات، وعوائد التنظيم، وعوائد التعبيد والأرصفة، وخص المهن، وخص الانشاءات. ومن جهة أخرى فإن البنية التحتية اللازمة للدوائر والاقسام العاملة على هذه الأنظمة في

جميع البلديات والمناطق من الأجهزة والمعدات وخطوط الاتصال، يتطلب منها إدخال كافة البيانات المتعلقة بمنظومة النافذة الواحدة. فضلاً عن خطوط الاتصالات وغيرها من الأدوات التي تسهل عملها في هذا المجال (الحجاجة، 2022).

ومن الخدمات التي توفرها النافذة منها نظام عوائد التنظيم والتحسين، والتعبيد والأرصفة وضريبة الجدران، وهي مطبقة في 30 بلدية، وقسم الإيجارات كأمالك البلدية، وخدمات مكتب دائرة الأراضي والمساحة، وخدمات مكتب غرفة التجارة، إلى جانب إعداد موقع إلكتروني وخدمة الدفع الإلكتروني إي مدفوعاتكم. وتضم النافذة رخص المهن، ورخص البناء وإدخال رسوم المعاملات. مكتب النافذة الواحدة في دائرة ضريبة الابنية والاراضي التابعة للبلدية مباشرة عملهم باستخراج سندات التسجيل ومخططات الموقع والتقسيم من خلال مكتب النافذة في البلدية والذي تمكن البلدية من خلاله من تقديم الخدمات من خلال موقع واحد مما ينعكس ايجابا على الخدمات المقدمة للمواطنين (ساجع، 2015).

كما وتشمل الخدمات التي يمكن للمواطنين الاستفادة منها إلكترونيا كطلب الاعتراض، وطلب الاستئناف، وتغيير أو تصحيح الاسم، والاستعلام عن الضريبة، ومتابعة الطلبات المقدمة على العقارات، واستعراض تفاصيل الضريبة، والاستعلام عن الوصولات المدفوعة على العقارات من قبل المواطنين.

ويمكن النظام المكلفين بدفع الضريبة عن العقار من خلال نظام إي فواتيركم بالاشتراك مع البنك المركزي الأردني من خلال البوابات الإلكترونية جزئياً أو بالكامل ودفع الضرائب الحالية ولل سنوات السابقة (الهلال، 2000).

الخاتمة

إن الهدف من إنشاء النافذة الواحدة هو التخفيف على المواطنين وخفض تكلفة المواد الأولية، وبالتالي زيادة إيرادات البلدية. فالنافذة الواحدة وخدماتها الإلكترونية تجعل الوضع المالي للبلدية مكشوفاً للجهات الداعمة، مما سيساعد البلدية زيادة تحصيل أموالها، وعليه سوف يسهم بزيادة الإيرادات وتحسين الوضع المالي للبلدية. وأيضاً أن تشهد الخدمات

المالية المقدمة للمواطنين نقلة نوعية في آلية وطريقة تقديم الخدمة بحيث تكون سهلة وميسرة وبأقل تكلفة على المواطنين.

التوصيات

- ضرورة تدريب موظفي البلديات على استخدام الأنظمة وتطبيقاتها الحديثة.
- ضرورة تدريب الكوادر العاملة في مجال الرسوم والضرائب بالبلديات لضبط الإيرادات المتحققة وإحكام الرقابة على التحصيل وسهولة توافر المعلومات اللازمة لمتخذي القرار.
- العمل على إنشاء قاعدة بيانات موحدة لمعظم ضرائب ورسوم البلديات وضريبة المعارف ورسوم مساهمة الصرف الصحي.

المراجع

جريدة الرأي (2014). البلديات خدمة النافذة الواحدة. استرجع بتاريخ 2023/3/7 من:

<https://alrai.com/article>

الحاج، طارق (1999). **المالية العامة**. ط1، عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر.

الحجاجه، فدوى (2022). النفقات في البلديات والضوابط المالية. **المجلة العربية للنشر العلمي**، (41)، 746-756.

الحلاق، محمد (2018). **التشريع الضريبي**. الجامعة الافتراضية السورية.

ساجع، ماجد (2015). تقديم خدمات النافذة الواحدة في بلديات إربد. مقال منشور في جريدة الرأي، استرجع

بتاريخ 2023/3/7 من: <https://alrai.com/article>

سلمان، مصطفى (1990). **المالية العامة**. عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع.

الشحات، أحمد (1990). **ممارسات الشركات دولية النشاط في مجال التكنولوجيا وتطور الاقتصاديات المختلفة**. (رسالة دكتوراه)، جامعة طنطا، مصر.

عايد، فهم (2020). **ضريبة المرتبات ومشروعيتها في المملكة العربية السعودية**. مجلة كلية الشريعة والقانون بتفهيها **الأشراف - دقهلية**، 22 (6)، 4865 - 4877.

العوضي، عبدالله (2022). **الدائرة المالية للبلديات الأردنية: مسؤوليات وتحديات**. **المجلة العربية للنشر العلمي**، (47)، 782 - 790.

قانون البلديات رقم 14 لسنة (2007). المنشور على الصفحة (2178) من عدد الجريدة الرسمية رقم 4820 بتاريخ 2007/4/8 . **قانون البلديات**.

الهلال، صالح (2000). **العوامل المؤثرة في إدارة الإيرادات العامة في الأردن دراسة تحليلية للفترة 1964-1998**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

الدائرة المالية في البلديات وضوابطها

سعاد موسى سليم الربضي

محاسب رواتب

بلدية عجلون الكبرى

الملخص

هدفت الدراسة تعرف الدائرة المالية في البلديات وضوابطها. كما وهدفت الدراسة إلى معرفة ما مصادر إيرادات البلديات في الأردن، ومجالات الانفاق فيها، وتوضيح مهام الدائرة المالية في البلديات الأردنية ومسؤولياتها، والتحديات التي تواجهها. وأيضاً تسليط الضوء على دور الضوابط المالية الموجودة على البلديات في ترشيد نفقات الميزانية في البلدية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي لملائمته لموضوع الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن مصادر الإيرادات المالية للبلديات الأردنية، هي ما يتم تحصيلها من قبل الحكومة المركزية، وما تجبي بواسطة البلديات، والقروض، والمساعدات والمنح. كما وبلغ الدعم الحكومي من إجمالي الإيرادات 31% عام 2018 في حين زاد ليصبح 50% في عام 2019 من إجمالي الإيرادات نتيجة زيادة الدعم الحكومي في عام 2019 لبلديات الفئة الثانية ، وبالمقابل انخفاض ملحوظ في الإيرادات الذاتية وخصوصاً الضرائب والرسوم.

الكلمات المفتاحية: الدائرة المالية، البلديات.

The financial department in the municipalities and their controls

Abstract

The study aimed to identify the financial department in the municipalities and its controls. The study also aimed to find out what are the sources of municipal revenues in Jordan, and the areas of spending in them, and to clarify the tasks and responsibilities of the financial department in Jordanian municipalities, and the challenges they face. It also sheds light on the role of financial controls on municipalities in rationalizing budget expenditures in the municipality. The study followed the inductive descriptive approach due to its suitability to the subject of the study.

The study concluded that the sources of financial revenues for the Jordanian municipalities are what is collected by the central government, and what is collected by the municipalities, loans, aid and grants.

The government support of the total revenues reached 31% in 2018, while it increased to 50% in 2019 of the total revenues as a result of the increase in government support in 2019 for the municipalities of the second category, and in return a noticeable decrease in self-revenues, especially taxes and fees.

Keywords: financial department, municipalities.

المقدمة

تسعى وزارة الإدارة المحلية إلى إضفاء مزيد من الشفافية على أداء المالية العامة المحلية للبلديات وفق معايير الإفصاح المالي في عام 2019 ، وبناءً على توجيهات وزير الإدارة المحلية ، تم تشكيل لجنة المراقبة المالية واستراتيجية الاتصال للبلديات بالاشتراك بين وزارة الإدارة المحلية وبنك تنمية المدن والقرى لأغراض المراقبة والتحسين للوضع المالي في البلديات، وتقديم التوصيات لرفع الأداء المالي للبلديات، وإيجاد أفضل الأدوات والأساليب لضمان نقل المعلومات والبيانات المالية من البلديات إلى المرصد المالي لدراساتها وتحليلها وتطويرها. إضافة إلى وضع الاستراتيجيات المالية لتحسين أدائها ورفع الكفاءة المالية للبلديات، وزيادة قدرة الوزارة على مراقبة الوضع المالي للبلديات من أجل تحسين الإيرادات وتقليل العجز المالي. وكذلك العمل على تحديد العلاقات بين الشركاء وأصحاب المصلحة (البهجي، 2014).

كما وتشكل البلديات ركيزة أساسية ودوراً هاماً وحيوياً في دعم الاقتصاد الوطني لأي دولة، كما وتعد من المنظمات الخدمية الكبرى التي تؤثر في حياة المجتمع المحلي وتقدم خدمات للمواطنين، حيث ترفع مستوى المعيشة من خلال تطوير مختلف الخدمات العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ويتأثر عمل البلديات بالإدارة المالية والأداء المالي لها نظراً لما لها من تأثير في تعزيز المشاركة المجتمعية والمساءلة والديمقراطية، إذ يوفر الأداء المالي للبلديات القدرة على تخصيص الموارد بكفاءة، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين في المجتمع المحلي، ووضع خطط تطويرية وتنموية ملائمة للاستجابة للتطورات والتغيرات وتحديات العمل البلدي (مقابلة، 2020).

وتجدر الإشارة إلى أن للبلديات دوراً هاماً في بناء المجتمع وذلك لتلبية حاجاته وأن قدرة البلدية على التخطيط والتنفيذ والمتابعة والرقابة سيسهم في تحسين الأداء المالي في البلديات، ومن هذا المنطلق فإنه يتوجب على البلديات خلق آلية جديدة من أجل تطوير كفاءة وفاعلية أدائها المالي، وبما أن الدائرة المالية في البلدية هي المسؤولة عن ذلك، كما تعتبر واحدة من المهام الرئيسية للبلديات لم لها من أهمية في ديمومة العمل البلدي وتكريس ضوابط الحكومة الرشيدة

في العمل. ومن جهة أخرى تعاني ميزانية البلديات من مشاكل عديدة ولعل أهمها الصعوبات المالية المتمثلة أساساً في عدم تطابق الإيرادات المالية مع النفقات (حامد، 2009).

مشكلة الدراسة:

إن الحاجة للتعرف على مهام الدائرة المالية ومسؤولياتها، وضوابطها، تعد من الأمور الضرورية، وبما أن الدائرة المالية للبلدية تتحمل كافة المسؤولية في اتخاذ القرارات المالية التي تساعد في تحسين أداء البلدية، فإن هذه الدراسة تحاول توضيح الهيكل التنظيمي للدائرة المالية للبلديات في الأردن، ومهامها ومسؤولياتها. وتعد البلديات مهمة وذلك من خلال محاولتها الارتقاء إلى أفضل وأحسن مستوى إداري ومالي، من أجل تنمية الاقتصاد الوطني والذي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه أي دولة، فضلاً عن ذلك يعتبر الأداء المالي مؤشراً مهماً للبلدية، حيث يقوم بتحقيق وتوليد الإيرادات. وتتمثل مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على الأسئلة التالية:

س1: ماهي الدائرة المالية في البلديات؟

س2: ما الضوابط في الدائرة المالية للبلديات.

أهداف الدراسة:

- التعرف على الدائرة المالية في البلديات.
- تسليط الضوء على الضوابط للدائرة المالية في البلديات.

أهمية الدراسة:

جاءت أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله وهو الدائرة المالية في البلديات وضوابطها، وبناءً عليه فإنها تعد بمثابة إضافة جديدة لمكتبة الدراسات والأدبيات التي تتعلق بهذا الموضوع. كما تحاول الدراسة أن تقدم العديد من التوصيات والمقترحات التي تساعد في اتخاذ القرارات في البلديات.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الدائرة المالية: هي إحدى الدوائر الرئيسية في البلدية، ويناط بالدائرة مهمة إدارة الموارد المالية المتاحة والاستغلال الأمثل لها استناداً إلى السياسات والتعليمات والأنظمة الصادرة عن الجهات المختصة، وذلك من خلال برامج محاسبية متطورة، كما تقوم الدائرة بتوفير التقارير المالية المختلفة لصانعي القرار، وهي مسئولة عن سلامة سير المعاملات والإجراءات الخاصة بالشؤون المالية. (زيادات، 2021، 259).

تعريف البلديات: البلدية هي مؤسسة أهليه ذات استقلال مالي، تحدث وتلغي وتعين ضمن حدود منطقتها، ومتابعة الخطط والبرامج لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية، وممارسة كل ما هو ذو طابع محلي تنموي وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها بنفسها أو من خلال التشارك مع القطاع الخاص أو مؤسسات المجتمع المحلي (الدرارجه وال دراوشة، 2019، 205).

الخلفية النظرية للدراسة:

تعتبر البلديات قاعدة إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية، والذمة المالية المستقلة، ونظراً لتزايد حاجيات المواطنين، وأمام الدور الكبير الذي تمارسه البلدية في الجانب الاقتصادي والاجتماعي، كان لا بد من توافر موارد مالية كافية لتغطية نفقاتها، والقيام بالمهام الموكلة لها بواسطة مصادر مالية مقررّة بأحكام من قبل الحكومة المركزية (Frejeh, 2010). وعليه فإن من المجالات التي يتم الإنفاق فيها في البلدية كالرواتب والأجور، والنفقات العامة، والنفقات الرأسمالية، وتسديد الدين العام، تعد من أهم المسؤوليات للدائرة المالية، كذلك تنفيذ وتطبيق سياسة البلدية بإنجاز جميع المعاملات المالية المتعلقة بالمواطنين أو الدوائر الحكومية أو المؤسسات الخاصة وتفعيل عملية تحصيل حقوق البلدية وتسديد التزاماتها. كما أنه من أهم واجبات المدير المالي إدارة شؤون الدائرة المالية طبقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات والعمل على توفير المناخ المناسب للعمل وتوجيه رؤساء الأقسام وموظفي الدائرة المالية للقيام بواجباتهم على أحسن وجه (الدهجي، 2014).

مهام الدائرة:

ويرى العوضي (2022) أن هناك مهام أخرى للدائرة المالية منها:

1. تنفيذ السياسات المالية المعتمدة.
2. تسجيل العمليات المحاسبية واستخراج التقارير المالية المختلفة.
3. تحضير الموازنة التقديرية للبلدية والمخصصات السنوية بالتعاون مع مدراء الدوائر المختلفة في البلدية.
4. الإشراف على استخدام الأموال في (مشتريات، أصول، استثمارات)، وأيضا وضع السياسات والإجراءات واللوائح المنظمة لذلك .
5. الإشراف على حركة النقد وحسابات البنوك والتأكد من حسن سير العمل وفق الإجراءات المحددة
6. الإشراف على جميع أعمال التحصيل والجبائية من مياه ورسوم وضرائب.
7. عمل الدراسات والتحليل المالية، وإعداد الدراسات الخاصة بمشاريع البلدية المختلفة.
8. التنسيق مع الإدارات الأخرى بما يساهم بتطوير أداء البلدية .
9. القيام بدور الحارس الأمين على أصول وممتلكات البلدية .
10. المتابعة مع الجهات الخارجية الرسمية والخاصة فيما يتعلق بالنواحي المالية للبلدية.
11. إعداد التقارير الدورية وغير الدورية بخصوص الأداء المالي للبلدية.
12. إعداد الحسابات الختامية السنوية للبلدية.
13. القيام باقتراح التعديلات الضرورية المالية والمحاسبية والنقدية بما يتلاءم مع متطلبات وتطورات العمل.

14. ترجمة الخطط والإستراتيجيات والأهداف العامة المعتمدة من قبل المجلس البلدي والمتعلقة بالدائرة المالية إلى خطط متوسطة وقصيرة الأجل تمهيداً لتنفيذها.

15. مراجعة العقود وكافة الالتزامات الأخرى قبل إبرامها مع الغير لتحديد أثرها المالي على البلدية.

16. إدارة القروض والهبات المقدمة من الجهات المختلفة وترتيب دفعات السداد وتنظيم وتسجيل كافة العمليات المالية المتعلقة بالقروض والهبات الخاصة بمشاريع معينة.

مسؤوليات الدائرة المالية:

إن من مسؤوليات الدائرة المالية هو تنفيذ وتطبيق سياسة البلدية بإنجاز جميع المعاملات المالية المتعلقة بالمواطنين والدوائر الحكومية أو المؤسسات الخاصة وتفعيل عملية تحصيل حقوق البلدية وتسديد التزاماتها.

الهيكل التنظيمي للدائرة:

يبين المخطط المرفق الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للدائرة المالية والذي يتألف من الاقسام أدناه

(الحجاجة، 2022):

1. مدير الدائرة.
2. قسم النفقات.
3. قسم الرواتب.
4. قسم الايرادات.
5. أملاك البلدية المؤجرة.
6. قسم رخص المهن.

7. قسم التحقيقات.

8. الصندوق الرئيسي.

مهام وواجبات رئيس قسم الرواتب:

تتأط برئيس قسم الرواتب المهام التالية (الدرارئة والاراوشة ، 2019):

- إءخال الرواتب والزيادات السنوية والعلارات الأءرى للموظفين العاملين والمتقاعدين على الءاسوب.
- إءخال الأءور والزيادات السنوية للمستخدمين والعمال على الءاسوب.
- تنظم وتءقبق كءوفات وأءور المستخدمين والعمال تمهيداً لءرفها.
- تنظم وتءقبق كءوفات رواتب الموظفين والمتقاعدين تمهيداً لءرفها.
- متابعة الاقتطاعات الخاصة بالموظفين والمستخدمين والعمال.
- تنزيل الرواتب والأءور والاقتطاعات في سجلات الخاصة وإءخالها على الءاسوب.
- تءقبق كءوفات العمل الإءافي للمستخدمين والعمال وتنزيلها في السجلات المعتمدة لها لءرفها.
- تنظم تءقبق جداول بءل الاقتناء وبءل التنتقلات والمكافآت والعمل الإءافي تمهيداً لءرفها.
- اءءساب الرواتب التفاعدية للموظفين الأصلين والفرعيين.
- اءءساب الضمان الاجتماعي والتأمين الصءي للموظفين غير المصنفين وعمال المياومة والمستخدمين.
- القيام بأية مهام ذات علاقة يكلف بها من المءير المالي والإءاري.

الءامة:

إن المهمة الرئيسية لءائرة الشؤون المالية تتمثل في الءفاظ على الموارد المالية المتاحة للبلديات وصيانتها والاستفادة منها على النءو الأمثل مع تزويد صانعي القرار في البلديات ببيانات مالية موثوقة للمساعدة في تطوير نماذج للتءطيط الاستراتيجي. وإلى جانب موازنة ساءابات الموظفين وإصدار التقارير المالية.

التوصيات

- ضرورة إعطاء البلديات القدرة على جباية الضريبة المحلية كضريبة الأملاك ورخص المهن وذلك لقرب البلدية الجغرافي من وعاء الضريبة.
- العمل على إنشاء مشاريع كبرى تنموية لزيادة إيرادات البلديات مثل: إنشاء سوق مركزي إقليمي للخضار والفواكه، وإنشاء مسلخ لحوم، ومسلخ دواجن كما تسعى البلدية للحصول على مستحقاتها من المواطنين بشكل دوري وفق خطة ثابتة.
- استغلال الأراضي المملوكة للبلديات والقابلة للاستثمار وعرضها على المستثمرين بالإضافة إلى عمل دراسات جدوى اقتصادية لتنفيذ مجموعة من المشاريع على هذه الأراضي وذلك بالشراكة مع القطاع الخاص.

المراجع

- البهجي، عصام (2014). الشفافية وأثرها في مكافحة الفساد الإداري. ط1، الاسكندرية: دار الفكر الجامع ، مصر .
- حامد، مهند (2009). نحو سياسات تعزيز الريادة بين الشباب في الضفة الغربية وقطاع غزة. منشورات معهد الأبحاث الاقتصادية "ماس"، رام الله، فلسطين.
- الحاجحة، فدوى (2022). النفقات في البلديات والضوابط المالية. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (42)، 746-752.
- الدرارجه، خالد والدراوشة، عبد الله (2019). اتجاهات العاملين في البلديات نحو الفساد المالي والإداري في إقليم الجنوب الأردن. *مجلة جامعة الحسين بن طلال*، 5 (1)، 201-217.
- زيادات، زياد (2021). تحول البلديات من دور إدارة الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع من خلال الخطط التطويرية. *المجلة العربية للنشر العلمي*، 2 (35)، 256-267.
- العوضي، عبدالله (2022). الدائرة المالية للبلديات الأردنية :مسؤوليات وتحديات. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (47)، 782-792.
- مقابلة، إيهاب (2020). أبعاد الدور التنموي لمؤسسات التمويل الأصغر : حالة المؤسسة الفلسطينية للإقراض والتنمية فائن. *مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية*، 22 (2)، 73-135.
- Frejeh, h. (2010). Administrative guidance and its role in the development of local administration. *Journal of Judicial Jurisprudence*, (6), pp. 12-25.

كفاءة الأداء في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في الأردن

أسماء محمد عبيد درويش

وزارة الإدارة المحلية

مجلس الخدمات المشتركة لمحافظة العقبة

الملخص:

يتناول البحث التالي موضوع كفاءة الأداء في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في الأردن، ويتناول البحث مقدمة عن البلديات وأهميتها، بالإضافة إلى أهمية البحث وأهدافه وأهميته، واستعرض البحث تاريخ نشأة مجالس الخدمات المشتركة وتطورها في الأردن، مهام مجالس الخدمات المشتركة، كما تناول البحث معوقات أداء البلديات ومجالس الخدمات المشتركة، وأهم الموارد المالية للمجالس البلدية (المالية وغير المالية، وانتهى البحث ببعض التوصيات.

Abstract:

The following research deals with the issue of efficient performance in municipalities and joint service councils in Jordan. The research deals with an introduction to municipalities and their importance, in addition to the importance, objectives and importance of research. The research reviews the history of the establishment and development of joint service councils in Jordan, the tasks of joint service councils, and the research also deals with the obstacles to the performance of municipalities. And the joint services

councils, and the most important financial resources for the municipal councils (financial and non-financial), and the research ended with some recommendations.

المقدمة:

قامت وزارة البلديات بإنشاء البلديات وفتح مجالس خدمات مشتركة في المحافظات بموجب قانون وزارة الادارة المحلية و نظام مجالس الخدمات المشتركة وذلك بهدف تسهيل الحياة على المواطنين كما و كان الهدف من انشاء مجالس الخدمات المشتركة مساعدة البلديات في تقديم الخدمات للمواطنين حيث تعد الخدمات التي تقدمها البلديات ومجالس الخدمات المشتركة ذات أهمية كبيرة لما لها من اتصال مباشر مع المواطن وعلى الرغم من تعدد الخدمات التي تقدمها وعلى سبيل المثال لا الحصر جمع النفايات وإدارتها وفتح الطرق الفرعية و تعبئتها وإدارة الحدائق والمتنزهات وإنشاء الملاعب وغيرها ولكن اقتصر عمل مجالس الخدمات المشتركة في إدارة مكب النفايات فقط , هذا وأبدى جلالة الملك أهمية كبيرة لها حيث خاطب جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه مؤكداً على الدور الذي تشغله هذه الدوائر "ان مجالس المحافظات و البلديات مفتاح أي تطوير في بلدنا وهي ركيزة أساسية في التحديث السياسي , وأكد جلالة الملك على أهمية التنسيق والتعاون حيث أنها أقرب للمواطنين والأكثر معرفةً باحتياجاتهم. "

مشكلة البحث:

إن مشكلة البلديات ومجالس الخدمات المشتركة تكمن في وجود بطالة مقنعة أي وجود موظفين بأعداد هائلة وليس لديهم عمل فعلي يقومون به مما يؤثر و يعيق عجلة النمو و يؤدي إلى ضعف في تقديم الخدمات للمواطنين الأمر الذي أصبح يشكل عبئاً مالياً وإدارياً في موازنة وزارة الإدارة المحلية الأمر الذي يتطلب الوقوف وإيجاد حل مستعجل لاستغلال الطاقات المهدورة عندئذ ستمكن الإدارات من النجاح في تحقيق استراتيجياتها وأهدافها المنشودة في الوقت المطلوب.

أهداف البحث:

يهدف البحث الى اقتراح حلول من شأنها مساعدة أصحاب القرار:

- اقتراح وتطبيق توزيع الأعداد الزائدة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- اقتراح بعض المؤشرات التي تساعد في تقييم أداء الخدمات المقدمة من البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من الدور الرئيسي الذي تقوم بأدائه البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في خدمة المواطنين بالإضافة الى الحاجة الماسة لاقتراح بعض المؤشرات التي تساعد الإدارة في تقييم أداء مؤسساتها.

منهج البحث :

اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي في الجانب النظري بوساطة المصادر لتحقيق أهداف البحث ، اما في الجانب العملي فقد استند الى المنهج الوصفي التحليلي بوساطة عرض ودراسة القوانين والتشريعات والانظمة والتعليمات.

الإطار النظري

ان من مناحي الحياة هي النظرة الثاقبة التي يكون منظورها التطوير والتنمية و هذه النظرة (تتجلى من خلالها وضوح المنطق والعمل) البلديات ومجالس الخدمات المشتركة فهي منظومة من هيكل تنظيمي منظم للدولة وهي جزء لا يتجزأ من تلك المنظومة فوزارة الإدارة المحلية تسعى جاهدة الى وضع نهج و مفاهيم تنموية واقتصادية واجتماعية. وتشفع هذه المفاهيم بالخطط التي تواكب هذا العصر ولا يفوتنا ذكراً بأنها أيضاً تساند في تقديم المساعدة للأحزاب السياسية فهي تعمل جاهدة على رفع عجلة التطوير مع رسم الخدمات المتطلبة للمجتمع وذلك من خلال ايجاد ميزانية مالية لأجل ذلك وكما يعرف بأن على الإدارة المحلية والبلديات مسؤولية كبيرة وذلك من خلال وضع البرامج والخطط الخدماتية المتطلبة للمجتمع.

تعتبر وزارة الإدارة المحلية المستشار الفني والمالي والإداري لكافة المجالس المحلية في المملكة، كما انها تشرف على أعمال المجالس البلدية ومجالس الخدمات المشتركة للتأكد من أن أعمال هذه المجالس مطابقة للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها.

تأسست وزارة الادارة المحلية بتاريخ 13/2/1965 تحت اسم وزارة الداخلية للشؤون البلدية والقروية والبيئة. وفي عام 1976 أصبحت وزارة الشؤون البلدية والقروية، وتغيرت التسمية عام 1980 تحت اسم وزارة الشؤون البلدية والقروية والبيئة وذلك نظراً لإنشاء دائرة البيئة ضمن جهازها، و في عام 2002 بعد استحداث وزارة البيئة أصبح اسمها وزارة الشؤون البلدية.

وتتولى الوزارة الاشراف على كل ما يتصل بشؤون الإدارة المحلية للمجالس البلدية في مجال تقديم الخدمات وكافة الامور التنظيمية وتنفيذ مشاريع التنمية المحلية وتنسيق نشاطات وخطط هذه المجالس لتكون منسجمة ومواكبة للإحداث التنمية في كافة انحاء المملكة.

كما تعمل الوزارة كمستشار فني ومالي وإداري لكافة المجالس البلدية وتشرف من خلال اجهزتها وطواقمها على أعمال المجلس والهيئات المحلية للتأكد من مطابقة اعمالها للقوانين والانظمة المعمول بها.

قامت وزارة الإدارية المحلية بإنشاء (100) بلدية موزعة في محافظات المملكة و من ضمنها أمانة عمان الكبرى و (22) مجلس خدمات مشتركة.

نشأة البلديات وتطورها:

تم تعريف البلدية وفق نص المادة (13/ أ) (1/ من قانون الإدارة المحلية رقم (22) لسنة 2021 البلدية هي مؤسسة أهلية تتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي وإداري ولها تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة و لها بهذه الصفة أن تقاضي وأن توكل عنها وأن تنيب أي محامي في الإجراءات القضائية "أنشئت البلديات بناء على قانون عام 1955، بعد 3 سنوات من إقرار الدستور . لا يُغطي نسيج البلديات سوى المناطق المأهولة من الأردن، مستثنياً بذلك البادية .بعد مرور 3 سنوات على اعتماد دستور عام1952 ، صدر قانون البلديات لعام1955 ، والذي عمل على

إيجاد مستوى إداري جديد يتبع وزارة الشؤون البلدية .توجد أربع فئات من البلديات وهي :مراكز المحافظات (11+) أمانة العاصمة مراكز الألوية والمدن التي يتجاوز عدد سكانها 15000 مواطن، مراكز الأقضية والبلدات التي يتراوح عدد سكانها بين 5000 و 15000 مواطن ،وتشمل الفئة الرابعة جميع البلديات الأخرى (1)

مهام البلديات:

المهام التي تقوم بها البلديات ضمن حدود البلدية وفق المادة (5) من قانون البلديات رقم (22) لسنة:2021

- يتولى مجلس المحافظة المهام التالية وبما ال يتعارض مع أحكام قانون منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة وقانون سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي وصلاحيات مجلس المفوضين في كل منهما:
- إقرار مشروعات الخطط الإستراتيجية والتنفيذية المتعلقة بالمحافظة والمحالة إليه من المجلس التنفيذي ومتابعة تنفيذها.
- إقرار مشروع موازنة المحافظة المحال إليه من المجلس التنفيذي إدراجه في الموازنة العامة على أن يكون المشروع ضمن السقوف المالية المحددة من دائرة الموازنة العامة في وزارة المالية وإن تتضمن موازنة المحافظة ما يقل عن (42%) منها لغايات إقامة المشاريع التنموية .
- إقرار دليل احتياجات المحافظة من المشاريع التنموية والخدمية المحال إليه من المجلس التنفيذي وتحديد أولويات تلك الاحتياجات.
- تحديد المناطق التي تعاني من نقص في الخدمات والتنمية.
- إقرار المشاريع الخدمية والاستثمارية والتنمية المحالة إليه من المجلس التنفيذي ومتابعة تنفيذها.
- اقتراح إنشاء مشاريع استثمارية مشتركة مع مجالس المحافظات الأخرى أو مع البلديات أو القطاع الخاص وإرسالها للمجلس التنفيذي في المحافظة لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.
- اعتماد موازنة المحافظة التأشيرية لمدة أربع سنوات.

• متابعة تنفيذ المشاريع المقررة للمحافظة والإطلاع على تقارير سير العمل في المشاريع والخدمات المرفوعة له من المجلس التنفيذي ومتابعة تنفيذ الخطة السنوية لها ومراجعتها والتأكد من الالتزام بما ورد فيها، ورفع التوصيات والمقترحات بذلك للجهات المعنية.

• التنسيق بين المجالس البلدية والمؤسسات الحكومية للعمل على إدارة وتشغيل المشاريع المشتركة والتأكد من عدم تعارض المشاريع مع بعضها أو تكرارها.

• مناقشة أي من أعضاء المجلس التنفيذي في الموضوعات الداخلة ضمن اختصاصه(2).

نشأة مجالس الخدمات المشتركة وتطورها:

يتفرع من الإدارة المحلية مجالس الخدمات المشتركة و التي أنشئت بموجب نظام رقم (17) لسنة " 1983 بهدف التعاون بين البلديات المجاورة لإنشاء مشاريع مشتركة قد تعجز عن اقامتها بلدية واحدة مثل أبنية المدارس والمراكز البريدية والصحية والاجتماعية والمسالك والمقابر وإنشاء مكبات النفايات والتخلص منها و أية مشاريع إنمائية أخرى. لذلك عملت وزارة الشؤون البلدية على تنظيم هذا التعاون من خلال تشكيل مجالس الخدمات المشتركة بقرار من الوزير من ممثلين للبلديات المشتركة وعدد من الأشخاص العاملين في القطاع العام و يعين الوزير كذلك من بين الأعضاء رئيساً لمجلس الخدمات من بين الأعضاء والمدة التي يراها مناسبة.

يتمتع المجلس بالشخصية المعنوية ويمارس صلاحيات المجلس البلدي فيما يتعلق بالخدمات و المشاريع للبلديات المشتركة في المجلس الخدمات وفي طبيعة الحال للمجلس موازنة سنوية تحدد الإيرادات والنفقات وتتألف الموارد المالية في المجلس من مساهمة المجالس البلدية المشتركة و المبالغ التي يقرر مجلس الوزراء صرفها للمجلس بناءً على تنسيب الوزير وكذلك القروض التي تخضع لموافقة الوزير وكما هو الحال في المجالس البلدية.

فإن عمل هذه المجالس اقتصر على انشاء مكبات النفايات أو شراء جرافة أوبك اب يستخدمه المهندس أو رئيس المجلس ويتضمن كذلك المجلس عدداً من الموظفين وبدون عمل فعلي(3).

مهام مجالس الخدمات المشتركة:

المهام التي يقوم بها مجالس الخدمات المشتركة بموجب نظام رقم (113) لسنة 2016 و الذي نص بموجب المادة رقم/4) أ (المهام التالية:

أ -يتولى المجلس المهام التالية وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية المختصة:-

- 1- انشاء مكبات للنفايات وإدارتها والتخلص منها والاستثمار فيها.
 - 2- تقديم الخدمات وإدارة المشاريع المشتركة وتشغيلها التي يمارسها المجلس البلدي والمنصوص عليها في التشريعات النافذة.
 - 3- جمع الضرائب والرسوم والعوائد والأجور عن المشاريع المشتركة التي يقوم بها المجلس.
 - 4- القيام بأي عمل آخر يوافق عليه الوزير مما هو منصوص عليه في القوانين النافذة والمناطة بالمجلس البلدي
- (4).

كما ويعد مجلس الخدمات المشتركة من الجهات الخدماتية التي تواكب متطلبات الظروف وقد اثبتت ذلك من خلال عدة ظروف جوية أو خدمات سريعة للمجتمع المحلي.

معوقات أداء البلديات ومجالس الخدمات المشتركة:

- المديونية المرتفعة والتي تزيد عن (300) مليون دينار.
- ارتفاع معدل استحقاقات الوزارة على المواطنين.
- زيادة أعداد الموظفين و غياب التوزيع العادل في المهام.
- ضعف في أداء الكوادر و نقص الخبرات.
- عدم وجود استراتيجية واضحة مقبلة لعمل البلدية أو مجلس الخدمات.

- عدم تفعيل وحدات الرقابة الداخلية لدى البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- ضعف الموارد المالية المتاحة لدعم المشاريع الخدمية.

أهم الموارد المالية للمجالس البلدية

تتنوع الخدمات التي تؤديها المجالس البلدية للمجتمع المحلي فثمة خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته مثل التعليم والصحة، فضلاً عن خدمات ضرورية تقدم لأهالي الوحدات المحلية ولا يمكن الاستغناء عنها مثل : النقل والمياه والكهرباء .. ومن هنا فإن دعم المجالس البلدية مالياً وزيادة قدرتها على القيام بمهامها يعتمد أساساً على قدرة الموارد المالية المتاحة ، خاصة أمام التحديات التي تواجه أنظمة الإدارة المحلية _حاليا_ في ظل ارتفاع معدلات البطالة والانفجار السكاني والتقدم التكنولوجي .(5)

كما يتوقف قيام المجالس البلدية بمسؤولياتها تجاه المواطنين داخل المجتمع المحلي على مدى توافر الموارد المالية العائدة لهذه المجالس حيث أن عدم توفير مثل هذه الموارد يؤدي إلى تقصير المجالس البلدية في تقديم الخدمات إلى المواطنين في مجتمعها المحلي، وهذا يؤدي بالتالي إلى فشل هذه المجالس في تحقيق الغاية التي أنشئت من أجلها، حيث أن بعض المواطنين داخل المجتمع المحلي لا يساهمون بأي قدر من الإيجابية في توفير المال لهذه المجالس وهناك بعض منهم ينظرون إلى البلديات على أنها عاجزة عن تقديم أي خدمات أساسية أو تنمية للمجتمع المحلي (6).

وتنقسم الموارد المالية للمجالس البلدية إلى قسمين :

1- الموارد المالية المباشرة :

تعني الموارد المباشرة (الذاتية) للمجالس البلدية الأموال التي تجبها البلديات مباشرة من المواطنين داخل حدود مناطق البلدية مثل الضرائب، والرسوم المحلية، والواردات والمداخيل البلدية الناتجة عن استثمار المرافق المحلية(7)

2- الموارد المالية غير المباشرة :

في حالة نقص وشح الموارد المباشرة الذاتية للمجالس البلدية أجاز المشرع وحسب قانون البلديات رقم (41) لسنة 2015 للبلديات الالتجاء إلى الموارد الخارجية ومنها: القروض التي تحصل عليها المجالس البلدية سواء من بنك تنمية المدن والقرى الذي يعتبر الممول الرئيسي لهذه المجالس البلدية لتنمية مشاريعها التي تقدمها الى المواطنين داخل حدود مناطق البلدية بفائدة مناسبة أو أي جهة أخرى وفقا لأحكام القانون ويضاف إلى هذه القروض الإعانات والتبرعات والهبات التي تقدمها الحكومة للمجالس البلدية.

التوصيات:

و بناءً على ما تقدم فيوصي الباحث بالتوصيات التالية والمتمثلة في ايجاد

الحلول لمعالجة مشاكل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة:

- دراسة خمسيه تخطيطية لحصر أسباب ارتفاع المديونية وإجراء المعالجة على مدار خمس سنوات وذلك من خلال الدعم الحكومي وإيرادات البلديات .
- تحصيل هذه الاستحقاقات من خلال تقسيطها على المواطنين.
- أما فيما يخص زيادة أعداد الموظفين فيتم ذلك من خلال توزيع الأعداد الزائدة عن الحاجة) البطالة المقنعة (على الوزارات و الدوائر الحكومية التي بحاجة لرفدها بالكادر المطلوب و تحقيق العدالة الوظيفية.
- يتم معالجة ضعف الكوادر من خلال اجراء دورات تكثيفية للموظفين كل حسب اختصاصه وإجراء تقييم للأداء النصف سنوي لمعرفة مستوى الموظفين وإطلاعهم على كل جديد من تعديلات على الانظمة والتعليمات.
- اقتراح استراتيجية لرفع مستوى العمل والأداء الفعلي في البلديات و مجالس الخدمات المشتركة من وجهة نظر الاصلاح الاقتصادي و بما يتماشى مع رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين حفظه الله ورعاه.

- ان عدم تفعيل أو عدم وجود وحدة رقابة داخلية لدى البلديات و مجالس الخدمات يؤدي إلى الوقوع بالأخطاء سواء كانت أخطاء مقصودة أم غير مقصودة ووحدة الرقابة الداخلية في أي دائرة تعتبر خط الدفاع الأول وذلك من خلال السياسة التصحيحية للخطأ قبل وقوعه.
 - زيادة الدعم فيما يخص البنود الخاصة بدعم المشاريع الخدمية.
- لذلك من متطلبات الخدمة المستدامة هو توفير أسلوب منهجي في كيفية إدارة الأداء المتطورة حتى نخرج بمفهوم العمل المميز مع الأداء المميز لتقييم نوع الخدمة بأسلوب يتوافق مع مضامين تلك الخدمة .
- علما بأن رؤية الإدارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية هي خلق خدمات مستدامة وتطويرها حتى تواكب تحقيق الرفاهية والرخاء لجميع جوانب الحياة للمواطن.
- فكما هو معروف بأن الفكرة والعمل توأم عطاء وإنجاز وحينما تلقتي المهام المستمدة من التخطيط والتنظيم حينها ترتقي الإنجازات إلى حيز الوجود لتكون راية إبداع وإنجاز مستمر في ضوء الخطط التنموية الشاملة في ظل رفعة الأداء والتقييم.

المراجع:

- 1- أحمد، رشيد، أبو شعرة، عبدالرزاق (1981). مشكلات مختاره في إدارة البلديات، معهد الإدارة العامة.
- 2- الجمال، رشيد، (2000). الإدارة المحلية ودورها في تمويل التنمية في الأردن، الطبعة الأولى، المكتبة الوطنية.
- 3- النجار، زكي (1995). الدستور والإدارة المحلية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية.
4. قانون رقم (22) لسنة 2021 قانون الإدارة المحلية.
5. مرجع الكتروني <https://alrai.com/article/27032> :
6. نظام مجالس الخدمات المشتركة رقم (113) لسنة 2016.
7. مراجع الكترونية <https://books.openedition.org/ifpo/7794> :

مدخل البيانات في البلدية: واجباته وحقوقه

سناء حكمت فهمي المعاني

مدخلة بيانات / بلدية الرصيفة

الملخص:

يُعد إدخال البيانات في البلديات وظيفة أساسية تتضمن جمع وتسجيل المعلومات المتعلقة بجوانب مختلفة من الحكم المحلي. قد يشمل ذلك البيانات المتعلقة بالتركيبة السكانية والخدمات العامة والبنية التحتية والميزانية وغير ذلك. عادة ما تتضمن واجبات موظفي إدخال البيانات في البلديات ضمان دقة البيانات واكتمالها وتنظيمها بطريقة تسهل التحليل واتخاذ القرار والحفاظ على أمن وخصوصية المعلومات الحساسة.

بالإضافة إلى واجباتهم ، يتمتع موظفو إدخال البيانات في البلديات أيضًا بحقوق ومسؤوليات معينة. لديهم الحق في الوصول إلى المعلومات اللازمة لأداء واجباتهم ، وكذلك الحق في طلب موارد إضافية أو تدريب لتحسين مهاراتهم. يتحملون أيضًا مسؤولية اتباع البروتوكولات والمبادئ التوجيهية المعمول بها لإدخال البيانات ، والالتزام بالمعايير الأخلاقية ، والحفاظ على السرية.

بشكل عام ، يعد إدخال البيانات في البلديات وظيفة حاسمة تلعب دورًا حيويًا في دعم الحكم المحلي الفعال وصنع القرار. يتطلب مستوى عالٍ من الاهتمام بالتفاصيل والمهارات الفنية والسلوك الأخلاقي لضمان دقة واكتمال وأمان البيانات التي يتم جمعها وتسجيلها.

Data entry in the municipality: duties and rights

Prepared by: Sana Hikmat Fahmy Al-Maani

Data entry / Rusaifa municipality

Summary:

Municipal data entry is an essential function that involves collecting and recording information on various aspects of local government. This may include data on demographics, Apublic services, infrastructure, budget, and more. The duties of municipal data entry officers usually include ensuring data is accurate and complete, organized in a way that facilitates analysis and decision making, and maintaining the security and privacy of sensitive information.

In addition to their duties, municipal data entry personnel also have certain rights and responsibilities. They have the right to access the information necessary to perform their duties, as well as the right to request additional resources or training to improve their skills. They are also responsible for following established data entry protocols and guidelines, adhering to ethical standards, and maintaining confidentiality.

In general, data entry in municipalities is a critical function that plays a vital role in supporting effective local governance and decision making. Requires a high level of

attention to detail, technical skills and ethical behavior to ensure the accuracy, completeness and security of the data collected and recorded.

الهدف من كتابة البحث:

يهدف إلى كتابة إدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق

يتضمن إدخال البيانات في البلديات إدخال أنواع مختلفة من البيانات المتعلقة بعمليات البلدية وتحديثها وصيانتها ، مثل الخدمات العامة ، والمالية ، والإدارة. يمكن أن تختلف واجبات وحقوق العاملين في إدخال البيانات في البلديات حسب الوظيفة والمنظمة المحددة ، ولكن فيما يلي بعض الجوانب العامة:

الواجبات:

جمع البيانات والتحقق منها وإدخالها في أنظمة الحاسب الآلي أو قواعد البيانات باستخدام البرامج والمعدات المتخصصة.

تنظيم البيانات وفرزها وتخزينها لضمان الدقة وسهولة الوصول إليها.

الحفاظ على البيانات وتحديثها حسب الحاجة ، مثل تصحيح الأخطاء أو إضافة معلومات جديدة أو حذف السجلات القديمة.

تجميع التقارير والإحصائيات بناءً على البيانات التي تم جمعها.

التعاون مع الإدارات أو الوكالات البلدية الأخرى لضمان دقة البيانات وحدائقها.

الحفاظ على سرية وأمن المعلومات الحساسة ، مثل البيانات الشخصية أو المالية.

الحقوق:

تلقي تعليمات وتدريب واضح على إجراءات وأنظمة إدخال البيانات.

للوصول إلى المعدات والبرامج اللازمة لأداء المهمة بفعالية.

أن توفر بيئة عمل آمنة وصحية.

أن يتم تقييم عملهم بشكل عادل وتلقي التعليقات على الأداء.

أن يتم تعويضهم بشكل عادل عن عملهم والحصول على مزايا مثل الرعاية الصحية ووقت الإجازة.

أن يُعامل باحترام ولا يتعرض للتمييز على أساس العرق أو الجنس أو العمر أو أي خاصية محمية أخرى.

بشكل عام ، يعد إدخال البيانات وظيفة مهمة في البلديات لأنها تساعد على ضمان توفر معلومات دقيقة لاتخاذ

القرار والتخطيط. يلعب العاملون في إدخال البيانات دورًا حاسمًا في الحفاظ على سير العمليات البلدية بسلاسة ،

ويجب احترام واجباتهم وحقوقهم وحمايتهم.

المقدمة:

يعتبر إدخال البيانات عملية حاسمة في البلديات لأنها تتضمن جمع وتنظيم وإدخال أنواع مختلفة من البيانات

المستخدمة للتخطيط واتخاذ القرار ووضع السياسات. إنها مهمة تتطلب الاهتمام الدقيق بالتفاصيل والدقة والاكتمال

لضمان أن البيانات المدخلة موثوقة ومفيدة. يلعب موظفو إدخال البيانات دورًا حيويًا في هذه العملية وهم مسؤولون

عن ضمان إدخال البيانات بشكل صحيح وآمن وفي الوقت المناسب.

في هذا السياق ، من المهم فهم واجبات وحقوق موظفي إدخال البيانات في البلديات. عليهم واجب الحفاظ على دقة

البيانات وسلامتها ، وحماية خصوصية البيانات وأمنها ، والامتثال للقوانين واللوائح ذات الصلة. في الوقت نفسه ،

لديهم الحق في الوصول إلى مصادر البيانات ذات الصلة ، واستخدام الأدوات والبرمجيات المناسبة ، وتلقي التدريب

والدعم ، والاعتراف بمساهماتهم.

يهدف هذه البحث إلى استكشاف الجوانب المختلفة لإدخال البيانات في البلديات ، بما في ذلك واجبات وحقوق الموظفين المشاركين في هذه العملية. وسوف يدرس التحديات والمخاطر المرتبطة بإدخال البيانات ، ويقدم توصيات لتحسين كفاءة وفعالية هذه الوظيفة الحاسمة. في نهاية المطاف ، من خلال فهم واجبات وحقوق موظفي إدخال البيانات بشكل أفضل ، يمكن للبلديات ضمان قدرتها على جمع البيانات وإدارتها واستخدامها بشكل فعال لتعزيز الشفافية والمساءلة والحوكمة الرشيدة.

أهمية إدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق

يعد إدخال البيانات جانبًا مهمًا من جوانب البلديات لأنه يساعد في الحفاظ على سجلات ومعلومات دقيقة حول الأنشطة والموارد والخدمات التي تقدمها البلدية. فيما يلي بعض الواجبات والحقوق المهمة المتعلقة بإدخال البيانات في البلديات:

الواجبات:

حفظ السجلات: إن الواجب الأساسي لمشغلي إدخال البيانات في البلديات هو الاحتفاظ بسجلات دقيقة لجميع الأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية.

جمع البيانات وتحليلها: مشغلي إدخال البيانات مسؤولون عن جمع البيانات من مصادر مختلفة وتحليل البيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط.

إدارة قواعد البيانات: مشغلي إدخال البيانات مسؤولون عن إدارة قواعد البيانات ، والتأكد من تنظيم البيانات وسهولة الوصول إليها.

الحفاظ على السجلات: مشغلي إدخال البيانات مسؤولون عن الاحتفاظ بسجلات لجميع معاملات وأنشطة البلدية.

الامتثال للوائح:

الحقوق:

الوصول إلى المعلومات: يحق لمشغلي إدخال البيانات الوصول إلى جميع المعلومات ذات الصلة المتعلقة بالأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية.

حماية المعلومات الشخصية: يحق لمشغلي إدخال البيانات ضمان حماية المعلومات الشخصية وعدم الكشف عنها لأشخاص غير مصرح لهم بذلك.

بيئة عمل آمنة: يحق لمشغلي إدخال البيانات التمتع ببيئة عمل آمنة ، بما في ذلك محطات العمل المريحة وتدابير السلامة لمنع الإصابة.

التعويض العادل: يحق لمشغلي إدخال البيانات الحصول على تعويض عادل عن عملهم ، بما في ذلك المزايا وفرص التقدم.

التطوير المهني: يحق لمشغلي إدخال البيانات الحصول على فرص التطوير المهني لتعزيز مهاراتهم ومعارفهم في إدخال البيانات والمجالات ذات الصلة.

باختصار ، يلعب إدخال البيانات دورًا مهمًا في عمل البلديات. يقع على عاتق مشغلي إدخال البيانات واجبات وحقوق مهمة تتعلق بجمع البيانات وتحليلها وإدارتها. إن ضمان الوفاء بهذه الواجبات وحماية الحقوق يمكن أن يساعد البلديات في الاحتفاظ بسجلات دقيقة وتقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية إلى ناخبها.

فصل:

عادةً ما يتضمن إدخال البيانات في البلديات المهام التالية:

مدخل البيانات في البلديات واجباته وحقوقه

عادةً ما يتضمن إدخال البيانات في البلديات المهام التالية:

1. جمع البيانات وإدخالها بدقة وفي الوقت المناسب:

2. ضمان جودة البيانات:

3. الحفاظ على السرية:

4. اتباع الإجراءات المعمول بها:

5. تحديث وصيانة قواعد البيانات:

من ناحية

الحقوق ، عادةً ما يكون لموظفي إدخال البيانات في البلديات الحق في:

1. تعويض عادل:

2. بيئة عمل آمنة وصحية:

3. التدريب والتطوير:

4. عدم التمييز:

5. حرية تكوين الجمعيات:

و سنقوم بتفصيل هذه البيانات:

الواجبات:

جمع البيانات وإدخالها بدقة وفي الوقت المناسب:

يجب على موظفي إدخال البيانات جمع البيانات من مصادر مختلفة ، مثل النماذج والتقارير والمستندات الأخرى ،

وإدخالها بدقة وفي الوقت المناسب في قواعد البيانات ذات الصلة.

يعد إدخال البيانات جزءًا مهمًا من إدارة البيانات ، حيث يتضمن إدخال المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب في قواعد البيانات. تتطلب هذه العملية أن يكون موظفو إدخال البيانات موجّهين نحو التفاصيل وفعالين في عملهم.

لضمان إدخال البيانات بدقة ، من المهم وضع مبادئ توجيهية واضحة لكيفية جمع البيانات وإدخالها. قد يشمل ذلك توفير نماذج أو قوالب موحدة لجمع البيانات ، وكذلك إنشاء عملية واضحة لإدخال البيانات في قواعد البيانات.

لضمان إدخال البيانات في الوقت المناسب ، من المهم تحديد مواعيد نهائية لوقت جمع البيانات وإدخالها وتوفير الموارد الكافية والدعم لموظفي إدخال البيانات لمساعدتهم على الوفاء بهذه المواعيد النهائية. قد يشمل ذلك توفير التدريب على برامج أو أدوات إدخال البيانات ، بالإضافة إلى توفير موظفين أو موارد إضافية للمساعدة في إدخال البيانات خلال فترات الانشغال.

بشكل عام ، تعد دقة إدخال البيانات وحسن توقيتها أمرًا ضروريًا لإدارة البيانات واتخاذ القرارات بشكل فعال. من خلال وضع مبادئ توجيهية واضحة وتوفير الموارد والدعم الكافيين ، يمكن للمنظمات ضمان جمع بياناتها وإدخالها بدقة وفي الوقت المناسب.

ضمان جودة البيانات:

يجب أن يضمن موظفو إدخال البيانات أيضًا جودة البيانات المدخلة ، عن طريق التحقق من الأخطاء والتناقضات والمعلومات غير الكاملة ، وتصحيحها حسب الضرورة.

يعد ضمان جودة البيانات أمرًا بالغ الأهمية لضمان أن البيانات المدخلة دقيقة ومتسقة وكاملة وذات صلة بالغرض المقصود. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن لموظفي إدخال البيانات اتخاذها لضمان جودة البيانات:

تحقق من دقة البيانات: تحقق مرة أخرى من البيانات المدخلة مقابل المستند المصدر للتأكد من دقتها. يتضمن ذلك التحقق من الأخطاء الإملائية والأخطاء الإملائية والبيانات غير الصحيحة.

تحقق من التناسق: تأكد من أن البيانات متسقة مع مجموعات البيانات الأخرى ، وأنه تم إدخالها بتنسيق موحد. على سبيل المثال ، إذا كانت البيانات تتعلق بعناوين العملاء ، فتأكد من تناسق تنسيق العنوان عبر جميع الإدخالات. تأكد من الاكتمال: تحقق من إدخال جميع حقول البيانات الضرورية وأنه لا توجد إدخالات مفقودة. يتضمن ذلك التأكد من ملء جميع الحقول المطلوبة ، مثل معلومات الاتصال أو تفاصيل الطلب.

التحقق من صحة البيانات: استخدم تقنيات التحقق من الصحة للتأكد من إدخال البيانات بالتنسيق الصحيح وأنها تلي معايير محددة. على سبيل المثال ، استخدم القوائم المنسدلة أو قواعد التحقق من صحة البيانات للتأكد من إدخال البيانات الصالحة فقط.

تصحيح الأخطاء والتناقضات: تحديد وتصحيح أي أخطاء أو تناقضات في البيانات. على سبيل المثال ، إذا كان الاسم مكتوبًا بشكل خاطئ أو كان العنوان غير صحيح ، فقم بتصحيحه حسب الضرورة.

باتباع هذه الخطوات ، يمكن لموظفي إدخال البيانات التأكد من أن البيانات المدخلة ذات جودة عالية ، مما سيساعد في ضمان إمكانية استخدامها بفعالية للغرض المقصود منها.

الحفاظ على السرية:

غالبًا ما تتعامل البلديات مع المعلومات الحساسة ، مثل البيانات الشخصية للمقيمين ، ويكون موظفو إدخال البيانات مسؤولين عن ضمان الحفاظ على سرية وأمان هذه المعلومات.

الحفاظ على السرية أمر بالغ الأهمية للبلديات عند التعامل مع المعلومات الحساسة مثل البيانات الشخصية للسكان. يلعب موظفو إدخال البيانات دورًا مهمًا في ضمان الحفاظ على سرية وأمان هذه المعلومات. فيما يلي بعض النصائح للحفاظ على السرية:

التحكم في الوصول: قصر الوصول إلى المعلومات الحساسة على الأفراد المصرح لهم فقط. يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام كلمات المرور والتشفير وآليات التحكم في الوصول.

التخزين الآمن: تأكد من تخزين المعلومات الحساسة في مواقع آمنة ، مثل الخزانات المقفلة أو أنظمة الكمبيوتر الآمنة.

إجراءات معالجة البيانات: وضع إجراءات للتعامل مع المعلومات الحساسة ، بما في ذلك المبادئ التوجيهية لإدخال البيانات وتخزينها والتخلص منها.

تدريب الموظفين: تأكد من أن جميع الموظفين على دراية بأهمية السرية وأنهم مدربون على إجراءات حماية البيانات.

عمليات تدقيق منتظمة: تدقيق إجراءات معالجة البيانات بانتظام لتحديد أي نقاط ضعف ومعالجتها على الفور.

الامتثال للوائح: تأكد من أن جميع إجراءات معالجة البيانات تتوافق مع اللوائح ذات الصلة ، مثل القانون العام لحماية البيانات (GDPR) أو HIPAA أو اللوائح المحلية الأخرى.

بشكل عام ، يتطلب الحفاظ على السرية نهجًا استباقيًا يتضمن التحكم في الوصول والتخزين الآمن وإجراءات معالجة البيانات وتدريب الموظفين وعمليات التدقيق المنتظمة والامتثال للوائح. من خلال تنفيذ هذه الإجراءات ، يمكن للبلديات ضمان الحفاظ على سرية وأمان المعلومات الحساسة.

اتباع الإجراءات المعمول بها:

وضعت البلديات إجراءات لإدخال البيانات ويطلب من الموظفين اتباعها بدقة لضمان الاتساق والدقة.

تعتبر الإجراءات الموضوعية لإدخال البيانات مهمة لضمان الاتساق والدقة في السجلات البلدية. باتباع الإجراءات المعمول بها ، يمكن للموظفين المساعدة في ضمان إدخال البيانات بشكل صحيح وتقليل الأخطاء. فيما يلي بعض فوائد اتباع الإجراءات المعمول بها لإدخال البيانات:

الاتساق: باتباع الإجراءات المعمول بها ، سيدخل جميع الموظفين البيانات بنفس الطريقة ، مما يضمن الاتساق عبر السجلات. هذا يجعل من السهل تحليل البيانات وتحديد الاتجاهات أو الأنماط.

الدقة: تم تصميم إجراءات إدخال البيانات لتقليل الأخطاء التي يمكن أن تؤدي إلى استنتاجات أو قرارات غير صحيحة بناءً على بيانات غير دقيقة. باتباع الإجراءات ، يمكن للموظفين المساعدة في ضمان إدخال البيانات بشكل صحيح ودقيق قدر الإمكان.

الكفاءة: يمكن أن يساعد اتباع الإجراءات المعمول بها أيضًا في جعل إدخال البيانات أكثر كفاءة. عندما يتبع الجميع نفس العملية ، يقل الارتباك ويضيع الوقت في محاولة معرفة كيفية إدخال البيانات.

الامتثال: غالبًا ما يكون للبلديات متطلبات قانونية وتنظيمية لإدخال البيانات ، مثل قوانين خصوصية البيانات أو متطلبات إعداد التقارير. باتباع الإجراءات المعمول بها ، يمكن للموظفين المساعدة في ضمان امتثال البلدية لهذه المتطلبات.

باختصار ، يعد اتباع الإجراءات المعمول بها لإدخال البيانات أمرًا ضروريًا للحفاظ على سجلات دقيقة ومتسقة. من خلال القيام بذلك ، يمكن للموظفين المساعدة في ضمان أن البلدية يمكنها اتخاذ قرارات مستنيرة والامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

تحديث قواعد البيانات وصيانتها:

يجب على موظفي إدخال البيانات أيضًا تحديث قواعد البيانات وصيانتها ، والتأكد من تحديثها ودقتها في جميع الأوقات.

يعد تحديث قواعد البيانات وصيانتها جزءًا مهمًا من إدارة البيانات ، حيث إنه يضمن أن المعلومات الواردة في قواعد البيانات حديثة ودقيقة. تتضمن هذه العملية عددًا من المهام ، بما في ذلك:

مراجعة البيانات والتحقق منها بانتظام: يجب على موظفي إدخال البيانات مراجعة المعلومات الواردة في قواعد البيانات والتحقق منها بانتظام للتأكد من أنها دقيقة وحديثة. قد يشمل ذلك مراجعة البيانات مع مصادر أخرى أو إجراء فحوصات جودة البيانات لتحديد أي أخطاء أو تناقضات.

إجراء التحديثات حسب الضرورة: عندما تصبح المعلومات الجديدة متاحة أو تتغير المعلومات الحالية ، يجب على موظفي إدخال البيانات تحديث قواعد البيانات وفقاً لذلك. قد يتضمن ذلك إضافة بيانات جديدة أو حذف البيانات القديمة أو تعديل البيانات الموجودة لتعكس التغييرات.

نسخ البيانات احتياطياً: من المهم إجراء نسخ احتياطي لقواعد البيانات بانتظام لضمان عدم فقد البيانات بسبب مشاكل فنية أو مشاكل أخرى. يجب على موظفي إدخال البيانات التأكد من إجراء النسخ الاحتياطية بانتظام وتخزين البيانات بشكل آمن.

ضمان أمن البيانات: يجب على موظفي إدخال البيانات اتخاذ خطوات للتأكد من أن قواعد البيانات آمنة وأن الوصول مقصور على الأفراد المصرح لهم فقط. قد يتضمن ذلك تنفيذ بروتوكولات الأمان مثل الحماية بكلمة مرور أو التشفير أو إجراءات أمنية أخرى.

بشكل عام ، يعد تحديث قواعد البيانات وصيانتها أمراً ضرورياً لضمان دقة البيانات وحداثتها ويمكن الاعتماد عليها لاتخاذ قرارات فعالة. من خلال مراجعة البيانات والتحقق منها بانتظام ، وإجراء التحديثات حسب الضرورة ، ونسخ البيانات احتياطياً ، وضمان أمن البيانات ، يمكن لموظفي إدخال البيانات المساعدة في ضمان الحفاظ على قواعد البيانات بطريقة فعالة وموثوقة.

من ناحية

الحقوق ، عادةً ما يكون لموظفي إدخال البيانات في البلديات الحق في:

تعويض عادل:

لهم الحق في تعويض عادل عن عملهم بما يتناسب مع مهاراتهم وخبراتهم.

التعويض العادل هو حق أساسي لجميع العمال. يشير إلى الأجور التي يتلقاها الموظفون مقابل العمل الذي يقومون به. يجب أن يتناسب الأجر مع مهارات وخبرات ومؤهلات الموظف ، وكذلك معايير الصناعة والظروف الاقتصادية للمنطقة التي يعملون فيها.

يعد التعويض العادل أمراً ضرورياً للحفاظ على قوة عاملة متحمسة وملتزمة ، وتقليل معدل دوران الموظفين ، وجذب المواهب والاحتفاظ بها. يمكن أن تتضمن مكونات مختلفة ، مثل الراتب الأساسي والمكافآت والمزايا والامتيازات. تقع على عاتق صاحب العمل مسؤولية ضمان حصول موظفيهم على تعويض عادل عن عملهم.

قد يكون تحديد التعويض العادل أمراً صعباً ، وهناك العديد من العوامل التي يجب مراعاتها. يمكن لأصحاب العمل إجراء أبحاث السوق لفهم الأجور والمزايا السائدة لشغل وظائف مماثلة في صناعاتهم ومنطقتهم. يمكنهم أيضاً تقييم مهارات وخبرات موظفيهم وتوفير فرص التدريب والتطوير لتعزيز مهاراتهم وزيادة قيمتها للشركة.

باختصار ، التعويض العادل هو حق يستحقه جميع العمال. تقع على عاتق أصحاب العمل مسؤولية ضمان حصول موظفيهم على تعويض يتناسب مع مهاراتهم وخبراتهم ، ويتوافق مع معايير الصناعة والظروف الاقتصادية. من خلال تقديم تعويض عادل ، يمكن لأصحاب العمل الحفاظ على قوة عاملة متحمسة ومشاركه تقود نجاح الأعمال.

بيئة عمل آمنة وصحية:

لهم الحق في بيئة عمل آمنة وصحية ، خالية من أي مخاطر قد تسبب الإصابة أو المرض.

نعم ، أنت على صواب. لجميع العمال الحق في بيئة عمل آمنة وصحية ، خالية من أي مخاطر قد تسبب الإصابة أو المرض. هذا الحق معترف به دولياً من قبل منظمات مثل منظمة العمل الدولية (ILO) وهو مكرس في القوانين واللوائح الوطنية في العديد من البلدان.

يتحمل أرباب العمل مسؤولية توفير مكان عمل آمن وصحي لموظفيهم. وهذا يشمل تحديد وتقييم المخاطر المحتملة في مكان العمل ، وتنفيذ التدابير المناسبة للسيطرة على تلك المخاطر أو القضاء عليها ، وتوفير معدات الحماية الشخصية المناسبة (PPE) ، وتوفير التدريب والتعليم للموظفين حول كيفية العمل بأمان.

يتحمل الموظفون أيضًا مسؤولية العناية المعقولة بصحتهم وسلامتهم ، فضلاً عن صحة وسلامة زملائهم في العمل. وهذا يشمل اتباع إجراءات السلامة ، واستخدام معدات الوقاية الشخصية كما هو مطلوب ، والإبلاغ عن أي مخاطر أو ظروف غير آمنة إلى المشرف عليها ، والمشاركة في تدريب السلامة.

في نهاية المطاف ، فإن ضمان بيئة عمل آمنة وصحية يفيد ليس فقط العمال ولكن أيضًا أصحاب العمل والمجتمع ككل. يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ، وتقليل التغيب عن العمل ودوران الموظفين ، وتحسين الرفاهية العامة.

التدريب والتطوير:

لهم الحق في تلقي التدريب وفرص التطوير لتحسين مهاراتهم والارتقاء بحياتهم المهنية.

نعم ، من المهم أن يحصل الموظفون على فرص التدريب والتطوير لتحسين مهاراتهم والارتقاء بحياتهم المهنية. هذا يفيد كل من الموظفين والمنظمة التي يعملون بها.

يساعد توفير فرص التدريب والتطوير الموظفين على مواكبة أحدث التقنيات والاتجاهات وأفضل الممارسات في مجال عملهم. كما أنه يساعدهم على بناء مهارات ومعارف جديدة يمكن أن تساعدهم على تحمل مسؤوليات جديدة والتقدم في حياتهم المهنية داخل المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يؤدي توفير فرص التدريب والتطوير إلى زيادة مشاركة الموظفين ورضاهم الوظيفي. عندما يشعر الموظفون أن صاحب العمل يستثمر في تنميتهم ، فمن المرجح أن يكونوا أكثر تحفيزًا وإنتاجًا والتزامًا بعملهم.

بشكل عام ، يعد الاستثمار في تدريب الموظفين وتطويرهم أمراً مفيداً لكل من الموظفين والمؤسسة ، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي وفرص التقدم الوظيفي.

عدم التمييز:

لديهم الحق في العمل في بيئة خالية من التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو الخصائص الشخصية الأخرى.

عدم التمييز هو مبدأ أساسي يضمن أن لجميع الأفراد الحق في العمل في بيئة خالية من التمييز على أساس الخصائص الشخصية مثل العرق أو الجنس أو الدين أو أي عامل آخر لا علاقة له بالأداء الوظيفي. هذا المبدأ ضروري لخلق مكان عمل عادل ومنصف حيث يتمتع كل فرد بفرصة متكافئة للنجاح.

يمكن أن يتخذ التمييز أشكالاً عديدة ، بما في ذلك أعمال التحيز الصريحة أو التحيز اللاواعي أو الحواجز المنهجية التي تمنع مجموعات معينة من التقدم في حياتهم المهنية. بغض النظر عن الشكل الذي يتخذه التمييز ، فهو ضار ويقوض مبادئ المساواة والإنصاف.

يتحمل أرباب العمل مسؤولية خلق ثقافة في مكان العمل تعزز التنوع والإنصاف والإدماج ، واتخاذ خطوات لمنع حدوث التمييز. قد يشمل ذلك توفير التدريب على مناهضة التمييز للموظفين ، ووضع سياسات تحظر التمييز ، والمراقبة الفعالة لحالات التمييز ومعالجتها عند حدوثها.

من خلال تعزيز عدم التمييز في مكان العمل ، يمكن لأصحاب العمل إنشاء قوة عاملة أكثر تنوعاً وشمولية تقدر وتحترم مساهمات جميع الأفراد ، بغض النظر عن خصائصهم الشخصية. هذا لا يفيد الموظفين الأفراد فحسب ، بل يمكنه أيضاً تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز سمعة المنظمة في المجتمع.

حرية تكوين الجمعيات:

لهم الحق في تكوين النقابات أو الجمعيات الأخرى والانضمام إليها لحماية مصالحهم والدفاع عن حقوقهم.

حرية تكوين الجمعيات هي حق إنساني أساسي يسمح للأفراد بتشكيل النقابات أو المنظمات العمالية أو غيرها من الجمعيات والانضمام إليها لحماية مصالحهم والدفاع عن حقوقهم والتفاوض الجماعي مع أصحاب العمل من أجل تحسين الأجور والمزايا وظروف العمل. هذا الحق مكرس في العديد من القوانين الوطنية والدولية ، بما في ذلك الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ، واتفاقيات منظمة العمل الدولية ، وقوانين العمل الوطنية.

تلعب الاتحادات العمالية ، مثل النقابات العمالية أو المجالس العمالية ، دورًا حاسمًا في تعزيز مصالح العمال. إنها توفر منصة للعمال للتعبير عن مخاوفهم وآرائهم والتفاوض مع أصحاب العمل من أجل ظروف عمل أفضل وأجور ومزايا عادلة. كما أنها توفر الدعم والمساعدة للعمال الذين قد يواجهون مشاكل مثل المضايقة أو التمييز أو ظروف العمل غير الآمنة.

الحق في حرية تكوين الجمعيات ضروري لتعزيز الديمقراطية والعدالة الاجتماعية والمساواة. يسمح للعمال بالمشاركة في عملية صنع القرار والتأثير على السياسات التي تؤثر على حياتهم وسبل عيشهم. كما أنه يساعد على منع إساءة استخدام السلطة وحماية العمال من الاستغلال وسوء المعاملة.

يتحمل أرباب العمل مسؤولية احترام حق العمال في حرية تكوين الجمعيات وعدم التدخل في قدرتهم على تكوين النقابات أو الجمعيات الأخرى والانضمام إليها. يجب عليهم الانخراط في حوار بناء والتفاوض بحسن نية مع ممثلي العمال. يجب على أصحاب العمل التأكد من عدم تعرض ممثلي العمال للتمييز أو الانتقام بسبب أنشطتهم النقابية.

في الختام ، تعد حرية تكوين الجمعيات حقًا أساسيًا من حقوق الإنسان وهو ضروري لحماية مصالح العمال وتعزيز الديمقراطية وتحقيق العدالة الاجتماعية. للعمال الحق في تكوين نقابات أو جمعيات أخرى والانضمام إليها للدفاع عن حقوقهم ، ويتحمل أرباب العمل مسؤولية احترام هذا الحق والانخراط في حوار بناء ومفاوضات مع ممثلي العمال.

التحديات:**تحديات مدخلي البيانات في البلديات الواجبات والحقوق**

يمكن أن يكون إدخال البيانات في البلديات مهمة صعبة بسبب عدة أسباب. تتضمن بعض التحديات الشائعة ما يلي:

بيانات غير كاملة أو غير دقيقة: قد تواجه البلديات مشكلات تتعلق ببيانات غير كاملة أو غير دقيقة ، مما قد يؤدي إلى تحليل واتخاذ قرارات غير صحيحين.

أمن البيانات: يتضمن إدخال البيانات في البلديات التعامل مع المعلومات الحساسة ، مثل المعلومات الشخصية للمواطنين. لذلك ، من الضروري التأكد من أن البيانات آمنة ومحمية من الوصول غير المصرح به.

جودة البيانات: يمكن أن تتأثر جودة البيانات المدخلة بالخطأ البشري ، مثل الأخطاء المطبعية والأخطاء أثناء إدخال البيانات.

موارد محدودة: قد يكون للبلديات موارد محدودة من حيث الموظفين والتكنولوجيا ، مما يجعل من الصعب إدارة كميات كبيرة من البيانات.

تكامل البيانات: قد يكون للبلديات مصادر متعددة للبيانات ، وقد يكون دمجها مهمة صعبة.

من حيث الواجبات والحقوق ، فإن موظفي إدخال البيانات في البلديات مسؤولون عن جمع البيانات وإدارتها وتحليلها لدعم عمليات صنع القرار. يجب عليهم التأكد من أن البيانات المدخلة دقيقة وكاملة وآمنة. يحق لموظفي إدخال البيانات الوصول إلى البيانات التي يحتاجون إليها لأداء واجباتهم والتأكد من أن البيانات دقيقة وموثوقة. لديهم أيضًا الحق في حماية البيانات من الوصول والاستخدام غير المصرح به.

يجب على البلديات تزويد موظفي إدخال البيانات بالموارد اللازمة ، مثل التدريب والتكنولوجيا ، لأداء واجباتهم بفعالية. يجب عليهم أيضًا التأكد من أن موظفي إدخال البيانات على دراية بحقوقهم ومسؤولياتهم عند التعامل مع

المعلومات الحساسة. يجب أن تمتثل البلديات أيضًا للقوانين واللوائح المعمول بها المتعلقة بخصوصية البيانات وحمايتها.

التطوير:

تطوير إدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق

تطور إدخال البيانات في البلديات بشكل ملحوظ على مر السنين مع تقدم التكنولوجيا. أدى استخدام الأدوات والبرامج الرقمية إلى تحسين دقة وسرعة إدخال البيانات ، مما يسهل على البلديات جمع البيانات وتحليلها. فيما يلي بعض التطورات الرئيسية في إدخال البيانات في البلديات:

الأتمة: جعلت أدوات التشغيل الآلي مثل التعرف الضوئي على الأحرف (OCR) والتقاط البيانات الذكية (IDC) إدخال البيانات أكثر كفاءة ودقة.

التكامل: بدأت البلديات في دمج البيانات من مصادر متعددة ، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والدراسات الاستقصائية عبر الإنترنت ، للحصول على رؤية شاملة لاحتياجات المواطنين وآرائهم.

الأمن: مع الاهتمام المتزايد بخصوصية البيانات ، نفذت البلديات إجراءات أمنية صارمة لضمان حماية المعلومات الحساسة.

الحوسبة السحابية: جعلت الحوسبة السحابية إدخال البيانات أكثر سهولة وقابلية للتوسع ، مما يسمح للبلديات بتخزين كميات كبيرة من البيانات والوصول إليها من أي مكان.

التحليلات: سهلت أدوات تحليل البيانات على البلديات تحليل مجموعات البيانات الكبيرة وتحديد الأنماط واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات.

فيما يتعلق بالواجبات والحقوق ، يضطلع موظفو إدخال البيانات في البلديات بعدة مسؤوليات. إنهم مسؤولون عن جمع البيانات وإدارتها وتحليلها وضمان دقتها واكتمالها وحماية المعلومات الحساسة. يجب عليهم أيضًا الامتثال لقوانين ولوائح خصوصية البيانات.

يحق لموظفي إدخال البيانات الوصول إلى البيانات التي يحتاجون إليها لأداء واجباتهم ، وكذلك الحق في حماية البيانات من الوصول والاستخدام غير المصرح به. يجب عليهم أيضًا التأكد من أن البيانات التي يجمعونها ويديرونها تُستخدم بشكل أخلاقي ولغرضها المقصود. يجب أن توفر البلديات التدريب والموارد الكافية لموظفي إدخال البيانات لمساعدتهم على أداء واجباتهم بفعالية وحماية المعلومات الحساسة.

النتائج :

الاستنتاجات الخاصة بإدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق

بناءً على فهمي ، فيما يلي بعض الاستنتاجات المتعلقة بإدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق:

يُعد إدخال البيانات عملية حاسمة في البلديات لأنها تتضمن جمع وتنظيم وإدخال أنواع مختلفة من البيانات المستخدمة للتخطيط وصنع القرار ووضع السياسات.

تشمل واجبات موظفي إدخال البيانات في البلديات ضمان دقة البيانات واكتمالها وحسن توقيتها ، والحفاظ على أمن البيانات وسريتها ، والالتزام بالقوانين واللوائح ذات الصلة.

يحق لموظفي إدخال البيانات الوصول إلى مصادر البيانات ذات الصلة ، واستخدام الأدوات والبرمجيات المناسبة لإدخال البيانات وإدارتها ، وتلقي التدريب والدعم لوظائفهم ، والاعتراف بمساهماتهم.

لضمان الأداء الكفء والفعال لواجبات إدخال البيانات ، يجب على البلديات توفير موارد كافية مثل المعدات والبرمجيات والموظفين ، ووضع سياسات وإجراءات واضحة ، وتنفيذ تدابير منتظمة لمراقبة الجودة.

يجب أن يكون موظفو إدخال البيانات على دراية بالمخاطر والتحديات المحتملة المرتبطة بعملهم ، بما في ذلك انتهاكات البيانات والأخطاء وسوء تفسير البيانات. لذلك ، يجب أن يتلقوا التدريب المناسب على أمن وخصوصية البيانات ، وإدارة البيانات ، وتحليل البيانات.

أخيرًا ، يجب أن تدرك البلديات قيمة موظفي إدخال البيانات ودورهم في تعزيز الشفافية والمساءلة والحكم الرشيد. يجب أن توفر فرصًا للنمو والتطوير المهني وأن تشجع ثقافة التحسين والتعلم المستمر.

التوصيات:

توصيات إدخال البيانات في البلديات: الواجبات والحقوق

فيما يلي بعض التوصيات لضمان الإدخال الفعال للبيانات في البلديات وحماية حقوق الموظفين:

وضع مبادئ توجيهية وبروتوكولات واضحة: يجب على البلديات وضع مبادئ توجيهية وبروتوكولات واضحة لاتباعها موظفو إدخال البيانات ، بما في ذلك إرشادات حول كيفية جمع البيانات وتسجيلها ، وكيفية التعامل مع المعلومات الحساسة ، وكيفية الحفاظ على السرية. سيساعد هذا في ضمان الاتساق والدقة في عملية إدخال البيانات.

توفير التدريب والموارد الكافية: ينبغي تزويد موظفي إدخال البيانات بالتدريب والموارد الكافية لضمان امتلاكهم المهارات التقنية والمعرفة اللازمة لأداء واجباتهم بفعالية. قد يشمل ذلك التدريب على برمجيات إدخال البيانات ، وبروتوكولات أمن البيانات ، والمعايير الأخلاقية.

تنفيذ تدابير مراقبة الجودة: يجب على البلديات تنفيذ تدابير مراقبة الجودة لضمان دقة واكتمال البيانات التي يتم جمعها وتسجيلها. قد يشمل ذلك عمليات تدقيق البيانات المنتظمة ومراجعة الأقران وإجراءات التحقق.

حماية خصوصية وأمن المعلومات الحساسة: يجب تدريب موظفي إدخال البيانات على كيفية التعامل مع المعلومات الحساسة ويجب تزويدهم بالإجراءات الأمنية المناسبة للحماية من انتهاكات البيانات والوصول غير المصرح به.

إدراك أهمية إدخال البيانات: يجب أن تدرك البلديات أهمية إدخال البيانات والدور الذي تلعبه في دعم الحكم المحلي الفعال وصنع القرار. قد يشمل ذلك تقديم الحوافز والاعتراف لموظفي إدخال البيانات لمساهماتهم في البلدية. من خلال تنفيذ هذه التوصيات ، يمكن للبلديات ضمان ممارسات فعالة لإدخال البيانات مع حماية حقوق الموظفين والحفاظ على سلامة وسرية البيانات التي يتم جمعها وتسجيلها.

المراجع:

المراجع والكتب الخاصة بإدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق

فيما يلي بعض المراجع والكتب المتعلقة بإدخال البيانات في البلديات والواجبات والحقوق:

"دليل إدارة السجلات البلدية" من إعداد لجنة سجلات الحكومة المحلية - يقدم هذا الدليل إرشادات حول ممارسات حفظ السجلات للبلديات ، بما في ذلك إدخال البيانات وإدارة قواعد البيانات.

"إدخال البيانات: بناء المهارات والتطبيقات" بقلم روزماري ساسون - يقدم هذا الكتاب نظرة عامة شاملة على تقنيات إدخال البيانات وأفضل الممارسات ، بما في ذلك تقنيات الدقة والسرعة.

"إدخال البيانات: المفاهيم والتمارين" بقلم جون آر هودج - يقدم هذا الكتاب دليلًا عمليًا لإدخال البيانات ، بما في ذلك تقنيات تحليل البيانات وإدارة قواعد البيانات.

"قانون البلديات: دليل لمسؤولي البلديات" بقلم ويليام إف باتري - يقدم هذا الدليل لمحة عامة عن الحقوق والواجبات القانونية للبلديات ، بما في ذلك لوائح إدخال البيانات ومتطلبات الامتثال.

"إدخال البيانات والتحقق من صحتها باستخدام نماذج C # و VB.NET Windows" بقلم Nick Symmonds

- يوفر هذا الكتاب دليلًا عمليًا لإدخال البيانات والتحقق من صحتها باستخدام نماذج C # و VB.NET Windows.

"الإدارة البلدية والإدارة" بقلم William N. Thompson - يقدم هذا الكتاب لمحة عامة عن ممارسات الإدارة والإدارة البلدية ، بما في ذلك حفظ السجلات وإدارة البيانات.

"إدارة سجلات الحكومة المحلية: دليل للمسؤولين المحليين" من قبل الرابطة الوطنية لمديري السجلات والمحفوظات الحكومية - يقدم هذا الدليل إرشادات حول ممارسات إدارة السجلات للحكومات المحلية ، بما في ذلك إدخال البيانات وإدارة قواعد البيانات.

يمكن أن توفر هذه الموارد رؤى وإرشادات قيمة لمشغلي إدخال البيانات في البلديات والمنظمات الحكومية المحلية الأخرى.

مواقع التواصل الاجتماعي والبلديات

ماجدة بدر طعمة الربضي

طابعة/ كاتبة

مجلس الخدمات المشتركة/ عجلون

الملخص

هدفت الدراسة تعرف مواقع التواصل الاجتماعي وتحسين صورة البلديات. والكشف عن الآثار الإيجابية والسلبية الناتجة عن استخدام مثل هذه المواقع لديهم. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن من أهم الأسباب التي تدفع الناس إلى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي هي أنها تعتبر سيولة للتعبير عن آرائهم واتجاهاتهم التي لا يستطيعون التعبير عنها صراحة في المجتمع. وأشارت النتائج أيضاً أن هذه المواقع تعمل على تعزيز التواصل مع الآخرين. كما تبين أيضاً أن لاستخدام هذه المواقع العديد من الآثار الإيجابية ومنها الانفتاح والتبادل الثقافي.

الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي، البلديات.

Social networking sites and municipalities

Abstract

The study aimed to identify social networking sites and improve the image of municipalities. And revealing the positive and negative effects resulting from the use of such sites they have. The study reached a set of results, the most important of which is that one of the most important reasons that drive people to use social networking sites is that it is considered a means to express their opinions and attitudes that they cannot express explicitly in society.

The results also indicated that these sites work to enhance communication with others. It was also shown that the use of these sites has many positive effects, including openness and cultural exchange.

Keywords: social networking sites, municipalities.

المقدمة

إن الإعلام في المجتمعات الديمقراطية لا يقتصر فقط على الأخبار والترفيه، بل بات سلطة تتحكم في كثير من الأحداث على جميع المستويات السياسية والثقافية والاجتماعية وكذلك الأمنية، بل وإعطاء أفراد المجتمع المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات وتشكيل الرأي العام. وقد تطورت وسائل الإعلام مثل التلفزيونات الذكية الموصولة بالإنترنت حيث يُمكن من خلالها ممارسة العديد من الوظائف والمهام، والتواصل الفعال مع الآخرين، إضافة إلى إعلام الصحف الإلكترونية التي أصبحت في متناول الجميع هي أيضا من خلال أجهزة الهواتف الذكية، وأصبح الإعلام الجديد بكافة أشكاله شريكا أساسيا للأحداث اليومية المجتمعية والشخصية للأفراد (عودة، 2014).

وتُعد ثورة تكنولوجيا الاتصالات السبب الرئيسي في ظهور مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، إذ تُؤثر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل كبير على ثقافة المجتمع، واقتصاده، ونظرته الشاملة للعالم، كما أنها تسمح بطرح العديد من القضايا المجتمعية ومناقشتها؛ كالقضايا الصحية، والاختلافات الثقافية، والعلاقات العامة، حيث تتباين تأثيرات هذه الوسائل على المجتمعات ما بين سلبية وإيجابية بصفة عامة وعلى البلديات بصفة خاصة (نصر الدين، 2013).

كما أنه مع ظهور مواقع وشبكات التواصل الاجتماعي عبر الويب، فإنها استطاعت أن تجذب ملايين الناس من كافة دول العالم، مما أدى إلى زيادة وتضاعف أعداد مستخدميها عالميا، ومن هنا استطاعت إحداث التواصل الاجتماعي بين الملايين حول العالم، والتي أمكن توظيفها حديثا في التعليم، حيث تفوقت الشبكات الاجتماعية في التأثير؛ على شبكات الإذاعة والتلفزيون، كونها تساعد في إحداث اتصال سريع وآني (حسنين، 2013).

مشكلة الدراسة:

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للتواصل بين الأفراد حيث أنها تتيح الربط بين الآخرين وليس هذا فقط بل أنها تساعد في التعرف والتواصل بين الأفراد والمجتمعات، خاصة وأن نسبة انتشارها تزداد يوما بعد يوم، وهناك من الاستخدام ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي. كما ويمتاز العمل البلدي بأهمية كبرى لارتباطه الوثيق

باحياجات المواطن والمقيم؛ ما يعني ضرورة حاجته الدائمة للتطوير والارتقاء بها وتعزيز دوره في تحقيق التنمية الشاملة وتلبية تطلعات المستفيدين من خدماته. وتتمثل مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية:

س1: ما دور مواقع التواصل الاجتماعي والبلديات؟

س2: ما الآثار الإيجابية والسلبية لمواقع التواصل الاجتماعي؟

س3: ما سياسة تعامل البلديات مع شبكات التواصل الاجتماعي؟

أهداف الدراسة:

- معرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي والبلديات.
- التعرف على الآثار الإيجابية والسلبية لمواقع التواصل الاجتماعي.
- التعرف على سياسة تعامل البلديات مع شبكات التواصل الاجتماعي.

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية في أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في تحسين السياسات والاستراتيجيات الوطنية والتي تستهدف المواطنين في حياتهم اليومية.

- الأخذ بجهود المشاركات الإلكترونية للمواطنين ببالغ الأهمية، حيث يتم الرد عليها، وتقديم أدلة حول ما تم الأخذ به وتأثير هذه المشاركات على عملية رسم السياسات في البلديات، وتوضيحها بشكل شفاف، كما أن الاعتراف بالمشاركات مهم جداً، من أجل خلق صفة المشاركة والمحافظة عليها.

مصطلحات الدراسة:

مواقع التواصل الاجتماعي: هي مجموعة التطبيقات والمواقع الإلكترونية التي تستخدم للتواصل مع الآخرين، ونشر المعلومات، ومشاركة المحتويات (يمك، 2021، 11).

البلديات: تعريف البلدية (إصطلاحاً): هي دائرة حكومية تقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة بها، وإنارة الطرق وتجميل الشوارع بالأشجار، واللوحات الإرشادية، وتنفيذ المخططات للمواطنين، وتنظيم الأسواق، وأيضاً تقوم بتصريف مياه الأمطار والمحافظة على النظافة العامة للمنطقة وتقوم الدولة بتخصيص ميزانية ضخمة للبلدية من أجل التطور وتحسين مظاهر المدن والقرى (فريجة، 2010، ص 10).

الخلفية النظرية للدراسة:

يتفق عدد من الخبراء على أن الشبكات الاجتماعية تمثل بيئة فعالة وثرية ومواكب للتقدم التقني والالكتروني على مستوى العالم. ويرجع هذا لكونها أداة مهمة يلجأ لها الأفراد لمتابعة كل ما هو جديد في مختلف القضايا الاجتماعية والعلمية والحياتية، كما أضحت جزءاً من حياتهم اليومية يتابعونها باستمرار من خلال هواتفهم الذكية المتطورة. حيث أصبحت عملية التواصل الاجتماعي بفعل التكنولوجيا الحديثة من وسائل الاتصال الرئيسية التي غيرت من مسار الاتصالات، فأصبح من السهل الحصول على المعلومات بشكل منظم وسريع من خلال الحواسيب والهواتف الشخصية على مدار الساعة (البهجي، 2014).

ومن جهة أخرى برزت مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك-التويتر -واتس أب - لينكد أن لتصبح في مقدمة إنجازات ثورة المعلومات دون منافس، حيث ربطت شبكة المعلومات الأشخاص بعضهم ببعض في جميع أنحاء العالم لتجعل من العالم قرية صغيرة إذا تتضمن تلك التقنية من المعلومات في كافة مناحي الحياة الصحية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، وأعمال تجارية ومصرفية والالعاب، ووسائل ترفية.

الآثار الإيجابية لوسائل التواصل الاجتماعي:

إن من أهم التأثيرات الإيجابية لوسائل التواصل الاجتماعي على المجتمع مايلي (البهجي، 2014):

أولاً: تعزيز الإنتاجية العلمية: حيث تُعزّز وسائل التواصل الاجتماعي الإنتاجية العلمية للمجتمعات، وتسمح لمجموعاتٍ من المُستخدمين الذين يشتركون في نفس الاهتمامات العلمية في مجالات عدّة؛ كالصحة، والسياسة، والاقتصاد، وغيرها، من التواصل معاً لتبادل معارفهم وخبراتهم.

ثانياً: منصة إعلامية حرة تُعتبر: حيث تكون وسائل التواصل الاجتماعي بمثابة منصة إعلامية تُمكن الأشخاص من التعبير عن آرائهم عبرها بحريّة دون التقيّد بأيّ قوانين قمعيّة تمنع حرية التعبير.

ثالثاً: تسهيل التواصل مع الآخرين: ويتمثل ذلك بأن لوسائل التواصل الاجتماعي أهمية بالغة وكبيرة فيما يخص موضوع تواصل المُستخدمين مع بعضهم البعض، إذ تُعتبر وسائل التواصل الاجتماعي طريقةً سهلةً للتواصل مع المُستخدمين الآخرين، أو التعرّف عليهم أينما كانوا دون التقيّد بالحدود الجغرافية، الأمر الذي من شأنه كسر الحواجز الثقافية بين المجتمعات المختلفة.

رابعاً: زيادة الوعي بالقضايا المُجتمعية: بمعنى أن تسمح وسائل التواصل الاجتماعي لأفراد المُجتمعات بمناقشة قضايا مهمّة بالنسبة لتلك المُجتمعات سواء كانت قضايا بيئية، أو أخلاقية، أو غيرها، ممّا يزيد من وعي الناس بتلك القضايا، فضلاً عن أنّ التطرّق لتلك القضايا والتوعية بها جعل كلفة ميزان القوة الإعلامية تميل لصالح الجمهور، وهو ما يصعب على منصات الإعلام التقليدية تحقيقه.

خامساً: تعزيز القوة الاقتصادية: حيث تستخدم العديد من شركات الأعمال والتجارة وسائل التواصل الاجتماعي بهدف التواصل مع زبائنهم والتسويق لمنتجاتهم، كما تتميز وسائل التواصل الاجتماعي اقتصادياً نظراً لقلّة الكلفة المالية اللازمة لعمل إجراءات اقتصادية بحثية في سوق مُعيّن.

سادساً: تقليل نسبة البطالة حيث تُتيح وسائل التواصل الاجتماعي نشر العديد من فرص العمل عبر منصّاتها، وتُشير الدراسات إلى أنّ نسبة 60% من أصحاب العمل يلجأون إلى مواقع التواصل الاجتماعي للبحث عن الموظفين، كما أنّ ما نسبته 19% منهم يختارون شخصاً ما لشغل وظيفة مُعينة تبعاً للمعلومات التي تتوافر عن هذا الشخص عبر حسابات منصّات التواصل الاجتماعي الخاصة به، ذلك وفقاً لاستبيان أجراه موقع (Career Builder) عن التوظيف في وسائل التواصل الاجتماعي عام 2016.

ولهذه الوسائل العديد من الإيجابيات والسلبيات، فمن الآثار الإيجابية التي تسببها؛ العمل على تعزيز الإنتاج، والمساهمة في التواصل مع الآخرين، والعمل على زيادة الوعي في العديد من القضايا الإنسانية، والاقتصادية، وغيرها.

الآثار السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي:

أما الآثار السلبية لوسائل التواصل الاجتماعي على المجتمع تُوضّحها النقاط الآتية:

إن من أهم الآثار السلبية التي تعود على المجتمع نتيجةً لسوء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي: الحدّ من التواصل المباشر تحدّ وسائل التواصل الاجتماعي من التواصل وجهاً لوجه بين أفراد المجتمع، حيث تُجرى العديد من الاتصالات عبر هذه الوسائل من خلال مُحادثات كتابية عبر لوحة مفاتيح الكمبيوتر أو الهاتف المحمول، وهذا الأمر من شأنه التأثير على مهارات التواصل الحقيقي مع الآخرين سلباً والحدّ منها. وصعوبة إيصال المشاعر تحدّ وسائل التواصل الاجتماعي من القدرة على التواصل العاطفي بين أفراد المجتمع، حيث يقتصر الأمر خلالها بإرسال الرموز التعبيرية للتعبير عن الحزن أو السعادة، ولكن هذه الرموز التي يتمّ استخدامها لا تُعسّر بالضرورة حقيقة مشاعر صاحبها، ويؤثّر هذا الأمر على العلاقات بين الأفراد (Mansour, 2013). وكذلك التسبّب بالكسل حيث تُعدّ وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً سبباً في شعور أفراد المجتمع بالكسل، حيث يُعدّ الاستخدام المريح الذي تُوفّره هذه الوسائل في سبيل التواصل مع الآخرين أسهل من عناء الذهاب إليهم ومُقابلتهم بشكل شخصي على سبيل المثال، الأمر الذي يخلق نوعاً من الخمول والكسل لدى الشخص. إضافة إلى التأثير على العلاقات الأسرية يظهر أثر وسائل التواصل الاجتماعي في تفكك الأسرة والمجتمع، فوسائل التواصل الاجتماعي دور في انشغال أفراد العائلة الواحدة عن بعضهم؛

وذلك لأنّ كل واحد منهم يقضي ساعاتٍ طويلة في استخدام تلك المواقع بدلاً من التواصل مع باقي أفراد عائلته وتعزيز علاقاته معهم. فضلاً عن نشر الإشاعات والأخبار الكاذبة، إذ يُمكن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل بعض الأشخاص بهدف نشر الإشاعات بين أفراد المجتمع وتضليلهم بالأخبار الكاذبة. وانتهاك الخصوصية تُعدّ وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً سبباً في العديد من المشكلات التي يواجهها المستخدم نتيجة انتهاك خصوصيته عبر تلك المواقع، سواء من خلال الوصول إلى المحتوى الشخصي الخاص به عبر تلك الوسائل، أو من خلال معرفة الموقع الجغرافي الحالي له (Defleur and Paull, 1989).

وكذلك التأثير سلباً على صحة أفراد المجتمع لوسائل التواصل الاجتماعي دور كبير في التأثير سلباً على صحة مستخدميها، وخاصةً فيما يتعلّق بعدم حصولهم على قسط كافٍ من النوم. والتّمرّ الإلكتروني، حيث تُعدّ وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً أداة يُساء استخدامها ضد أطفال المجتمع حيث تُعرضهم للتّمرّ الإلكتروني، ومن شأن هذا الأمر التأثير على الأطفال وصحتهم النفسية؛ حيث يُمكن أن يتسبّب بإصابتهم بالاكتئاب والقلق. وتنمية بعض العادات السيئة، حيث تتسبّب وسائل التواصل الاجتماعي أحياناً بخلق عادات سيئة لأفراد المجتمع؛ كإهمال بعضهم البعض أثناء التحدّث، أو التشتت أثناء القيادة، فضلاً عن أنّ الاستخدام المُستمرّ لتلك المواقع قد يدفع الأفراد إلى تأجيل مهامهم (الحسان، 2015). كما وقد تؤدي إلى زيادة الرهاب الاجتماعي يؤدي الاستخدام المفرط لوسائل التواصل الاجتماعي إلى زيادة الشعور بالوحدة والعزلة وبالتالي الإصابة بالرهاب الاجتماعي، فمن الممكن أن تُفقد الإنسان ثقته في نفسه، ومظهره، وما يملك، وتمنعه من المشاركة في المناسبات الاجتماعية، والتعامل مع الأشخاص من حوله بشكل مباشر، الأمر الذي يسبب له العديد من المشاكل النفسية والصحية عند تعرضه لمثل تلك المواقف. وفي المقابل، فإن لوسائل التواصل العديد من الآثار السلبية، كالتأثير على صحة الأفراد النفسية كالإصابة بالقلق والاكتئاب، وتأثير وسائل التواصل الاجتماعي على ثقافة المجتمع، وانتشار الأخبار الكاذبة، وزيادة التمرّ الإلكتروني، وزيادة الشعور بالوحدة، والبعد عن التواصل المباشر مع الآخرين وكما له الدور في تراجع زيارة الأقارب، والفراغ العاطفي، وأثر وسائل التواصل الاجتماعي في تفكك الأسرة والمجتمع، وغيرها (Defleur and Paull, 1989).

سياسة تعامل البلديات مع شبكات التواصل الاجتماعي:

- **الشفافية:** يجب أن تكون عملية التفاعل والمشاركة الالكترونية عملية شفافة تماماً ومفتوحة للجميع. حيث أن تحقيق النجاح في مثل هذه الاستراتيجيات يعتمد على مبدأ الشفافية منذ البداية بحيث يتم توضيح الأهداف، واجراءات الاستخدام، وتوضيح من المسؤول عن ماذا وما يترتب عليه، وكيفية التعامل مع ما يتم طلبه والكتابة عنه. أي بمعنى آخر يجب أن يعي المستخدم أهمية مشاركتهم وما سترتب عليها وينعكس عليهم مما يؤدي الى زيادة ثقة المواطنين بالبلديات (الحسان، 2015).
- **الثقة في الموظفين:** تتطلب أدوات التواصل الاجتماعي استجابات سريعة واتصال مباشر مع المؤسسات الحكومية، في طوال ساعات اليوم سواء في وقت العمل الرسمي أو ما بعده. وعليه فإنه من الضروري منح الثقة للموظفين وتفويضهم، وذلك بعد حصولهم على التدريب المناسب، لفهم وإدارة المخاطر حول الإفصاح عن المعلومات، وإذا كانت المعلومات تحتاج مزيد من التحقق والمتابعة، وعلى الموظفين التحلي بسرعة المبادرة والتصرف حيال هذ النوع من المعلومات بطريقة فعالة، إذ أن إن البطء في الاستجابة وعدم الرد في الوقت المناسب يؤثر على عملية استخدام أدوات المشاركة الالكترونية، ويقلل من فعاليتها (يمك، 2021).
- **تقنين ومنع شكاوى الموظفين:** يجب على الموظفين في البلديات التقيد بضرورة عدم ذكر شكاوى العمل أو انتقاد الحسابات الخاصة بالبلدية (هتيمي، 2015).

إجراءات استخدام أدوات التواصل الاجتماعي

- إدارة الحساب:** ويتمثل ذلك بعدم السماح للموظف بإدارة الحسابات الرسمية للمؤسسة ما لم يصدر بذلك قراراً يفوضه بالقيام بهذه المهام، على أن يحمل هذا القرار اسم ووظيفة الموظف الذي سيتحمل مسؤولية إدارة هذا الحساب. وعند اختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب، هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها (الدروبي، 2018):

- تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
- مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها.
- مستوى الوعي بمواقع التواصل الاجتماعي والإلمام التقني بها.
- مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم، وعلى مدار الأسبوع.

الخاتمة وتوصيات الدراسة:

- تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة قد ساهمت في إلقاء الضوء على توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تحسين صورة البلديات وفي إطار ما تم الاطلاع عليه من أدبيات، حيث تظهر الحاجة إلى تقديم التوصيات التالية:
- توفير متطلبات بيئة العمل التقنية المناسبة لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي المهنية.
 - ضرورة توافر كافة المستلزمات الفنية اللازمة لتحسين أداء مديرية الإعلام.
 - يتوجب على البلديات متابعة المقترحات والشكاوي الصادرة من متلقي الخدمة بشكل أكبر.
 - يتوجب على البلديات زيادة كوادر مديرية الإعلام وإخضاع كوادرها لدورات تدريبية متخصصة.
 - يؤمل أن تكون هذه الدراسة نواه لدراسات أخرى من خلال إجراء المزيد من الدراسات عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في البلديات.

المراجع

- البهجي، عصام (2014). الشفافية وأثرها في مكافحة الفساد الإداري. ط1، الاسكندرية: دار الفكر الجامع ، مصر.
- حسانين، بدرية (2013). توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في تعليم العلوم وتعلمها بمرحل التعليم قبل الجامعي. ورقة عمل، مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي الرابع(العربي السابع) حول التعليم وثقافة التواصل الاجتماعي، 24- 25 إبريل، 160- 170.
- الحسان، أماني (2015). واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى معلمات العلوم للمرحلة المتوسطة (تصور مقترح لتوظيفها في تعليم وتعلم العلوم). مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 35 (2)، 1- 25.
- الدروبي، أحمد (2018). مواقع التواصل الاجتماعي وأثرها على العلاقات الاجتماعية. المجلة العلمية للنشر العلمي، (1)، 1- 15.
- عودة، محمد (2014). دور شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية، المجلة الإلكترونية لمركز التميز والتعليم الإلكتروني، الجامعة الإسلامية بغزة، (23)، 20- 35.
- فريجة، حسين (2010). الرشادة الإدارية ودورها في تنمية الإدارة المحلية. مجلة الإجتهد القضائي، (6)، ص 12- 25.
- نصر الدين، أمل (2013). تصور مقترح لتوظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعلم القائم على المشروعات وأثره في زيادة دافعية الإنجاز والاتجاه نحو التعلم عبر الويب. المؤتمر الدولي الثالث للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، الرياض.
- هتيمي، حسين (2015). العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. ط1، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

يمك، بشرى (2021). استخدام العلاقات العامة لمواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

Defleur, M. & Paull, S. (1989). **Theories of mass communication**. (5th ed.), Longman: New York.

Mansour, M. (2013). The impact of social networks on the audience of recipients A comparative study of social sites and electronic sites "Arabic model". (unpublished master's thesis), college Arts and Education, Arab Open Academy in Denmark.

النفقات في البلديات – المسؤوليات والتحديات

سميرة محمود عليان الصمادي
رئيس قسم النفقات
بلدية عجلون الكبرى

الملخص

هدفت الدراسة تعرف النفقات في البلديات ومدى المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، وأيضاً هدفت إلى الوقوف على التحديات التي تواجه مديرية الإدارة المالية. كما إن ترشيد النفقات وعقلنتها يتطلب الالتزام بالفعالية في تخصيص البلدية لمواردها وكفاءتها لاستخدام أمثل ومدرّوس بما يوجه تلك الموارد العامة وينشأ عنها مزيج من المخرجات تتفق مع تفضيلات وأولويات أفراد المجتمع ، وانتهاج سياسة رشيدة واستعمال عقلاني لتلك الموارد يحقق لنا أكبر عدد من المشاريع التنموية بأقل التكاليف وتقديم خدمات مرفقية نوعية للمواطنين. كذلك تسعى المصالح الخارجية للميزانية العامة على المستوى الإقليمي والجهوي ضمان تنفيذ ميزانية البلديات بخلق ونشر واستغلال المناصب المالية وترسيم مشاريع التجهيز العمومي من خلال تطبيق ترسانة من النصوص القانونية والتنظيمية، وهذا من أجل تحقيق الاستقرار المالي المحلي والحد من تبذيره وإسرافه.

الكلمات المفتاحية: النفقات، الدائرة المالية.

Expenditures in Municipalities - Responsibilities and Challenges.

Abstract

The study aimed to identify the expenditures in the municipalities and the extent of the responsibilities entrusted to them, and also aimed to identify the challenges facing the Directorate of Financial Management.

The rationalization and rationalization of expenditures requires commitment to effectiveness in the municipality's allocation of its resources and its efficiency for an optimal and thoughtful use in a way that directs these public resources and results in a mixture of outputs consistent with the preferences and priorities of society members, and the adoption of a rational policy and rational use of those resources that achieves the largest number of development projects at the lowest costs and provide Quality utility services for citizens. The external interests of the general budget at the regional and regional levels seek to ensure the implementation of the municipal budget by creating, publishing and exploiting financial positions and demarcating public equipment projects through the application of an arsenal of legal and regulatory texts, and this is in order to achieve local financial stability and reduce its waste and extravagance.

Keywords: expenses, financial department.

المقدمة

إن نجاح البلديات في القيام بدورها ينعكس إيجاباً على نهضة المجتمع ودفع قاطرة تنميته للأمام، فالبلدية تستطيع أن تصل إلى كل بيت، وتستطلع هموم كل مواطن، وتعايش معاناة كل فرد، ومما لا شك فيه أنه الأجدر أن يكون الأولى بالاهتمام والرعاية. كما تعد المجالس البلديات عصب المجتمعات وقوتها الأكثر انتشاراً، وإيماناً بالدور الذي تؤديه فإن هناك العديد من التحديات التي تواجهها، خاصة فيما يتعلق بالأمور المالية لها والنفقات. لقد مرت أغلب البلديات منذ عقود تحت وطأة تحديات ثقيلة تتشابه إلى حد كبير وتكرر في كل بلدية، ما أحال العديد منها إلى عاجزة عن التعامل مع مهامها الأصلية، وتنفيذ المشاريع الخدمية والتنمية التي من المفترض أن تساهم في تطوير خدماتها والنهوض بواقعها المتردي (شيخ، 2011).

وتكمن أبرز التحديات التي تواجه عمل البلديات، وهي الجهة المعنية بتوفير التسهيلات المختلفة للبلديات للقيام بمهامها ودعمها في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين. وأهم التحديات التي تواجهها منها: ضعف الإمكانيات المادية والفنية وتداخل الصلاحيات، وقلة المشاريع التنموية والاستثمارية بحسب معظم رؤساء البلديات، وعلى الرغم من وجود تفاوت ما بين بلدية وأخرى فإن هذه المعضلات تبقى العنوان الذي من شأنه أن يتسبب في عجز البلديات عن القيام بدورها التنموي في المحافظات. ويتعلق التحدي الأهم في تنفيذ المشاريع الخدمية والتنمية التي من المفترض أن تساهم في تطوير خدماتها والنهوض بواقعها المتردي. كما وتكمن أبرز التحديات التي تواجه عمل البلدية هي الوزارة حيث أنها الجهة المعنية بتوفير التسهيلات المختلفة للبلديات للقيام بمهامها ودعمها في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها (حنفري، 2011).

إضافةً إلى التحديات السابقة ارتفاع حجم الديون وازدياد أعداد السكان الأمر الذي يؤثر على موازنات البلديات في المحافظات ويستأثر على حصة الأسد منها وسط ضعف التحصيلات والمداخيل وتراجع حركة العمران والتجارة، ولعل أبرز تجليات العجز البلدي في المحافظات، يتبدى في تهالك الآليات وتراجع في أوضاع النظافة لدى بعض البلديات، بالإضافة إلى تردي أوضاع الطرق وغياب الإنارة عنها (Balatl, 2014).

مشكلة الدراسة:

تعتبر البلدية القاعدة الأساسية للدولة وشريك مهم في العمل على تسيير مختلف المرافق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، وبحكم مسؤوليتها في مختلف الميادين الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ومن أجل النجاح في المهام المنوطة بها فإن الأمر يتطلب توفر مجموعة من الوسائل المالية المنظمة في إطار قانوني وهيكلية والمتمثلة أساساً في ميزانية البلدية ونفقاتها. ومن أجل مراقبة مدى احترام البلدية للقوانين والتنظيمات السارية والمطبقة على ميزانيتها، وكذا السير الحسن لها، وعلى نفقات ميزانية البلدية. تتمثل مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

س1: ما التحديات التي تواجه قسم النفقات في البلديات؟

س2: ما المسؤوليات والمهام لقسم الدائرة المالية؟

س3: ما مهام قسم النفقات في البلديات؟

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على التحديات التي تواجه قسم النفقات في البلديات.
- التعرف على المسؤوليات والمهام لقسم الدائرة المالية.
- التعرف على مهام قسم النفقات في البلديات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوعها وهو النفقات في البلديات المسؤوليات والتحديات، خاصة وأن قاعدة التوازن المالي تعتبر عنصر مهم تبنى عليه ميزانية البلدية، كما وأنه يعكس وضعيتها المالية، بالإضافة إلى ارتباطها بالمتغيرات الكلية للاقتصاد الوطني، في حين أن اعتمادها على مصادر التمويل الذاتية تجعلها أكثر استقراراً من الناحية المالية بتحقيق توازن فعلي وحقيقي في ميزانيتها السنوية.

مصطلحات الدراسة:

تعريف النفقات: يقصد بها جميع المبالغ النقدية التي تدفعها السلطات المحلية حكومتاً كانت أم بلديات من أجل تلبية احتياجات الأفراد وخدمة مصالحهم، ويكون الإنفاق في داخل المؤسسة نفسها كالإنفاق على الصحة والضمان الاجتماعي والبنى التحتية، أو إنفاق خارجي كالمنح والهبات والقروض من أجل خدمة مصالح الدولة السياسية، ويكون الإنفاق عاماً فقط إذا تمّ صرفه من قبل المؤسسات الحكومية أو الأشخاص ذوي السلطة في الحكومة باسم الحكومة ويستبعد من الإنفاق الحكومي الإنفاق الشخصي الذي يدفعه أصحاب السلطة تطوعاً (بن نوبة، 2016، 11).

تعريف الدائرة المالية: هي حدى الدوائر الرئيسية في البلدية، ويناط بالدائرة مهمة إدارة الموارد المالية المتاحة والاستغلال الأمثل لها استناداً إلى السياسات والتعليمات والأنظمة الصادرة عن الجهات المختصة، وذلك من خلال برامج محاسبية متطورة، كما تقوم الدائرة بتوفير التقارير المالية المختلفة لصانعي القرار (النظام المالي للبلديات، 2016).

الخلفية النظرية للدراسة:

يرتبط مدى نجاح وفعالية البلديات في ممارستها لصلاحياتها وتجسيد ذلك على أرض الواقع بشرطين أساسيين، وهما توافر الوسائل المالية المناسبة والضرورية لتجسيد هذه الصلاحيات التي تقع على عاتق مصالح البلدية، بالإضافة إلى ذلك سلطة اتخاذ القرار وحرية المبادرة لممارسة الصلاحيات المختلفة للبلدية، وهذه الوسائل طالما افتقرت إليها البلديات، مما أثر على مستوى أدائها لمهامها وكذلك استقلاليتها المالية (لعمارة، 2004).

ومن جهة أخرى تستطيع البلديات في إطار إدارتها الذاتية أن تتسلم العديد من المهام المختلفة وتحمل على عاتقها مسؤولية تنظيمها. ويشمل ذلك مجالات البنية التحتية (بناء الطرق، التزويد بالمياه والصرف الصحي، الإمداد بالطاقة، المواصلات المحلية العامة، جمع ومعالجة النفايات) والإسكان والتنظيم العمراني، والتربية (المدارس، روضات الأطفال) والصحة والرعاية (المشافي، دورالعجزة) والتعليم والثقافة (المسارح، المكتبات، المتاحف، دور الأوبرا) وكذلك

الترفيه والراحة (الحدائق، الملاعب، المنشآت الرياضية). بالإضافة إلى هذه المجالات التي يمكن للبلديات إلى حد بعيد تولي مسؤولية تنظيم شؤونها، تستطيع الدولة أن تفوضها بتولي مهام معينة، ومن هذه الأمور مثلاً شؤون الأحوال الشخصية والسجلات (Al-Zahawi, 2008).

المهام والمسؤوليات للدائرة المالية:

ومن المهام للدائرة ومسؤولياتها تنفيذ وتطبيق سياسة البلدية وذلك بإنجاز جميع المعاملات المالية المتعلقة بالمواطنين والدوائر الحكومية أو المؤسسات الخاصة، وكذلك تفعيل عملية تحصيل حقوق البلدية وتسديد التزاماتها. وكذلك تنفيذ وتطبيق سياسة البلدية بإنجاز جميع المعاملات المالية المتعلقة بالمواطنين أو الدوائر الحكومية أو المؤسسات الخاصة وتفعيل عملية تحصيل حقوق البلدية وتسديد التزاماتها. وأيضاً إعداد مشروع الموازنة المالية السنوية للبلدية بالتعاون مع دوائر وأقسام البلدية ذات العلاقة ليتم عرضها على المجلس البلدي (لعمارة، 2004). فضلاً عن متابعة مشروع الموازنة لدى المجلس البلدي ووزارة الشؤون البلدية إلى حين إتمام إجراءات تصديقها. وتجدر الإشارة إلى أن الوصف الوظيفي للدائرة المالية والذي يتألف من الأقسام التالية: هو مدير الدائرة، وقسم النفقات، وقسم الرواتب، وقسم الإيرادات، وأماك البلدية المؤجرة، وقسم رخص المهن، وقسم التحققات، والصندوق الرئيسي. كذلك يتضمن إعداد مشروع الموازنة المالية السنوية للبلدية بالتعاون مع دوائر وأقسام البلدية ذات العلاقة ليتم عرضها على المجلس البلدي مع متابعة مشروع الموازنة لدى المجلس البلدي ووزارة الشؤون البلدية إلى حين إتمام إجراءات تصديقها. إضافة إلى تحقيق الرسوم والأجور المترتبة على المكلفين بموجب الأحكام والقوانين والأنظمة المعمول بها، فضلاً عن ترحيل هذه الرسوم، ومسك وتنظيم السجلات، والقيود الحسابية للبلدية بصورة صحيحة وفقاً لأحكام النظام المالي للبلديات، إضافة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على أموال البلدية على اختلاف أنواعها مثل التأمينات والسجلات والقيود الحسابية (بردادي، 2003)، وكذلك تنظيم جداول رواتب الموظفين وأجور المستخدمين والعمال في البلدية وصرفها. إعداد جداول تنسيق الحسابات الشهرية والحساب الختامي. وكذلك الإشراف المالي والتدقيق على كافة محاسبي المناطق والجباة ومتابعة توريد إيراداتهم. ومهام وواجبات المدير المالي إدارة شؤون الدائرة المالية طبقاً للقوانين والأنظمة

والتعليمات والعمل على توفير المناخ المناسب للعمل وتوجيه رؤساء الأقسام وموظفي الدائرة المالية للقيام بواجباتهم على أحسن وجه. وأيضاً التنسيب لرئيس البلدية والمجلس البلدي بالخطط والبرامج اللازمة لتحقيق أهداف الدائرة وتنسيق أعمالها. فضلاً عن عقد الاجتماعات المستمرة لموظفي الدائرة المالية، ووضع الآلية المناسبة لتنفيذ الخطط والبرامج المنوي تنفيذها. وكذلك التنسيق لرئيس البلدية بإعداد مشروع ميزانية الدائرة. والمصادقة على وثائق الصرف والمطالبات المالية مع التنسيب لرئيس البلدية بكل ما يتم تحويله إليه من معاملات وطلبات تتعلق بأعمال الدائرة المالية بما يتفق وفقاً للأنظمة والقوانين والتعليمات (عشي، 2011).

مهام وواجبات رئيس قسم الرواتب:

تناط برئيس قسم الرواتب المهام التالية (بن شعيب، 2002):

- إدخال الرواتب والزيادات السنوية والعلاوات الأخرى للموظفين العاملين والمتقاعدين على الحاسوب.
- إدخال الأجور والزيادات السنوية للمستخدمين والعمال على الحاسوب.
- تنظيم وتدقيق كشوفات وأجور المستخدمين والعمال تمهيداً لصرفها.
- تنظيم وتدقيق كشوفات رواتب الموظفين والمتقاعدين تمهيداً لصرفها.
- متابعة الاقتطاعات الخاصة بالموظفين والمستخدمين والعمال.
- تنزيل الرواتب والأجور والاقتطاعات في السجلات الخاصة وإدخالها على الحاسوب.
- تدقيق كشوفات العمل الإضافي للمستخدمين والعمال وتنزيلها في السجلات المعتمدة لها صرفها.
- تدقيق جداول بدل الاقتناء وبدل التنقلات والمكافآت والعمل الإضافي تمهيداً لصرفها.
- احتساب الرواتب التقاعدية للموظفين الأصليين والفرعيين.

-القيام بأية مهام ذات علاقة يكلف بها من المدير المالي والإداري.

ومن جهة أخرى تتنافس البلديات فيما بينها لتأخذ حيزاً في مختلف المجالات، حيث تعتمد على النفقات التي توفر لها فرصةً للتطوير والتأهيل، فعندما تتفق على أي مجال فإنه سيتوفر هنالك الكثير من الفرص للبناء والتحديث والتحسين في هذا المجال ويرتفع مستواه وتقييمه بين المناطق والمحافظات الأخرى في هذا المجال، وبناءً عليه يمكن القول أن هناك مهام لقسم النفقات في البلديات وهي عديدة.

مهام قسم النفقات:

تتأط بقسم النفقات العديد من المهام منها (بردادي، 2003):

- 1- تدقيق فواتير المشتريات في البلدية وتحضير مستندات الصرف لها بعد التأكد من وجود المخصصات اللازمة ووجود أمر الشراء.
- 2- تدقيق دفعات العطاءات من حيث الموافقة عليها ودفع ما يترتب عليها من طوابع وغرامات وإعلانات وغيرها.
- والتأكد من وجود المخصصات الموجودة وتسجيلها.
- 3- تنزيل النفقات على سجلات التأديت حسب الصفحات المخصصة لها.
- 4- تحضير مستندات صرف رد الأمانات بعد التأكد من وجودها.
- 5- تسجيل استهلاكات الهاتف والمياه والكهرباء بسجل الاستهلاكات.
- 6- إعداد الخلاصة الشهرية للنفقات ومطابقتها مع الأرصدة الموجودة.
- 7- عمل الموازنة الربعية للربع الأول والثاني والثالث والرابع.
- 8- عمل الحسابات الختامية السنوية.
- 9- عمل الموازنة السنوية بمقارنة نفقات آخر عامين.

أنواع النفقات:

وتتمثل بالنفقات الإدارية وهي المبالغ التي تتفق على الإدارة والحفاظ على النظام العام فيها مثل نفقات تدفع للأجور، ونفقات البدلات، ونفقات لصيانة الدوائر الحكومية، ونفقات تدفع للحوافز وغيرها. وكذلك النفقات التنموية وهي النفقات التي يتم دفعها لهدف رئيسي وهو تحقيق التنمية مثل: نفقات بناء وتطوير البنى التحتية كالطرق والمنشآت الحكومية، ونفقات الاستثمار كإنشاء المشاريع الاستثمارية بهدف تحقيق الأرباح مثلاً أو بهدف التوظيف للمتطلين عن العمل وتخفيض نسب البطالة وزيادة دعم الاستهلاك (بن شعيب، 2002).

أهم التحديات التي تواجه الدائرة المالية للبلديات (بوضياف، 2007):

- إن البلديات تعاني من شح الموارد المالية اللازمة لتسيير حياتها اليومية، الأمر الذي يدعو إلى البحث عن موارد جديدة تغذي بها موازناتها وذلك من أجل مواجهة متطلباتها المالية المتزايدة، الناجمة عن الدور الذي تقوم به الدولة في العصر الحديث ألا وهو التدخل في الحياة الاقتصادية بجوانبها المختلفة الأمر الذي يتطلب منها زيادة الإنفاق من أجل التنمية المستدامة والنهوض بالمجتمع لتحقيق الرفاه الاجتماعي الذي تسعى إليه دول العالم قاطبة.
- هناك افتقار للمصادر المالية واعتماد عالي على الإيرادات الذاتية من الرسوم والضرائب والغرامات وهذا يشير إلى الافتقار إلى السياسة الاستثمارية والبناء على الموجودات ومشاريع الشراكة مع القطاع الخاص ولذلك هناك توجه من البلدية نحو المشاريع التنموية الاستثمارية والمستدامة ولعمل شراكات مع القطاع الخاص.
- ازدياد حاجات الإيرادات وانخفاض الإيرادات الفعلية ويعكس هذا حقيقة التفاوت بين المقدر من الإيرادات والمتحقق فعلياً مما يعني أن هنالك حاجة إلى مزيد من الإيرادات لتغطية النفقات ولكن هذه الإيرادات على الواقع غير متحققة.
- مخصصات الميزانية أعطيت بناء على قاعدة النفقات السابقة وليس بناء على الاستراتيجيات الاستثمارية.
- يوجد افتقار للتخطيط الاستثماري على أي أفق زمني (قصير، متوسط، طويل).

- يوجد افتقار في الاستراتيجيات الاستثمارية للبنى التحتية والخدمات.

الخاتمة

إن من الإيرادات التي يتم تحصيلها من قبل الحكومة المركزية كضريبة المحروقات، وضريبة الأبنية والأراضي، ورسوم النقل، والمخالفات والغرامات الصحية، ومخالفات السير، ورسوم الحرف والصناعات. كذلك من الإيرادات التي تجبي بواسطة البلديات كرسوم رخص المهن، ورسوم مواقف السيارات، ورسوم رخص الأبنية، ورسوم جمع النفايات، ورسوم نفقات تعبيد، وعوائد تحسين الأراضي، كما تشمل إيرادات البلديات من أملاكها مثل: إيجارات المحلات التجارية/ والمراكز، والأسواق التي تمتلكها، إضافة إلى ما تبيعه البلدية من الأراضي وما تحصل عليه من فوائد ودائعها في البنوك التجارية.

المقترحات والتوصيات:

- يجب أن تكون أولى أولويات المسؤولين على البلديات أن يعملوا جاهدين على تحقيق نوع من الرشد في إنفاق الأموال للبلديات.
- تتمين الإيرادات للبلديات.
- العمل على إنشاء مشاريع كبرى تنموية لزيادة إيرادات البلدية.
- استغلال الأراضي المملوكة للبلديات والقابلة للاستثمار وعرضها على المستثمرين بالإضافة إلى عمل دراسات جدوى اقتصادية لتنفيذ مجموعة من المشاريع.

المراجع

بردادي، نعيمة (2003). واقع الاتصال في الإدارة المحلية علاقة الإدارة بالمواطن. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

بن شعيب، نصر الدين (2002). إشكالية تمويل البلديات وسبل ترقيتها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة تلمسان.

بن نوبة، الحاج (2016). مفهوم التوازن المالي لميزانية البلدية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

بوضياف، عمار (2007). **الوجيز في القانون الإداري**. ط2، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.

حنفري، خيضر (2011). تمويل التنمية المحلية في الجزائر. (أطروحة دكتوراة غير منشورة) جامعة الجزائر، الجزائر.

شيخ، عبد الصديق (2011). الاستقلال المالي للجماعات المحلية من حيث الحاجات الفعلية والتطورات الضرورية. (أطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.

عشي، علاء الدين (2011). **شرح قانون البلدية**. ط1، الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.

لعمارة، جمال (2004). أساسيات الموازنة العامة للدولة. ط1، الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع.

النظام المالي للبلديات لسنة (2016). النظام المالي. استرجع بتاريخ 2023/3/8 من:

<https://jordanianlaw.com/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%86%D8%>

Al-Zahawi, S. (2008). **Financial control over the implementation of the budget in Iraqi law**. I

1. Baghdad, Iraq.

Balatl, A. (2014). Mechanisms to rationalize public spending in order to achieve sustainable human development in Algeria. **International Conference Evaluation of the Effects of Public Investment Programs and their Repercussions on Employment, Investment and Economic Growth, Faculty of Economic Sciences**, Setif University, Algeria.

معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

خلود احمد الشخانبه

رئيس ديوان / بلدية لب ومليح

الملخص:

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات أمراً بالغ الأهمية لتعزيز الشفافية والمساءلة والاستجابة في الحكم المحلي. يمكن أن تتبنى البلديات استراتيجيات مختلفة لإنشاء آليات ردود فعل فعالة ، بما في ذلك إنشاء خطوط ساخنة وبوابات عبر الإنترنت وصناديق الاقتراحات والاجتماعات العامة. بالإضافة إلى ذلك ، يمكنهم تنفيذ إجراءات معالجة الشكاوى التي تضمن الاستجابات المناسبة في الوقت المناسب لشكاوى المواطنين. يجب على البلديات أيضاً إعطاء الأولوية للتدريب وبناء القدرات للمسؤولين لتعزيز مهارات الاتصال وحل المشكلات لديهم. في نهاية المطاف ، يمكن لآليات ردود فعل المواطنين الفعالة أن تعزز ثقافة الثقة بين المواطنين والبلديات ، مما يعزز تقديم خدمات أفضل وتنمية المجتمع.

Handling citizen complaints and feedback mechanisms in municipalities

Presented by: Kholoud Ahmad Al-Shakhanbeh

Head of the Diwan / Municipality of Lubb and Malih

Summary:

Citizen complaint handling and feedback mechanisms in municipalities are critical to enhancing transparency, accountability and responsiveness in local governance. Municipalities can adopt different strategies to create effective feedback mechanisms, including setting up hotlines, online portals, suggestion boxes, and public meetings. In addition, they can implement complaints handling procedures that ensure timely and appropriate responses to citizen complaints. Municipalities should also prioritize training and capacity building for officials to enhance their communication and problem-solving

skills. Ultimately, effective citizen feedback mechanisms can foster a culture of trust between citizens and municipalities, which promotes better service delivery and community development.

الأهمية:

أهمية معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات أمراً مهماً لعدة أسباب:

تحسين رضا المواطنين: تساعد معالجة شكاوى المواطنين وآليات الملاحظات على تحسين رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلدية. من خلال الاستماع إلى ملاحظات المواطنين والرد عليها ، يمكن للبلديات تحديد مجالات التحسين واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة المخاوف وتحسين تقديم الخدمات.

زيادة مشاركة المواطنين: يساعد تزويد المواطنين بقنوات للتعبير عن شكاواهم وتعليقاتهم على زيادة مشاركة المواطنين ومشاركتهم في الحكم المحلي. من المرجح أن يستثمر المواطنون في عملية صنع القرار ويشعرون أن أصواتهم مسموعة وذات قيمة.

تحسين تقديم الخدمات: من خلال معالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل ، يمكن للبلديات تحديد المجالات التي تفتقر إلى تقديم الخدمات واتخاذ خطوات لتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى استخدام أكثر فعالية وكفاءة للموارد ونتائج أفضل للمواطنين.

تعزيز الشفافية والمساءلة: يمكن أن تكون شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة بمثابة أداة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الحكم المحلي. من خلال تزويد المواطنين بوسيلة للإبلاغ عن المشاكل وتقديم الملاحظات ، يمكن للبلديات إظهار التزامها بالشفافية والمساءلة

تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية: يمكن أن تساعد معالجة شكاوى المواطنين وتعليقاتهم على تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية. من المرجح أن يثق المواطنون بحكومتهم المحلية عندما يشعرون أن مخاوفهم يتم الاستماع إليها ومعالجتها في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعاون وتعاون أكبر بين المواطنين والبلدية ، مما يؤدي إلى نتائج أفضل لجميع أصحاب المصلحة.

لذلك فإن معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة أمر بالغ الأهمية لضمان الإدارة المحلية الفعالة وتحسين رضا المواطنين عن الخدمات البلدية. فهي تساعد على زيادة مشاركة المواطنين ، وتحسين تقديم الخدمات ، وتعزيز الشفافية والمساءلة ، وتقوية الثقة بين المواطنين والبلدية.

الهدف:

تهدف إلى الكتابة في موضوع معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات جانباً مهماً لضمان الحوكمة الفعالة ومشاركة المواطنين. تلعب البلديات دوراً حيوياً في تقديم الخدمات الأساسية لسكانها ، مثل إمدادات المياه ، وإدارة النفايات ، وصيانة الطرق ، والسلامة العامة. ومع ذلك ، عندما يواجه المواطنون مشكلات مع هذه الخدمات أو لديهم مخاوف بشأن السياسات البلدية ، فإنهم يحتاجون إلى وسيلة للتعبير عن مظلهم والحصول على استجابة مرضية في الوقت المناسب.

تتمثل إحدى الطرق التي يمكن للبلديات من خلالها معالجة شكاوى المواطنين في إنشاء آلية ملاحظات واضحة ويمكن الوصول إليها. يمكن أن يشمل ذلك إنشاء خط هاتف أو عنوان بريد إلكتروني مخصص حيث يمكن للمواطنين الإبلاغ عن المشكلات ، أو تقديم الشكاوى عبر الإنترنت من خلال موقع الويب الخاص بالبلدية ، أو حتى استخدام منصات التواصل الاجتماعي مثل Twitter و Facebook للتواصل مع البلدية.

من الأهمية بمكان أن تستجيب البلديات بسرعة لشكاوى المواطنين وتقديم تحديثات منتظمة عن حالة المشكلة. يمكن أن يساعد ذلك في بناء الثقة بين البلدية وسكانها ، مما يدل على أن مخاوفهم يتم الاستماع إليها والتعامل معها. يجب أن يكون لدى البلديات أيضاً عملية واضحة للتعامل مع الشكاوى ، والتأكد من أن كل قضية موثقة بشكل صحيح ، والتحقيق فيها ، وحلها.

بالإضافة إلى الرد على الشكاوى ، يجب على البلديات أيضاً أن تسعى للحصول على تعليقات من سكانها بشكل منتظم. يمكن القيام بذلك من خلال الاستطلاعات أو اللقاءات المفتوحة أو المنتديات عبر الإنترنت. من خلال البحث النشط عن التعليقات ، يمكن للبلديات اكتساب فهم أفضل لاحتياجات ومخاوف سكانها ، واستخدام هذه المعلومات لإبلاغ قرارات السياسة وتحسين تقديم الخدمات.

أخيراً ، يجب أن تتحلى البلديات بالشفافية فيما يتعلق بآليات الشكاوى والتعليقات ، وأن توفر معلومات حول كيفية الوصول إلى هذه القنوات وما يمكن توقعه من حيث أوقات الاستجابة والحل. من خلال إظهار الالتزام بالشفافية والمساءلة ، يمكن للبلديات بناء علاقات أقوى مع سكانها وتعزيز ثقافة المشاركة المدنية.

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة مكوناً أساسياً للحوكمة الفعالة في البلديات. من خلال إنشاء قنوات واضحة ويمكن الوصول إليها للمواطنين للإبلاغ عن المشكلات وتقديم الملاحظات والاستجابة الفورية للشكاوى والبحث عن التعليقات من السكان والشفافية بشأن عملياتهم ، يمكن للبلديات بناء الثقة مع سكانها وتحسين تقديم الخدمات.

المتن:

أنواع الشكاوى وآليات التغذية الراجعة في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات:

عند معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات ، هناك أنواع مختلفة من الشكاوى وآليات التغذية الراجعة التي يمكن استخدامها. وهنا بعض الأمثلة:

شكاوى الخدمة: تتعلق هذه الأنواع من الشكاوى بجودة الخدمات التي تقدمها البلدية ، مثل جمع القمامة أو إصلاح الطرق أو النقل العام.

شكاوى السياسة: تتعلق هذه الشكاوى بسياسات وإجراءات البلدية ، مثل قوانين تقسيم المناطق أو أنظمة المرور أو قوانين البناء.

شكاوى الموظفين: تتعلق هذه الأنواع من الشكاوى بسلوك أو سلوك موظفي البلدية ، مثل السلوك غير المهذب أو الممارسات التمييزية أو المحاباة.

شكاوى الفساد: تتعلق هذه الشكاوى بادعاءات الفساد أو السلوك غير الأخلاقي داخل البلدية ، مثل الرشوة والاختلاس أو سوء استخدام الأموال العامة.

فيما يتعلق بآليات التغذية الراجعة ، هناك طرق مختلفة يمكن للمواطنين من خلالها تقديم ملاحظات للبلديات ، بما في ذلك:

أرقام الخط الساخن: يمكن للمواطنين الاتصال برقم الخط الساخن المخصص للإبلاغ عن الشكاوى أو تقديم الملاحظات إلى البلدية.

بوابات الإنترنت: يمكن للبلديات إنشاء بوابات على الإنترنت حيث يمكن للمواطنين تقديم شكاواهم أو ملاحظاتهم إلكترونياً.

وسائل التواصل الاجتماعي: يمكن للبلديات استخدام منصات التواصل الاجتماعي لتلقي الشكاوى وردود الفعل من المواطنين.

صناديق الاقتراحات: يمكن للبلديات وضع صناديق الاقتراحات في الأماكن العامة حيث يمكن للمواطنين تقديم شكاواهم أو ملاحظاتهم كتابةً.

جلسات الاستماع العامة: يمكن للبلديات عقد جلسات استماع عامة للسماح للمواطنين بالتعبير عن مخاوفهم وتقديم ملاحظات حول القضايا التي تؤثر على المجتمع.

قنوات للشكاوى وردود الفعل في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات:

هناك العديد من القنوات التي يمكن للبلديات استخدامها لمعالجة شكاوى المواطنين وتعليقاتهم. فيما يلي بعض القنوات المشتركة:

الخطوط الهاتفية الساخنة: يمكن إنشاء خط هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وردود الفعل من المواطنين. يجب تشغيل الخط الساخن بواسطة موظفين مدربين يمكنهم الاستماع إلى الشكاوى وتقديم الحلول أو تصعيدها إلى السلطة المختصة.

بوابات الإنترنت: يمكن للبلديات إنشاء بوابات على الإنترنت حيث يمكن للمواطنين تقديم الشكاوى والتعليقات. يمكن الوصول إلى هذه البوابات عبر موقع ويب البلدية أو تطبيقات الهاتف المحمول. يجب أن تكون البوابة سهلة الاستخدام وسهلة التصفح ، ويجب أن يكون المواطنون قادرين على تتبع حالة شكاوهم.

وسائل التواصل الاجتماعي: يمكن أيضاً استخدام منصات الوسائط الاجتماعية مثل Facebook و Twitter و Instagram لتلقي الشكاوى والملاحظات. يجب أن يكون لدى البلديات فريق مخصص لوسائل التواصل الاجتماعي يمكنه الاستجابة لمخاوف المواطنين وتقديم الحلول المناسبة.

مراكز الاستقبال: يمكن للبلديات أيضاً إنشاء مراكز استقبال حيث يمكن للمواطنين الدخول وتقديم شكاوهم وملاحظاتهم. يجب أن تكون هذه المراكز موجودة في مواقع مناسبة ويجب أن تكون مفتوحة خلال ساعات العمل.

البريد الإلكتروني: يمكن للمواطنين أيضاً إرسال شكاوهم وملاحظاتهم عبر البريد الإلكتروني. يجب أن يكون للبلدية عنوان بريد إلكتروني مخصص يمكن للمواطنين استخدامه لإرسال مخاوفهم.

صناديق الاقتراحات: يمكن وضع صناديق الاقتراحات في مواقع إستراتيجية مثل المباني العامة والمكتبات والمراكز المجتمعية. يمكن للمواطنين وضع اقتراحاتهم وشكاوهم وملاحظاتهم في هذه الصناديق ، ويمكن للبلدية جمعها بشكل دوري.

من المهم للبلديات أن تضمن مراقبة جميع الشكاوى وقنوات التعليقات بانتظام ، واتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة مخاوف المواطنين في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

إدارة الشكاوى والملاحظات في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة مكوناً أساسياً من عناصر الإدارة البلدية الفعالة. فيما يلي بعض النصائح لإدارة الشكاوى والملاحظات في البلديات:

توفير قنوات واضحة للشكاوى والتعليقات: يجب على البلديات ضمان أن يكون للمواطنين قنوات واضحة وسهلة الوصول لتقديم الشكاوى والتعليقات. يمكن أن يشمل ذلك خطوط الهاتف الساخنة والنماذج عبر الإنترنت وعناوين البريد الإلكتروني وصناديق الإسقاط الفعلية.

تدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى: يجب تدريب الموظفين الذين يتعاملون مع المواطنين على كيفية التعامل مع الشكاوى والتعليقات بطريقة مهنية ومتعاطفة. يجب أن يكونوا على دراية بسياسات وإجراءات البلدية لمعالجة الشكاوى وأن يكونوا قادرين على تقديم معلومات دقيقة للمواطنين.

الاعتراف بالشكاوى وتقديم التحديثات: يرغب المواطنون في معرفة أن شكاوهم تؤخذ على محمل الجد. يجب على البلديات الاعتراف بالشكاوى على الفور وتقديم تحديثات منتظمة حول التقدم المحرز في عملية حل الشكاوى.

إجراء مراجعات منتظمة للشكاوى والتعليقات: يجب على البلديات مراجعة الشكاوى والتعليقات بانتظام لتحديد مجالات التحسين في خدماتها وسياساتها. يمكن أن يساعد هذا في منع ظهور شكاوى مماثلة في المستقبل.

استخدام الملاحظات لتحسين الخدمات: يجب على البلديات استخدام الملاحظات الواردة من المواطنين لتحسين خدماتها وسياساتها. يمكن أن يشمل ذلك إجراء تغييرات على العمليات أو تنفيذ برامج جديدة أو إعادة تخصيص الموارد.

مراقبة وتقييم عمليات إدارة الشكاوى: يجب على البلديات مراقبة وتقييم عمليات إدارة الشكاوى للتأكد من أنها فعالة وكفؤة. يمكن أن يشمل ذلك تتبع أوقات حل الشكاوى ، وتحليل أنواع الشكاوى المتلقاة ، والتماس الملاحظات من المواطنين حول تجربتهم مع عملية حل الشكاوى.

من خلال تنفيذ هذه الممارسات ، يمكن للبلديات إدارة شكاوى المواطنين وردود الفعل بفعالية ، وتعزيز الشفافية والمساءلة ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

التواصل والشفافية في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

التواصل والشفافية ضروريان في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات. تتحمل البلديات مسؤولية ضمان تواصلها مع مواطنيها بشكل فعال وشفاف ، وتزويدهم بسبل للتعبير عن مخاوفهم وشكاوهم وملاحظاتهم.

لتحسين التواصل والشفافية في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة ، يمكن للبلديات:

توفير قنوات متعددة للمواطنين لتقديم الشكاوى والتعليقات: يجب على البلديات توفير قنوات متعددة للمواطنين لتقديم الشكاوى والتعليقات ، مثل الخطوط الهاتفية الساخنة والنماذج عبر الإنترنت والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي. يتيح ذلك للمواطنين اختيار القناة الأكثر ملاءمة لهم ويزيد من احتمالية تقديم التعليقات.

الرد على الفور والإقرار باستلام الشكاوى والتعليقات: يجب على البلديات الاستجابة على الفور للمواطنين الذين يقدمون الشكاوى والتعليقات ، والإقرار باستلام شكاوهم وملاحظاتهم. يتيح ذلك للمواطنين معرفة أن مخاوفهم قد تم تلقيها وتتم معالجتها.

إبقاء المواطنين على اطلاع بحالة شكاوهم وملاحظاتهم: يجب على البلديات إبقاء المواطنين على اطلاع بحالة شكاوهم وملاحظاتهم. يمكن القيام بذلك من خلال التحديثات المنتظمة ، إما عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني أو القنوات الأخرى ، لإعلام المواطنين بما يتم فعله لمعالجة مخاوفهم.

تقديم تقارير منتظمة عن الشكاوى والملاحظات: يجب على البلديات تقديم تقارير منتظمة عن الشكاوى والملاحظات التي تتلقاها ، بما في ذلك عدد الشكاوى التي يتم تلقيها ، وأنواع الشكاوى ، والإجراءات المتخذة لمعالجتها. وهذا يدل على الشفافية والمساءلة ويسمح للمواطنين بمعرفة أن شكاوهم وملاحظاتهم يتم أخذها على محمل الجد.

إنشاء عملية واضحة للتعامل مع الشكاوى والتعليقات: يجب على البلديات إنشاء عملية واضحة للتعامل مع الشكاوى والتعليقات ، بما في ذلك المسؤول عن معالجتها ، وكيفية معالجتها ، والإطار الزمني المتوقع لحلها. وهذا يضمن التعامل مع الشكاوى والملاحظات بشكل متسق وفعال.

تدريب الموظفين على التواصل والشفافية: يجب على البلديات توفير التدريب للموظفين على التواصل والشفافية ، بما في ذلك كيفية التواصل بشكل فعال مع المواطنين ، وكيفية الإقرار باستلام الشكاوى والتعليقات ، وكيفية إبقاء المواطنين على اطلاع بحالة شكاوهم وملاحظاتهم.

بشكل عام ، التواصل الفعال والشفافية ضروريان في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات. من خلال توفير قنوات متعددة للمواطنين لتقديم الشكاوى والتعليقات ، والاستجابة على الفور ، والاعتراف باستلام الشكاوى والملاحظات ، وإبقاء المواطنين على اطلاع بحالة شكاوهم وردود الفعل ، وتقديم تقارير منتظمة عن الشكاوى والتعليقات ، وإنشاء عملية واضحة للتعامل مع الشكاوى وردود الفعل ، وتدريب الموظفين على التواصل والشفافية ، يمكن للبلديات أن تثبت أنها ملتزمة بالتعامل مع المواطنين ومعالجة مخاوفهم.

مشاركة المواطنين وإشراكهم في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

تعد مشاركة المواطنين وإشراكهم من المكونات الحاسمة للحكومة البلدية الفعالة والخاضعة للمساءلة. تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات أمرًا ضروريًا لضمان سماع أصوات المواطنين ومعالجة مخاوفهم في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.

إحدى الطرق الأساسية التي يمكن للبلديات من خلالها تشجيع مشاركة المواطنين وإشراكهم هي إنشاء آليات شكاوى وتعليقات واضحة وسهلة المنال. قد يشمل ذلك خط هاتف مخصصًا أو عنوان بريد إلكتروني أو بوابة إلكترونية حيث

يمكن للمواطنين تقديم شكاواهم أو ملاحظاتهم. يجب الإعلان عن هذه الآليات على نطاق واسع بحيث يسهل على جميع المواطنين الوصول إليها.

بالإضافة إلى إنشاء آليات للشكوى والتعليقات ، يجب على البلديات أيضًا تطوير سياسات وإجراءات للاستجابة لشكاوى المواطنين وردود الفعل. قد يشمل ذلك جداول زمنية للاستجابة ، وبروتوكولات للتحقيق والحل ، وقنوات واضحة للتواصل مع المواطنين طوال العملية.

لضمان معالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل بشكل فعال ، قد تحتاج البلديات أيضًا إلى الاستثمار في التدريب وبناء القدرات للموظفين المسؤولين عن إدارة هذه الآليات. قد يشمل ذلك التدريب على الاستماع النشط وحل النزاعات ومهارات الاتصال.

أخيرًا ، يجب على البلديات بذل جهود متضافرة للتماس آراء المواطنين وإدماجها في عمليات صنع القرار. قد يشمل ذلك إنشاء مجموعات استشارية للمواطنين ، أو استضافة المشاورات العامة ، أو استخدام الاستطلاعات عبر الإنترنت لجمع المدخلات حول قضايا أو مشاريع محددة.

تعد مشاركة المواطنين وإشراكهم عاملين أساسيين في إدارة البلديات بشكل فعال وخاضع للمساءلة. من خلال إنشاء آليات شكوى وملاحظات واضحة يسهل الوصول إليها ، وتطوير سياسات وإجراءات للاستجابة ، والاستثمار في تدريب الموظفين وبناء القدرات ، والتماس وإدماج تعليقات المواطنين في عمليات صنع القرار ، يمكن للبلديات ضمان سماع أصوات المواطنين وأنهم معالجة المخاوف في الوقت المناسب وبطريقة مناسبة.

التكنولوجيا والابتكار في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

يمكن أن تلعب التكنولوجيا والابتكار دورًا مهمًا في معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن من خلالها استخدام التكنولوجيا لتحسين مشاركة المواطنين:

بوابات الإنترنت: يمكن للبلديات إنشاء بوابات إلكترونية تتيح للمواطنين تقديم الشكاوى والتعليقات بشأن الخدمات. يمكن تصميم هذه البوابات لتشمل فئات محددة ، مثل صيانة الطرق ، أو جمع القمامة ، أو السلامة العامة ، للمساعدة في تبسيط العملية.

تطبيقات الهاتف المحمول: يمكن تطوير تطبيقات الهاتف المحمول للمواطنين لتقديم الشكاوى والتعليقات أثناء التنقل. يمكن أن تتضمن هذه التطبيقات أيضًا ميزات مثل تتبع موقع GPS للمساعدة في تحديد موقع المشكلة.

وسائل التواصل الاجتماعي: يمكن للبلديات استخدام منصات وسائل التواصل الاجتماعي لتلقي الشكاوى وردود الفعل والرد عليها. يمكنهم أيضًا استخدام هذه المنصات لتقديم تحديثات حول حالة الشكاوى وإبلاغ المواطنين بأي إجراءات يتم اتخاذها لمعالجة مخاوفهم.

روبوتات المحادثة: يمكن استخدام روبوتات المحادثة للرد على استفسارات المواطنين الشائعة وتقديم ملاحظات حول مخاوفهم. يمكن لروبوتات الدردشة أيضاً تزويد المواطنين بمعلومات حول خدمات البلدية ولوائحها وسياساتها.

تحليلات البيانات الضخمة: يمكن للبلديات استخدام تحليلات البيانات الضخمة لتحليل ملاحظات المواطنين وتحديد الأنماط والاتجاهات. يمكن استخدام هذه المعلومات لاتخاذ قرارات تستند إلى البيانات حول كيفية تحسين الخدمات ومعالجة شكاوى المواطنين.

اللافتات الرقمية: يمكن للبلديات استخدام اللافتات الرقمية لإعلام المواطنين بالأحداث القادمة وتغييرات الخدمة وإعلانات المجتمع. يمكن أيضاً استخدام اللافتات الرقمية لتزويد المواطنين بمعلومات حول كيفية تقديم الشكاوى والتعليقات.

المجتمعات عبر الإنترنت: يمكن للبلديات إنشاء مجتمعات عبر الإنترنت حيث يمكن للمواطنين مناقشة القضايا وتقديم الملاحظات والتعاون في إيجاد الحلول. يمكن أن تضم هذه المجتمعات أيضاً موظفي البلدية الذين يمكنهم الإجابة على الأسئلة وتقديم تحديثات عن حالة الشكاوى.

من خلال استخدام التكنولوجيا والابتكار ، يمكن للبلديات تحسين مشاركة المواطنين ، وتبسيط تقديم الخدمات ، وتعزيز الشفافية والمساءلة.

التحديات:

التحديات التي تواجه معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

يمكن أن تكون معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات مهمة صعبة ، لأنها تتطلب فهماً شاملاً لمخاوف المواطنين واحتياجاتهم ، فضلاً عن القدرة على الاستجابة بشكل فعال لشكاواهم وردود الفعل. تشمل بعض التحديات الرئيسية التي تواجه هذا المجال ما يلي:

قلة الوعي: قد لا يكون المواطنون على دراية بالقنوات المتاحة لتقديم الملاحظات أو تقديم الشكاوى ، مما يؤدي إلى معدلات استجابة ضعيفة.

موارد محدودة: قد تفتقر البلديات إلى الموارد اللازمة ، بما في ذلك التمويل والموظفين ، لإدارة ملاحظات وشكاوى المواطنين بشكل فعال.

البيانات المجزأة: يمكن تلقي التعليقات والشكاوى من قنوات متعددة ، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية والاجتماعات الشخصية ، مما قد يجعل من الصعب دمج البيانات وتحليلها.

مضيعة للوقت: يمكن أن تستغرق معالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل وقتاً طويلاً ، حيث يجب التحقيق في كل شكوى وحلها ، مما يؤدي إلى تراكم الطلبات.

التدخل السياسي: قد تواجه البلديات ضغوطاً سياسية لإعطاء الأولوية لشكاوى معينة أو تأخير حلها في بعض الحالات ، مما يؤدي إلى التحيز وانعدام الثقة من قبل المواطنين.

عدم وجود متابعة: قد تفشل البلديات في المتابعة مع المواطنين لتقديم ملاحظات حول حل شكاواهم ، مما يؤدي إلى الإحباط وعدم الرضا.

حواجز اللغة والتواصل: قد تواجه البلديات حواجز اللغة والتواصل عند التعامل مع المواطنين الذين يتحدثون لغات مختلفة أو لديهم خلفيات ثقافية مختلفة ، مما يجعل من الصعب فهم مخاوفهم وتقديم حلول فعالة.

مقاومة التغيير: يمكن مواجهة تنفيذ تقنيات أو أنظمة جديدة لتعليقات وشكاوى المواطنين بمقاومة من الموظفين أو المواطنين الذين يقاومون التغيير.

بشكل عام ، تتطلب معالجة شكاوى المواطنين وآليات التعليقات في البلديات بذل جهود منسقة بين الحكومة والمواطنين وأصحاب المصلحة الآخرين للتغلب على هذه التحديات وتحسين جودة الخدمات العامة.

غياب آليات معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات:

البلديات مسؤولة عن تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لمواطنيها ، بما في ذلك المياه والصرف الصحي وإدارة النفايات وصيانة الطرق والنقل العام وغير ذلك. من أجل ضمان تقديم هذه الخدمات بشكل فعال ، يجب أن تستجيب البلديات لشكاوى المواطنين وتعليقاتهم. لسوء الحظ ، فشلت البلديات في كثير من الحالات في تنفيذ الآليات المناسبة لمعالجة هذه المخاوف ، مما أدى إلى الإحباط وعدم الرضا بين المواطنين.

أحد الأسباب الرئيسية لغياب آليات فعالة لشكاوى المواطنين وردود الفعل هو نقص الموارد. العديد من البلديات ببساطة ليس لديها الميزانية أو الموظفين لإنشاء والحفاظ على نظام شامل لمعالجة الشكاوى والتعليقات. نتيجة لذلك ، قد لا يعرف المواطنون إلى أين يتجهون عندما يكون لديهم مخاوف ، أو قد يتم تجاهل مخاوفهم أو التغاضي عنها.

عامل آخر يساهم في عدم وجود آليات فعالة لمعالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل هو الافتقار إلى الإرادة السياسية. قد يحجم مسؤولو البلديات عن إنشاء مثل هذه الآليات لأنهم يخشون أن يؤدي ذلك إلى جعل إدارتهم تبدو سيئة. كما أنهم قد يترددون في تلقي ردود فعل سلبية من المواطنين ، خاصة إذا كان من المحتمل أن ينعكس ذلك بشكل سيء على أدائهم.

بالإضافة إلى ذلك ، قد تكون هناك عوامل ثقافية تجعل من الصعب على البلديات معالجة شكاوى المواطنين وتعليقاتهم. في بعض الثقافات ، يُنظر إلى انتقاد من هم في السلطة أو الشكوى منهم على أنه عدم احترام أو غير مهذب. وهذا يمكن أن يجعل المواطنين يترددون في التعبير عن مخاوفهم ، ويمكن أيضاً أن يجعل من الصعب على البلديات تلقي الملاحظات والاستجابة لها بطريقة بناءة.

يمكن أن تكون عواقب عدم وجود آليات فعالة لمعالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل شديدة. المواطنون الذين يشعرون بالتجاهل أو عدم الاحترام من قبل بلدياتهم من المرجح أن يصابوا بخيبة الأمل والابتعاد عن العملية السياسية. قد يكونون أقل احتمالا للتصويت أو المشاركة في الأنشطة المجتمعية ، وقد يكونون أكثر عرضة للانخراط في السلوك التخريبي أو المعادي للمجتمع.

علاوة على ذلك ، فإن غياب الآليات الفعالة لمعالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل يمكن أن يسهم في انهيار الثقة بين المواطنين وبلدياتهم. عندما يشعر المواطنون أن مخاوفهم لا يتم أخذها على محمل الجد ، فمن غير المرجح أن يثقوا في أن بلدياتهم تعمل بما يخدم مصالحهم الفضلى. يمكن أن يؤدي هذا إلى حلقة من عدم الثقة وفك الارتباط يصعب كسرها.

لمعالجة هذه المشكلة ، تحتاج البلديات إلى اتخاذ خطوات لإنشاء والحفاظ على آليات فعالة لمعالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل. قد يشمل ذلك الاستثمار في الموارد اللازمة ، مثل الموظفين والتكنولوجيا ، لإنشاء وصيانة نظام شامل لتلقي مخاوف المواطنين والاستجابة لها. وقد يشمل أيضاً وضع معايير وممارسات ثقافية تشجع المواطنين على التعبير عن مخاوفهم وتضمن أخذ هذه المخاوف على محمل الجد.

علاوة على ذلك ، يجب أن تتخذ البلديات خطوات لضمان أنها تستجيب لشواغل المواطنين. قد يشمل ذلك توفير تحديثات منتظمة للمواطنين حول حالة مخاوفهم واتخاذ خطوات ملموسة لمعالجة هذه المخاوف في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. كما يجب أن تكون البلديات شفافة بشأن عمليات صنع القرار الخاصة بها ويجب أن تُشرك المواطنين في تلك العمليات إلى أقصى حد ممكن.

في الختام ، يعتبر غياب الآليات الفعالة لمعالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل قضية خطيرة يمكن أن يكون لها عواقب وخيمة على كل من المواطنين والبلديات. تحتاج البلديات إلى اتخاذ خطوات لإنشاء وصيانة أنظمة شاملة لمعالجة مخاوف المواطنين ، ويجب أن تستجيب لتلك المخاوف في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. من خلال القيام بذلك ، يمكن للبلديات المساعدة في بناء الثقة والمشاركة بين مواطنيها وضمان تقديم خدماتهم بفعالية وكفاءة.

تطوير الآليات:

تطوير آليات معالجة شكاوى المواطنين وردود الفعل في البلديات

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وتعليقاتهم جانباً أساسياً من جوانب الحكم الفعال في البلديات. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن للبلديات اتخاذها لتطوير أنظمة قوية لمعالجة شكاوى المواطنين وتعليقاتهم:

تطوير سياسة شكاوى المواطنين وردود الفعل: يجب على البلديات وضع سياسة تحدد كيف يمكن للمواطنين تقديم الملاحظات أو تقديم الشكاوى ، ومن سيكون مسؤولاً عن معالجتها ، وكيف ستستجيب البلدية للشكاوى والتعليقات.

إنشاء نظام لإدارة الشكاوى وردود الفعل: يمكن إنشاء نظام مركزي لتلقي وتتبع والرد على الشكاوى وردود الفعل. يجب أن يكون هذا النظام في متناول جميع المواطنين ويجب أن يكون سهل الاستخدام.

تدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى والملاحظات: يجب تدريب الموظفين المسؤولين عن إدارة الشكاوى وردود الفعل على كيفية التعامل معها ، وكيفية التواصل بشكل فعال مع المواطنين ، وكيفية استخدام نظام إدارة الشكاوى والتغذية الراجعة.

التواصل مع المواطنين: يجب على البلديات التواصل بانتظام مع المواطنين حول عملية تقديم الشكاوى والتعليقات ، بما في ذلك كيفية تقديم شكوى أو تقديم الملاحظات ، وكيف ستستجيب البلدية للشكاوى والتعليقات.

تحليل التعليقات والاستجابة لها: يجب على البلديات تحليل الملاحظات الواردة من المواطنين واستخدامها لإجراء تحسينات في تقديم الخدمات وتطوير السياسات. يجب على البلدية أيضًا تقديم ملاحظات للمواطنين حول كيفية معالجة اقتراحاتهم أو شكاواهم.

مراقبة وتقييم عملية الشكاوى والتعليقات: يمكن أن تساعد المراقبة والتقييم المنتظمين لعملية الشكاوى والتغذية الراجعة البلديات على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين والتأكد من أن العملية تلبى احتياجات المواطنين.

بشكل عام ، يمكن أن تساعد آلية الشكاوى والتعليقات الفعالة البلديات على تحسين تقديم خدماتها ، وتعزيز المساءلة ، وتعزيز مشاركة المواطنين في الحكم المحلي.

التوصيات:

توصيات لمعالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

استنادًا إلى أفضل الممارسات والتجارب من البلديات الناجحة ، يمكن النظر في التوصيات التالية لمعالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة:

إنشاء قنوات اتصال واضحة ويمكن الوصول إليها: يجب على البلديات تزويد المواطنين بخيارات متنوعة لتوصيل شكاواهم وملاحظاتهم ، مثل الخطوط الساخنة والبوابات الإلكترونية وصناديق الاقتراحات والاجتماعات العامة. يجب أن تكون هذه القنوات سهلة الوصول وسهلة الاستخدام لضمان قدرة المواطنين على التعبير عن مخاوفهم بشكل فعال.

تطوير إجراءات للتعامل مع الشكاوى: يجب أن يكون للبلديات إجراءات محددة جيدًا وشفافة للتعامل مع شكاوى المواطنين. يجب أن يضمن هذا الإجراء تلقي الشكاوى وتتبعها وحلها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة. كما يجب أن تزود المواطنين بملاحظات حول حالة شكاواهم والإجراءات المتخذة.

بناء قدرات المسؤولين: يجب تدريب مسؤولي البلدية على مهارات الاتصال الفعال وحل النزاعات وحل المشكلات. سيتمكنهم ذلك من الرد على الشكاوى والتعليقات بتعاطف واحتراف ، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين رضا المواطنين وثقتهم.

ضمان السرية وحماية المبلغين: يجب على البلديات ضمان أن المواطنين يمكنهم تقديم الملاحظات والشكاوى دون خوف من الانتقام أو التمييز. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ تدابير لحماية سرية المشتكين وتوفير الحماية للمبلغين عن المخالفات.

استخدام التعليقات لإبلاغ عملية صنع القرار: يجب على البلديات استخدام الملاحظات والشكاوى لتوجيه عمليات صنع القرار الخاصة بهم. يمكن أن يؤدي ذلك إلى سياسات وبرامج وخدمات أكثر استجابة وتركيزاً على المواطن.

تقييم آليات التغذية الراجعة بانتظام: يجب على البلديات تقييم فعالية آليات التغذية الراجعة بانتظام للتأكد من أنها تلبي توقعات واحتياجات المواطنين. يمكن القيام بذلك من خلال الاستطلاعات ومجموعات التركيز وغيرها من أشكال جمع الملاحظات.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات ، يمكن للبلديات إنشاء آليات فعالة لشكاوى المواطنين وردود الفعل التي تعزز الشفافية والمساءلة والاستجابة في الحكم المحلي.

النتائج:

استنتاجات معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

تعتبر معالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة أمراً بالغ الأهمية للبلديات للتأكد من أنها تلبي احتياجات مواطنيها وتقدم خدمات فعالة. فيما يلي بعض الاستنتاجات الرئيسية المتعلقة بهذا الموضوع:

تعد شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة ضرورية للحكم الرشيد: شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة ضرورية لتعزيز الشفافية والمساءلة والاستجابة في حوكمة البلديات. أنها تساعد البلديات على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ التدابير التصحيحية.

يمكن أن تلعب التكنولوجيا دوراً حاسماً: يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين آليات شكاوى المواطنين وردود الفعل في البلديات. يمكن للبلديات استخدام أدوات رقمية متنوعة مثل النماذج عبر الإنترنت وتطبيقات الأجهزة المحمولة ومنصات الوسائط الاجتماعية لتلقي ملاحظات المواطنين والرد عليها.

تعد مشاركة المواطنين أمراً بالغ الأهمية: إن مشاركة المواطنين أمر بالغ الأهمية لنجاح آليات تقديم الشكاوى والتعليقات في البلديات. تحتاج البلديات إلى إشراك المواطنين من خلال قنوات مختلفة مثل الاجتماعات العامة والاستطلاعات ومجموعات التركيز لجمع الملاحظات والاقتراحات للتحسين.

يجب استخدام التعليقات لتوجيه عملية صنع القرار: يجب استخدام الملاحظات الواردة من خلال شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة لإرشاد عملية صنع القرار في البلديات. يجب على البلديات تحليل الملاحظات واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الخدمات ومعالجة مخاوف المواطنين.

يجب أن تكون آليات تقديم الشكاوى والتعليقات سهلة الوصول وسهلة الاستخدام: يجب أن تكون آليات تقديم الشكاوى والتعليقات متاحة لجميع المواطنين ، بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية. يجب أن تكون أيضًا سهلة الاستخدام والفهم.

في الختام ، من المرجح أن تكون البلديات التي تعطي الأولوية لشكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة فعالة ومستجيبة وخاضعة للمساءلة أمام مواطنيها. من خلال تنفيذ آليات الشكاوى والتعليقات التي يمكن الوصول إليها وسهلة الاستخدام ، يمكن للبلديات تحسين خدماتها وتعزيز مشاركة المواطنين في الحكم المحلي.

المراجع:

المراجع والكتب الخاصة بمعالجة شكاوى المواطنين وآليات التغذية الراجعة في البلديات

"المعالجة الفعالة للشكاوى: المبادئ والممارسات" بقلم ب. فين وكاي آشيبي

"خدمة العملاء في الحكومة المحلية: التحديات والفرص" بقلم دي دبليو رايت و إن إي رايت

"إدارة وتحسين تقديم الخدمات في الحكومة المحلية" بقلم ج. ألفورد وج. هيد

"إصلاح الحكومة المحلية والخدمة العامة: المبادئ وأفضل الممارسات" بقلم جيه دايموند وم. ليدل

"الشكاوى والشكاوى: دليل عملي للتعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة" بقلم س.ب. براون وبي.إل. شوارتز

"الاستماع إلى صوت الزبون" بقلم ج.ك. بيكرتون ول. أ. شتاينبرغ

"ملاحظات العملاء: الدليل الأساسي" بقلم أ. فينلي وج. جوف

"قوة الملاحظات: إعطاء الملاحظات والسعي إليها واستخدامها لتحسين الأداء" بقلم ج. هاتي و إتش. تيمبرلي

"قياس رضا العملاء وولائهم: تصميم الاستبيان واستخدامه وأساليب التحليل الإحصائي" بقلم ب.

"دليل إدارة الجودة العامة" بقلم جيه إل بيرري و آر إف كريستنسن.

دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات

عصام خالد سعد اللوانسة

مأمور المقسم في بلدية ذيبان الجديدة

الملخص:

مفوض قسم الاتصالات في البلديات هو المسؤول عن الإشراف على جميع جهود الاتصالات والعلاقات العامة للبلدية. وهذا يشمل إدارة قنوات الاتصال الرقمية للبلدية ، وتطوير استراتيجيات الاتصال ، والعمل مع الإدارات البلدية الأخرى لضمان توافق جميع جهود الاتصالات وفعاليتها. يعتبر الدور حاسماً في بناء علاقات إيجابية مع المجتمع والحفاظ عليها وإعلام الجمهور بالفعاليات والخدمات والمبادرات البلدية. قد تختلف المسؤوليات المحددة للمفوض حسب هيكل البلدية واحتياجاتها.

يمكن أن يختلف دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حسب البلدية المحددة وهيكلها. ومع ذلك ، بشكل عام ، فإن مفوض قسم الاتصالات هو المسؤول عن الإشراف على جميع الاتصالات وجهود العلاقات العامة للبلدية.

يمكن أن يشمل ذلك إدارة الموقع الإلكتروني للبلدية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي وقنوات الاتصال الرقمية الأخرى. المفوض مسؤول أيضاً عن تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال لإعلام الجمهور بالفعاليات والخدمات والمبادرات البلدية.

بالإضافة إلى ذلك ، قد يعمل مفوض قسم الاتصالات أيضاً بشكل وثيق مع الإدارات البلدية الأخرى ، مثل مكتب العمدة ومجلس المدينة وإدارة الأشغال العامة ، لضمان توافق جميع جهود الاتصالات وفعاليتها.

بشكل عام ، يلعب مفوض قسم الاتصالات دوراً مهماً في ضمان تواصل البلدية بشكل فعال مع السكان وأصحاب المصلحة ، ويساعد على بناء علاقات إيجابية مع المجتمع والحفاظ عليها.

The role of the commissioner of the communications department in the municipalities

Prepared by the divisional officer in the new municipality of Dhiban

Essam Khaled Saad Al-Lwansa

Summary:

The Municipal Communications Division Commissioner is responsible for overseeing all communications and public relations efforts of the municipality. This includes managing the municipality's digital communication channels, developing communication strategies, and working with other municipal departments to ensure all communications efforts are aligned and effective. The role is critical to building and maintaining positive relationships with the community and informing the public of municipal events, services and initiatives. The specific responsibilities of the commissioner may vary depending on the structure and needs of the municipality.

The role of the municipal communications department commissioner can vary depending on the specific municipality and its structure. However, in general, the Commissioner of the Communications Division is responsible for overseeing all communications and public relations efforts of the municipality.

This could include managing the municipality's website, social media accounts, and other digital communication channels. The Commissioner is also responsible for developing and implementing communication strategies to inform the public about municipal events, services, and initiatives.

In addition, the communications department commissioner may also work closely with other municipal departments, such as the mayor's office, city council, and public works department, to ensure that all communications efforts are aligned and effective.

Overall, the Communications Division Commissioner plays an important role in ensuring that the municipality communicates effectively with residents and stakeholders, and helps build and maintain positive relationships with the community.

الهدف من كتابة البحث:

نهدف من الكتابة في دور مفوض دائرة الاتصال في البلديات

يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حاسماً في ضمان التواصل الفعال بين الحكومة المحلية وسكانها. هذا المنصب مسؤول عن الإشراف على تخطيط وتطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال والبرامج التي تُعلم وتشارك الجمهور في القضايا التي تؤثر على البلدية.

تتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية للمفوض في تطوير خطة اتصال شاملة تحدد أهداف البلدية وأهدافها واستراتيجياتها للتواصل مع الجمهور. يجب أن تتضمن هذه الخطة استراتيجيات للوصول إلى التركيبة السكانية المختلفة، مثل كبار السن والشباب والمقيمين غير الناطقين باللغة الإنجليزية.

المفوض مسؤول أيضاً عن إدارة الموقع الإلكتروني للبلدية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي. وهذا يشمل التأكد من أن موقع الويب محدث وسهل الاستخدام وأن منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت المناسب وذات صلة وجذابة. يجوز للمفوض أيضاً الإشراف على إنشاء وتوزيع النشرات الإخبارية والبيانات الصحفية ومواد الاتصال الأخرى.

جانب آخر مهم من دور المفوض هو التواصل في الأزمات. في حالة حدوث طوارئ أو أزمة، يكون المفوض مسؤولاً عن توصيل المعلومات الهامة للجمهور في الوقت المناسب وبطريقة دقيقة. قد يشمل ذلك العمل مع الإدارات البلدية الأخرى ووكالات إنفاذ القانون والمستجيبين للطوارئ لتنسيق جهود الاتصال.

بالإضافة إلى إدارة الاتصالات الخارجية، قد يكون المفوض مسؤولاً أيضاً عن الاتصالات الداخلية داخل البلدية. قد يشمل ذلك تطوير وتنفيذ برامج تواصل الموظفين، مثل الدورات التدريبية والرسائل الإخبارية واجتماعات الموظفين.

يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حاسماً في تعزيز الشفافية والمشاركة والثقة بين الحكومة المحلية وسكانها. يمكن أن يساعد التواصل الفعال في بناء مجتمع أقوى، وتحسين نوعية الحياة للمقيمين، والتأكد من أن البلدية تستجيب لاحتياجات واهتمامات سكانها.

المقدمة :

التعريف بدور مفوض دائرة الاتصال في البلديات

مفوض قسم الاتصالات في البلديات هو دور حاسم مسؤول عن الإشراف على استراتيجيات ومبادرات الاتصال للبلدية وإدارتها. يلعب المفوض دوراً أساسياً في ضمان أن تكون اتصالات البلدية فعالة وشفافة ومتاحة لجميع السكان والشركات وأصحاب المصلحة.

يتمثل الدور الأساسي للمفوض في تطوير وتنفيذ خطط اتصال لإعلام وإشراك الجمهور حول خدمات البلدية وبرامجها وسياساتها. يتضمن ذلك تطوير وتنفيذ قنوات اتصال مختلفة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي، والنشرات الإخبارية عبر البريد الإلكتروني، والبيانات الصحفية، والاجتماعات العامة، وأدوات الاتصال الأخرى للوصول إلى الجمهور.

بالإضافة إلى ذلك ، المفوض مسؤول عن إدارة سمعة البلدية من خلال الرد على استفسارات ومخاوف السكان ووسائل الإعلام وأصحاب المصلحة الآخرين. كما يقومون برصد وتحليل فعالية استراتيجيات الاتصال الخاصة بالبلدية وإجراء التعديلات اللازمة لضمان التحسين المستمر.

يعمل مفوض قسم الاتصالات في البلديات أيضاً بشكل وثيق مع الإدارات الأخرى ، بما في ذلك الأشغال العامة ، والتمويل ، والإدارة ، لضمان أن استراتيجيات الاتصال تتماشى مع الأهداف والغايات العامة للبلدية. إنهم يتعاونون مع المسؤولين الآخرين ، مثل العمدة ومجلس المدينة والقادة الآخرين ، لضمان أن يكون الاتصال متسقاً وفي الوقت المناسب.

يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حيويًا في ضمان أن تتواصل البلدية بفعالية وكفاءة مع الجمهور. يلعبون دورًا حاسمًا في بناء سمعة البلدية ، وتعزيز الشفافية ، وإشراك الجمهور في عمليات صنع القرار.

أهمية الكتابة في هذا الموضوع:

يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حاسمًا في ضمان التواصل الفعال بين الحكومة المحلية وسكانها. هذا المنصب مسؤول عن الإشراف على تخطيط وتطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال والبرامج التي تُعلم وتشارك الجمهور في القضايا التي تؤثر على البلدية.

تتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية للمفوض في تطوير خطة اتصال شاملة تحدد أهداف البلدية وأهدافها واستراتيجياتها للتواصل مع الجمهور. يجب أن تتضمن هذه الخطة استراتيجيات للوصول إلى التركيبة السكانية المختلفة ، مثل كبار السن والشباب والمقيمين غير الناطقين باللغة الإنجليزية.

المفوض مسؤول أيضاً عن إدارة الموقع الإلكتروني للبلدية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي. وهذا يشمل التأكد من أن موقع الويب محدث وسهل الاستخدام وأن منشورات وسائل التواصل الاجتماعي في الوقت المناسب وذات صلة وجذابة. يجوز للمفوض أيضاً الإشراف على إنشاء وتوزيع النشرات الإخبارية والبيانات الصحفية ومواد الاتصال الأخرى.

جانب آخر مهم من دور المفوض هو التواصل في الأزمات. في حالة حدوث حالة طوارئ أو أزمة ، يكون المفوض مسؤولاً عن توصيل المعلومات الهامة للجمهور في الوقت المناسب وبطريقة دقيقة. قد يشمل ذلك العمل مع الإدارات البلدية الأخرى ووكالات إنفاذ القانون والمستجيبين للطوارئ لتنسيق جهود الاتصال.

بالإضافة إلى إدارة الاتصالات الخارجية ، قد يكون المفوض مسؤولاً أيضاً عن الاتصالات الداخلية داخل البلدية. قد يشمل ذلك تطوير وتنفيذ برامج تواصل الموظفين ، مثل الدورات التدريبية والرسائل الإخبارية واجتماعات الموظفين.

بشكل عام ، يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حاسمًا في تعزيز الشفافية والمشاركة والثقة بين الحكومة المحلية وسكانها. يمكن أن يساعد التواصل الفعال في بناء مجتمع أقوى ، وتحسين نوعية الحياة للمقيمين ، والتأكد من أن البلدية تستجيب لاحتياجات واهتمامات سكانها.

فصل : دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات:

في العديد من البلديات ، هناك حاجة للتواصل الفعال بين مختلف الكيانات مثل مسؤولي الحكومة المحلية ، والمستجيبين للطوارئ ، والمنظمات المجتمعية ، والسكان. يمكن أن يتخذ هذا الاتصال عدة أشكال ، بما في ذلك الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والتقنيات الأخرى

التواصل الفعال أمر بالغ الأهمية لنجاح عمل البلديات. فهي تساعد في تنسيق الأنشطة وتبادل المعلومات وتعزيز الشفافية والمساءلة.

الهاتف والبريد الإلكتروني هما وسيلتان تقليديتان للتواصل لا تزالان تستخدمان على نطاق واسع. ومع ذلك ، أصبحت منصات الوسائط الاجتماعية مثل Facebook و Twitter و Instagram شائعة بشكل متزايد في السنوات الأخيرة. توفر هذه المنصات طريقة سهلة ومريحة للوصول إلى جمهور كبير بسرعة. يمكن للبلديات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لمشاركة المعلومات المهمة ، مثل تنبيهات الطوارئ والاجتماعات العامة والفعاليات المجتمعية.

يمكن أيضًا استخدام تقنيات أخرى مثل الرسائل النصية وتطبيقات الأجهزة المحمولة للتواصل بين البلديات والمقيمين. يمكن استخدام الرسائل النصية لإرسال التنبيهات والتحديثات مباشرة إلى هواتف الأشخاص ، بينما يمكن أن توفر تطبيقات الأجهزة المحمولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المهمة ، مثل جداول النقل العام وبرامج إعادة التدوير ودفع فواتير الخدمات.

من المهم للبلديات استخدام قنوات اتصال متعددة لضمان الوصول إلى كل فرد في المجتمع. لا يستخدم الجميع نفس التقنية أو النظام الأساسي ، لذا فإن وجود مجموعة متنوعة من الخيارات يضمن وصول الجميع إلى المعلومات المهمة. بالإضافة إلى ذلك ، من المهم أن يكون لديك رسالة واضحة ومتسقة عبر جميع قنوات الاتصال لتجنب الارتباك أو سوء الفهم.

مقسم الاتصالات هو جهاز يستخدم لتقسيم الإشارة إلى قنوات أو مسارات متعددة ، مما يسمح لأجهزة متعددة بالوصول إلى نفس الإشارة. في سياق البلديات ، يمكن استخدام مقسمات الاتصالات لضمان وصول الكيانات المختلفة إلى نفس شبكة الاتصالات ويمكنها التواصل بشكل فعال مع بعضها البعض

في سياق البلديات ، يمكن أن يكون موزع الاتصالات أداة حاسمة لتمكين الاتصال الفعال والتعاون بين الكيانات المختلفة ، مثل إدارات الشرطة ، وأقسام مكافحة الحرائق ، والخدمات الطبية الطارئة ، ووكالات السلامة العامة الأخرى.

باستخدام موزع الاتصالات ، يمكن لهذه الكيانات الوصول إلى نفس شبكة الاتصال ومشاركة المعلومات بسهولة أكبر ، والتي يمكن أن تكون مهمة بشكل خاص في حالات الطوارئ حيث يمكن للتواصل السريع والفعال أن يحدث فرقًا كبيرًا.

يمكن أيضًا استخدام مقسمات الاتصالات في سياقات أخرى ، مثل المنازل أو الشركات حيث تحتاج أجهزة متعددة إلى الوصول إلى نفس الإنترنت أو خط الهاتف. في هذه الحالات ، يمكن أن يساعد جهاز التقسيم في التأكد من أن كل جهاز لديه اتصال موثوق به ومتسق.

قد يكون مفوض قسم الاتصالات مسؤولاً عن الإشراف على تركيب وصيانة واستخدام مقسمات الاتصالات في البلدية. قد يشمل هذا الدور العمل مع كيانات مختلفة لضمان عمل شبكات الاتصال بشكل فعال وحصول كل فرد على التكنولوجيا والموارد اللازمة

معلومات عامة حول مقاسم الاتصالات ودورها في شبكات الاتصال.

مقسم الاتصالات هو جهاز يقسم إشارة اتصال واحدة إلى إشارات متعددة ، مما يسمح لأجهزة متعددة بمشاركة نفس خط الاتصال. في الاتصالات السلكية واللاسلكية ، غالبًا ما تستخدم المقسمات لتوزيع الإشارات إلى أجزاء مختلفة من المبنى أو المنشأة. كما أنها تستخدم في شبكات تلفزيون الكابل وشبكات الإنترنت ذات النطاق العريض.

بشكل عام ، سيكون تركيب وصيانة واستخدام مقسمات الاتصالات ضمن اختصاص مهندس اتصالات أو شبكة ، بدلاً من دور "مفوض اتصالات الفاصل" المحدد. سيكون هؤلاء المحترفون مسؤولين عن تصميم وتنفيذ وصيانة شبكات الاتصال ، بما في ذلك استخدام المقسمات.

ومع ذلك ، في سياق البلدية ، قد تكون هناك لوائح أو مبادئ توجيهية معمول بها تملّي كيفية تثبيت شبكات الاتصال وصيانتها. من الممكن أن تكون وكالة أو إدارة حكومية مسؤولة عن الإشراف على الامتثال لهذه اللوائح والتأكد من أن شبكات الاتصال تعمل بشكل فعال. في مثل هذه الحالة ، قد يوجد مفوض اتصالات أو دور مماثل للإشراف على هذه الأنشطة.

يعد الاتصال الفعال أمراً بالغ الأهمية لعمل أي بلدية ، ويمكن أن يكون استخدام مقسمات الاتصالات ودور مفوض قسم الاتصالات مهمين في ضمان عمل شبكات الاتصال على النحو المنشود

الاتصالات في البلديات

تشير الاتصالات في البلديات إلى الطرق التي تتواصل بها الكيانات الحكومية المحلية مع سكانها وأعمالها وأصحاب المصلحة الآخرين. يعد التواصل الفعال أمراً ضرورياً لضمان إبلاغ أعضاء المجتمع بالأنشطة والسياسات والقرارات البلدية ، بالإضافة إلى التماس التعليقات والمداخلات من الجمهور و يشمل ذلك:

- 1 . الاجتماعات العامة: غالباً ما تعقد البلديات اجتماعات عامة لتقديم معلومات حول المشاريع والسياسات والمبادرات القادمة. يمكن عقد هذه الاجتماعات شخصياً أو عبر الإنترنت.
- 2 . الرسائل الإخبارية والنشرات: يجوز للبلديات إصدار النشرات الإخبارية أو النشرات لتقديم تحديثات حول الأخبار والأحداث المحلية.
- 3 . وسائل التواصل الاجتماعي: تستخدم العديد من البلديات منصات التواصل الاجتماعي مثل Twitter و Facebook و Instagram لمشاركة الأخبار والتحديثات والإعلانات مع السكان.
- 4 . مواقع الويب: غالباً ما تمتلك البلديات مواقع ويب توفر معلومات عن خدمات الحكومة المحلية والأحداث والأخبار.
- 5 . العلاقات العامة: يجوز للبلديات أن تشارك في أنشطة العلاقات العامة لتعزيز العلاقات الإيجابية مع المجتمع ووسائل الإعلام.

التواصل الفعال في البلديات مهم لبناء الثقة وتعزيز الشفافية وتشجيع المشاركة المدنية. يمكن أن يساعد أيضاً في زيادة المشاركة في الحكومة المحلية وتحسين الجودة العامة للحياة في المجتمع.

مفوض قسم الاتصالات في البلديات هو المسؤول عن الإشراف على جهود الاتصال في البلدية وإدارتها. يتضمن ذلك مجموعة كبيرة من المهام والمسؤوليات ، مثل:

1. وضع وتنفيذ استراتيجية اتصال شاملة للبلدية.

تطوير وتنفيذ استراتيجية اتصالات شاملة للبلدية.

يعد تطوير وتنفيذ استراتيجية اتصالات شاملة للبلدية مهمة معقدة تتطلب تخطيطاً وتنفيذاً وتقييماً دقيقين. فيما يلي بعض الخطوات التي يجب مراعاتها:

حدد أهدافك: ابدأ بتحديد أهدافك لاستراتيجية الاتصالات. ماذا تريد ان تحقق؟ يمكن أن تشمل الأمثلة تحسين المشاركة العامة ، وزيادة الوعي بالخدمات البلدية ، أو تعزيز الأحداث المجتمعية.

تحديد جمهورك: من المهم أن تفهم من تحاول الوصول إليه من خلال اتصالاتك. حدد المجموعات المختلفة التي يتكون منها مجتمعك ، مثل السكان والشركات والزوار.

اختر قنواتك: ضع في اعتبارك القنوات المختلفة التي يمكنك استخدامها للوصول إلى جمهورك ، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات الإخبارية والمواقع الإلكترونية والاجتماعات العامة. لكل قناة نقاط قوتها وضعفها ، لذا اختر ما يناسب أهدافك وجمهورك.

قم بتطوير رسالتك: يجب أن تكون رسالتك واضحة وموجزة ومتسقة عبر جميع القنوات. ضع في اعتبارك ما يهتم به جمهورك وكيف يمكن لرسالتك أن تلبي احتياجاتهم ومخاوفهم.

إنشاء تقويم محتوى: سيساعدك تقويم المحتوى في تخطيط وتنظيم اتصالاتك بمرور الوقت. يجب أن تتضمن التواريخ والقنوات والموضوعات والأطراف المسؤولة.

تخصيص الموارد: يتطلب تطوير وتنفيذ استراتيجية الاتصالات موارد ، مثل وقت الموظفين والميزانية والأدوات. تأكد من أن لديك الموارد التي تحتاجها لتنفيذ خطتك بفعالية.

المراقبة والتقييم: من المهم مراقبة فعالية استراتيجية الاتصال الخاصة بك بمرور الوقت. اجمع التعليقات من جمهورك ، وتتبع مقاييس المشاركة ، واضبط خطتك حسب الحاجة.

التكرار والتحسين: استراتيجية الاتصال لا تكتمل أبدًا. قم بتقييم خطتك باستمرار ، وتعلم من نجاحاتك وإخفاقاتك ، وقم بتعديل نهجك بمرور الوقت.

باتباع هذه الخطوات ، يمكنك تطوير وتنفيذ استراتيجية اتصالات شاملة لبلديتك تشرك جمهورك وتروج لخدماتك وتدعم أهدافك. 2. إنشاء وتوزيع مواد الاتصال مثل النشرات الإخبارية والبيانات الصحفية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي.

2. إنشاء وتوزيع مواد الاتصال مثل النشرات الإخبارية والبيانات الصحفية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي.

يمكن أن يكون إنشاء وتوزيع مواد الاتصال مثل الرسائل الإخبارية والبيانات الصحفية ومنشورات وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة للوصول إلى جمهورك المستهدف والتفاعل معه. فيما يلي بعض النصائح التي يجب مراعاتها:

حدد جمهورك المستهدف: قبل إنشاء أي مواد اتصال ، من المهم تحديد جمهورك المستهدف. من هؤلاء؟ ما هي اهتماماتهم؟ ما نوع المعلومات التي يريدون الحصول عليها؟ من خلال الإجابة على هذه الأسئلة ، يمكنك تخصيص مواد الاتصال الخاصة بك لتلبية احتياجاتهم.

أنشئ رسالتك: يجب أن تكون رسالتك واضحة وموجزة وذات صلة بجمهورك المستهدف. تأكد من إبراز أهم المعلومات والفوائد لمنتجك أو خدمتك أو رسالتك.

اختر القنوات المناسبة: هناك العديد من القنوات المتاحة لتوزيع مواد الاتصال ، بما في ذلك النشرات الإخبارية عبر البريد الإلكتروني والبيانات الصحفية ومنصات التواصل الاجتماعي والمزيد. اختر القنوات الأكثر صلة بجمهورك المستهدف والتي ستساعدك على تحقيق أهداف الاتصال الخاصة بك.

اجعله مرئيًا: يمكن أن يكون المحتوى المرئي أكثر جاذبية وفعالية من النص وحده. ادمج الصور والرسومات ومقاطع الفيديو في مواد الاتصال الخاصة بك لجعلها أكثر جاذبية من الناحية المرئية.

المراقبة والقياس: تتبع أداء مواد الاتصال الخاصة بك. راقب المشاركة ونسب النقر إلى الظهور والمقاييس الأخرى لتحديد ما الذي يعمل وما لا ينجح. استخدم هذه البيانات لتحسين أسلوبك وتحسين نتائجك بمرور الوقت.

باتباع هذه النصائح ، يمكنك إنشاء مواد اتصال فعالة تشرك جمهورك المستهدف وتساعدك على تحقيق أهداف الاتصال الخاصة بك. 3. إدارة موقع البلدية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي.

3. إدارة موقع البلدية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي.

بصفة البلدية ، يلعب موقع الويب وحسابات الوسائط الاجتماعية الخاصة بك دورًا مهمًا في التواصل مع الجمهور وإبقائهم على اطلاع دائم بأنشطة الحكومة المحلية وخدماتها وأحداثها. فيما يلي بعض النصائح لإدارة هذه الأنظمة الأساسية بشكل فعال:

قم بتطوير إستراتيجية محتوى: قم بإنشاء خطة لنوع المحتوى الذي تريد نشره وعدد مرات نشره. يجب أن يشمل ذلك مزيجًا من المنشورات الإعلامية والتحديثات حول المشاريع والأحداث البلدية ومشاركات المشاركة لتشجيع التفاعل مع متابعيك.

حافظ على المحتوى محدثًا: تأكد من أن المعلومات الموجودة على موقع الويب الخاص بك وحسابات الوسائط الاجتماعية محدثة ودقيقة. أزل أي معلومات قديمة وتأكد من أن جميع الروابط تعمل بشكل صحيح.

استخدم عناصر مرئية جذابة: استخدم صورًا ومقاطع فيديو عالية الجودة لجعل المحتوى الخاص بك أكثر جاذبية وإثارة للاهتمام لجمهورك. يميل المحتوى المرئي إلى الأداء بشكل أفضل على وسائل التواصل الاجتماعي من المشاركات النصية فقط.

كن متجاوبًا: تأكد من الرد على الفور على أي أسئلة أو تعليقات من المتابعين على حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بك. هذا يدل على أنك مهتم باحتياجاتهم وتهتم بمخاوفهم

راقب حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بك: راقب حساباتك على وسائل التواصل الاجتماعي للتأكد من أن التعليقات والرسائل مناسبة ومحترمة. قم بإزالة أي تعليقات أو منشورات تنتهك سياسات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بك.

استخدم التحليلات: استخدم أدوات التحليل لتتبع أداء موقع الويب الخاص بك وحسابات الوسائط الاجتماعية. سيساعدك هذا على تحديد المحتوى الذي يلقي صدى لدى جمهورك واتخاذ قرارات تستند إلى البيانات حول المحتوى المستقبلي.

باتباع هذه النصائح ، يمكنك إدارة الموقع الإلكتروني لبلديتك وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية ، وإبقاء مجتمعك على اطلاع ومشارك.

4 . العمل كمتحدث رئيسي للبلدية.

بصفتك المتحدث الرئيسي باسم البلدية ، فإن دورك سيشمل تمثيل الحكومة المحلية والتواصل مع مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك وسائل الإعلام والمقيمين والشركات والمنظمات الأخرى. قد تشمل مسؤولياتك ما يلي:

العمل كنقطة اتصال أساسية لاستفسارات وسائل الإعلام والرد على طلبات وسائل الإعلام للحصول على معلومات أو مقابلات.

تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال لتوصيل المبادرات والسياسات والبرامج البلدية بشكل فعال للسكان وأصحاب المصلحة.

بناء العلاقات والحفاظ عليها مع قادة المجتمع وأصحاب المصلحة والشركاء لتعزيز سمعة البلدية وتعزيز التعاون. التواصل مع الجمهور من خلال قنوات مختلفة بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والبيانات الصحفية والنشرات الإخبارية والفعاليات المجتمعية.

توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للجمهور حول الأمور المتعلقة بالحكومة والخدمات البلدية.

العمل كحلقة وصل بين البلدية والوكالات الحكومية الأخرى والمنظمات المجتمعية ومجموعات الأعمال.

التعامل مع اتصالات الأزمات وإدارة قضايا العلاقات العامة التي قد تنشأ.

لكي تكون متحدًا رسميًا فعالًا للبلدية ، يجب أن تتمتع بمهارات اتصال ممتازة ، وأن تكون على دراية بعمليات وسياسات الحكومة المحلية ، وأن تكون قادرًا على العمل بشكل جيد تحت الضغط. ستحتاج أيضًا إلى أن تكون قادرًا على إدارة مهام متعددة في وقت واحد وأن تكون مريحًا في التفاعل مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة.

5 . إدارة العلاقات الإعلامية والرد على استفسارات الصحافة.

إدارة العلاقات الإعلامية والرد على استفسارات الصحافة.

تعد إدارة العلاقات الإعلامية والرد على استفسارات الصحافة جانبًا مهمًا من جوانب العلاقات العامة. فيما يلي بعض النصائح لإدارة العلاقات الإعلامية بشكل فعال والرد على استفسارات الصحافة:

قم بتطوير قائمة وسائط: ابدأ بوضع قائمة بجهات الاتصال الإعلامية ذات الصلة بمؤسستك أو صناعتك. يجب أن تتضمن هذه القائمة الأسماء ومعلومات الاتصال ومجالات الاهتمام.

إقامة علاقات: بمجرد أن يكون لديك قائمة بجهات الاتصال الإعلامية ، خذ الوقت الكافي لتأسيس علاقات معهم. يمكن أن يشمل ذلك حضور الأحداث الصناعية ، والتواصل مع الصحفيين بأفكار القصة ، أو ببساطة الرد على استفساراتهم في الوقت المناسب وبطريقة مفيدة.

كن استباقيًا: لا تنتظر حتى تتصل بك وسائل الإعلام. بدلاً من ذلك ، كن استباقيًا وقم بعرض أفكار القصة على الصحفيين ذات الصلة بمؤسستك أو صناعتك. يمكن أن يساعد ذلك في بناء علامتك التجارية وترسيخك كقائد فكري في مجالك.

الرد بسرعة: عندما يتصل بك صحفي للاستفسار ، من المهم الرد بسرعة. حتى إذا لم تكن لديك جميع الإجابات على الفور ، فأخبر الصحفي أنك تعمل على الحصول على المعلومات التي يحتاجونها وسيعاود الاتصال بهم في أقرب وقت ممكن.

تحلى بالصدق والشفافية: عند الرد على استفسارات الصحافة ، تحلى بالصدق والشفافية. إذا كنت لا تعرف إجابة السؤال ، فقل ذلك. إذا كانت هناك مشكلة أو قضية تحتاج إلى معالجة ، اعترف بها واعمل مع الصحفي لإيجاد حل.

كن مستعداً: أخيراً ، كن مستعداً للاستفسارات الإعلامية. وهذا يعني وجود خطة اتصال للآزمات ، وتدريب المتحدثين الرسميين ، ومراقبة وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الأخرى بحثاً عن المشكلات أو الآزمات المحتملة. من خلال الاستعداد ، يمكنك الرد بسرعة وفعالية على أي استفسارات إعلامية تأتي في طريقك.

6 . تنسيق الفعاليات والمبادرات المجتمعية وتعزيزها.

تنسيق الفعاليات والمبادرات المجتمعية وتعزيزها.

يمكن أن يكون تنسيق الفعاليات والمبادرات المجتمعية وتعزيزها تجربة مثيرة ومجزية. وإليك بعض النصائح لمساعدتك على البدء:

تحديد الغرض من الحدث أو المبادرة. هل الهدف هو رفع مستوى الوعي بقضية ما ، أو جمع التبرعات لقضية ما ، أو لتوحيد المجتمع ، أو الاحتفال بشيء ما؟

تشكيل لجنة التخطيط. يمكن أن يشمل ذلك أعضاء المجتمع والشركات المحلية وممثلي الحكومة المحلية.

حدد موعداً ومكاناً للحدث أو المبادرة. تأكد من اختيار الوقت والمكان المناسبين للمجتمع.

ضع ميزانية. ضع في اعتبارك جميع النفقات المتضمنة ، مثل التصاريح واستئجار المعدات والمواد التسويقية وتكاليف الأطعمة والمشروبات.

تجنيد المتطوعين. ستحتاج إلى أشخاص لمساعدتك في كل شيء بدءاً من التخطيط والتسويق وحتى إعداد الحدث وإدارته.

رؤج للحدث. استخدم وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات والمواد التسويقية الأخرى لنشر الخبر في المجتمع.

التخطيط للطوارئ. كن مستعداً للتحديات غير المتوقعة ، مثل سوء الأحوال الجوية أو أعطال المعدات.

المتابعة بعد الحدث. أرسل ملاحظات شكر إلى المتطوعين والجهات الراعية والمتبرعين ، وقم بتقييم نجاح الحدث أو المبادرة.

باتباع هذه النصائح ، يمكنك المساعدة في ضمان نجاح الحدث أو المبادرة المجتمعية الخاصة بك وإحداث تأثير إيجابي في مجتمعك.

7 . تطوير والحفاظ على العلاقات مع أصحاب المصلحة في المجتمع ، بما في ذلك السكان والشركات ومجموعات المجتمع.

تطوير والحفاظ على العلاقات مع أصحاب المصلحة في المجتمع ، بما في ذلك السكان والشركات والمجموعات المجتمعية.

يعد تطوير العلاقات الإيجابية والحفاظ عليها مع أصحاب المصلحة في المجتمع أمراً مهماً لبناء الثقة وتعزيز التعاون وتحقيق الأهداف المشتركة. فيما يلي بعض النصائح لتطوير العلاقات مع أصحاب المصلحة في المجتمع والحفاظ عليها:

أنصت وافهم: خذ الوقت الكافي للاستماع إلى اهتمامات واحتياجات أصحاب المصلحة في المجتمع ، وابذل جهداً لفهم وجهات نظرهم. يمكن أن يساعدك هذا في بناء الثقة وإنشاء أساس قوي للتعاون.

التواصل بشكل واضح ومتسق: اجعل أصحاب المصلحة في المجتمع على علم بأنشطتك وأهدافك وتقدمك. استخدم لغة واضحة وموجزة ، وكن شفافاً بشأن عمليات اتخاذ القرار الخاصة بك.

الانخراط في اتصال ثنائي الاتجاه: شجع أصحاب المصلحة في المجتمع على مشاركة أفكارهم وملاحظاتهم معك. اخلق فرصاً للحوار ، مثل الاجتماعات العامة أو مجموعات التركيز أو المنتديات عبر الإنترنت.

بناء الشراكات: تحديد فرص التعاون مع أصحاب المصلحة في المجتمع في المشاريع أو المبادرات. ابحث عن طرق لمواءمة أهدافك مع أهدافهم ، واستفد من نقاط القوة لدى كل منكما لتحقيق المنافع المتبادلة.

كن متجاوباً: استجب على الفور للاستفسارات والمخاوف من أصحاب المصلحة في المجتمع ، وتابع الالتزامات التي تتعهد بها. هذا يمكن أن يساعد في بناء الثقة والمصداقية.

إظهار التقدير: الاعتراف بمساهمات أصحاب المصلحة في المجتمع وإظهار التقدير لدعمهم. ضع في اعتبارك الاعتراف بجهودهم علناً أو تقديم رموز صغيرة من التقدير.

من خلال اتخاذ هذه الخطوات ، يمكنك بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة في المجتمع يمكن أن تساعدك على تحقيق أهدافك وإفادة المجتمع ككل.

8 . إدارة اتصالات الأزمات وضمان نشر المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب أثناء حالات الطوارئ أو حالات الأزمات

إدارة اتصالات الأزمات وضمان نشر المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب أثناء حالات الطوارئ أو حالات الأزمات

تعد إدارة اتصالات الأزمات أمراً بالغ الأهمية أثناء حالات الطوارئ أو حالات الأزمات لضمان نشر المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب. فيما يلي بعض الخطوات التي يمكن أن تساعد في إدارة اتصالات الأزمات بشكل فعال:

وضع خطة اتصالات الأزمات: تحدد خطة الاتصال في الأزمات كيف ستستجيب مؤسستك لحالة الطوارئ أو الأزمات. يجب أن تتضمن إجراءات للتواصل مع أصحاب المصلحة ووسائل الإعلام والجمهور.

حدد فريق الاتصال الخاص بك أثناء الأزمات: عيّن فريقاً سيكون مسؤولاً عن إدارة اتصالات الأزمات. يجب أن يضم هذا الفريق ممثلين من أقسام مختلفة ، بما في ذلك العلاقات العامة والقانونية والموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.

إنشاء بروتوكولات الاتصال: وضع بروتوكولات للتواصل داخلياً وخارجياً أثناء الأزمات. يجب أن تشمل هذه البروتوكولات من سيكون مسؤولاً عن التواصل مع أصحاب المصلحة ووسائل الإعلام والجمهور ، وما هي المعلومات التي يجب مشاركتها ، وكيف سيتم نشرها.

راقب الموقف: ابق على اطلاع دائم بالموقف من خلال مراقبة التقارير الإخبارية ووسائل التواصل الاجتماعي ومصادر المعلومات الأخرى. سيساعدك هذا على الاستجابة بسرعة للظروف المتغيرة وإبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع.

التحلي بالشفافية: أثناء الأزمة ، من المهم أن تكون شفافاً وصادقاً بشأن ما يحدث. لا تحجب المعلومات أو تحاول التقليل من خطورة الموقف. بدلاً من ذلك ، كن صريحاً بالمعلومات وأطلع أصحاب المصلحة على ما يحدث.

الاستجابة بسرعة: خلال الأزمة ، الوقت هو الجوهر. الرد بسرعة على الاستفسارات وتقديم التحديثات في أقرب وقت ممكن. سيساعد هذا في منع انتشار الشائعات والمعلومات الخاطئة.

استخدام قنوات اتصال متعددة: استخدم قنوات اتصال متعددة لنشر المعلومات أثناء الأزمات. يمكن أن يشمل ذلك الوسائط الاجتماعية والبريد الإلكتروني والهاتف والرسائل النصية.

قم بتقييم خطة الاتصال الخاصة بك أثناء الأزمات: بعد انتهاء الأزمة ، قم بتقييم خطة الاتصال الخاصة بك أثناء الأزمات لتحديد مجالات التحسين. استخدم ما تعلمته لتحديث خطتك وتحسين جهود التواصل مع الأزمات في المستقبل.

التحديات:

تحديات أمام دور مفوض دائرة الاتصال في البلديات

يمكن أن يأتي دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات مع تحديات مختلفة. بعض هذه التحديات تشمل:

إدارة قنوات الاتصال: من التحديات الرئيسية التي يواجهها مفوضو قسم الاتصالات إدارة قنوات الاتصال عبر منصات مختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني والوسائط التقليدية. إنهم بحاجة إلى التأكد من أن الاتصال متسق ودقيق وفي الوقت المناسب.

الاستجابة لحالات الأزمات: يجب أن يكون مفوضو إدارة الاتصالات على استعداد للاستجابة بسرعة وفعالية لحالات الأزمات. وهذا يشمل تطوير خطط الاتصال للأزمات ، وتدريب الموظفين على إجراءات الاتصال في الأزمات ، والعمل عن كثب مع خدمات الطوارئ لضمان نشر معلومات دقيقة.

موازنة العلاقات العامة مع الشفافية: إن مفوضي إدارة الاتصالات مسؤولون عن إدارة صورة البلدية التي يخدمونها ، لكنهم بحاجة أيضًا إلى الحفاظ على الشفافية مع الجمهور. وهذا يتطلب تحقيق توازن دقيق بين العلاقات العامة والشفافية.

إدارة الميزانيات: يحتاج المفوضون في قسم الاتصالات إلى أن يكونوا ماهرين في إدارة الميزانيات لقسمهم. وهذا يشمل إيجاد طرق فعالة من حيث التكلفة للتواصل مع الجمهور ، وتتبع النفقات ، وتبرير طلبات الميزانية لمسؤولي البلدية.

مواكبة التطورات التكنولوجية: يتطور مجال الاتصالات باستمرار ، ويتعين على مفوضي إدارة الاتصالات مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية. يتطلب ذلك مواكبة أدوات ومنصات الاتصال الجديدة وفهم كيفية استخدامها بفعالية.

التعاون مع الإدارات الأخرى: يحتاج مفوضو قسم الاتصالات إلى العمل بشكل وثيق مع الإدارات الأخرى داخل البلدية لضمان تنسيق جميع الاتصالات واتساقها. هذا يتطلب مهارات شخصية ممتازة والقدرة على العمل بشكل تعاوني مع الآخرين.

إدارة التوقعات العامة: يحتاج المفوضون في قسم الاتصالات إلى إدارة توقعات الجمهور فيما يتعلق بما يمكن للإدارة القيام به وما لا يمكنها القيام به. وهذا يتطلب اتصالاً واضحاً حول دور القسم ، والقيود ، والأهداف.

يمكن أن يكون دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات صعباً ولكنه مفيد أيضاً. يتطلب مجموعة فريدة من المهارات ، بما في ذلك مهارات الاتصال القوية والتخطيط الاستراتيجي والقدرة على العمل بشكل تعاوني مع الآخرين.

التطوير:

تطوير دور مفوض دائرة الاتصال في البلديات

تطور دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة مع تزايد أهمية تقنيات الاتصالات الرقمية والطلب المتزايد على الشفافية والمساءلة في الحكومة.

مفوض قسم الاتصالات مسؤول عن تطوير وتنفيذ استراتيجية اتصالات شاملة للبلدية. وهذا يشمل إدارة موقع البلدية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي ، وإنشاء ونشر البيانات الصحفية وغيرها من المعلومات العامة ، وتنسيق جهود الاتصال مع الإدارات وأصحاب المصلحة الآخرين.

تتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية لمفوض قسم الاتصالات في التأكد من أن جهود الاتصال الخاصة بالبلدية تتماشى مع الأهداف والغايات الإستراتيجية للبلدية. وهذا ينطوي على العمل عن كثب مع رؤساء الأقسام والمسؤولين المنتخبين الآخرين لفهم احتياجات وأولويات الاتصال الخاصة بهم ، ووضع استراتيجيات لمعالجتها.

بالإضافة إلى إدارة جهود الاتصالات الخارجية للبلدية ، فإن مفوض قسم الاتصالات مسؤول أيضاً عن الاتصالات الداخلية. وهذا يشمل تطوير وتنفيذ خطط الاتصال لإبقاء الموظفين على اطلاع على القضايا والمبادرات الهامة ، وتعزيز ثقافة الشفافية والانفتاح داخل البلدية.

دور آخر مهم لمفوض قسم الاتصالات هو التواصل في الأزمات. في حالة حدوث أزمة أو حالة طوارئ ، يكون المفوض مسؤولاً عن تنسيق جهود الاتصال لضمان إبلاغ الجمهور ونشر المعلومات الهامة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

أصبح دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات مهماً بشكل متزايد مع استمرار تطور تقنيات الاتصال ومع مطالبة الجمهور بمزيد من الشفافية والمساءلة من المسؤولين الحكوميين. نتيجة لذلك ، يجب أن يكون المفوضون ماهرين في مجموعة واسعة من أدوات وتقنيات الاتصال ، فضلاً عن امتلاك فهم عميق لاحتياجات وأولويات مجتمعهم.

النتائج:

استنتاجات دور مفوض دائرة الاتصال في البلديات

يعد دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات دوراً مهماً لأنه ينطوي على إدارة والإشراف على أنشطة الاتصال للحكومة المحلية. تتضمن بعض الاستنتاجات الرئيسية المتعلقة بهذا الدور ما يلي:

أهمية الاتصال الفعال: يلعب مفوض قسم الاتصال دوراً حاسماً في ضمان التواصل الفعال بين الحكومة المحلية والجمهور. وهذا ينطوي على تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال التي تنقل المعلومات بشكل فعال إلى المجتمع.

إدارة قنوات الاتصال: المفوض مسؤول عن إدارة قنوات الاتصال المختلفة مثل موقع البلدية وحسابات وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات الإخبارية. يجب عليهم التأكد من أن هذه القنوات يتم تحديثها بانتظام وأن المعلومات المقدمة دقيقة وحديثة.

التواصل أثناء الأزمات: في أوقات الأزمات ، يكون المفوض مسؤولاً عن إدارة جهود الاتصال في البلدية. يجب عليهم التأكد من إبلاغ الجمهور بالوضع واتخاذ أي إجراءات ضرورية لمعالجة الأزمة.

التعاون مع الإدارات الأخرى: يجب أن يعمل المفوض بشكل وثيق مع الإدارات الأخرى داخل البلدية لضمان تنسيق جميع جهود الاتصال واتساقها.

بناء العلاقات: يجب على المفوض بناء علاقات قوية مع أعضاء المجتمع ووسائل الإعلام المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين. هذا يساعد على بناء الثقة والمصداقية مع هذه المجموعات ، وهو أمر حاسم للتواصل الفعال.

بشكل عام ، يعتبر دور مفوض قسم الاتصالات في البلديات حاسماً لضمان التواصل الفعال بين الحكومة المحلية والجمهور. يجب أن يكونوا ماهرين في تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال ، وإدارة قنوات الاتصال ، وبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.

التوصيات:

فيما يلي بعض التوصيات لدور مفوض دائرة الاتصال في البلديات:

وضع أهداف اتصال واضحة: يجب على المفوض العمل مع القيادة البلدية لتحديد أهداف وغايات اتصال واضحة ، ووضع خطة لتحقيقها. سيساعد هذا على ضمان أن جهود الاتصال تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية العامة للبلدية.

تطوير استراتيجية اتصال شاملة: يجب على المفوض تطوير استراتيجية اتصال شاملة تتضمن مجموعة متنوعة من القنوات ، مثل وسائل التواصل الاجتماعي ، والموقع الإلكتروني ، والنشرات الإخبارية ، والبيانات الصحفية ، للوصول بشكل فعال إلى المجتمع وأصحاب المصلحة.

التركيز على الشفافية والمساءلة: يجب على المفوض التأكد من أن جهود الاتصال شفافة وخاضعة للمساءلة. يمكن أن يشمل ذلك توفير تحديثات منتظمة عن الأنشطة البلدية ، والرد على الاستفسارات والتعليقات من المجتمع ، وكونها منفتحة ومتاحة للجمهور.

تعزيز العلاقات الإيجابية مع المجتمع: يجب أن يعمل المفوض على بناء علاقات إيجابية مع المجتمع من خلال الانخراط الفعال مع السكان وحضور الأحداث المجتمعية والاستجابة للمخاوف والتعليقات في الوقت المناسب وبطريقة محترمة.

البقاء على اطلاع دائم باتجاهات الاتصال الناشئة: يجب أن يظل المفوض على اطلاع دائم باتجاهات وتقنيات الاتصال الناشئة لضمان وصول البلدية إلى المجتمع والمشاركة فيه بشكل فعال.

يلعب مفوض قسم الاتصالات دوراً حاسماً في بناء والحفاظ على علاقات إيجابية مع المجتمع ، وإعلام الجمهور بالأحداث والمبادرات البلدية ، والتأكد من أن جهود الاتصال تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية العامة للبلدية.

المراجع:

المراجع والكتب لدور مفوض دائرة الاتصال في البلديات:

فيما يلي بعض المراجع والكتب التي تناقش دور مفوض دائرة الاتصال في البلديات:

"إدارة العلاقات العامة" بقلم جيمس إي. غرونيغ وتود هانت

- "العلاقات العامة الفعالة" بقلم سكوت إم كاتليب وألين إتش سنتر وجلين إم بروم
- "استراتيجيات وتكتيكات العلاقات العامة" بقلم دينيس إل ويلكوكس وجلين ت. كامبيرون
- "ممارسة العلاقات العامة الحكومية" لمردخاي لي
- "العلاقات العامة للحكم المحلي" إيان وايت وشارون زيفكوفيتش
- "الاتصالات الفعالة للبلديات" بقلم روث في هيل
- "الاتصالات الاستراتيجية للحكومة المحلية" بقلم ديفيد ج. ألور
- "دليل العلاقات العامة الاستراتيجية والاتصالات التسويقية المتكاملة" بقلم كلارك إل كايوود

أهمية ادخال البيانات في تحسين الخدمات البلدية

غدير فوزي حسن جبر

المستخلص

يعد إدخال البيانات جانباً مهماً لتحسين خدمات دائرة رخص المهن حيث إنها عملية التقاط وتسجيل وتخزين المعلومات المهمة المتعلقة بخدمات دائرة رخص المهن بدقة. من خلال التأكد من أن إدخال البيانات يتم بشكل فعال ، يمكن للبلديات تحقيق العديد من الفوائد ، حيث يُمكن الإدخال الدقيق للبيانات مسؤولي البلدية من الوصول إلى معلومات موثوقة وحديثة ، والتي يمكن أن تساعد في صنع القرار بشكل أفضل. وهذا يسمح لهم بتحديد فجوات الخدمة ، وتحديد أولويات مجالات التحسين ، وتخصيص الموارد بشكل أكثر كفاءة، كما يساعد إدخال البيانات البلديات على تتبع طلبات الخدمة ومراقبة مستويات الخدمة وتحديد المجالات التي لا تلبي فيها الخدمات التوقعات. يمكن أن يساعد ذلك في تحسين جودة وكفاءة تقديم الخدمة وتعزيز رضا العملاء ' وأن الإدخال الدقيق للبيانات في البلديات يساهم في زيادة الشفافية والمساءلة من خلال ضمان تسجيل وتوثيق جميع طلبات الخدمة والاستجابات والنتائج بدقة. يسمح هذا للمواطنين بتتبع التقدم المحرز في طلباتهم ومحاسبة مسؤولي البلدية عن أفعالهم. باختصار ، إدخال البيانات ضروري لتحسين خدمات دائرة رخص المهن. من خلال ضمان التقاط البيانات وتسجيلها وتخزينها بدقة ، يمكن للبلديات اتخاذ قرارات أفضل ، وتعزيز تقديم الخدمات ، وزيادة الشفافية والمساءلة ، والتخطيط بشكل أكثر فعالية ، وتحسين الكفاءة العامة.

THE IMPORTANCE OF DATA ENTRY IN IMPROVING MUNICIPAL SERVICES

By

GHADEER FAWZI HASSAN JABR

Abstract

Data entry is an important aspect of improving municipal services as it is the process of accurately capturing, recording and storing important information related to municipal

services. By ensuring that data entry is done effectively, municipalities can achieve many benefits. Accurate data entry enables municipal officials to access reliable and up-to-date information, which can help in better decision-making. This allows them to identify service gaps, prioritize areas for improvement, and allocate resources more efficiently. Data entry also helps municipalities track service requests, monitor service levels, and identify areas where services are not meeting expectations. This can help improve the quality and efficiency of service delivery and enhance customer satisfaction' and that accurate data entry in municipalities contributes to increasing transparency and accountability by ensuring that all service requests, responses and results are accurately recorded and documented. This allows citizens to track the progress of their applications and hold municipal officials accountable for their actions. In short, data entry is essential for improving municipal services. By ensuring that data is accurately captured, recorded, and stored, municipalities can make better decisions, enhance service delivery, increase transparency and accountability, plan more effectively, and improve overall efficiency.

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادي أصبحت البرامج التكنولوجية تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في مجالات تقديم الخدمة وخاصة البلديات، بحيث تطوّرت أنظمة التكنولوجية بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية والمحاسبية والخدماتية. وأدّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً من النشاط البلدية فيه، الأمر الذي جعل من وجود الأنظمة التكنولوجية في البلديات ذا أهمية كبيرة، حيث يساعد البلديات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية وتقديم خدمة مثلى.

مشكلة الدراسة:

تشير مشكلة دراسة إدخال البيانات في تحسين خدمات دائرة رخص المهن إلى التحدي المتمثل في ضمان جمع ومعالجة دقيقة وفي الوقت المناسب للبيانات المتعلقة بتقديم الخدمات العامة من قبل البلديات يمكن أن يؤدي إدخال البيانات غير الدقيق أو غير الكامل إلى عدم الكفاءة والأخطاء والتأخير في تقديم الخدمة. تتضمن دراسة إدخال البيانات في سياق خدمات دائرة رخص المهن فحص العمليات والأنظمة المستخدمة لجمع البيانات وتخزينها وتحليلها ، فضلاً عن تدريب الموظفين المسؤولين عن إدخال البيانات والإشراف عليهم. كما يتضمن تحديد المصادر المحتملة

للخطأ وتطوير استراتيجيات لتقليلها ، مثل إجراء فحوصات التحقق من صحة البيانات أو توفير تدريب إضافي للموظفين.

يمكن أن يكون لتحسين ممارسات إدخال البيانات تأثير كبير على جودة وكفاءة خدمات دائرة رخص المهن ، مما يؤدي إلى توفير التكاليف وتحسين رضا العملاء. ومع ذلك ، فإنه يتطلب التزاما من الحكومات المحلية للاستثمار في الموارد والبنية التحتية اللازمة ، فضلا عن الرصد والتقييم المستمر لضمان التحسين المستمر. أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما هي الأهداف والغايات لتوظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على عوامل نجاح توظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة أهداف وغايات توظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

1. تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول توظيف أدخال البيانات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير الخدمة.
2. إن الدراسة التالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لأهمية ادخال البيانات في تطوير الأداء وتقديم الخدمات في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
3. يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية ووزارة الاقتصاد الرقمي، والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، للاطلاع عليها وتعزيز الخدمات التكنولوجية التي تقدمها البلديات.

4. تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية كونها ربطت ادخال البيانات بتطوير العمل في البلديات.
5. تنبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع أهمية تطبيق ادخال البيانات في العمل البلدي في الأردن.
6. وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق ادخال البيانات في العمل البلدي.

مصطلحات الدراسة:

أدخال البيانات: حيث عرفها Cui (2016) مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، وتفعيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب.

وقامت الباحثة بتعريفها: هي تكنولوجيا الحاسوبية التي تستخدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الخدمات الإلكترونية أبو علي (2021): هي أحد التطبيقات البارزة للاستفادة من استخدام ادخال البيانات، ي الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً بحث تقدم لمتلقي الخدمة.

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية لمتلقي الخدمة.

البلديات: هي مؤسسات تقوم بتقديم خدمات متنوعة لأفراد المجتمع المحلي (وزارة الإدارة المحلية).

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق ادخال البيانات على جودة الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة:

وفي دراسة رحبي وجعفر (2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف ادخال البيانات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألقت عينة الدراسة من (102) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محورين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف ادخال البيانات الالكتروني والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف ادخال البيانات الالكتروني كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى

الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من أذخال البيانات الالكتروني والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

وقام شليحي وقريني (2019) بدراسة هدفت إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقديم خصائص الإدارة الالكترونية وأهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد توصلنا إلى أن الإدارة الالكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. كما أن التحول نحو الإدارة الالكترونية في البلديات هو تحول مرحلي، يتطلب خطة تسير وفقها البلدية في الجزائر. ولتجسيد مفهوم البلدية الالكترونية على أرض الواقع، قامت وزارة الداخلية في الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية.

وفي نفس السياق قام كل من عز الدين وتواتي (2021) بدراسة هدفت إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الالكترونية، كأسلوب من أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا إبراز الدور الهام الذي لعبته في تنفيذ سياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصرنه الخدمة العمومية باستحداث مخطط البلدية الالكترونية، وكذا اتخاذ التقنيات وادخال البيانات الحديثة في تطوير وإصلاح المرفق العام الذي يعد حلقة الوصل بين الإدارة والمواطن. لذا شهدت البلدية الالكترونية نقلة نوعية بالتحول من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة الالكترونية، باستحداث السجل الالكتروني الآلي والوثائق البيومترية من بطاقة تعريف وطنية بيومترية، جواز سفر بيومتري ورخصة سياقة، وبطاقة ترقيم المركبات، التي أعطت صورة مغايرة للجماعات الإقليمية في تطوير تقديم الخدمة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور البلديات في تطوير الخدمات التي تقدمها.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجهت إليه الباحثة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضة من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ -اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- واختلفت في الغاية من تطبيق أذخال البيانات الالكتروني.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة.
2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم قسم السياحة في بلديات محافظة جرش.
- وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الأدب النظري

أبرز المعوقات التي تواجه البلديات قبل تطبيق ادخال البيانات كما أشار السديري:(2004)

- تحتاج تقديم الخدمة وقت طويل لإنجازها.
- قلة الموظفين والمراكز التي تتعامل مع متلقي الخدمة وخاصة في البلديات الكبرى.
- اختلاف آراء الموظفين في إجراء المعاملة.
- يمكن حدوث أخطاء كثيرة أثناء تنفيذ المعاملات

تم استخدام المؤشرات التالية لقياس كفاءة الخدمات الالكترونية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية كما أشار أبو علي:(2021)

1. الجودة: تقديم الخدمات للمستفيدين بأعلى مستوى من الدقة واقل مستوى من الأخطاء.
2. السرعة: بحيث يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة بأقل ما يمكن.
3. التكلفة: التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة اقل ما يمكن.
4. الفاعلية: تحقيق أعلى مستوى من الأهداف المخططة للخدمة الالكترونية.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى مدى توظيف أذخال البيانات الالكتروني وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة موضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحثة كونها محاسبة في بلدية جرش الكبرى.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على "ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف اذخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أولاً: مستلزمات تطبيق أذخال البيانات الالكتروني في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية:

- مستلزمات توظيف اذخال البيانات
- المستلزمات المادية.
- المستلزمات البرمجية.
- المستلزمات البشرية.
- المستلزمات التنظيمية.
- جودة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي

أبرز عوامل نجاح توظيف اذخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن ما يلي:

- توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة ومناسبة: بحيث تسهم متطلبات اذخال البيانات في جودة الخدمات وتيسير الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب على الخدمة بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة.
- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة: تقدم الخدمات الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات: إن تطبيق الخدمات الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية.

- تأهيل العاملين في البلديات: تحتاج تطبيقات ادخال البيانات إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بمهارة عالية.
- توفير حماية للأنظمة التكنولوجية في البلديات: إن تقديم الخدمات الحكومية على الإنترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات، لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على "ما هي الأهداف والغايات لتوظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أولاً: أهداف توظيف ادخال البيانات:

تهدف توظيف ادخال البيانات في البلديات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطوير ادخال البيانات المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- العمل على إشراك القطاع الخاص في عملية تطوير ادخال البيانات المستخدمة في البلديات.
- التحول من تقديم الخدمات اليدوي إلى الإلكتروني.
- السعي نحو تطبيق التعاملات المالية الإلكترونية وتحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً.
- التوسع في استخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية في عمل البلديات.
- السعي لإنجاز جميع معاملات البلدية عن بعد دون الحاجة لحضور المواطن.

ثانياً: غايات توظيف ادخال البيانات في تطوير خدمات دائرة رخص المهن في المملكة الأردنية الهاشمية

– تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بالقوانين.

- تحسين استجابة البلديات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزه بالخدمات الإلكترونية.

– تسعى مشروعات استخدام ادخال البيانات لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين.

– خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات ادخال البيانات الالكتروني بين أفراد المجتمع.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- يعتبر رضا المراجعين من الخدمات الالكترونية في غاية الأهمية في حين لم يكن هنالك تأثير ايجابي لمجمل أبعاد كفاءة الخدمات الالكترونية إذا لم يتحقق رضا متلقي الخدمة.
- على البلديات ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من اثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين.
- ضرورة تعزيز اهتمام البلديات في استخدام ادخال البيانات بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين، ويسهم في جودة الخدمة.
- الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام ادخال البيانات.
- العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام ادخال البيانات الالكتروني.
- العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بحث تتحول البلديات إلى بلديات ذكية.
- على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المواقع التابعة لها.
- إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التطور التكنولوجي في البلديات لقلة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ربحي، خضر وجعفر، يونس.(2022). مدى توظيف ادخال البيانات الالكتروني والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 7(17)، 79-94.
- السديري، محمد بن احمد، 2004 ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة(6-8 أيلول 2004).
- شليحي، الطاهر وقرينعي، رحية.(2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية للبلديات في الجزائر، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 3(2)، 184-203.
- أبو علي، مرام.(2022). دور ادخال البيانات الالكتروني في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 739-745.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.

– www.mola.gov.jo الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية (2022) .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Barzegar, N., Araghieh, A., & Asgarani, M. (2012). The role of management information systems (MIS) to increase productivity in the workforce (case study of Iran). *Journal of Educational and Management Studies*, 3(3), 191–194.
- 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.

دور البلديات في تنمية الاستثمارات المحلية

ريما صقر عيد المومني

المستخلص

تساهم البلديات بدور مهم في تعزيز وتسهيل الاستثمارات المحلية في المجتمع، حيث أن الاستثمارات البلدية المحلية ضرورية للنمو الاقتصادي وخلق فرص العمل وتنمية المجتمع، كما يمكن للبلديات دعم وتشجيع الاستثمارات المحلية من خلال توفير البنية التحتية والخدمات والأطر التنظيمية التي تسهل الاستثمار وتطوير الأعمال المحلية، يمكنهم أيضًا تقديم حوافز لجذب المستثمرين وخلق بيئة مواتية لنمو الأعمال الاستثمارية، بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبلديات المساعدة في تحديد فرص الاستثمار وتعزيزها والعمل بشكل تعاوني مع الشركات المحلية وأصحاب المصلحة لبناء اقتصادات قوية ومستدامة، بهذه الطريقة، تعتبر البلديات شركاء أساسيين في دفع عجلة التنمية الاقتصادية المحلية وخلق مجتمعات مزدهرة.

THE ROLE OF MUNICIPALITIES IN DEVELOPING LOCAL INVESTMENTS

Preparation

RIMA SAQR EID AL-MOMANI

Abstract

Municipalities play an important role in promoting and facilitating local investments in society, as local municipal investments are essential for economic growth, job creation, and community development. Municipalities can also support and encourage local investments by providing infrastructure, services, and regulatory frameworks that facilitate investment and local business development. They can also Provide incentives to attract investors and create an enabling environment for investment business growth. In

addition, municipalities can help identify and promote investment opportunities and work collaboratively with local businesses and stakeholders to build strong and sustainable economies. In this way, municipalities are essential partners in advancing local economic development and creating thriving communities.

المقدمة

الهدف المنشود الذي تسعى إلى تحقيقه جميع الدول هو النمو الاقتصادي باعتباره أحد أهم المقاييس لتقييم أدائها التنموي وتحقيق الاستقرار الاقتصادي وتعزيز المكانة الدولية بين الدول لمواجهة التغيرات المتسارعة التي تشهدها الساحة الدولية حالياً.

ومن بين السياسات التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق النمو الاقتصادي تشجيع الاستثمار المحلي باعتباره عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج وأحد المكونات الأساسية للدخل ومستوى التشغيل وأحد أهم العوامل المؤثرة بشكل مباشر على حجم الطاقة الإنتاجية التي تعتبر المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي.

يشهد العالم تغييرات اقتصادية جذرية، وتحديات كبرى تواجه كيانات العالم المختلفة بخصوص قضايا التنمية، تحتم تغيير بعض المفاهيم التقليدية في ظل هذه التحولات والبحث عن حلول، مما دعا هذه الكيانات بمختلف إشكالها الى ضرورة مواكبة هذه التغييرات لمعالجة أشكال التنمية في ظل الأزمات المالية وازدياد عدد السكان واتساع رقعة الجغرافيا.

وتبرز البلديات كمؤسسة مستقلة ماليا وإداريا والتي تعتبر من الإدارات المحلية المستقلة والتي تؤدي دورها التكاملي لخدمة مناطق اختصاصها المحلية وتسيير شؤون القاطنين فيها وتقديم الخدمات الأساسية لهم، من خلال تطويرها خدماً واجتماعياً و صحياً واقتصادياً وسياسياً وتربوياً وبيئياً.

وحيث ان البلدية هي مؤسسه أهلية مستقلة تتميز بالاستقلال المالي والإداري، وما يستتبعه دورها بأداء الخدمات والاختصاصات المنوط بها قانوناً. الأمر الذي يكلف البلديات وفي سبيل تقديم هذه الخدمات لخدمة المجتمع المحلي وبشكل أوسع ان يكلفها أموال طائلة فوق قدرتها المالية، إضافة الى محدودية دخلها وضعف تحصيلها وازدياد عدد السكان القاطنين في اقليمها واتساع رقعة الجغرافيا للبلديات ناهيك عن ضعف الإدارة في اغلب البلديات وضعف الإعانات الحكومية، كل ذلك يضع البلديات امام تحديات لأجل تقديم الخدمات للمجتمع المحلي بجودة عالية واستمرارية في أدائها على أكمل وجه وتحقيقاً للعدالة الاجتماعية.

هنا تبرز ضرورة تحول البلديات الى التفكير جديا بتغيير هذا المفهوم التقليدي لتطوير أدائها وزيادة قدرتها الاقتصادية لأجل زيادة مداخيلها المالية وتنمية ثرواتها من خلال خطة شاملة لتنمية الاستثمارات فيها لكي ترفع من أدائها الخدمي بجودة عالية والاعتماد على الذات وتحقيق عناصر التنمية في الإقليم.

والبلديات في الأردن حديثا بدأت نهج استثمار مواردها وتنميتها لمواجهة هذه التحولات، وهذا النهج أصبح حتميا على البلدية باعتبارها هي المسؤولة عن تلبية احتياجات المواطنين في ظل التحديات الصعبة التي تواجهها، التي اشرفنا اليها أعلاه، إضافة إلى تطور التشريع المحفز لدور البلديات الاستثماري وانطلاقا من ذلك وجب عليها الدخول الى عالم الاستثمار، لإثبات وجودها والدور المنوط بها قانونا ومدى قدرتها على مواكبة التطورات .

وحيث ان البلدية هي مؤسسه أهلية مستقلة تتميز بالاستقلال المالي والإداري، وما يستتبعه دورها بأداء الخدمات والاختصاصات المنوط بها قانونا، الأمر الذي يكلف البلديات وفي سبيل تقديم هذه الخدمات لخدمة المجتمع المحلي وبشكل أوسع ان يكلفها أموال طائلة فوق قدرتها المالية، إضافة الى محدودية دخلها وضعف تحصيلها وازدياد عدد السكان القاطنين في إقليمها واتساع رقعة الجغرافيا للبلديات ناهيك عن ضعف الإدارة في أغلب البلديات وضعف الإعانات الحكومية، كل ذلك يضع البلديات أمام تحديات لأجل تقديم الخدمات للمجتمع المحلي بجودة عالية واستمرارية في أدائها على أكمل وجه وتحقيقا للعدالة الاجتماعية.

ومن هذا المنطلق اهتمت المملكة الاردنية الهاشمية بالاستثمار المحلي باعتباره الركيزة الاساسية والهامة من الركائز التي تقوم عليها المخططات التنموية من أجل رفع القدرات الوطنية والمساهمة في بنائها لتحقيق التنمية وتطوير الاقتصاد الوطني.

مشكلة الدراسة

دور البلديات في تنمية الاستثمارات المحلية موضوع مهم ومعقد يمكن دراسته من زوايا مختلفة. يمكن أن تكون إحدى مشكلات الدراسة المحتملة:

"ما هي العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح البلديات في تشجيع وجذب الاستثمارات المحلية ، وكيف يمكن تنفيذها بشكل فعال؟"

للإجابة على هذا السؤال يمكن أن تركز الدراسة على عدة مجالات منها:

إطار السياسة والإطار التنظيمي: فحص الإطار القانوني والسياسي الذي يمكّن البلديات من جذب الاستثمارات المحلية ودعمها ، مثل الحوافز الضريبية وأنظمة تقسيم المناطق وسياسات استخدام الأراضي. يمكن أن يشمل ذلك تحليل دراسات الحالة للبلديات الناجحة ومقارنتها بالبلديات الأقل نجاحاً.

البنية التحتية والمرافق: تقييم أهمية البنية التحتية والمرافق في جذب الاستثمارات المحلية ، مثل النقل وشبكات الاتصالات والوصول إلى العمالة الماهرة. يمكن أن يشمل ذلك تحليل تأثير تطوير البنية التحتية على الاستثمارات المحلية وتحديد الاستراتيجيات لتحسين البنية التحتية في البلديات.

بيئة الأعمال: دراسة دور بيئة الأعمال المحلية في تعزيز الاستثمارات المحلية ، مثل توافر التمويل وخدمات دعم الأعمال وفرص التواصل. يمكن أن يشمل ذلك إجراء مسح للأعمال التجارية المحلية ورجال الأعمال لتحديد التحديات التي يواجهونها واقتراح حلول للتغلب عليها.

التعاون والشراكات: التحقيق في أهمية التعاون والشراكات بين البلديات والشركات وأصحاب المصلحة الآخرين في تطوير الاستثمارات المحلية. وقد يشمل ذلك تحليل الأمثلة الناجحة للشراكات بين القطاعين العام والخاص وتحديد أفضل الممارسات لبناء شراكات فعالة.

بشكل عام ، يمكن أن توفر الدراسة رؤى قيمة حول دور البلديات في تعزيز الاستثمارات المحلية وتقديم توصيات لصانعي السياسات والشركات وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز فعاليتهم في هذا المجال.

أهمية الدراسة

سعت الدراسة في توضيح أثر الاستثمارات المحلية على البلديات وأساليب الاستثمار المتاحة بالشراكة مع القطاع الخاص، حيث يعد الاستثمار من الأدوار الجديدة التي تنفذها البلديات ولكن يحتاج حقل الاستثمار التعاون التشريعي بين البلديات كهيئات مستقلة ماليا وإداريا مع وزارة الإدارة المحلية كغطاء إشرافي تشريعي يقنن إجراءات الاستثمار بموجب القانون.

أهداف الدراسة

تطمح الدراسة للتعرف على الأهداف التالية:

- 1- بيان مفهوم البلدية واختصاصها
- 2- التعرف على الاستثمار وأشكاله
- 3- بيان دور البلديات في حقل الاستثمار وأساليب الاستثمار المتاحة بالشراكة مع القطاع الخاص

أسئلة الدراسة

تطمح الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مفهوم البلدية واختصاصها ؟
- 2- ما الاستثمار؟ وما أشكاله؟؟
- 3- بيان دور البلديات في حقل الاستثمار وأساليب الاستثمار المتاحة بالشراكة مع القطاع الخاص؟

مصطلحات الدراسة

البلديات :هي أقسام إدارية منفردًا تتمتع بصلاحيات الحكم الذاتي أو الولاية القضائية التي تمنحها القوانين الوطنية والإقليمية التي تخضع لها. أما المفهوم المحلي فالبلدية هي إدارة محلية تقوم ضمن نطاقها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها إياها القانون. وتتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري في نطاق قانون البلديات (التعامر، 2017).

الاستثمار :يعني الانتقال بالأصول المشتراة من قبل الشخص أو الشركة للحصول على الربح لاحقًا؛ إذ إنّ القيمة للأصول تزداد بمرور الوقت؛ فعندما يشتري التجار السلع للاستثمار ولا يتصرفون بها ويتم ادخارها، وينتظرون حتى تزداد قيمتها لكي تحقق الربح، وبصورة عملية أخرى يُعرّف الاستثمار أنّه الاستغناء عن بعض الأصول (شراء قطعة أرض بالمال) في الوقت الحاضر بهدف تحقيق عائد أكبر لها في المستقبل، وتعد الأسهم والسندات والممتلكات العقارية من أهم أصول المالية والتي تدر المنفعة والدخل المستقبلي للمستثمر (رباعه، 2021).

المبحث الأول: وظائف دائرة الاستثمار في البلديات

يعتمد نجاح كل بلدية على قدرتها على أداء دورها المنوط بها بشكل جيد وفق المهام الخدمية التي تقدمها لضمان استمرارية هذه الخدمات وتحقيق العدالة الاجتماعية لجميع المواطنين ضمن حدودها، وبما يتوافق مع تحديث نص (قانون الإدارة المحلية، 2021) الذي يحدد صلاحيات البلدية وواجباتها على النحو التالي:

- الاختصاصات العامة :الإدارة المحلية (البلدية) مسؤولة عن بناء الأسواق والساحات العامة وتنظيمها وإنشاء المواقف للسيارات في الأسواق العامة وإنشاء الحدائق والمتنزهات والمكتبات العامة وبناء المقابر وبناء مسالخ اللحوم الحمراء والبيضاء والإشراف عليهم.

- الاختصاصات الفنية والتنظيمية: وتشمل إصدار تصاريح البناء والاشراف عليها، وتخطيط المدن وتنظيمها وفتح وتعبيد الطرق وإنشاء الارصفة وتحديد الخطط التنموية والاستراتيجية الأراضي والمناطق التي تقع ضمن حدودها.
- الاختصاصات الرقابية: وتشمل مراقبة الأسواق والأوزان ومنح تراخيص المهن المحلات والمنشآت التجارية بمختلف مجالاتها ومراقبة المطاعم والمقاهي وغيرها ضمن صلاحيتها و بالتشاركية مع الجهات ذات العلاقة من وزارة الصناعة والتجارة وغيرها.

ثانيا: التحديات التي تواجه البلدية

نلاحظ مما سبق أن اختصاصات البلديات ومجالسها واسعة النطاق جغرافياً، حيث أنها غير محصورة بنوع معين من الاختصاصات (البيئية، الصحية، والخدمات الاجتماعية) وتتسم الخدمات بالطابع المحلي وترتبط جغرافياً بالمناطق التابعة للبلدية، وبالرغم من تمتع البلديات بهذه الاختصاصات والصلاحيات إلا أن هناك الكثير من التحديات والعوائق التي تواجهها البلديات سواء بتحديث القوانين أو غيرها من التحديات التي تشكل معوقات حقيقية للاستثمار والتنمية وهي على النحو التالي(عقون، 2017):

1. العجز المالي في البلديات :حيث يعتبر العجز المالي في البلديات هو العائق الأكبر الذي يواجهها، وباعتبار أن البلدية هي مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي وإداري إذ ينبغي استنادا إلى ذلك أن يكون لها الكفاية الذاتية لمواجهة الصعوبات المالية والأعباء الثقيلة الملقاة على عاتقها الأمر الذي يؤثر بصورة واضحة على الدور الخدمي الذي تؤديه البلدية، وتعود أسباب العجز المالي إلى ما يلي.

أ- تبعية البلديات لمؤسسات الدولة : قانونا تعتبر البلديات مستقلة ماليا وإداريا، ولكن ذلك ليس بالمعنى الحقيقي وإنما هناك تدخل من مؤسسات الدولة في فرض ضرائب المسققات والابنية والاراضي والمعارف والصرف الصحي أو الغائها دون أن تعطى البلدية الحق في التعامل مع هذه الضرائب وفقا لنوعية الخدمات المقدمة، كما أن مؤسسات الدولة أحيانا تفرض إعفاءات وخصومات للمواطنين على حساب احتياجات البلدية الأمر الذي يسبب نقص موارد البلدية، كما أن النصوص القانونية لها دور في اضعاف الجباية من خلال الاقتطاعات أو نسب من التحصيل التي تمنح للبلديات (كما في اقتطاع المحروقات ومخالفات السير).

ب- ارتفاع مديونية البلديات : وهذا أمر واضح في جميع البلديات حيث أن المديونية في أغلب البلديات ضخمة المبالغ وتصل إلى ما يقارب 290 مليون دينار أردني الأمر الذي يؤثر على أولويات خدمات البلديات المقدمة من جهة ومن جهة أخرى عبئ كاهل البلديات لسداد هذه الديون والفوائد المترتبة عليها وكل ذلك يؤثر على جودة الخدمات البلدية.

ج- ضعف طرق التحصيل في البلديات : البلديات لها مستحقات وديون مختلفة اما على المواطنين أو مؤسسات الدولة الاخرى، الأمر الذي يجعلها عاجزة عن تقديم خدماتها بصورة أفضل بسبب نقص الوعاء المالي لها(بوغازيه، 2016).

1. الأسباب الجغرافية وازدياد السكان :إن ازدياد عدد السكان وتوسع رقعة المدن وتنامي البنيان العمراني وظهور أحياء سكنية تقتقر للتخطيط التنظيمي تشوه النسيج العمراني ضمن حدود البلدية، الأمر الذي يؤدي إلى حدوث الفوضى التي تعيق البلديات في أداء دورها في تسيير شؤون هذه الأحياء وتقديم الخدمات المطلوبة منها(بوزيان، 2016).

2. الأسباب الإدارية والفنية :هناك مجموعة من الأسباب الإدارية والفنية التي تؤدي إلى ضعف في أداء البلديات ومنها: غياب التخطيط التنموي والاستثماري في موازنات البلديات من أجل تنويع مصادر إيراداتها المالية وتحقيق مفهوم التنمية المحلية والاستثمار وغياب الشفافية على مستوى التخطيط مما يسمح للمجالس البلدية التصرف وفقا لاهوائهم واحتكار مقدرات البلديات وضعف الإدارة وعدم الكفاءة والتأهيل والتدريب للموظفين(صالح واللهبي، 2021).

المبحث الثاني: مفهوم الاستثمار وأهميته والشاركة مع القطاع الخاص

من الضروري تنويع مصادر الدخل في البلديات لتمكينها وتأكيد دورها الأساسي في توفير الاستثمار لتمكين من تقديم خدمات مجتمعية عالية الجودة، لذلك لابد من توضيح مفهوم الاستثمار وأهميته وإطاره القانوني وأهمية الشراكة مع القطاع الخاص (الزيادات، 2021).

أولاً: الاستثمار مفهومه وأهميته وعناصره ومقوماته

يكتسب الاستثمار أهمية بالغة لما له من دور اقتصادي وحيوي في عجلة التنمية الاقتصادية لتقدم الدول والمؤسسات والأفراد، والاستثمار له معاني لغوية كثيرة منها؛ أن الاستثمار لغة: عبارة عن التمويل أو النقد الذي تم توظيفه لامكانيات تحقيق الأرباح مستقبلاً.

وتتمثل أهمية الاستثمار في المجتمعات أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاج المحلي وبالتالي تنشيط الحركات الاقتصادية لمواجهة التحديات والصعوبات التي تواجه المجتمعات، وتكمن أهمية الاستثمار في البلديات على النحو التالي(العصار، 2015):

1- أن الاستثمار هو عملية تطوير أو طريقة منظمة ومنهجية لتتبع الخطط الاقتصادية والرؤى التي تتبناها البلديات ويعبر أيضا عن ممارسة البلدية لإرادتها باعتبارها تتمتع بالشخصية الاعتبارية التي تسمح لها في ممارسة كافة الأعمال والتصرفات والحقوق والالتزامات وغيرها من الأعمال الاستثمارية الاخرى.

2-المساهمة طويلة المدى في تنمية الحركة الاقتصادية والاستقرار الاقتصادي للسنوات القادمة وفق الخطط والاستراتيجيات لتحسين جودة الخدمات والقضاء على البطالة وتوفير فرص العمل للمواطنين ضمن حدود البلدية من خلال تشغيلهم في المشاريع الاستثمارية.

3-يعد الاستثمار مفتاح تنمية الطاقات والثروات من خلال استغلال البلديات لمصادرها وتوظيف قدراتها وطاقاتها على أكمل وجه.

4-تنمية ادخارات البلدية وتحقيق الأرباح من خلال زيادة رأس المال المحلي.

5-يراعي الاستثمار الجوانب البيئية عن طريق تقليص النهج الفوضوي للبلديات ومواردها مثل (المسالخ وإدارة النفايات) عن طريق الاستغلال الأمثل من أهل الخبرة والاختصاص.

ثانياً: أنواع الاستثمارات في البلدية

نظرا لاهتمام الدولة بإعطاء الأولوية إلى المنظورات الاقتصادية على الاستثمار لتواكب المشاريع البلدية التطور الحضاري للمملكة والحاجة إلى إيجاد مجالات جديدة للاستثمارات مثل الأسواق المركزية والمسالخ والمراكز التجارية المجاورة والمجمعات الصناعية، والسياحة أيضا هي أحد المجالات الرئيسية التي يمكن للحكومات المحلية المساهمة فيها حيث أن العديد من دول العالم بما فيها الدول المتقدمة مهتمة جدا بالسياحة لأنها تساهم بشكل كبير في نمو الناتج المحلي الإجمالي وتوفير فرص العمل وتحقيق أرباح للمستثمرين (مصطفى، 2010).

ثالثا: التحديات التي تواجه الشراكة مع القطاع الخاص

أن مساهمة القطاع الخاص أصبحت حاجة ملحة وضرورية، وتتخذ البلديات والجهات ذات العلاقة كافة الإجراءات اللازمة لغايات تسهيل المعوقات التي تحد من مساهمة القطاع في استثمارات البلديات وتعزيز مساهمتها عن طريق إيجاد أفضل الطرق للحد من هذه المعوقات(سعد الدين، 2008).

ومن الامثلة على هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الدعاية والاعلان لعرض الفرص الاستثمارية على القطاع الخاص الأمر الذي ينتج عنه عزوف المستثمرين أصحاب الخبرة ودخول آخرين غير مؤهلين في استثمارات البلدية.
- مدة العقود قصيرة الأجل تجعل المستثمر يحجم عن استثمار أمواله في هذه المشاريع.
- تكرار المشاريع في ذات المنطقة الأمر الذي يؤدي إلى تضارب الاستثمارات.
- قلة المرونة في صيغ الاتفاقيات التي تحكم العلاقة ما بين القطاع الخاص والبلديات بحيث تراعي طبيعة المشروع وحجم الاستثمارات والأرباح الممكن تحقيقها.

- عدم الاستقرار في السياسات والأسس والمعايير الحكومية التي تتعلق بشراكة القطاع الخاص في الخدمات البلدية، وعدم وضوح الأسس التي تحدد الأصول والأنشطة والفعاليات البلدية القابلة لمشاركة القطاع الخاص.

النتائج والتوصيات

ضرورة الاهتمام بالبلديات كونها أحد أدوات الحكم المحلي، حيث أن البلديات هي شكل من أشكال التنظيم الإداري في البلديات، حيث أن الاستثمارات المحلية تؤدي إلى زيادة رأس المال المحلي وتنمية إيرادات وتعظيم أرباح البلديات وتنويع مصادر الدخل للبلديات لتحقيق التنمية المحلية المستدامة وتحسين الأداء المالي للبلديات، وأظهرت الدراسة النتائج والتوصيات التالية:

1. بينت الدراسة بأن نقص الخبرات وعدم استقلالية البلديات ونقص الإيرادات قد ألقى بظلاله على تراجع دوافع الاستثمار في البلديات.
2. أكدت الدراسة على أهمية تفعيل الاستثمار في البلديات لتدعيم موازنة البلدية كون البلديات مؤسسات خدمية تحتاج إلى المزيد من تفعيل إيراداتها للهروب من فخ الوقوع في الديون.
3. أكدت الدراسة أن الإجراءات البيروقراطية لدى البلديات ووزارة الإدارة المحلية تشكل عائق أمام تسهيل الاستثمار في البلديات.
4. أثبتت الدراسة أن القوانين النازمة لتفعيل الاستثمار قد ساهمت في الدفع في عجلة التنمية وتعزيز دورها التنموي بل كانت حامية للاستثمار والمستثمرين.
5. أثبتت الدراسة بأن التحديات التي تواجهها البلديات ازدياد عدد سكان البلدية واتساع رقعتها الجغرافية، والطبيعة الجغرافية وضعف الجباية قد شكلت عوائق أمام الاستثمار.
6. أكدت الدراسة أن غياب الموظف المؤهل ونقص الخبرة والاختصاص وغياب الخطط الاستراتيجية والتنموية قد أفقد البلديات من أداء دورها بالصورة السليمة.
7. ضرورة وضع تشريع مستقل ومتطور ينظم مسألة استثمار البلديات يشمل احكام موسعه، وينسجم مع اختصاصات البلديات الفعلية والواقعية ويكون المرجع التشريعي لها في هذا المجال.
8. تأهيل وتدريب الموظفين ضمن الأقسام والدوائر المعنية بالتنمية والاستثمار في البلدية ورفع مهاراتهم لتسهيل مهمة البلدية في رسم خطة الاستثمار المنهجية.
9. على البلديات ممثلة بأعضائها وكوادرها إطلاق مبادرات واستجابات لواقع البلدية التنموي والاستثماري وتحديد حاجاته و أولويات المشاريع المنوي القيام بها.
10. على البلديات إزالة كافة العوائق التي تواجه الاستثمار وتبسيط الإجراءات ، وتحقيق مبدأ الشفافية، والقضاء على الفساد والواسطة والمحسوبية، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص لمن يرغب بالاستثمار في البلدية.

المصادر والمراجع

- الزيادات، زياد(2021)، دراسة تحول البلديات من الدور الخدمي إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع من خطط التطوير، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 35، عمان، الأردن.
- العصار، محمد(2015)، البلديات والتنمية المحلية في قطاع غزة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى أكاديمية الإدارة والسياسة (برنامج الإدارة والقيادة)، غزة، فلسطين.
- بوزيان، قدور(2017)، دور الإدارة المحلية في ترقية الاستثمار المحلي، جامعة زيان عاشور، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
- بوغازية، باية(2016)، توسع المجال الحضري ومشروعات التنمية المستدامة (مدينة بسكرة انموذجا)، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- سعد الدين، ابراهيم(2008)، مستقبل التنمية العربية بين طموحات الاستقلال ومخاطر التبعية، العدد 84، بيروت، لبنان.
- عقون، سعاد(2017)، أسباب قصور الموارد المالية للبلديات وسبل تنويعها، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد الرابع، العدد 2، الجزائر.
- صالح عمر واللهبيبي علي(2021)، دور التشريع في تسهيل بيئة استثمارية، مجلة العلوم القانونية، المجلد 36، العدد 1، بغداد، العراق.
- وزارة الإدارة المحلية، قانون الإدارة المحلية الجديد رقم 22 لسنة 2021 العدد 5746 تاريخ 2021/9/23، عمان، الاردن.
- مصطفى، احمد(2010)، دور الدولة تجاه الاستثمار وتطوره التاريخي، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

فن ترشيد النفقات في البلديات

ريم علي محمد القضاة

بلدية عجلون الكبرى

الملخص

هدفت الدراسة تعرف فن ترشيد النفقات في البلديات وإبراز مدى التحكم في تسيير الأموال، باعتباره نواة التنمية المحلية. وهي تتناول مختلف العمليات التي تعين في تسيير المصالح وخدماتها. كما وتتناول الإجراءات التي يتعين إدخالها في اعتمادات هذه النفقات لجعلها فعالة. فالتقدم نحو تحقيق التنمية المستدامة، والاستراتيجية الإقليمية للبلدية يمكن التعبير عنها باستخدام المتغيرات التي تعطي ببصيرة ثاقبة. حيث أن هذه المتغيرات يمكن أن تكون مؤشرات للتخطيط وإدارة ورصد ملائمة لموظفي البلدية وشركائها. ويمكن تحقيق التطور، وبالتالي يتعين اتباعها من قبل الجمهور وجميع أصحاب المصلحة في البلدية. في حين أن أساليب الإدارة قد تغيرت، والقيم الجديدة التي ظهرت والهياكل البلدية قد تغيرت، وموظفي البلديات، حيث يمكن استخدام المؤشرات المالية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية لتوصيف التأثيرات المتوقعة للتخطيط على جوانب مختلفة للمجتمع، وأيضاً لمراقبة التطورات المحلية.

كلمات مفتاحية: ترشيد النفقات، البلديات.

The art of rationalizing expenditures in municipalities

Abstract

The study aimed to identify the art of rationalizing expenditures in municipalities and to highlight the extent of control over the management of funds, as it is the nucleus of local development. It deals with the various operations that are appointed in the management of departments and their services.

It also addresses the procedures that need to be included in the appropriations for these expenditures to make them effective. Progress towards achieving sustainable development and the municipality's regional strategy can be expressed using variables that provide insight. As these variables can be indicators for appropriate planning, management and monitoring of the municipal staff and its partners.

The development can be achieved and therefore to be followed by the public and all stakeholders in the municipality. While management methods have changed, new values have emerged and municipal structures have changed, municipal staff, where financial, social, economic and environmental indicators can be used to characterize the expected impacts of planning on various aspects of society, and also to monitor local developments.

Keywords: expenditure rationalization, municipalities

المقدمة

لكي تقوم البلديات بالواجبات الملقاة على عاتقها في تسيير المصالح العامة للمواطنين، فإنه يجب أن يكون هناك إنفاق، وكما نعرف أنه حصل تطور لمفهوم المصالح العامة مع تطور مهام الدولة، ففي وقتنا الحالي أصبحت هذه المهام تشتمل أكثر على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كإقامة المشاريع (بن موسى، 2016)، وهكذا نجد أن حاجة البلديات إلى المال هي في تزايد مستمر، بالموازاة مع تزايد وظائفها. وفي ظل التحولات الاقتصادية والسياسية والثقافية التي شهدتها العالم، لوحظت ظاهرة تزايد النفقات على مستوى جميع الدول، سواء كانت متقدمة أو متخلفة، والتي أثارت مشكلة تحديد الحجم الأمثل للإنفاق العام، والتي من خلالها تتخذ القرارات الفرعية المتعلقة بمشاريع وخدمات معينة، ولهذا دعت الحاجة الملحة إلى ترشيد قرارات الإنفاق العام الذي يتوقف على مدى سلامة الأساليب والأدوات المستعملة في اتخاذ المشاريع والخدمات (Medea, 2010).

مشكلة الدراسة:

إن ظاهرة تزايد النفقات في البلديات، ظاهرة عامة تعاني منها جميع المؤسسات، وبغض النظر عن النظام الاقتصادي المنتهج فيها، وربما هذه الزيادة تعود إلى أسباب عديدة من أهمها تطور الوظائف، والخدمات المقدمة، وهذا ما أدى إلى أن بعض البلديات تفكر في عقلانية بإختياراتها المالية فيما يخص الميزانية، وذلك عن طريق وضع خطط

وبرامج بديلة، والبحث عن تقنيات جديدة لإعداد القرارات المناسبة. وعلى ضوء هذا التمهيد نطرح الإشكالية التالية لهذه الدراسة، والمتمثلة في الإجابة عن الأسئلة التالية:

س1: ما مفهوم النفقات؟

س2: ما مفهوم ترشيد النفقات؟

س3: ما مهام قسم النفقات؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم النفقات.

- التعرف على مفهوم ترشيد النفقات.

- التعرف على مهام قسم النفقات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية من أهمية موضوعها فن ترشيد النفقات في البلديات، حيث أهمية ترشيد النفقات، وخفض الاستهلاك، والتخفيف من حركة سيارات النقل الإداري، إضافة إلى ضبط للنفقات وزيادة الإيرادات. وكذلك إبراز دور الرقابات المالية الممارسة على البلديات في ترشيد نفقات الميزانية للبلدية، ما يؤكد على دورها في الحفاظ على التوازنات المالية للبلديات وكذا للمساهمة في ترشيد الإنفاق.

مصطلحات الدراسة:

تعريف ترشيد النفقات: هو اختيار أمثل للنفقة العامة، يحدد بدقة وفق منهج موضوعي ويهدف إلى بيان قدرة الوسائل الفنية على تحديد قيمة العائد في المجالات العامة، وهو يعني التركيز الأولي على بعض القطاعات، وبعض المشكلات الكبيرة ذات الأولوية، وإعداد استراتيجية على المدى المتوسط لاختيار النفقة الرشيدة (النظام المالي للبلديات، 2016).

تعريف البلديات: البلدية هي مؤسسة أهلية ذات استقلال مالي تحدث وتلغى وتعين حدود منطقتها ووظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام هذا القانون وتهدف إلى إعداد وتنفيذ ومتابعة الخطط والبرامج لتحقيق التنمية المستدامة بمشاركة المجتمعات المحلية وممارسة كل ما هو ذو طابع محلي تنموي وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها (شنطاوي، 2002، 16).

الخلفية النظرية للدراسة:

مفهوم النفقات:

تعرف النفقة بصورة رئيسية بأنها مبلغ نقدي يقوم بدفعه شخص عام من أجل إشباع حاجة عامة. فمن هذا التعريف يمكن تحديد ثلاثة أركان للنفقة العامة يلزم توافرها هي الشكل النقدي وهذا يعني أن شكل النفقة العامة يأخذ طابعا نقدياً، أما الشكل الثاني فيكون من حيث يقوم بالنفقة العامة شخص عام ويقصد بالشخص العام كل شخصية اعتبارية تقوم بالخدمة العامة وتخضع لقواعد القانون العام. وأخيراً الإنفاق غير المنتج وهو الفرق بين الإنفاق الحكومي على برنامج معين والإنفاق الحكومي على البرنامج نفسه ولكن باستخدام كفو لذلك الإنفاق، مما يترتب عليه إنفاق أقل

لتحقيق الهدف نفسه. إن معنى وجود الإنفاق غير المنتج يدل على أن الإنفاق الحكومي المنتج طبقاً لذلك عالٍ وأنه في الإمكان إنجاز الهدف المطلوب من ذلك بإنفاق أقل (المناصير، 2022).

مفهوم ترشيد الإنفاق:

إن مفهوم ترشيد الإنفاق هو اختيار أمثل للنفقة العامة، يحدد بدقة وفق منهج موضوعي ويهدف إلى بيان قدرة الوسائل الفنية على تحديد قيمة العائد في المجالات العامة، وهو يعني التركيز الأولي على بعض القطاعات، وبعض المشكلات الكبيرة ذات الأولوية، وإعداد استراتيجية على المدى المتوسط لاختيار النفقة الرشيدة. وإن الجهد الذي تبذله الإدارة يهدف إلى التلاؤم والتطوير ومواجهة المشكلات الحقيقية وفق مناهج ووسائل ملائمة، ويسعى إلى عقلنة الاختيارات المتعلقة بالموازنة، والبحث عن المنفعة القصوى من النفقات العامة، وتحقيق أهدافها في المجتمع (Qadri, 2016).

لقد أصبح اختيار النفقة الأكثر أهمية والمشكلة الرئيسية التي تعاني منها البلديات في تخطيط ماليتها العامة واختيار نفقاتها، فالنفقات تزداد بنسبة كبيرة تتخطى الناتج الإجمالي، لذلك أصبح من الضروري العمل المبرمج لاختيار النفقة الضرورية ذات المردود الاقتصادي الذي يؤثر إيجابياً في المجتمع، ويلبي حاجات المواطنين وازدهار الحياة الاقتصادية. وهذا ما يؤكد ضرورة عقلنة هذه الخيارات، والاسترشاد بالأساليب العلمية المنطقية لاختيار النفقة الرشيدة والأكثر نفعاً. فليس المهم أن تنفق المؤسسات مبالغ كبيرة، وإنما تنفق بصورة أكثر عقلانية؛ لذلك يجب أن تسترشد بأسلوب عقلائي أكثر منه تقليدي، واستقرائي أكثر منه قياسي، واقتصادي أكثر منه سياسي (مصطفى، 2021).

مراحل وتطور ترشيد النفقات:

- يتطلب هذا الأسلوب دراسة تخصيص الاعتمادات وفق ثلاث مراحل رئيسية (عبد الحميد، 2001):
- تحديد أهداف كل إدارة أو هيئة عامة وفق جدول أولويات، وتحقيق الوسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف، وتحديد كلفة كل وسيلة لتحقيق الأغراض المطلوبة خلال فترة زمنية معينة، واختيار الوسيلة الأفضل بشكل عقلائي.
- وضع برنامج أو مشروع لكل هدف تنوي الدولة تحقيقه خلال فترة زمنية محددة.
- توزيع هذا البرنامج أو المشروع على موازنة السنوات المختلفة إذا اقتضت الحاجة لذلك، أي بمعنى ترجمته إلى أرقام ترصد في الموازنة العامة على مدى السنوات المقبلة، وهذا يستدعي تغييراً في أساليب إعداد الموازنة العامة. فأسلوب ترشيد اختيارات الموازنة، هو أسلوب مستمد أساساً من نظام استخدام التخطيط والبرامج ونظم التحليل، وقد برزت فكرة هذا الأسلوب لترشيد الإنفاق نتيجة للاعتبارات التالية:
- 1- إن الخصائص العامة للأساليب التقليدية لإعداد الموازنة لم تكن تساعد على اختيار البدائل المختلفة، حيث كانت تركز الأساليب التقليدية على القواعد المحاسبية، من دون اللجوء إلى التحليل الاقتصادي الذي يتم

بوساطة الأساليب الفنية الحديثة التي تساعد على تحديد الإمكانيات لخدمة العمل المستهدف، مع تقييم النتائج التي تسفر عنه.

2- إن الأسلوب القديم لإعداد الموازنة تم وضعه في ظروف كانت الموازنة العامة فيها لا تحقق إلا جزءاً بسيطاً من الدخل القومي، وإجراء التوازن بين الإيرادات والنفقات من دون الدخول في مناقشة فاعلية الإنفاق، وهذا الأسلوب لم يعد ملائماً وفق المتغيرات الاقتصادية الجديدة والحاجات الاجتماعية المتنامية.

3- ظهور الحاجة إلى البحث عن وسائل حديثة لتطوير الإدارة واللجوء إلى الوسائل العلمية لاتخاذ القرار وزيادة كفاءة العاملين، مما يؤدي إلى تطوير الموازنة وزيادة النمو الاقتصادي.

كما تطور الترشيح من ترشيح مالي إلى ترشيح أداء فترشيح عن طريق التخطيط والبرمجة، ويمكن البحث في هذه المراحل بإيجاز وفقاً لما يلي:

ترشيح النفقات عن طريق موازنة الرقابة (الترشيح المالي):

لقد جرت الرقابة على الأموال العامة بأطوار متعددة، غير أنها لم تتل العناية الواجبة إلا بعد أن سادت الأنظمة الدستورية في كثير من الدول الحديثة، حيث قضت هذه الأنظمة بتحويل الهيئات النيابية في تلك الدول حق الرقابة على الأموال العامة، وجعلت لهذه الهيئات حق مناقشة الموازنة العامة وإقرارها، وقد تمثل ترشيح النفقات بوضع نظام مناسب للرقابة على النفقات العامة يهدف إلى إقامة نظام مترابط للرقابة على الإنفاق، والتأكد من أن هذه النفقات قد صرفت في الأوجه المخصصة لها في الموازنة العامة من دون أي تلاعب أو إسراف في استخدام الأموال العامة عن طريق فرض رقابة مركزية على المصروفات، والقضاء على كل مظاهر الانحراف والتبذير من خلال إحكام الرقابة على الوزارات والإدارات والمؤسسات العامة. وهذا الأسلوب يحد من الاختلاس وتبديد الأموال، كما يساعد على تطبيق مبدأ المحاسبة (النعمي، 1986).

لذلك يمكن القول إن الترشيح في هذه المرحلة كان يتم عن طريق التركيز على الاعتبارات المالية فحسب، من خلال مراقبة أوجه الصرف، والتأكد من عدم تجاوز الاعتمادات المحددة في الموازنة العامة. والهدف منها هو فحص الحسابات، ومستندات الصرف والتحصيل، فترشيح الإنفاق هنا لا يهتم بالأعمال، ولا تكاليف الخدمات، أو دراسة الجدوى الاقتصادية من النفقة، وإنما يهدف إلى التأكد من أن النفقات قد تمت في حدود الاعتمادات المقررة في الموازنة، لذا وصفت هذه المرحلة بالترشيح المالي.

ترشيح النفقات العامة عن طريق موازنة البرامج والأداء:

ظهرت فكرة موازنة البرامج والأداء أول مرة في الولايات المتحدة في عام 1913 في مدينة نيويورك، وفي عام 1934 أعدت وزارة الزراعة الأمريكية موازنتها على أساس المشروعات والأنشطة، ثم تلتها هيئة وادي التنسي التي أعدت ميزانيتها على أساس البرامج والإنجازات، ثم انتشر نظام إعداد الموازنات على أساس البرامج في وزارة الدفاع الأمريكية. وقد أوصت لجنة هوفر الخاصة بإصلاح الجهاز الحكومي في أمريكا في تقريرها الصادر عام 1949 بتعديل فكرة الموازنة الاتحادية كلها لتقوم على أساس البرامج في وزارة الدفاع الأمريكية. لذا يمكن القول إن ترشيح الإنفاق العام عن طريق موازنة البرامج والأداء يتم من خلال (الكفراوي، 2002):

- توضيح ما تم إنجازه من البرامج والمشروعات العائدة للسنة المالية السابقة مع بيان كلفة المشروع.

- تحديد المسؤول عن أداء العمل، ومدى مساهمته في تنفيذ البرامج؛ مما يساعد على تحسين الأداء.
- اكتشاف العديد من معدلات قياس تكلفة العمل.

لذلك تعطي موازنة البرامج والأداء صورة مالية واضحة عن الإيرادات والنفقات، مما أدى إلى اعتماد مبدأ التنبؤ الوظيفي للنفقات العامة وسهولة قياس تكلفة الأنشطة والإنجازات وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المالية، وتحقيق الخطط الطموحة للتنمية من خلال التركيز على المقابل الذي يعود من الإنفاق بدلاً من الإنفاق نفسه، فأصبح الترشيح يتم عن طريق الربط بين تكاليف الخدمة أو العمل من جانب وعائد هذه التكاليف من جانب آخر، وبذلك تم الانتقال إلى المرحلة الثانية لتطور مبدأ ترشيح النفقات العامة التي تعتمد على البرامج والأداء أي النتائج التي تحققها النفقات العامة.

ترشيح النفقات العامة عن طريق موازنة التخطيط والبرمجة:

نشأت موازنة التخطيط والبرمجة أول ما نشأت على أنها نظام من أنظمة الإدارة في عام 1961. ويقوم النظام الجديد على التحليل الكمي والمقارنة بين المشروعات من حيث كفاءتها وفعاليتها وآثارها العامة في المجتمع، كما يقوم على الربط بين التخطيط الذي يغطي سنوات متعددة ونظام موازنة السنة الواحدة، ويتم ذلك من منطلق أن معرفة حجم التكلفة يحدد الاحتياجات اللازمة من الموارد البشرية والمالية مدة خمس سنين قادمة. وقد جرت عدة محاولات لتحليل أنظمة التسليح المختلفة، ومدى فعاليتها، وآثارها الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتقوم هذه الطريقة على عناصر ثلاثة، هي: التخطيط، والبرمجة، والموازنة (Qadri, 2016).

وتهتم موازنة التخطيط والبرمجة بالأهداف المراد تحقيقها، أما وسائل تحقيق تلك الأهداف فلا تهتم بها موازنة التخطيط والبرمجة، فالنفقات العامة يتم تبويبها على أساس الأهداف التي تهدف الحكومة إلى تحقيقها، أما البرامج والأنشطة فهي وسائل لتحقيق تلك الأهداف. ويلاحظ هنا أن موازنة التخطيط والبرمجة تحدد مهمتها في ضوء الأهداف المراد تحقيقها من دون الارتباط بقاعدة مدة محددة كنقطة للبدء تنطلق منها. مما تقدم يمكن القول إن موازنة التخطيط والبرمجة هي الأداة التي بواسطتها يمكن تحويل بيانات الموازنة من بيانات تخطيطية إلى بيانات إدارية وبالعكس، وتمتد إلى الفترة التي تتحقق فيها الأهداف بغض النظر عن مبدأ سنوية الموازنة (المطيري، 2019).

وهذا النظام يستخدم جميع الوسائل والأساليب الفنية (حساب التفاضل والتكامل، ونظم التحليل والتنبؤ، والتنظيم، وطرق العمل)، ويهدف إلى إنجاز السياسات العامة بكفاءة في المستويات الحكومية المختلفة. ويمكن القول إن الترشيح التخطيطي هو الحل المناسب لمشكلة ترشيح الإنفاق العام، وتوفير أسباب الكفاءة في الجهاز الحكومي، وذلك بفضل ما يتضمنه النظام من ربط النفقات في مختلف البرامج والمشروعات الحكومية، وذلك بما يعود منها على المجتمع، وبما تحققه من نتائج اجتماعية، وهذا يتطلب تطوراً مماثلاً في أساليب إعداد الموازنة تبعاً لذلك (بن موسى، 2016).

الخاتمة

تعد ظاهرة تزايد النفقات العامة من أبرز المشاكل التي تعرض لها علماء المالية العامة والدارسين في هذا المجال، ليس من ناحية أسبابها فحسب، ولكن أيضاً من ناحية ما يترتب عنها من آثار على الإيرادات العامة، خاصة وأن

البلديات لا تستطيع أن ترفع من إيراداتها بدون سبب وجيه، ولا تستطيع أن تتجاوز حدودا معينة بالنسبة لها، وكذلك لا يمكن أن تلجأ إلى القروض دون أن تأخذ في إعتبارها طاقة الإقتصاد الوطني وقدرته على الوفاء.

التوصيات

- ضرورة إيجاد وسائل أفضل لتوزيع الدخل القومي وترشيد النفقات، والتركيز على المشروعات الأكثر فاعلية.
- تشجيع رؤساء البلديات على التواصل وتبادل الخبرات، والاستفادة من الخطط المتميزة في جعلها نموذج يحتذى به.

المراجع

- بن موسى، أم كلثوم (2016). ترشيد النفقات العمومية: دراسة تطور النفقات العمومية في الجزائر من سنة 1980-2013. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، (4)، 175-198.
- شنطاوي، علي (2002). *قانون الإدارة المحلية*. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عبد الحميد، عبد المطلب (2001). *التمويل المحلي والتنمية المحلية*. ط1، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- الكفراوي، عوف (2002). *الرقابة المالية بين النظرية والتطبيق*. ط1، الاسكندرية: الانتصار.
- مصطفى، عبدالقادر (2021). ترشيد نفقات البلدية باستعمال البرمجة الخطية، دراسة حالة بلدية بوراشد عين الدفلى للسنة 2018. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، 11 (3)، 223-241.
- المطيري، حربي (2019). *التخطيط الاستراتيجي لمواجهة الأزمات التعليمية بالمدارس الثانوية بالكويت في ضوء تحديات مجتمع المعرفة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة سوهاج، مصر.
- المناصير، سميحة (2022). ترشيد نفقات ميزانية البلدية. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (42)، 901-910.
- النظام المالي للبلديات لسنة (2016). *النظام المالي للبلديات*، ويعمل به اعتبارا من 19/ 10/ 2016.
- نعيمي، أحمد (1986). *تطور النفقات العامة - مع دراسة نمو الميزانية الجزائرية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الجزائر، الجزائر.

Medea, j. (2010). The art of rationalizing expenditures for financing municipal development plans. **A research paper presented to a conference on the challenges of local groups and the development of their financing methods**, Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences, Algeria.

Qadri, Al. (2016). **The role of financing policies in the development of municipalities – a case study of the municipality of Ouargla**. (Unpublished master's thesis), Kasadi Merbah University

السلامة والصحة المهنية ولذوي الهمم (ذوي الاحتياجات الخاصة)

صباح عبد الله العودة الله

رئيس قسم السلامة العامة

بلدية رحاب الجديدة

الملخص :

يهدف البحث الى لقاء الضوء على السلامة والصحة المهنية للعمال في المؤسسات العامة والخاصة وتبسيط الضوء على سلامة ذوي الاحتياجات الخاصة ويتضمن التعريف بالسلامة والصحة المهنية ونبذة تاريخية عنة في العالم وعلى المستوى الوطني ايضا ويتضمن السلامة العامة لذوي الاحتياجات الخاصة وتصنيفهم وواجبات المؤسسات الحكومية اتجاههم وسبل الوقاية لهم من المخاطر والحوادث , ويتضمن معدات الوقاية الشخصية والمخاطر التي يتعرض لها العمال في بيئة العمل والحماية منها اخطار والحماية من مخاطر الكهرباء , السقوط , والسلام , والاوناش , والرافعات البرجية , والحريق , واعمال اللحام , ويتضمن البحث ايضا لوحات الاعلانات عن السلامة العامة وخطة الطوارئ وكذلك توصيات مهمه للسلامة والصحة المهنية والمراجع.

ABSTRACT :

The research aims to shed light on the safety and occupational health of workers in public and private institutions and to highlight the safety of people with special needs. It includes the definition of occupational safety and health and a brief history of it in the world and at the national level as well. Risks and accidents, including personal protective equipment and risks to which workers are exposed in the work environment and protection from them, dangers and protection from electricity risks, falls, ladders, cranes, tower cranes, fire, and welding work. The research also includes bulletin boards on

public safety and the emergency plan, as well as important recommendations
Occupational Safety and Health References.

المقدمة :

الصحة المهنية: بوجه عام هي العلم الذي يسعى لحماية الإنسان وتجنبيه المخاطر في أي مجال، ومنع الخسائر في الأرواح والممتلكات ما أمكن ذلك والسلامة المهنية هي العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان من المخاطر التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة. وهي علم مهم جداً يهدف إلى حماية العاملين بالمصانع ومنشآت العمل سواء كانت حكومية أو خاصة من الحوادث المحتملة التي قد تتسبب بإصابات للعامل أو وفاة لا قدر الله وأيضاً أضرار أو تلفيات لممتلكات المنشأة. وهذا العلم يتربس بعدة معايير واشتراطات يجب إتباعها للحفاظ على سلامتنا وسلامة من حولنا.. وكما يقال السلامة للجميع فيقصد هنا أنها مسؤولية الجميع وتكاتفهم ليعيشوا في بيئة عمل آمنة ومطمئنة.

وتدخل السلامة والصحة المهنية في كل مجالات الحياة، فعند تعاملك مثلاً: مع الكهرباء والأجهزة المنزلية فلا غنى عن إتباع اشتراطات السلامة العامة وكذلك يجب قراءة الكتيب الخاص في الأجهزة المراد استخدامها عند التعامل مع الكهرباء .

ومع انفتاح العام وتوسع في مجال الصناعات توسع المخاطر التي تصيب العاملين فقد كانت الحكومة الأردنية في مقدمة الدول التي حذت حذو الدول المتقدمة في الاهتمام بالسلامة العامة للعاملين وقامت بإحداث قسم السلامة العامة في مؤسساتها العامة ووضعت شرطاً على المؤسسات الخاصة التي يزيد موظفوها عن عشرين موظفاً تعيين مشرف عام للصحة والسلامة المهنية ومع سعي الحكومة في دمج ذوي الهمم (ذوي الاحتياجات الخاصة) بالمجتمع المحلي ودخولهم سوق العمل في كافة المؤسسات الحكومية والخاصة فلا بد من توفير بيئة عمل مناسبة وآمنة لهم ومن هنا تبدأ مهام قسم السلامة والصحة المهنية في كافة مؤسسات الدولة.

نبذة تاريخية عن السلامة العامة في العالم :

أسست منظمة العمل الدولية (Organisation Labour International ILO) في عام (١٩١٩) وذلك من أجل تشجيع العدالة الاجتماعية ومقرها مدينة جنيف في سويسرا؛ وتعتمد على مبدأ الإسهام في إقامة سلام عالمي ودائم. ويعد هيكلها الثلاثي فريداً بين وكالات منظومة الأمم المتحدة؛ ويضم مجلس إدارة مكتب العمل الدولي ممثلين عن الحكومات وعن منظمات أصحاب العمل وأيضاً ممثلين عن منظمات العمال. ولهذه الهيئات مشاركات فعالة في الاجتماعات الإقليمية وغيرها من الاجتماعات التي ترعاها منظمة العمل الدولية، بالإضافة إلى مشاركتها في مؤتمر العمل لتناقش المسائل الاجتماعية ومسائل السلامة الدولي، وهو منتدى عالمي تلتقي فيه هذه الهيئات سنوياً المهنية وعلى مر السنوات، أصدرت منظمة العمل الدولية بغرض الاعتماد من جانب الدول الأعضاء، مجموعة من الاتفاقيات والتوصيات الدولية بشأن الحرية النقابية والسياسات الاجتماعية، ودراسة ظروف العمل والضمان الاجتماعي والعلاقات الصناعية وإدارة العمل، وما إلى ذلك من المسائل التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بضمان سير العمل وقد أسهمت

منظمة العمل الدولية في خلق الكثير من العلامات المميزة للمجتمع الصناعي مثل تحديد ساعات العمل في ثماني ساعات، وسياسات أخرى سواء كانوا أفراد والهيئات في المجتمعات الصناعية والتي بدورها أسهمت في تحقيق الاستقرار الإداري وقامت بدراسة السلامة في مكان العمل والعلاقات السليمة بين العاملين في المجتمعات الصناعية وقامت منظمة العمل الدولية منذ تأسيسها بوضع واعتماد عدد كبير من اتفاقيات العمل الدولية والتوصيات المرفقة بها والمعنية مباشرة بقضايا السلامة والصحة المهنية، فضّل عن العديد من المدونات والمطبوعات التقنية بشأن معظم جوانب الموضوع. وتمثل هذه المطبوعات مجموعة كبيرة من التعاريف وآراء التي اتفقت عليها الهيئات المكونة لمنظمة العمل الدولية من الدول الأعضاء . وفي عام 1969 تلقت المنظمة جائزة نوبل للسلام لتحسين السلام بين الطبقات المجتمعية، والسعي للعدالة بين العاملين على المستوى العالمي، وتوفير المساعدة التقنية للدول النامية وخلق نظام للتعاون بين الدول المتقدمة والنامية.

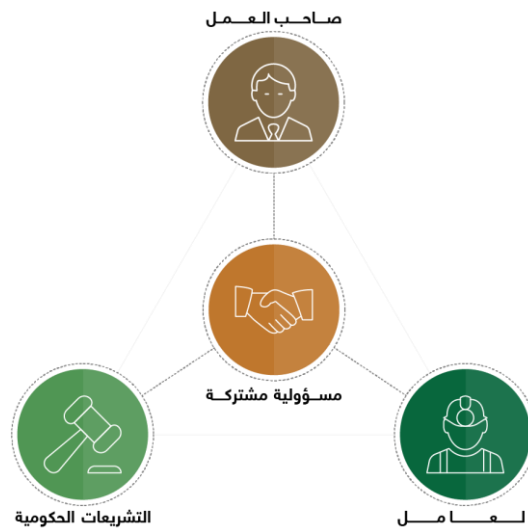
وفي مجال حقوق العمال والعلاقات الصناعية الدفاع عنها، قامت منظمة العمل الدولية بتسجيل شكاوى ضد الكيانات التي تخالف القواعد الدولية؛ تقدم منظمة العمل الدولية إرشادات ومساعدة تقنية للدول الأعضاء البالغ عددها 175 دولة، من خلال شبكة من المكاتب والفرق المتعددة التخصصات في ما يزيد على ٤٠ بلداً. وتتخذ هذه المساعدة شكل المشورة في مجال حقوق العمال والعلاقات الصناعية والنهوض بالعمالة والتدريب في مجالات التنمية، خاصة في مجال مساندة المنشآت الصغيرة وإدارة المشاريع، والإرشاد بشأن الضمان الاجتماعي والسلامة في مكان العمل وتحقيق ظروف العمل امن للجمع ونشر إحصاءات العمل وتثقيف العمال ومن مهمتها التدريب الفني والتفتيش على السلامة والصحة المهنية والتصرفات الغير سليمة والتي لا يزال العالم في القرن الحادي والعشرين، يدفع ضريبة بشرية واقتصادية باهظة الثمن بفعل ظروف العمل الغير آمنة كانت نتاج قصور في أنظمة التوعية والمتابعة. وتحسين الإنتاجية في الوقت ذاته. وتدعو المبادئ التوجيهية لمنظمة العمل الدولية إلى سياسات متماسكة لحماية العمال من المخاطر وهي تمثل منهجاً واضحاً وتوفر أدوات عملية لمساعدة المنظمات والمؤسسات الوطنية المختصة وأصحاب العمل والعمال وسائر الشركاء، وفي مجال تحديد الأمراض والحوادث والوفيات المرتبطة بالعمل وتنظيم إدارة السلامة والصحة المهنية وتنفيذها وتحسينها بهدف الحد من الإصابات والمشاكل الصحية في نطاق منظمة العمل الدولية وتعترف كل الأطراف الخاصة بمنظومة العمل من حكومات وأصحاب العمل والعمال بالأثر الإيجابي لها ويوفر هذا النهج الثلاثي القوة والمرونة بوضع مبادئ توجيهية طوعية بشأن نظم إدارة السلامة والصحة المهنية. ومن ثم فإن المقصد من التوصيات العملية والتقنية التي تقدمها هذه المبادئ التوجيهية، أن يستخدمها جميع المسؤولين عن إدارة السلامة والصحة المهنية. هذه التوصيات ملزمة قانوناً وأيضاً ان تتماشى مع القوانين و اللوائح الوطنية أو المعايير المعمول بها في الدول المطبقة لهذه المنظمة أو الهيئات التابعة لها، كما أن تطبيقها يتطلب شهادات باستخدامها. من جهة أخرى تقر منظمة العمل الدولية بأن صاحب العمل مسؤول عن تنظيم السلامة والصحة المهنية ويقع عليه واجب القيام بذلك ويعتبر تنفيذ نظام إدارة السلامة والصحة المهنية نهجاً مفيداً للوفاء بهذا الواجب.

فعلى المستوى الوطني، تنص هذه المبادئ التوجيهية على إقامة إطار وطني لتنظم إدارة السلامة والصحة المهنية، تدعمه على وجه التقصيل القوانين واللوائح الوطنية. وتقدم كذلك معلومات دقيقة عن كيفية وضع الترتيبات

اللازمة لتعزيز الالتزام باللوائح والمعايير، التي تنص بدورها على الالتزام أداء السلامة والصحة المهنية على نحو ممنهج ومنظم والتحسين المستمر على المستوى التنظيمي، تشجع المبادئ التوجيهية اندماج عناصر نظم إدارة السلامة والصحة المهنية كاحتياج هام في الترتيبات السياسية والإدارية والاجتماعية وتقوم منظمة العمل الدولية بدور فعال في تحفيز المنظمات المحلية وأصحاب العمل وأصحاب المنشآت والموظفين والاداريين والعمال وممثليهم، على تطبيق أساليب والمبادئ السليمة لتحسين أداء السلامة والصحة المهنية .

نبذة عن مديرية السلامة والصحة المهنية في وزارة العمل الاردنية :

حذا الأردن حذو الدول المتقدمة وقام يتأسس مديرية للسلامة العامة والصحة المهنية في وزارة العمل وتهدف المديرية إلى المساهمة بالارتقاء بمستوى السلامة والصحة المهنية في الأردن لضمان توفير بيئة عمل صحية و آمنة ولاتئة خالية من الإصابات وحوادث العمل وذات إنتاجية عالية للعاملين في جميع القطاعات والمهن من خلال رفع الوعي والالتزام بالمعايير والممارسات الفضلى الخاصة بالسلامة والصحة المهنية بما يضمن حقوق العمال من خلال إيجاد منظومة متكاملة من المعايير و السياسات و الأدوات الرقابية وفق نهج تشاركي مع المؤسسات الرسمية المعنية و القطاع الخاص و الشركاء الاجتماعيين وصولاً إلى بناء ثقافة السلامة العامة على المستوى الوطني



السلامة العامة لذوي الاحتياجات الخاصة :

نظرا لدمج ذوي الهمم في العمل فلا بد من توفير بيئة عمل مناسبة لهم وتوفير وسائل السلامة لهم فهم بحاجة ماسه للتدريب والتأهيل لدخول العمل وهم بالأمام بالمخاطر في بيئة عملهم وضرورة التزامهم بوسائل الحماية الشخصية لتفادي وقوع إصابات بينهم. فعند التحاقهم بالعمل يجب عقد دورات مكثفه وتدريبهم بصورة آمنة على أرواحهم ويجب التعامل معهم حسب إعاقاتهم وقدراتهم لذلك يجري تصنيفهم للتسهيل التعامل معهم.

تصنيف لذوي الاحتياجات الخاصة كما يلي:

- 1- الإعاقة البصرية: وهي أن تفقد العين وظيفتها في الإبصار, نتيجة إما لخلل مكتسب كأن يتعرض الفرد لحادث سقوط من مكان مرتفع, أو ولادي وذلك بأن يولد الفرد وهو فاقد أصلاً لحاسة البصر.
- 2- الإعاقة السمعية: وتعرف بأنها انحراف في السمع ينتج عنه عدم القدرة على التواصل السمعي اللفظي, ويتمثل ذلك الانحراف في نوعين من الفقد السمعي, هما فقد جزئي لحاسة السمع, وفقد كلي لحاسة السمع.
- 4- الإعاقات الجسمية والصحية: وهي تلك الفئة التي تعاني من عدم القدرة على القيام بالوظائف الجسمية والصحية, مسببة عائقاً لهم في حياتهم اليومية, كأن تحرمهم من حضورهم للمدرسة, والتي تستدعي ضرورة توفير الخدمات التربوية الخاصة في العمل.

واجبات ومسئوليات المؤسسات الحكومية وهيئات النفع العام تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة :

تلتزم المؤسسات الحكومية بالاهتمام وتوفير كافة المتطلبات والمساعدات التي تمكنهم في العيش الكريم وعدم التعرض لأي مخاطر , كما ان ذوي الاحتياجات الخاصة هم افراد في المجتمع له كافة الحقوق وايضا هم من نسيج المجتمع سواء كابناء أو بنات أو اخوه أو امهات وابعاء ويتوجب على المؤسسات بان تضع عدد من الشروط والقوانين والقرارات التي تحمي وتساهم في توفير الأمن والسلامة لذوي الاحتياجات الخاصة.

1. وضع الشروط الخاصة في كل مبنى بالتعاون مع الجهات الخاصه بإصدار تراخيص البناء التي راعي ذوي الاحتياجات الخاصة وتنوع الاعاقات.
2. وضع شروط وقرارات تجبر كل المؤسسات والهيئات الخدمية بوضع مواقف خاصه لسيارات ذوي الاحتياجات الخاصة.
3. توفير شروط السلامة والأمن في كل مباني الإيواء لذوي الاحتياجات الخاصة وبما يناسب الاعاقه.
4. توفير شروط السلامة والأمن في أماكن علاج ذوي الاحتياجات الخاصة.
5. وجوب وجود دورات في الأمن والسلامة المهنية للعاملين في خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة وطرق الإنقاذ.
6. التدريب الميداني بالتعاون مع دائرة الإطفاء والدفاع المدني.

7. إنشاء أقسام متخصصة في خدمة ذوى الاحتياجات الخاصة في توفير النصائح والإرشادات والكتيبات لعوائل لذوى الاحتياجات الخاصة وأصحاب الاحتياجات الخاصة.
8. عمل دورات وبرامج تدريب لذوى الاحتياجات الخاصة في التدريب على شروط الأمن و السلامة المهنية بالتعاون مع جمعيات النفع العام.
9. إلزام كافة المؤسسات والهيئات بتوفير من وسائل النجاة لذوى الاحتياجات الخاصة العاملين لديهم.
10. إلزام كل المؤسسات والهيئات العاملة في مجال ذوى الاحتياجات الخاصة بتوفير قسم مختص بالأمن والسلامة يكون مسئولاً عن توفير إجراءات ومتطلبات السلامة.

سبل الوقايه من الحوادث والمخاطر لذوى الاحتياجات الخاصة :

1. تركيب أجهزة إنذار سمعيه وضوئية للحرائق والدخان.
2. توفير مجسات (عصا).
3. إعلام ذوي الاحتياجات الخاصة (اعاقه نظر) بمخطط المكان المتواجد به.
4. إبعاد الأدوات الحاده والخطرة عن ذوى الاحتياجات الخاصة.
5. عمل ممرات خاصه لذوى الاعاقات الجسديه سواء ارضيه أو مساعدات على الحائط.
6. تركيب أجهزة إنذار بمستوى يمكن الوصول اليه من قبل ذوى الاحتياجات الخاصه ليتمكنوا من تشغيل الانذار.
7. وضع أجهزة تامين انقطاع الكهرباء للاحه زه المستخدمه من ذوى الاحتياجات الخاصه في حالة الضرورة.
8. عدم ترك أو تواجد شديدي الاعاقه لوحدهم نهائيا أو الأطفال أو الإعاقة الذهنية.
9. وضع أجهزة فتح للأبواب أو المصاعد تناسب الاعاقه وذوى الاحتياجات الخاصه في المكان أو تناسب أعمارهم.
10. تدريب ذوى الاحتياجات الخاصه على التعامل مع الأدوات الكهربائيه واستعمال المواقد أو المياه في حالات الاستحمام أو دورات المياه.
11. الاهتمام المستمر في تنظيف الأرضيات من أسباب الانزلاق أو التعثر.
12. وضع الترتيبات الخاصه في السيارات الخاصه للمعاقين لحمايتهم من حوادث المرور.
13. التدريب على فهم إشارات الانذار والتنبيه وصور الارشادات والاتجاهات الآمنة والمخارج.
14. تركيب وتوزيع إرشادات وتحذيرات في السلامة وإرشادات متواصلة ذات حلقات متواص حتى باب مخارج الطوارئ.
15. توفير الأدوات والمعدات الخاصه لنقل شديدي الإعاقة في حالات الإخلاء.
16. توفير أدوات ومعدات الإطفاء لاستعمالها في حالات الضرورة من المتواجدين الأصحاء.
17. التدريب المستمر وبما يناسب ويمكن فهمه من قبل ذوى الاحتياجات الخاصه سواء تدريب مباشر للإعاقات الجسديه والتدريب بالاشاره لاعاقه البكم والصم أو التدريب بالصوت للاحاقه النظرية أو التدريب المستمر للإعاقة الذهنية.

18. توفير حواجز أمان سواء للنوافذ أو الأبواب أو الأسرة أو الممرات.
19. تواجد مراقبين بما لا يقل عن مراقبين لكل من ذوي احتياجاته الخاصه وبما يناسب اعاقتهم وعددهم.
20. تدريب المراقبين على كيفية التصرف الصحيح والسليم في انقاذ حياة ذوي الاحتياجات الخاصة.
21. ان تكون المباني مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة وتتاسب الإعاقة الخاصة بهم.
22. عدم السماح لبعض ذوي الاحتياجات الخاصة بالتواجد في المطابخ أو دورات المياه لوحدهم.
23. وضع ارقام الطوارئ والتدريب علي الاتصال ووضع الهواتف المناسبة لها للاستعمال وبطرق سريعة.
24. يجب تزويد المبنى بإشارات ضوئية وسمعية ومرئية في كل الممرات والسرادات ومخارج الطوارئ والأبواب.
25. توفير مصعد خاص للحرائق في مباني ذوي الاحتياجات الخاصة وتكون قادره على العمل اثناء الحرائق وخاصة المباني ذات ادوار تتعدى 3 ادوار
26. مخارج الطوارئ يجب ان تؤدي وتصل إلى مساحة مكشوفة اوحديقه وليست خارج المبنى أو إلى الشارع العام.
27. ان يتم تدريب كل العاملين في مباني ذوي الاحتياجات الخاصة على الإسعافات الأولية والإنقاذ والإطفاء.
28. يجب ان يعين مسئول عن السلامة والأمن في مباني الاحتياجات الخاصة يكون مسئولاً عن التدريب وحالات الطوارئ والإخلاء والتفتيش ويعاونه عدد من المساعدين المدربين.
29. ان تعمل الأبواب تلقائياً في حالات الحريق (نظام الاحتياطات الوقائية الهندسية).
30. الإقلال قدر الإمكان من الأبواب
31. يجب تزويد المبنى بالاضافه للسلام مزالق خاصه للمعاقين المقعدين.

أنشطة التفتيش على أماكن العمل داخل المنشأة :

يقصد بالتفتيش على مكان العمل هو عمل جولة تفقدية استقصائية مخطط لها مسبقاً لمكان العمل أو بعض أجزاء منه. وهي عملية الاختبار كل عوامل الإصابة أو المرض أو حوادث العمل، وتحديد أي الطرق مطلوبة للتحكم في هذه المخاطر. وإجراء التفتيش الذي يضمن أن يصبح مكان العمل خالي تماماً من المخاطر التي قد تسبب الإصابة أو الضرر ولكن يجب استخدامه بجانب أنظمة السلامة والصحة المهنية للحصول على أداء جيد للسلامة و الصحة المهنية والغرض من التفتيش معرفة و تحديد المؤثرات الخاصة ببيئة العمل والتي قد تساهم في حدوث الإصابة أو الضرر وبالتالي تحديد الظروف أو التصرفات الغير مقبولة ومراجعة المواصفات القياسية لمكان العمل ومطابقتها بالمتطلبات القانونية ومتطلبات منظمة العمل الدولية والمحلية.

معدات الوقاية الشخصية PPE Equipment Protective Personal :

١. وقاية الرأس Protection Head :تستخدم الخوذة الصلبة المعالجة بالبالستيك لحماية الرأس ومقاومة الصدمات الثقيلة دون أن تنكسر؛ كذلك تقاوم الاحتراق بواسطة الاجسام الساقطة وفائدة هذه البطانة أنها تمتص صدمة الاجسام الساقطة على الخوذة من الخارج حيث توجد مسافة أمان بين هذه البطانة وجسم الخوذة وقبل استخدام الخوذة يجب التأكد من سلامتها وعدم وجود تشققات أو صدمات بها وأن الارتبطة والبطانة غير ممزقة.

٢. وقاية العين والوجه: Protection Eye & Face: لوقاية العين والوجه من المخاطر الكيميائية والميكانيكية يجب ارتداء النظارات الواقية Goggles Safety أو النظارات الزجاجية الواقية Glasses Safety أو حامي الوجه Shield Face في الاعمال التي تتطلب استخدام أجهزة وقاية العين والوجه :ومن أمثلة ذلك أعمال التقطيع Grinding/ Chipping وعمال التي ينشأ عنها غبار Generation Dust وأعمال اللحام.

3 وقاية الإذن: Protection Ear: يجب علي جميع العاملين الذين يعملون في أماكن عالية الضوضاء وتزيد شدتها على 85 ديسيبل ارتداء معدات وقاية الإذن لفقد حساسية السمع لديهم تدريجيا مع طول فترة التعرض لهذه الضوضاء حتى إنه يمكن أن يصلوا إلى درجة يفقدون فيها سمعهم نهائي يقوم مسئول قسم السلامة والصحة المهنية بقياس درجة الضوضاء في مكان العمل وعلي ضوء نتائج القياس يتم اختيار المعدة المناسبة أذن .

٤. وقاية القدم: Protection Foot: تكون في الأماكن الصناعية الخطرة، لذلك يجب استمرار العمال في ارتداء أحذية السلامة لحمايتهم وهي من أكثر الإصابات التي يتعرض لها العاملون يجب ان تكون أحذية السلامة جلدية تكون مقدمتها مغطاة بالصلب لحماية الأصابع من خطر الأشياء الساقطة.

٥. وقاية الجهاز التنفسي: Protection Respiratory: تكون نسبة الأوكسجين فيها غير كافية لعملية التنفس تستعمل أجهزة التنفس المختلفة لتمكين الشخص الذي يرتضيها من العمل في أماكن تكون نسبة الأكسجين خطرا على الحياة، أو أماكن بها غازات سامة أو أتربة تضر بالصحة، ويتم اختيار أجهزة التنفس المناسبة حسب موقع العمل والاحطار فيه.

المخاطر التي قد تصيب العمال داخل بيئة العمل والحماية منها :

الحماية من المخاطر الكهربائية : HAZARD ELECTRICAL

الكهرباء مصدر أساسي من مصادر الطاقة وعصب الحياة العصرية وهي الطاقة المحركة في الصناعات المختلفة ولكن استخدام الكهرباء لا يخلو من المخاطر علي حياة لإنسان وعلي الممتلكات ولذلك يجب أن تكون جميع المعدات وأجهزة والمعدات الكهربائية تكون مطابقة للموصفات و معتمدة من قبل جهة معتمدة ويجري لها تفتيش دوري من قبل قسم السلامة والصحة المهنية والتأكد من التزام العمال بها.

الحماية من خطر السقوط PROTECTION FALL :

تعتبر مخاطر السقوط من أكثر المخاطر التي تسبب إصابات بالغة للعاملين في صناعة الإنشاءات في العالم ولذلك يجب توفير معدات توفر الحماية من مخاطر السقوط ومخاطر المواد المتساقطة، وتتص المواصفات على إعتبار العمل على ارتفاع 6 أقدام 8.1 م أو أكثر هو الارتفاع الواجب توفير وسائل الحماية من خطر السقوط للعاملين عنده .من مسؤوليات صاحب العمل القيام بإجراء الفحوصات اللازمة لموقع العمل؛ للتأكد من أن أسطح العمل والمنصات التي سوف يعمل العاملون عليها ذات متانة كافية لحمل العاملين والمعدات وقيامهم بالعمل عليها بأمان.

السلامم والدرج : LADDERS AND STAIRWAYS :

العمل على السلم والدرج يشكل خطورة كبيرة وتعتبر السلم والدرج من المصادر الرئيسية لوقوع الحوادث الخطيرة والجسيمة في أعمال الإنشاءات .و منظمة أوشا رقم OSHA CFR29 1050.1926 على جميع السلم والدرج التي تستعمل في مواقع الإنشاءات المختلفة .وتنطبق مواصفات ال ١ . المتطلبات العامة Requirements General. في حالة وجود فرق بين مستويين في موقع الإنشاءات يبلغ 19 بوصة 48 سم أو أكثر فيجب توفير سلم أو درج بين هذين المستويين .. في حالة وجود نقطة واحدة access للتحرك بين المستويات المختلفة في الصعود والنزول فيجب التأكد من خلو هذه النقطة من أي عوائق تعيق حركة العاملين صعودا ونزولاً، وفي حالة وجود عوائق أمام هذه النقطة فيجب على صاحب العمل توفير نقطة أخرى بديلة والتأكد من أن العاملين يستعملون هذه النقطة الجديدة يجب أن يتأكد صاحب العمل من توافر وسائل منع السقوط Systems Protection Fall على هذه السلم والدرج.

التعليمات الخاصة بالسلم :. يجب المحافظة على نظافة جميع السلم وخلو درجاتها من الزيوت والشحوم أو أي مواد أخرى مسببة للانزلاق والسقوط .. عدم تحميل السلم بأكثر من الحمولة القصوى المقررة لها، والتي يحددها هذه السلم

الحريق SAFETY FIRE :

الحريق هو عبارة عن تفاعل كيميائي يشمل الأكسدة السريعة للمواد القابلة للاشتعال كنا نعرف ما يسمى بمثلث الاشتعال الذي يتكون من: المادة، الاشتعال، والأكسجين ولكن حديثا تغير هذا المفهوم لتصبح عناصر الاشتعال أربعة عناصر بدل من ثلاثة، وتم إضافة العنصر الرابع: التفاعل الكيميائي المتسلسل للحريق Chain Chemical أمر الذي أدى لتكوين هرم الاشتعال Tetrahedron Fire بدال من مثلث Reaction؛ الاشتعال .أربعة؛

أنواع الحرائق: Classes Fire هي :يتم تقسيم الحرائق إلى أنواع حسب نوع الوقود المشتعل، وتوجد خمسة أنواع للحرائق حسب النظام الحرائق النوع

A-هي الحرائق التي تحدث في المواد الصلبة كالأخشاب والأوراق والملابس والمطاط وبعض أنواع البلاستيك؛ ومن أفضل مواد الإطفاء التي تستخدم لإطفاء هذا النوع من الحرائق هي الماء، كذلك بعض طفايات البودرة الجافة نوع ABC 106

B -حرائق النوع هي الحرائق التي تحدث في المواد السائلة والغازية الملتهبة مثل بنزين السيارات، الكيروسين، المذيبات، الكحوليات. ومن أفضل مواد لإطفاء المستخدمة لإطفاء هذا النوع من الحرائق هي:

الرغاوي، ثاني أكسيد الكربون، الهالون، البودرة. والا يفضل استخدام الماء لمكافحة هذا النوع من الحرائق حيث يتسبب في زيادة انتشار الحريق .

C - حرائق النوع الاجهزة والتجهيزات الكهربائية، ويستخدم ثاني أكسيد الكربون والهالون والبودرة نوع ABC هي الحرائق التي تنشأ في المعدات .والا يستخدم الماء أو أي مواد إطفاء أخرى تحتوي على الماء مثل الرغاوي على الإطلاق لإطفاء هذا النوع من الحرائق، حيث أن الماء موصل جيد للكهرباء لذلك من الممكن أن يتسبب في صعق الشخص المستعمل للطفاية.

D - حرائق النوع هي الحرائق التي تنشأ في المعادن مثل الصوديوم والبوتاسيوم والماغنسيوم ويستعمل نوع خاص من البودرة الجافة لإطفاء هذا النوع من الحرائق .

K - حرائق النوع أنواع الحرائق ويختص بالحرائق التي تحدث بالزيوت النباتية بالمطابخ. هو نوع حديث من الحرائق تم إضافته حديثاً. المواد المستخدمة في إطفاء الحرائق AGENTS EXTINGUISHING FIRE الأوناش ومعدات الرفع: SAFETY CRANE .

يجب أن تكون كل أدوات وماكينات الرفع ذات بناء ميكانيكي جيد وخالية من العيوب وأن تتم صيانتها بشكل دوري.

الرافعات البرجية Cranes Tower .

يمنع استخدام أي رافعة برجية إلا بعد الحصول على شهادة فحص من منشأة متخصصة، على أن يتم تجديد هذه الشهادة في حالة حدوث أي تغيير أو تعديل على الرافعة، ويجب التأكد من عدم تداخل ذراع الرافعة البرجية مع أي أذرع لرافعات أخرى مجاورة التأكد من أن موقع الرافعة البرجية لا يتعارض مع المنشآت والمباني المجاورة وخطوط الطاقة الكهربائية العلوية يجب تزويد كل رافعة برجية بأنوار تحذيرية للطائرات التي تطير على ارتفاعات منخفضة.

أعمال اللحام والقطع WELDING ، BRAZING AND CUTTING :

يستخدم اللحام في وصل المعادن ببعضها، حيث يتم تسخينها وتسييلها وربطها ببعضها، وبعد ذلك تصبح القطعتان الموصولتين في قوة المعدن الأصلي أو أقوى منه والمخاطر المصاحبة لعمليات اللحام تشمل: الدخان، الابخرة السامة، المواد الصلبة المتطايرة، الحرارة العالية، الإشعاع الضوئي والمتطلبات العامة لعمليات القطع واللحام منع ومكافحة الحرائق في حالة عدم إمكانية إبعاد الشيء المراد لحامه من مكان العمل، يتم إبعاد جميع المواد القابلة للاشتعال لمسافة ال تقل عن 35 م من مكان اللحام وضرورة التأكد من خلو مكان اللحام من المواد الملهبة أو المواد السائلة القابلة للاشتعال وعدم السماح بإجراء أي أعمال لحام أو قطع في البراميل المستعملة الا بعد إجراء عمليات التنظيف المناسبة والتأكد من خلوها من المواد القابلة للاشتعال واستعمال الوقاية الشخصية للعاملين Personnel of Protection واستعمال حذاء السلامة مناسب وأيضا يمكن استعمال مريلة من الجلد .. الحماية الصحية والتهوية المناسبة •

لوحات الاعلانات : Boards

اما توضع كلوحة إعلانات مزدوجة السلامة مع اللوحات الارشادية لموضوعات أخرى ويمكن أن توضع لوحات الاعلانات بصورة خاصة لعروض السلامة ولكن غالبا أماكن عرضا للعاملين مثل ساعات ضبط الوقت وصالات الطعام وغيرها من تتعلق بالسلامة - لذلك فإنه يتم وضعها في أكثر الاخرى لتجمعات العاملين؛ أو في الخارج حيث يكون هناك مكان كبير ومتسع يجذب الانتباه.

خطة الطوارئ:

إن التخطيط للطوارئ هو إطار تنظيمي يتم تصميمه واختباره للتعامل مع وإدارة الحوادث غير العادية أو الشديدة أو في الظروف الاستثنائية وإعداد الخطة يحتاج إلى نوع من التقنية بحيث تتعرف على نشاط الانسان وقدرته على اتخاذ القرار تحت الظروف غير المؤكدة، بحيث يسهم ذلك في إعلان حالة الطوارئ واتخاذ القرار الصحيح . التخطيط يمتد أيضا إلى ما هو أبعد من الاستجابة الفورية لحالة الطوارئ والمقدرة على الحد من الاضرار واستعادة الاوضاع السليمة السابقة ولتحديد أسباب حدوث الطوارئ وكيفية حدوثها وتقديم الاقتراحات البديلة لعدم تكرارها في المستقبل .

التوصيات :

1. يجب تطبيق برامج الأمن والسلامة العامة في المراكز والمؤسسات العاملة في مجال الإعاقة.
2. تدريب الكوادر والموظفين و مقدمي العناية في مؤسسات ومراكز المعاقين العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة لضمان نجاح هذه البرامج والعاملين معهم و على كيفية التصرف الآمن.
3. تدريب الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في حالات الطوارئ والأزمات وفقاً للتجهيزات الحديثة وأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال،
4. وضع القوانين ومتابعتها في شروط توفير كل أسباب السلامة والحماية من المخاطر لتوفير بيئة آمنة لذوي الاحتياجات الخاصة
5. عقد دورات توعوية ومهارية والتي تلائم كل اعاقه ، وبما يساعدهم على استيعاب على إجراءات وشروط السلامة و الوقاية من المخاطر .
6. بناء وتعزيز ثقافة الاعتماد على المحافظة على سلامة العاملين وتعزيز السلوك الفردي الوقائي لديهم.
7. وضع نظام خاص للاتصال بالطوارئ والذي يمكن من خلاله توفير متطلبات واحتياجات سرعة الاستجابة لسلامه ذوي الاحتياجات الخاصة في الأماكن التي يمكن ان يتواجدوا بها مثل أماكن العمل , المنزل , التنقلات . الترفيه.
8. عمل تعاون خاص لمتطلبات الأمن والسلامة ما بين وزارة التضامن الاجتماعي، والإدارة العامة للحماية المدنية والجهات المختصة بذوي الاحتياجات الخاصة على شكل لجان أو ورش عمل لتحديث وإيجاد سبل تطوير السلامة.
9. عقد ندوات و لمحاضرات تعريفية بمهام وواجبات ومتطلبات السلامة لذوي الاحتياجات الخاصة.
10. توزيع النشرات والملصقات التوعوية في أماكن أقامه وعلاج ذوي الاحتياجات الخاصة.

11. عمل التدريبات الميدانية (التدريب الوهمي للمخاطر) وبشكل مستمر في مباني ذوى الاحتياجات الخاصة.
12. توفير معدات السلامة في مباني ذوى الاحتياجات الخاصة وبما يناسب الاعاقات.
13. عمل إحصائيات عن الإصابات التي حدثت لذوى الاحتياجات الخاصة.
14. عمل دراسة تقييم وتحليل مخاطر عن المخاطر التي يمكن حدوثها سواء في مؤسسات الخاصة المهمة بذوي الاحتياجات الخاصة أو بشكل عام.
15. يعاد توجيه الخدمات التأهيلية مع التركيز على الجانب الوقائي في السلامة
16. سن قوانين وتشريعات خاصه و تهتم في السلامة للمعاقين وتجرم الإهمال في هذه المسألة.

المراجع

- المبادئ التوجيهية بشأن نظم ادارة السالمة والصحة المهنيين - منظمة العمل الدولية 2001
- المواصفة القياسية لنظم ادارة السالمة والصحة المهنية OHSAS2007:18001
- . موقع المنظمة الوطنية لمحترفى السلامة [com.naspweb://http](http://com.naspweb.com) المواصفة القياسية 2012:17020
- ISO 2011:19011 المواصفة القياسية ISO
- . موقع إدارة السالمة والصحة المهنية الامريكية www.osha.gov
- kenanaonline.com ، موقع الكتروني: الدكتور عدنان هاشم سلطان- مدير التنسيق الدولي للأكاديمية الامريكية للعلوم والتكنولوجيا - الولايات المتحدة الامريكية.
- . الروسان، فاروق (2020) مقدمة في التربية الخاصة، الطبعة الرابعة، دار الفكر، عمان، الأردن.

علم المساحة

م. أمجد مازن العموش

مهندس مساحة / مدير منطقة

بلدية رحاب الجديدة

الملخص:

علم المساحة ذو أهمية كبيرة خاصة مع تعدد تطبيقاته وتطورها والتي أصبح جزء منها متداول في حياة الانسان اليومية العادية , حيث يعتبر علم المساحة هو الاساس لتخطيط وتنفيذ ومتابعة معظم المشاريع الهندسية ذات الصلة بسطح الارض مثل المباني والطرق والمطارات والسدود وغيرها , وتعتبر المساحة علم يبحث في الطرق المختلفة لتمثيل سطح الأرض , ومن خلالها يمكن قياس المسافات الأفقية والرأسية بين النقط , وقياس الزوايا الأفقية والرأسية بين الخطوط والنقط وكذلك تعيين اتجاهات الخطوط . سلط البحث الضوء على تعريف علم المساحة وأهميته ونشأته وتطوره وكما تم التطرق الى انواع المساحة وأهم الاجهزة المستخدمة في علم المساحة .

Abstract:

Surveying (geodesy) is of great importance, especially with the multiplicity and development of its applications, which have become a part of human ordinary life. Surveying is the basis for planning, implementing and following up most engineering projects related to the earth's surface, such as buildings, roads, airports, and dams. Surveying considers the different ways of representing the earth's surface to measure the horizontal and vertical distances between points, measure the horizontal and vertical angles between lines and points, and specify the directions of lines. This research sheds light on surveying in terms of definition, importance, origin, development, types, and the most important devices used in surveying.

المقدمة :

يعد علم المساحة ذو أهمية كبيرة خاصة مع تعدد تطبيقاته وتطورها والتي أصبح جزء منها متداول في حياة الانسان اليومية العادية , حيث يعتبر علم المساحة هو الاساس لتخطيط وتنفيذ ومتابعة معظم المشاريع الهندسية ذات الصلة بسطح الارض مثل المباني والطرق والمطارات والسدود وقنوات الري .

كما وأنها ذات اهمية لمهن غير هندسية لها اتصال مباشر او غير مباشر بالأعمال المساحية مثل علوم الجغرافيا والجيولوجيا وعلوم البحار والمحيطات وعلوم الغابات والزراعة والعلوم العسكرية.

حيث يقوم علم المساحة على تمثيل سطح الأرض تمثيلاً كاملاً لما يحتويه من معالم طبيعية كالجبال والهضاب والوديان والأنهار والبحار والغابات، ومعالم صناعية أو مدنية كالمنشآت الهندسية المختلفة من مباني وطرق ومطارات ويتم هذا التمثيل بإسقاط الجزء الذي تجري دراسته من سطح الأرض على مستوى أفقي بمقياس رسم معين يوافق الغرض المطلوب ، و يطلق على المسقط الأفقي الذي تحصل عليه "الخريطة المساحية" والتي يمكن أن يبين عليها أيضاً ارتفاع أو انخفاض المعالم الطبيعية أو الصناعية بالنسبة لسياح مقارنة أفقي معين وفي أغلب الأحيان يستعمل السطح الوسطي للبحر كمرجع للمقارنة الارتفاعات.

وكما تبحث هندسة المساحة في كيفية تمثيل سطح الأرض و ما عليه من ظواهر طبيعية ومنشآت مدنية على الخرائط في عملية يطلق عليها عملية "الرفع" فإنها تبحث كذلك في عملية تنفيذ المشروعات الهندسية المختلفة على سطح الأرض وذلك بتوقيع أو تخطيط حدود ومسارات المنشآت في الطبيعة من واقع لوحات التصميم الهندسي في عملية يطلق عليها عملية "التوقيع".

علم المساحة :

- يعتبر المساحة علم يبحث في الطرق المختلفة لتمثيل سطح الأرض ، ومن خلالها يمكن قياس المسافات الأفقية والرأسية بين النقط ، وقياس الزوايا الأفقية والرأسية بين الخطوط والنقط وكذلك تعيين اتجاهات الخطوط ، ويمكن أيضاً إنشاء أو توقيع نقط من واقع قياسات زاوية ومسافة سبق تعيينها ، والغرض الأساسي من علم المساحة هو إنشاء ورسم الخرائط التي بواسطتها يمكن تحديد مواقع الأعمال الهندسية وتخطيطها وإنشائها ومن أهمها الجسور والسدود والطرق والمطارات والإنشاءات الهامة.

- علم المساحة أو مسح الأرض هو تطبيق أساليب جديدة والتقليدية لقياس وتحديد الهياكل التي من صنع الإنسان القائمة، المعالم الطبيعية، الارتفاعات والزوايا وحدود الملكية باستخدام مبادئ الرياضيات، والهندسة، والعلوم الأخرى ذات الصلة.

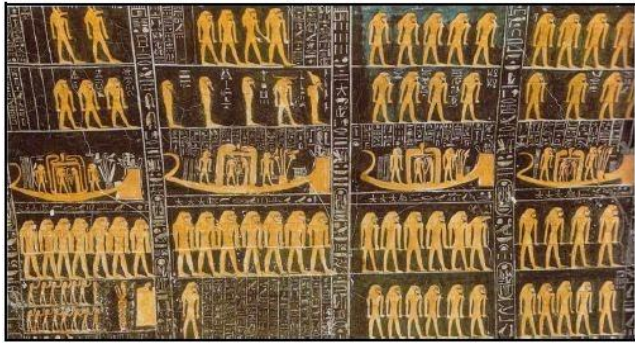
- هو استخدام أدوات مناسبة لقياس المسافات الأفقية والرأسية بين النقط أو الزوايا الأفقية والرأسية بين الخطوط والنقط، وبيان اتجاهات الخطوط وتوقيع نقط من واقع قياسات زاوية عادية أو طولية سبق تعيينها.

- كما أن علم المساحة يمكن تعيينه على نطاق أكبر اتساعاً بأنه فن وعلم يبحث في الطرق المختلفة لتمثيل سطح الأرض وما تحتويه من معالم طبيعية أو صناعية كالمباني والقوى والطرق والسكك الحديدية وحدود الدول والملكيّات الخاصة والعامة والمنشآت الهندسية الأخرى مثل السدود واستصلاح الأراضي والأنفاق ثم تَرسَم بمقياس رسم معين يوافق الغرض المرسومة من أجله الخريطة، ونستعين في الرسم باصطلاحات خاصة متفق عليها، كما يجب تمثيل الأرض موضعاً مقدار الارتفاعات والانخفاضات على سطحها، وجمع المعلومات ونقلها من وإلى الخريطة، وتسمى هذه العملية بعملية الرفع المماسحي الطوبوغرافي ورسم المسقط الأفقي لها، وعكس ذلك فهو توقيع معلومات في أماكن محددة على سطح الأرض والمقصود بتوقيع المعلومات هو نقلها من الخريطة إلى سطح الأرض.

- لأساس لتخطيط وتنفيذ ومتابعة معظم المشاريع الهندسية ذات الصلة بسطح الأرض مثل المباني والطرق والمطارات والسدود وقنوات الري. كما وأنها ذات أهمية لمهن غير هندسية لها اتصال مباشر أو غير مباشر بالأعمال المساحية مثل علوم الجغرافيا والجيولوجيا وعلوم البحار والمحيطات وعلوم الغابات والزراعة والعلوم العسكرية.

نشأة المساحة وتطورها :

وع المصوبين القدماء في علوم المساحة والفلك حيث تمكنوا من التخطيط الدقيق لموقع الهرم الأكبر في عهد الملك خوفو 4700 ق م بحيث تواجه اضلاعه الجهات الأصلية الأربعة : وبنسبة خطأ لا تتعدى 12° كما تمكنوا من تصميم غرفة قدس الاقداس بمعبد ابو سمبل جنوب اسوان بحيث يضيئها نور الشمس مرتين في العام وتتعاد علي وجه الملك في مواعدين ثابتين مرة يوم ميلاده واخرى يوم اعتلاه العرش .



جدلية تصور علوم الفلك عند الفراعنة

وجاءت أول اشارة الي استخدام المساحة الارضية في عام 1500 ق م تقريبا في مصر في عهد الملك سينوسوتريس الذي امر بتقسيم الاراضي الي قطع لتقدير الضرائب عليها .

وكانت تلك القطع يغمرها طمي النيل اثناء الفيضانات فتطمس حدودها فيأمر الملك المسؤولين بالعمل المساحي باعادة تعيين هذه الحدود ورد الاراضي الي اصحابها , وكان يطلق علي مهندسين المساحة في ذلك الوقت (شادي الحبال) نظرا لاستخدامهم الحبال في عمليات القياس.

وقد كان لعلماء الدولة الاغريقية اسهامات كثرة في تطور علم المساحة , حيث لاحظ العالم لسطوستثيس erastosthenes الذي عاش في مدينة الاسكندرية عام 200 ق م انه في موقع مدينة اسوان الحالية .

بالقرب من مدار السوطان , تضىء الشمس المباشرة في الانقلاب الصيفي (21 يونيو) قاع بئر عميقة عمودية . وفي نفس الوقت كانت الشمس في الاسكندرية تميل زلوية مقدارها 12,7 علي اتجاه الرأسى , وقد استخدم هذه المعلومات في حساب محيط الكرة الأرضية . كما قام نفس العالم برسم خريطة للعالم المعروف انذاك باستخدام شبكة خطوط بيانية تشبه الي حد كبير شبكة خطوط الطول ودوائر العرض المستخدمة حاليا .

وكذلك قام العالم البطلمي اقلديوس بطليموس برسم خريطة للعالم باستخدام معالجات رياضية متقدمة . وبدأ علم المساحة فعليا في عام 120 ق م علي يد العالم اليوناني هيرون , heron الذي يعد الائد الاول لعلم المساحة , حيث كان اول من ادخل العلوم في المساحة بشكل كبير ومؤسس .

واسهم علماء المسلمين في تطور علم المساحة حيث اخترعوا اجهزة عديدة لقياس الزوايا برسم خريطة دقيقة للعالم عرفت باسم خريطة المأمون .



وأصبح علم المساحة اكثر تكاملا وتطورت الكثير من الاجهزة المساحية في عصر النهضة في القرن السابع عشر الميلادي وهو العصر الذي ظهر فيه اسحق نيوتن . وفي القرن عشر الميلادي انشأت شبكة المثلثات الرئيسية في لوروبا وامكن خلالها عمل مساحة دقيقة لاجزاء كثيرة من القارة الاوروربية .

وكان ماسي هو اول من قام بعمل الخرائط المساحية التفصيلية في مصر في عهد محمد علي باشا (1805-1840م) عن طريق مسح كل قرية علي حدة واسقاطها علي مستوي افقي باستخدام التوافرسات . اما اول مساحة فنية اجريت في مصر في عهد سعيد باشا , حيث انشئت مصلحة التريع (مصلحة المساحة) علي يد محمود باشا الفلكي , الذي قام بانشاء شبكة المثلثات المصرية .

وفي القرن العشرين حدث تطور كبير في علم المساحة , حيث ظهرت المساحة الجوية , وتطورت اجهزة المساحة بشكل مذهل وتحولت الي اجهزة الكترونية (كما سورد ذكوه في فصول اجهزة قياس المسافات والزوايا) وتطورت وسائل الحساب الالي عن طريق اجهزة الكمبيوتر , كما استفادت المساحة من صور الاقمار الصناعية وتقنيات نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد .



أهمية علم المساحة :

مما لا شك فيه ان للمساحة اهمية كوي لكثير من العلوم كالجغرافيا والجيولوجيا والزراعة والتربة والتعدين كما ان لها دورا تطبيقيا هاما في البحث عن الموارد الطبيعية والتخطيط الاقليمي والاقتصادي , ولا يجب ان تنكر اهميتها في تحديد الملكيات وفض النزاعات القضائية بين الافراد فضلا عن ارتباط بعض جوانبها بحياة الناس اليومية وتتمثل بعض جوانب اهمية المساحة فيما يلي :

- يعد أهم العناصر في تنمية البيئة البشرية منذ اللحظة الاولى، فالتخطيط والتنفيذ لكل انواع اعمال البناء يلزم إجراء عمليات مسح في بداية الأمر.
- يستخدم في أغراض أخرى كإنشاء طرق النقل والاتصالات، ورسم الخرائط، وضبط حدود ملكية الأرض بالتكامل مع القانون.

- يعتبر المسح أداة مهمة للغاية للبحوث في العديد من التخصصات العلمية الأخرى كالجغرافيا و الجيولوجيا لا يمكن اتمام عمليات الإنشاء الا بالتكامل مع علم المساحة.
- يعتبر علم المساحة اساس عمل المهندسين المدنيين فى إنشاء الطرق والكبرى.
- الاساس الأول لكل المشروعات العمرانية مثل إنشاء المدن والقوى غيرها من المشروعات الهندسية الكبرى.
- . يعتبر هذا العلم اساس للبحث عن المورد الطبيعية و استغلالها على اكمل وجه، سواء المورد الموجودة على السطح او تحت السطح.
- تستخدم فى العمليات العسكرية فى التخطيط و تقدير الحركة فى الأراضى المختلفة.
- تستخدم فى الإنشاءات العسكرية خاصة اثناء الحروب
- يتم الاعتماد عليها فى عمليات بيع و شراء الأراضى بما تقدم من تقسيم للأراضى و تحديد الملكية فى بعض الاحيان يتم الاعتماد على علم المساحة لتحديد القبلة فى بعض المناطق.
- جميع وتفسير المعلومات المرتبطة بالأرض و جغرافيتها مما ادى الى فهم الإنسان لها و كيفية التعامل معها و تجنب مخاطرها المحتملة.
- استخدام تلك المعلومات فى التخطيط والإدارة الفعالة لليابسة والبحر مما ادى الى إنشاء تجمعات سكنية و مشروعات إفادة البشرية.

أنواع المساحة:

- المساحة القائمة: (As-built survey) تتخصص بمسح مواقع العناصر الانشائية القائمة، وأسست من أجل تسجيل وإكمال حسابات العناصر الإنشائية ولغرض تحضير ميزانية العناصر الإنشائية، عادة ما تمثل على الخرائط المنفذة باللون الأحمر من أجل مقارنتها مع معلومات التصميم.
- المساحة التفصيلية أو مساحة الحدود: (Cadastral or boundary surveying) أسست من أجل تحديد حدود الأملاك بناءً على تسجيلها وترخيصها القانوني، وتتضمن إسقاط الخطوط حول الملكية وتمييزها بمعلم واضح .
- المساحة المركزية (مساحة شبكة الإحداثيات): (Control surveying) تهدف عملية المساحة هذه إلى إيجاد نقاط مرجعية معلومة الموقع بحيث يستطيع المساحون الوصول إليها واستخدامها للقيام بعمليات مساحية.
- المساحة الإنشائية: (Construction surveying) .
- المساحة التعديلية: (Deformation survey) تستخدم في حال حدوث تغيير في شكل أو موقع الأملاك سواء كانت قطع أراض أو مبان. يتم تحديد مواقع النقاط الأولى لهذه الأملاك، وبعد مرور فترة من الزمن يتم إعادة حساب وتحديد المواقع الجديدة ويتم عمل مقارنة بين الموقعين.

- مسح التحكم بالأبعاد (Dimensional control survey) هذا النوع من المسح يتم إجراؤه على السطوح غير المستوية، تكمن الفائدة في هذا النوع من المسح أن الأداة المستخدمة للمسح لا تحتاج إلى أن تكون مستوية، وهذا مفيد في الصناعة البحرية حيث لا تكون كل المنصات ثابتة وبالتالي تخضع للحركة بشكل مستمر.
- مساحة ما تحت سطح الأرض (Mining Surveying) يتم إجراء هذا النوع من المسح تحت سطح الأرض
- المساحة الهندسية (Engineering surveying) هذا النوع من المساحة مرتبط وهو بحاجة الي حسابات جيوديسية تأخذ بعين الاعتبار انحناء الأرض
- مسح الأساسات (Foundation survey) يتم المسح في هذا النوع لجمع بيانات مواقع الأساسات الي تم بنؤها، ويتم ذلك للتأكد من أن الأساس تم تشييده في موقع وارتفاع مطابق لمخطط الموقع .
- المسح الهيدروغرافي (المسح المائي) (Hydrographic survey) يتم إجراء هذا النوع من المسح قبالة الشواطئ أو في قاع البحار والمحيطات، ويستخدم لأغراض الملاحة والهندسة وإدارة المولد.
- التسوية (Leveling) يستخدم هذا النوع من المسح لايجاد ارتفاع نقطة معطاة أو تعيين نقطة لارتفاعها معلوم.
- مسح التحكم باستخدام التصوير الفوتوغرافي (Photographic control survey).
- المسح الطبوغرافي (Topographic survey) مسح يقيس ارتفاع النقاط على قطعة أرض معينة، ويقدمها كخطوط كونتور على المخطط.

أجهزة المساحة :

1 - شريط القياس (Tape Measure)

يعرف بأنه عِدّة القياس التي تستخدم في عمليات البناء وأعمال الصيانة المنزلية والقياسات المختلفة، وذلك لتحديد طول جسم ما أو المسافة بين جسمين، ويوجد الشريط على شكل لفة داخل عبوة، وعلى الشريط توجد قراءات بوحدات المتر والسنتيمتر والملييمتر، كما يتوافر في أطوال مختلفة لتناسب مختلف الأعمال دون أن تُسبب إعاقة للعمل، ويمتاز بأنه سهل الاستخدام وآمن، وتحتوي نهاية الشريط على مشبك، ليتمكن الشخص الذي يقوم بالقياس من تثبيتها في أحد الأطراف، ثم سحبه وصولاً للطرف الثاني لأخذ القراءات اللازمة.

2- بوصلة القياس (Surveyor's compass)

تعرف بأنها أداة تقيس الاتجاهات الأفقية خلال عملية المسح، ويتطلب استخدامها تثبيت على حامل ثلاثي القوائم، وهذا ما يجعلها دقيقة القياسات، وتتكون هذه البوصلة من إبرة رفيعة وطويلة مصنوعة من الفولاذ الممغنط، مثبتة على

حامل صغير ذي شكل مخروطي في مركز البوصلة، وتشير نهاية الإبرة إلى جهة الشمال والنهائية الثانية المقابلة لها إلى جهة الجنوب، وتبقى ثابتة خلال عملية القياس، في حين أنها تحتوي على دائرتين متدرجتين أعلى البوصلة تدوران مع خط الرؤية حول المحور الرأسي .

3- جهاز الميزان (Dumpy Level Survey).

هو أداة معايرة وتسوية تحتوي على أنبوب تلسكوبي مثبت جيداً بالبرغي بين حاملين من الطرفين على شكل مثلث، ويمتاز الميزان بسهولة استخدامه وأجزائه البسيطة غير المعقدة، مما يعني أنه لا يحتاج إلى الصيانة كثيراً إضافة إلى قوته ودقته، ويتطلب وجود حامل ثلاثي القوائم للحصول على بيانات دقيقة، كما يجب أن يكون على مستوى العين، وأن يكون أفقياً من خلال تثبيته بالبرغي المخصصة لذلك، ثم ينظر المستخدم من خلال فتحة مُخصصة للنظر ويأخذ القراءة التي يراها على العصا داخل الميزان.

4- جهاز الثيودوليت (Theodolites)

يندرج أسفل جهاز الثيودوليت نوعان أحدهما رقمي والثاني غير رقمي، ويُعرف باسم جهاز المزاواة في العامية، ويحتوي الجهاز الرقمي على تليسكوب مثبت على قاعدة، وشاشة إلكترونية تعرض الزوايا الأفقية والعمودية أي أنه دقيق، ويتطلب استخدامه تثبيت على حامل ثلاثي القوائم على مستوى النظر، ثم قياس المسافة بين الجهاز والأرض، وتسوية الجهاز من خلال عدة تعديلات بسيطة، ومن ثم تصويب الجهاز نحو النقطة المراد قياسها وتسجيل الزوايا، إذ يستطيع المستخدم تدوير الجهاز أفقياً وعمودياً، مما يعني أنه أداة مهمة جداً في عمليات المسح .

5- جهاز المحطة المتكاملة (Total Station)

يُقصد بجهاز المحطة المتكاملة أنه أداة تستخدم في البناء والمسح والهندسة، وقياس الزوايا الأفقية والعمودية والمسافات من خلال حساب الميل بينه وبين نقطة محددة، ويحتوي هذا الجهاز على عداد مسافة إلكتروني، ومعالج دقيق، ومخزن لجمع البيانات وحفظها، ويمتاز بقياساته الدقيقة وسهولة استخدامه، كما أنه سريع الحصول على النتائج ولا يتطلب إعداداً معقداً، كما يسهل على المستخدم استيراد البيانات بعد المسح من الجهاز إلى برنامج الرسم، ولهذا الجهاز عدة أنواع توفر إمكانيات لقياسات مختلفة تجعله مناسب لجميع المجالات .

GPS معدات مسح

تستخدم هذه المعدات تكنولوجيا تحديد المواقع العالمية للحصول على قراءات دقيقة، ونظام تحديد المواقع العالمي هو نظام ملاحة يعتمد على الأقمار الصناعية تم استخدامه في البداية في العمليات العسكرية، ومع التطور أصبح يدخل في التطبيقات التجارية والشخصية والعملية، ومن بينها جهاز جي بي إس المساحة، إذ تتصل هذه الأجهزة مع أقمار صناعية تستقبل منها البيانات من خلال قياس وقت ومسافة إرسال البيانات من القمر الصناعي وللجهاز المستقبل،

ويُجرى على هذه المعلومات حسابات على خطوط الطول ودوائر العرض والارتفاع لجهاز الاستقبال، ومع تحرك الجهاز المستقبل تتغير البيانات والقراءات.

وقد دخل هذا المجال في الكثير من التطبيقات، من بينها المسح التكنولوجي إلا أن أجهزة المسح المعتمدة على هذه التقنية معقدة ومكلفة، ويجمع المساح البيانات التي يحصل عليها من هذا النظام على جهاز كمبيوتر يعرضها على شكل معلومات جغرافية، تمتاز بمرونتها ودقة بياناتها، قد يربطها أيضًا بالهواتف الذكية من خلال تطبيقات مصممة لذلك، وتمنحه معلومات وبيانات عن للمسافات والزوايا بين النقاط دون الحاجة لأجهزة المسح التقليدية.

لم تقتصر القياسات الهندسية وتحديدًا في مجال الهندسة المدنية على جهاز واحد، بل صنعت الكثير من الأجهزة التي تؤدي كل منها وظائف معينة قد تتشابه نوعًا ما لكنها تختلف في بعض الأجزاء وفي القياسات التي تأخذها، وما زالت هذه الأجهزة تتطور يومًا بعد يوم حتى دخلت في مجال الأقمار الصناعية لتسهيل القياسات البعيدة التي يصعب قياسها على أرض الواقع .

يستخدم المهندس المدني الذي يُصمم المنازل والمباني والشركات والمستشفيات الكثير من المعدات لقياس المسافات والزوايا وتحديد الاتجاهات، قبل البدء بالتنفيذ على أرض الواقع وذلك لصنع نموذج حي ومقارب للحقيقة قبل ذلك، تجنبًا للأخطاء والتمكن من تقدير المسافات ومعرفة الأخطاء المتوقعة وتحديد المواد اللازمة والتكاليف المتوقعة والنتائج المرجوة، وهناك الكثير من الأجهزة منها البسيطة ومنها المعقدة .

المراجع :

- مجمع اللغة العربية بدمشق (2014)، معجم ألفاظ الحضارة (ط. الأولى)، مطبوعات مجمع اللغة العربية بدمشق، ج. الأول، ص. 36.
- السيد، أحمد ياسر (2007 م). علم المساحة، الطبعة الأولى، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية: مصر.
- الشافعي، شريف فتحي (2004 م). المساحة التصويرية، الطبعة الأولى، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع. القاهرة، مصر.
- صيام ، يوسف (1415 هـ) المساحة الجوية والاستشعار عن بعد، الطبعة الأولى، دار مجدلوي للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن.

التدقيق الخارجي

معاذ عمر الحسبان

محاسب

بلدية رحاب الجديدة

ملخص:

يعتبر التدقيق عملية منتظمة للحصول على القرائن الدالة على الاحداث الاقتصادية، التي قامت بها المؤسسة بهدف تقييم الاجراءات المحاسبية الادارية، فمهمة التدقيق الخارجي نشاط مستقل من خارج المؤسسة يقوم بها شخص يسمى المدقق، يتولى مهمة التدقيق ثم التصديق على مخرجات نظام الرقابة الداخلية من خلال فحصه وتقييمه بكل حرية واستقلالية، إذ يعمل على تحديد نقاط القوة والضعف فيه للحكم على مدى درجة الاعتماد عليه، حيث سلط هذا البحث الضوء على اهداف التدقيق الخارجي وأنواعه وأهم أساليبه.

Abstract:

Auditing is a routine process that aims to obtain evidence of economic events conducted by an institution in order to evaluate administrative accounting procedures. The profession of external auditing is an independent activity carried out by a person called the auditor who examines and evaluates the institution's financial statements freely and independently. The auditor works to identify the strengths and weaknesses of the institution's accounting procedures in order to judge the degree of reliance on it. This research sheds light on the objectives, types, and most important methods of external auditing. The objectives of external auditing include ensuring that financial statements are accurate and reliable, identifying potential financial risks, and ensuring compliance with relevant laws and regulations. The main types of external auditing are financial audits, operational audits, compliance audits, and forensic audits. The most important

methods of external auditing include analytical procedures, substantive procedures, and tests of controls. The research highlights the importance of external auditing in promoting transparency and accountability in financial reporting and recommends that organizations engage the services of competent and independent auditors to enhance the credibility of their financial statements

المقدمة :

يحظى التدقيق الخارجي باهتمام كبير لدى كافة عناصر المحيط الاقتصادي للمؤسسات المالية والاقتصادية نظرا للحاجة إلى التدقيق الخارجي، الذي أصبح ضروريا من أجل تزويد مختلف الاطراف سواء كانت داخلية أو خارجية بمعلومات صحيحة وذات مصداقية، وتكمن أهمية التدقيق في كونه وسيلة ربط واتصال ورقابة من خلال اكتشافه لاطلاعات وتقييمه للأداء ، فمهام المدقق حاليا تختلف عما كانت عليه في السابق ، حيث نجد دوره لا ينحصر في إبداء رأيه فقط بل يتعدى ذلك . لقد تطورت اهتمامات التدقيق الخارجي بسبب المشاكل العديدة التي ظهرت في المؤسسات العالمية كالفضائح المالية والتلاعب والافلاس، وقد يكون ذلك راجعا إلى مشاكل على مستوى الاجراءات الادارية والتنظيمية ، أو خلل على مستوى الرقابة الفعالة في الانظمة الداخلية . الامر الذي يستدعي الحاجة إلى توفير الرقابة الكافية للتأكد من قيام مختلف مستويات المؤسسة بواجباتها، وهذا من خلال اعتماد وتطوير إجراءات رقابية ملائمة.

التدقيق الخارجي : The Conceptual Frame Work of External Audit

- تعني كلمة (التدقيق Audit) باللغة اللاتينية (الاستماع)، وهي تمثل كيفية حكم المدقق الخارجي على الحسابات بعد الاستماع على قرائتها، إذ كانت طريقة الحكم على الحسابات لدى الاغريق بعد استماع المدقق الحسابات بصورة علنية امام المالكين .
- التدقيق يُعدُّ ظاهرة انسانية متعلقة بالملكية، اذ ان التحقق من حسن ادارة الاموال والحفاظ عليها نزعة انسانية او ميل انساني، لأنه حريص على امواله من فقدان او سوء الاستعمال من قبل الآخرين.
- اما المعنى العام للتدقيق فهو (التحقق من صحة مزاعم الآخرين)، عبر مجموعة اجراءات للوصول إلى الحكم على تلك المزاعم. والذي يفيدنا في هذا المبحث التعريف المهني للتدقيق، فقد تناول تعريف التدقيق الخارجي العديد من الكتاب المختصين بالتدقيق، فضلا عن المنظمات المهنية للمحاسبة والتدقيق، ويمكن عرض بعض التعاريف الاكثر شيوعا وقبولاً.
- عرف التدقيق الخارجي بأنه فحص القوائم المالية والذي يشمل التقييم التحليلي للسجلات والاجراءات الخاصة بالرقابة المحاسبية مع تحليل انتقادي للدالة المستخدمة في تلخيص العمليات المختلفة.

- يمكن ان نعرف التدقيق الخارجي "External Audit" بأنه أداء عملية التدقيق من قبل طرف خارجي يتولى القيام بعمليات التدقيق، ويقوم به أشخاص اصحاب خبرة مستقلون عن العمليات الخاضعة للتدقيق، وعن الموظفين في الوحدة الاقتصادية، ان القيام بعمليات التدقيق هذه يجب ان يكون متماشياً مع المتطلبات التي تكون محددة من قبل أو لمنفعة الاطراف المستفيدة من عمليات التدقيق .
- وقد عرفته جمعية المحاسبة الامريكية (AAA) بأنه (عملية منظمة للحصول بموضوعية على الاثباتات المتعلقة بالتوكيدات حول الافعال والوحدات الاقتصادية وتقومها لضمان درجة التماثل/ التوافق بين تلك التوكيدات والمعايير القائمة وايصال النتائج إلى المستخدمين المستفيدين .
- ان هذا التعريف يتضمن عدداً من الخواص العامة للأنشطة التدقيقية الأكثر حداثة وهي:
 - عملية منظمة بوساطة الاسترشاد بمعايير متعارف عليها.
 - الاثبات بوساطة جمع الأدلة وبموضوعية وبدون تحيز.
 - الافعال والاحداث الاقتصادية وتمثل التمثيلات المعدة من قبل ادارة الوحدة الاقتصادية وبذلك تكون الفرضيات محل الاثبات للمدقق.
 - درجة التماثل وتمثل مدى التوافق أو الاتساق الكمي والنوعي مع مقاييس متفق عليها.
 - المعايير القائمة وهي المقياس الذي يتم الحكم على أساسه.
 - ايصال النتائج بوساطة تقرير مكتوب يبين مدى عدالة البيانات المالية التي أعدتها الادارة.
 - المستخدمين المستفيدين من الاشخاص والجهات التي تعتمد تقرير المدقق باتخاذ قراراتها ومنهم حملة الأسهم وأصحاب المصالح الاخرون(سرايا، 2007)
- عرف أيضاً بأنه الفحص الانتقادي المحايد لدفاتر وسجلات الوحدة الاقتصادية ومستنداتها بواسطة شخص خارجي، وذلك بهدف ابداء الراي الفني المحايد عن صدق وعدالة التقارير المالية للوحدة الاقتصادية خلال حقبة معينة

المدقق الخارجي:

- المدقق الخارجي (المستقل) هو ذلك الشخص المؤهل والمستقل والمجاز لانجاز تدقيق البيانات المالية وتقديم تقريره حولها إلى الجهة أو الجهات التي عينته (التميمي، 2006: 25).
- وايضا المدقق الخارجي (المدققون الخارجيون External Audit) هم في الغالب يشيرون إلى المدققين المستقلين independent أو المحاسبين القانونيين (CPAS) ويدعى مثل هؤلاء المدققين بالخارجيين لأنهم ليسوا موظفين في الوحدة الاقتصادية الخاضعة للتدقيق (جمعة، 2005)
- وعُرف المدقق الخارجي بأنه الشخص المؤهل علمياً وعملياً لمراجعة حسابات الوحدات الاقتصادية من غير الموظفين أو المساهمين فيها ويتمتع باستقلالية تامة، ويكلف من قبل المساهمين أو من قبل الدولة، ويقوم المدقق الخارجي بإبداء رأيه في مدى صدق القوائم المالية التي تنشرها الوحدة الاقتصادية وانها تعبر بصدق

وعدالة وتوصل هذا الرأي إلى الجهة التي تعاقدت معه. ولكي يتسنى له ذلك فيجب على المدقق الخارجي مراجعة نظم الرقابة الداخلية والقيود والسجلات المحاسبية مراجعة انتقادية قبل ابداء رأيه في صدق وعدالة القوائم المالية (لطفي، 2009).

- وهنا نؤكد على التعريف الوارد لجمعية المحاسبة الأمريكية (AAA) إذ إن عملية التدقيق عملية مخططة ومنطقية وفيها خطوات محددة وإنها ليست عملية عشوائية وإنها تتم بشكل يؤدي إلى خدمة الاطراف ذات العلاقة من دون تحيز لأي فئة سواء كان بوساطة عملية جمع الادلة أو تقييم النتائج. وتوضح مسؤولية الادارة عن المعلومات المحتواة في القوائم المالية.

أهداف التدقيق الخارجي Objectives of Auditing :

يمكن تقسيم أهداف التدقيق الخارجي على مجموعتين

أ- أهداف تقليدية Traditional Objectives وتتمثل بالاتي:

- 1- التأكد من صحة البيانات المحاسبية ومدى الاعتماد عليها.
- 2- ابداء رأي فني محايد استنادا إلى أدلة وبراهين عن عدالة القوائم المالية.
- 3- اكتشاف ما قد يوجد بالدفاتر والسجلات المحاسبية من أخطاء أو غش.
- 4- التقليل من فرص ارتكاب الأخطاء بوساطة التأكد من وجود رقابة داخلية جيدة.
- 5- مساعدة الادارة على وضع السياسات واتخاذ القرارات الادارية المناسبة.
- 6- مساعدة الدوائر المالية في تحديد الوعاء الضريبي.
- 7- مساعدة الجهات الحكومية في تخطيط الاقتصاد الوطني.

ب- أهداف حديثة Modern Objectives وتتمثل بالاتي:

- 1- مراقبة الخطط الموضوعية ومتابعة تنفيذها.
- 2- تقييم نتائج اعمال المشروع بالنسبة إلى الاهداف المرسومة.
- 3- تحقيق أقصى قدر ممكن من الكفاية الانتاجية عن طريق محو الإسراف في جميع نواحي نشاط الوحدة الاقتصادية. (عبد الله، 2004: 15).

اما أهداف تدقيق البيانات المالية الواردة ضمن مكونات نظرية المراجعة The Structure of Audit Theory فهي:

- 1- عرض القوائم المالية بصدق وعدالة والافصاح بها Statement presentation disclosure.
- 2- شرعية وصحة العمليات المالية Transaction validity completeness.
- 3- الملكية (الحقوق والالتزامات) owner ship rights and obligations.
- 4- استقلال الفترات المالية cut off.
- 5- التقييم valuation.

6- الوجود (Existence (occurrence (الطفي، 2006: 66).

هذا وتمثلت الاتجاهات الحديثة للتدقيق بما يسمى (بتقويم الاداء) أو ما تسمى (التدقيق الشامل) أو ما يسمى (تدقيق الاداء Performance Audit) ويركز الاتجاه الحديث على مفاهيم الكفاية والمردود الاقتصادي وفاعلية الاداء بوصفها عناصر مترابطة لتحقيق أفضل نتائج (عبد الله، 2007)

ويمكن توضيح المفاهيم الكفاءة والفاعلية والاقتصادية على النحو الاتي:-

1- الكفاءة Efficiency

ويقصد بها قياس كفاءة استخدام الموارد المختلفة لتحقيق هدف معين وبعبارة اخرى قياس مدى الاستغلال الأمثل للموارد لتحقيق اكبر قدر من المخرجات بوساطة اقل قدر ممكن من المدخلات ويمكن تحديد مفهوم الكفاءة بعنصر (المدخلات input -والعمليات Processes -المخرجات Out put).

2- الفاعلية Effectiveness

يرتبط مفهوم الفاعلية بمدى تحقيق الأهداف النهائية بوساطة قياس العلاقة بين (المدخلات inputs والعمليات Processes) أو ما يسمى الجهود المبذولة للتنظيم sevice efforts وبين النتائج النهائية Results من جهة اخرى .

3- الاقتصادية Economy

تعني انجاز الاعمال بأقل التكاليف الممكنة (Doing things cheep) وهي تتعلق بالشروط والبنود التي تحصل الوحدة الاقتصادية من خلالها على الموارد اللازمة لها (بشرية ومادية) وذلك بحصول على الموارد بالجودة والكمية المناسبة وبأقل تكلفة.

أنواع التدقيق Types of Audit :

يمكن حصر أنواع التدقيق في التوبيبات التالية:

أولاً- من حيث نطاق عملية التدقيق Scope of Audit

أ- تدقيق كامل Complete Audit

ب-تدقيق جزئي Partial Audit

أ- التدقيق الكامل Complete Audit

وهو التدقيق الذي يخول المدقق نطاقاً غير محدد للعمل الذي يؤديه ويتطلب هذا النوع من التدقيق من المدقق تقديم رأي فني محايد عن عدالة القوائم المالية ككل.

ب- التدقيق الجزئي Partial Audit

هو التدقيق الذي يتضمن بعض القيود على نطاق عمل المدقق كأن يقتصر عمل المدقق على تدقيق بعض العمليات دون غيرها. ويكون رأي المدقق فقط في حدود المجال الذي حدد له وليس في القوائم المالية ككل. (سرايا، 2007)

ثانياً- من حيث توقيت عمل التدقيق Timing of Audit

أ- التدقيق المستمر Continuous Audit

ب- التدقيق النهائي Final Audit

أ- التدقيق المستمر Continuous Audit

هو التدقيق الذي يتم خلال السنة وآخر السنة. وهنا يقوم المدقق بأجراءات التدقيق المختلفة باستمرار ضمن خطة وبرنامج تفصيلي.

ب- التدقيق النهائي Final Audit

وهو التدقيق الذي يتم في نهاية السنة المالية، ولذلك يسمى تدقيق الميزانية وهنا لا يتطلب حضور المدقق مرات متعددة في السنة.

ثالثاً- من حيث الهيئة التي تقوم بعملية التدقيق Staff of Audit

أ- تدقيق داخلي Internal Audit.

ب- تدقيق خارجي External Audit.

أ- التدقيق الداخلي Internal Audit

ويقوم بهذا التدقيق هيئة داخلية أو مدققين تابعين للوحدة الاقتصادية وذلك من أجل حماية أموال الوحدة الاقتصادية، ولتحقيق أهداف الإدارة كتحقيق أكبر كفاية إدارية وإنتاجية ممكنة للوحدة الاقتصادية وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية.

ب- تدقيق خارجي External Audit

ويقوم بهذا التدقيق شخص خارجي محايد مستقل عن إدارة الوحدة الاقتصادية الغرض منه الحصول على تقرير حول عدالة تصوير الميزانية العامة لوضع الشركة المالي وعدالة تصوير الحسابات الختامية لنتائج أعمالها عن الحقبة المالية المعينة. (عبد الله، 2007)

رابعاً- من حيث درجة الإلزام Degree of Compulsion

أ- التدقيق الإلزامي Compulsory Audit.

ب- التدقيق الاختياري Optional Audit.

أ- التدقيق الإلزامي Compulsory Audit

يعني وجود نص قانوني يلزم الشركة القيام بالتدقيق وأحيانا يطلق على هذا النوع من التدقيق بالتدقيق القانوني.

ب- التدقيق الاختياري Optional Audit

وهو القيام بعملية التدقيق دون وجود نص ملزم بذلك وهذه تتوقف على رغبة اصحاب الوحدة الاقتصادية أو الادارة.

خامسا - من حيث مدى الفحص Coverage of Audit

أ- التدقيق التفصيلي Full Audit.

ب- التدقيق الاختباري Test Audit.

أ- التدقيق التفصيلي Full Audit

وفيه يقوم المدقق بفحص جميع القيود والدفاتر والسجلات والمستندات للتأكد من ان جميع العمليات مقيدة بانتظام أو أنها صحيحة كما انها خالية من الاخطاء أو الغش أو التلاعب.

ب- التدقيق الاختباري Test Audit

وهو التدقيق الذي يعتمد على اقتناع المدقق بصحة وسلامة نظام الرقابة الداخلية باتباع احد الاساليب التالية:

1- التقدير الشخصي (العينات الحكمية) Judgemental samples.

علم الاحصاء (العينات الاحصائية) Statical Samples. (جمعة، 2005: 12)

أساليب التدقيق الخارجي External Audit Technique :

تشمل أساليب التدقيق الخارجي ما يلي

1- اختبارات الالتزام Compliance Tests.

2- الاختبارات الجوهرية Substantive Tests.

3- الاختبارات التحليلية Analytical Tests.

1- اختبارات الالتزام Compliance Tests

وتمثل اجراءات يتم تصميمها للحصول على قناعة معقولة بالالتزام الفعلي بإجراءات الرقابة الداخلية التي سيتم الاعتماد عليها في التدقيق .

وتعتبر اختبارات نظم الرقابة اجراءات تدقيق تسعى إلى تحديد ما إذا كان نظام الرقابة الداخلي للعميل يُعدُّ فعالاً في منع أو اكتشاف التحريفات الجوهرية في تأكيدات القوائم المالية، وعندما يفهم المدقق الخارجي من دليل سياسات واجراءات الوحدة الاقتصادية ان لديها نظم رقابية من شأنها منع أو اكتشاف التحريفات الجوهرية فان المدقق الخارجي عادة ما يقوم بأداء اجراءات التقييم ما إذا كانت الرقابة الفردية فعالة ام لا وإذا ما كانت نتائج اختبارات الرقابة تشير إلى ان الاجراءات الرقابية فعالة فان المدقق الخارجي سوف يقوم بتقييم مخاطر التدقيق عند مستوى اقل من الحد الأقصى (لطفي، 2006: 221-222).

2- الاختبارات الجوهرية Substantive Tests

تمثل اجراءات يتم تصميمها للحصول على قناعة معقولة باكتمال دقة وصحة البيانات التي يقدمها النظام المحاسبي وتتكون هذه الاجراءات من نوعين:

أ- فحص تفاصيل العمليات والارصدة.

ب- تحليل النسب والاتجاهات المهمة فضلاً عن التحري عن التغيرات والبنود غير العادية.(مجلس المعايير المحاسبية والرقابية في جمهورية العراق، مصدر سابق: دليل رقم 3)
وتتضمن الاختبارات الجوهرية الاساليب الآتية:

أ- التدقيق الحسابي Account Audit

ويعني فحص القيود والمستندات والدفاتر والسجلات والكشوفات التحليلية والقوائم المالية للتأكد من صحة العمليات والبيانات من الناحية الحسابية ويعد التدقيق الحسابي الأساس الذي يعتمد عليه المدقق في خطواته التي تقوده في النهاية إلى إبداء رأيه الأجمالي حول البيانات المالية.

ب- التدقيق المستندي Documentary Audit

ويعني به تدقيق المستندات التي تعزز صحة القيد الذي تم تثبيته في السجلات، ويعد المحور الرئيس لعمليات الفحص والتدقيق التي يقوم بها المدقق لكونه يسعى إلى جمع الأدلة للتحقق من صحة ودقة العمليات المثبتة بالدفاتر والسجلات.

ج- تدقيق المشروعية Legitimacy Audit

وتهتم بشكل رئيس بالتحقق من مدى الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والأعراف والقواعد والاصول المعتمدة.

د- المعاينة والجرد الفعلي Observation Audit Actual Inventory

ويقصد به القيام بعملية العد وقياس الموجودات للتحقق من صحة وجودها وكميتها ونوعيتها، ويعد الجرد الفعلي الذي يقوم به أو يشرف عليه مراقب الحسابات بنفسه أو أحد مساعديه من أقوى القرائن عند اعداد البيانات المالية (جمعة، 2005).

3- الاختبارات التحليلية Analytical Tests

يبين معيار التدقيق الدولي رقم (520) ان المراجعة التحليلية هي عملية فحص المعلومات الموجودة في حسابات وسجلات الوحدة الاقتصادية ومقارنتها مع المعلومات الاخرى والبيانات الداخلية والخارجية بهدف الخروج برأي حول مدى تجانس هذه المعلومات مع ماهو معروف عن هذه الوحدة الاقتصادية ونشاطاتها (عبد الله، 2007)

وهي أيضاً عملية تقييم للمعلومات المالية من خلال دراسة العلاقات بين هذه البيانات والواردة ضمن القوائم المالية للوقوف على الاداء المالي للوحدة الاقتصادية وتحديد مدة كفاءة سياسات التمويل والاستثمار وتحديد تركيزات المخاطر سواء في أوجه الاستثمار أو في مجالات التمويل وبالتالي تحديد مدى كفاءة القرارات الاستثمارية والتمويلية وتهدف هذه الاجراءات إلى:

- أ- تحديد تركيزات المخاطر في الأنشطة التي تخضع لأجراءات التحليل.
- ب- تحديد نقاط الضعف في اداء الأنشطة الخاضعة لاجراءات التحليل.
- ج- تحديد كفاءة سياسات التمويل والاستثمار المتبعة في الوحدة الاقتصادية الخاضعة لأجراءات التحليل.
- د- الوقوف على الأداء المالي للوحدة الاقتصادية الخاضعة لأجراءات التحليل.
- هـ- تقييم مدى كفاءة السياسات المتبعة في الأنفاق.

و- تقييم كفاءة عمليات التخطيط واجراءات تنفيذ الخطط الموضوعة. (لطفى، 2009)

المراجع:

- . جمعة، أحمد حلمي/ (2005). مدخل إلى التدقيق الحديث، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، الأردن.
- . عبد الله . خالد أمين، (2009). علم تدقيق الحسابات النظري والعملي، الطبعة الأولى، دار المستقبل، عمان، الأردن.
- . سرايا، محمد السيد، (2007). أصول وقواعد المراجعة والتدقيق الامل : الإطار النظري: المعايير والقواعد العملي، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، مصر.
- . لطفى، أمين السيد، (2009). فلسفة المراجعة، الطبعة الأولى، الدرا الجامعية، الإسكندرية ، مصر

دور البلديات في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التطوير التنظيمي

دراسة حالة بلدية الشفا / محافظة عجلون

هاله أحمد حسن رابعه

الملخص

إن إدارة الموارد البشرية أصبحت من أكثر الاستراتيجيات الرئيسية التي تحتل مركزاً أساسياً في تفكير المؤسسات، باعتبارها عملية وتنمية مبرمجة لسلوكيات الموارد البشرية، وهي أيضاً تدريب على تطبيق المعرفة لتمكين الموارد البشرية من تحسين أدائها والقيام به بروح معنوية مرتفعة ودافعية أكبر، كل هذا يؤدي إلى التطوير المستمر للعاملين. فلقد أصبح التدريب الوسيلة الأساسية للمنظمة المعاصرة لمجابهة التحديات، وهذا لا يتم إلا بمواصلة التدريب والتعلم. وبهذا فقد أصبح للموارد البشرية مكانة هامة في المنظمات المعاصرة، كما أصبحت عملية التدريب أكثر شرعية لتحقيق نجاح المنظمات، كما يلعب التدريب الدور الرئيسي في تقوية الكفاءات، وأصبح جزءاً من تنفيذ الإستراتيجية.

هذا بالإضافة إلى ما أحدثته التكنولوجيا من تغيرات سريعة تفرض على الموظفين تطوير معلوماتهم ومهاراتهم وأدائهم. وبالتالي، الضمان الوحيد لنجاح التدريب كوظيفة لها شأنها في العصر الحديث على إدارة الموارد البشرية أن تضع المقومات الضرورية لتحقيق الأهداف الأساسية لهذه الوظيفة، وخلق سياسة واضحة ومفهومة تعكس فلسفة المنظمة اتجاه التدريب ودعم أبعاده، وليبدأ هذا الدعم من قمة الهيكل التنظيمي حتى أدنى وظيفة فيه.

الكلمات المفتاحية: إدارة الموارد البشرية، التطوير التنظيمي

Role of Municipalities in Managing Human Resources to Achieve Organizational Development

A case study of Al_Shifa Municipality / Ajloun Governorate

Hala Ahmed Hassan Rababa

Halahrababa33@gmail.com

Abstract:

Human resources management has become one of the most important strategies that occupies an essential position in the thinking of institutions, as it is a process and programmed development of human resource behaviors, and it is also training in applying knowledge to enable human resources to improve their performance and do it with high morale and greater motivation, all of this leads to development continuous for employees. Training has become the primary means for the contemporary organization to meet challenges, and this can only be done by continuing training and learning. Thus, human resources have an important place in contemporary organizations, and the training process has become more legitimate to achieve the success of organizations, and training plays the main role in strengthening competencies, and has become part of the implementation of the strategy.

This is in addition to the rapid changes brought about by technology that require employees to develop their knowledge, skills and performance. Thus, the only guarantee for the success of training as a job is that in the modern era, human resources management should put in place the necessary ingredients to achieve the basic objectives of this job, and create a clear and understandable policy that reflects the organization's philosophy towards training and supporting its dimensions, and let this support start from the top of the organizational structure to the lowest job in it.

Keywords: Human Resource Management, Organizational Development.

المقدمة

تظهر إدارة الموارد البشرية من خلال تعزيز التطوير التنظيمي باعتباره منهجية قائمة على الهدف تستخدم لبدء تغيير الأنظمة في الهيكل الوظيفي، و يتم تحقيق التطوير التنظيمي من خلال تحول في عمليات الاتصال أو هيكلها الداعم. بحيث تمكن دراسة سلوك الموظفين المهنيين من فحص ومراقبة بيئة العمل وتوقع التغيير ، والذي يتم تنفيذه بعد ذلك لتحقيق التطوير التنظيمي السليم(نور الهدى، 2021).

ويساهم تعزيز التطوير التنظيمي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة مع العديد من الفوائد. و يعد واحدة من أفضل الطرق لتشجيع النتائج الإيجابية في هذه المقاييس هي استخدام هيكل تطوير تنظيمي مدروس جيد و يتم استخدام التطوير التنظيمي لتزويد المنظمة بالأدوات المناسبة حتى تتمكن من التكيف والاستجابة بشكل إيجابي للتغيرات(علام ، 2022).

وبرز دور إدارة شؤون الموظفين في البلديات من خلال تعزيز التطوير التنظيمي كعملية شاملة تهدف الى تحسين القدرة التنظيمية عن طريق التغيير في سلوكيات العاملين والهيكل التنظيمي وكل ما له علاقة بالتنظيم ومن أبرزهم الأفراد حيث يعتبر الأفراد من أهم عناصر ومجالات التطوير التنظيمي، وثانياً التنظيم بكل مكوناته وثالثاً الوحدات التنظيمية الرئيسية والتي تتمثل في الأقسام الحيوية في البلديات مثل القسم الصحي والمالي ورخص المهن وضريبة المسققات، والتطوير المستمر الذي يتم من خلاله تطوير الاستراتيجيات وتقييمها وتنفيذها وتقييمها من أجل النتائج والجودة. ونظام الاتصال المفتوح الذي يساهم في فهم أهمية التغيير في المؤسسة. ويزيد التطوير التنظيمي النشاط من التواصل في المنظمة ؛ مع مشاركة التعليقات باستمرار لتشجيع التحسين(سعود، 2020).

وعند الحديث عن المورد البشري وتنميته وتطويره، فإن محل الاهتمام هو ما يتأثر به هذا المورد من فعل التغيير التنظيمي وردود أفعاله إزاءه، إذ أن الفرد هو المحور الرئيسي الذي يجب أن تنصب عليه جهود المنظمات والمدراء كافة أثناء التغيير، وذلك لكونه يشكل بامتياز أهم المحددات لكفاءتها وفعاليتها، فالمنظمات التي تسعى لتحقيق النجاح هي تلك التي تعمل على التأثير على أداء أفرادها وعلى توجيهه نحو تحقيق أهدافها؛ وسنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على دور البلديات في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التطوير التنظيمي.

مشكلة البحث

تعد الموارد البشرية من أهم عوامل التطوير الإداري حيث أكدت التجارب على أن العنصر البشري هو سر نجاح المؤسسة. فالمؤسسة الجيدة هي التي تحسن عملية اختيار موظفيها، وهي التي تحرص على تدريبهم وتنمية قدراتهم بكل ما هو جيد من مهارات ومعارف واتجاهات، وهي التي تحرص على تحفيزهم ومكافأتهم ضمن نظام مرن للمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فترتبط عملية التطوير التنظيمي بقدرة الموارد البشرية على إنجاح العملية الإدارية لإدارة الموارد البشرية حيث أن التطوير التنظيمي يركز بشكل كبير على التواصل الفعال ، والذي يستخدم لتشجيع الموظفين على إحداث التغييرات اللازمة. وتتطلب العديد من التغييرات في برامج تطوير الموظفين. لتحسين مهارات موظفيها و

تزويدهم بمهارات أكثر صلة بطبيعة الخدمة المطلوبة ، وانطلاقاً من ذلك تمحورت إشكالية البحث من خلال محاولته للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما مستوى إدارة الموارد البشرية في بلدية الشفا ؟
- ما مستوى التغيير التنظيمي في بلدية الشفا ؟
- ما دور بلدية الشفا في إدارة الموارد البشرية من الناحية (التنفيذية والاستراتيجية) لتحقيق التطوير التنظيمي ؟

أهمية البحث

يمكن إبراز أهمية البحث من خلال جانبين :

أولاً: الأهمية العملية

يسعى البحث إلى مساعدة القائمين على إدارة البلديات على فهم العلاقة التي تربط ممارسات وأدوار الموارد البشرية وإدارتها بشكل فعال على التغيير التنظيمي، وتقييم واقع ممارسة إدارة الموارد البشرية ومدى مساهمتها بفاعلية لإحداث التغيير وتوظيف عملياتها لخدمة المؤسسة في تنفيذ واجباتها المختلفة ضمن البيئة المحلية والإقليمية، وتوفير فرصة أكبر لتقف البلديات على الصورة الحقيقية لمواردها البشرية والتعرف على الإيجابيات وتعزيزها والسلبيات وتصويبها

ثانياً: الأهمية العلمية

تضيف البحث مادة نظرية قيمة بحثية يمكن الاستفادة منها على الصعيد الأكاديمي ونتائجها، و يمكن الاستفادة من هذا البحث من خلال النتائج التي يمكن أن نتوصل لها ، حيث يضع البحث نتائج واقعية عن دور إدارة الموارد البشرية على التغيير التنظيمي كما يدركه الإداريون.

أهداف البحث

يكمن الهدف الرئيسي في البحث من خلال إبراز دور بلدية الشفا في إدارة الموارد البشرية من الناحية (التنفيذية والاستراتيجية) لتحقيق التطوير التنظيمي ، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مستوى إدارة الموارد البشرية في بلدية الشفا.
- التعرف على مستوى التغيير التنظيمي في بلدية الشفا.

المصطلحات الإجرائية

أولاً: إدارة الموارد البشرية

- **التعريف الاصطلاحي:** مجموعة النشاطات التي من شأنها أن تضع استراتيجيات الموارد البشرية موضع التنفيذ وتكون موجهة نحو تحسين الأداء، وتعزيز قدرات ومهارات ومعارف الموارد البشرية من أجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية (زوزال وخليفي، 2015).
- **التعريف الإجرائي:** الجانب الإداري الذي يهتم بالموظفين داخل بلدية الشفا من خلال الاستخدام الفعال للموارد البشرية عن طريق تدريبهم وتكوينهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم من أجل تطوير أداء البلدية، واختيار الموظفين الفاعلين.

ثانياً: التغيير التنظيمي

- **التعريف الاصطلاحي:** إحداث شامل للمنظمة ينصب على المستقبل البعيد ويتضمن بصفة أساسية ثقافة المنظمة وقدرتها في حل المشكلات واتخاذ القرارات والتكيف الفعال مع البيئة المحيطة (Haichour, 2021).
- **التعريف الإجرائي:** عملية منهجية متخصصة تهدف إلى أحداث التطور على كافة المناخ التنظيمي والقدرة على حل مشكلات والتركيز على زيادة فعالية بلدية الشفا.

منهج البحث

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعد من أكثر المناهج استخداماً لدراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية، حيث قامت على توظيف هذا المنهج لمعرفة إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات.

أساليب جمع البيانات

يعتمد البحث على استخدام المراجع من الأدب الإداري لتغطية الجانب النظري، وذلك بالاعتماد على الكتب والمراجع والمقالات المنشورة العربية والأجنبية، وكذلك على الدراسات العلمية المنشورة في الدوريات المختلفة.

مجالات البحث

تتمثل مجالات البحث بكل مما يأتي:

- المجالات العلمية: يناقش البحث الحالي موضوع دور البلديات في إدارة الموارد البشرية لتحقيق التطوير التنظيمي.

- المجالات المكانية: تم تطبيق البحث الحالي في بلدية منطقة الشفا / محافظة عجلون.
- المجالات الزمانية: تم إنجاز البحث الحالي خلال العام 2023م.

الإطار النظري

أولاً: إدارة الموارد البشرية

بدأت إدارة شؤون الموظفين تطورها في بداية القرن العشرين. أدرك قادة المصانع الكبيرة أن المنظمة يمكنها تحقيق وفورات هائلة إذا كانت العمليات المتعلقة بالموظفين مركزية ومدارة باستخدام نفس الإجراءات والمبادئ للجميع. كما طالبوا بتوحيد برامج ومبادرات الرعاية الاجتماعية التطوعية والارتقاء بها و كان للمركزية فوائد عديدة. فعلى مر السنين ، ساهمت العديد من التغييرات الشاملة في ظهور نظام جديد يسمى إدارة الموارد البشرية. ونتيجة لذلك ، كان لا بد من أن تخضع الجوانب الإدارية لوظيفة الموظفين الكتابية ، وحفظ السجلات ، لتحول سريع ، فإدارة شؤون الموظفين هي اختيار التوظيف والتطوير والاستفادة من الموارد البشرية واستيعابها عن طريق المنظمة ، وتتألف الموارد البشرية للمؤسسة من جميع الأفراد بغض النظر عن دورهم ، والذين يشاركون في أي من أنشطة المنظمة.

لذلك يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها جزء من مهمة الإدارة التي تهتم بالموارد البشرية للمنظمة ومساهمتها في فعاليتها وهي ذلك الجزء من عملية الإدارة المعنية بتجنيد واختيار الأشخاص ؛ وتدريبهم وتطويرهم لعملهم؛ و التأكد من أن أجورهم وشروط توظيفهم مناسبة ، والتفاوض بشأن شروط التوظيف وتقديم المشورة بشأن ظروف العمل الصحية والمناسبة ؛ و تنظيم الأشخاص في العمل ، وتشجيع العلاقات بين الإدارة والعاملين ، لذا فإن إدارة شؤون الموظفين هي امتداد للإدارة العامة ، وهي تحفيز للموظف على تقديم مساهمته الكاملة لغرض العمل(الكركي، 2022).

عرفت الموارد البشرية بأنها مجموعة من العمليات الجزئية بدءاً من تخطيط هذه الموارد ومروراً بإعداد نظم التحليل والوصف الوظيفي وإعداد نظم الاختيار والتعيين ونظم تقييم أداء العاملين ونظم الحوافز، وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية بما يحقق أهداف المنظمة(Desslerm 2015).

وترى الباحثة ان مفهوم إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات التي تعمل من خلالها المنظمة على سد احتياجاتها من الموارد البشرية المؤهلة بالاستقطاب والتعيين بما يتناسب وتحقيق أهداف المنظمة.

وتتمثل أدوار إدارة الموارد البشرية في كلاً من (بوحشيشة، 2020):

الدور التنفيذي: هو الدور الرسمي والتي تعطي لمدير الموارد البشرية الحق في إصدار الأوامر والتعليمات وإعطاء التوجيهات للمرؤوسين التابعين لإدارته، فالوظيفة التنفيذية تعتبر وظيفة تساهم في تحقيق الهدف الأساسي للمشروع، ففي المشروعات الإنتاجية يعتبر الإنتاج، التسويق، والتمويل من الوظائف التنفيذية، أما وظائف إدارة الموارد البشرية

فهي لن تشترك بطريقة مباشرة في تحقيق الهدف الأساسي ولكن تساهم في ذلك بطريق غير مباشرة عن طريق تسهيل ومساعدة أداء العمل التنفيذي، فوظائف شؤون العاملين تفصل غالباً في أقسام مستخدمين متخصصة، ذلك لمساعدة المديرين التنفيذيين في الحصول على الأفراد المناسبين والمساعدة في التدريب وما شابه ذلك.

الدور الاستراتيجي: هي العملية التي يتم من خلالها انتقال ممارسات إدارة الموارد البشرية من خلال التخطيط الاستراتيجي لاحتياجات المنظمة، ويتميز الدور الاستراتيجي للموارد البشرية بالاهتمام بالجانب الاستراتيجي، إضافة إلى الجانب التنفيذي الإجرائي قصير الأجل عند إدارة الموارد البشرية في المنظمة، وضرورة الأخذ في الحسبان البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة بما يتضمنه من فرص وتهديدات، كذلك البيئة الداخلية لإدارة الموارد البشرية بما تشمله من جوانب قوة أو نواحي ضعف.

الدور الاستشاري : وهو الدور المبني على أساس علاقات إدارة الموارد البشرية مع مختلف الإدارات الأخرى داخل المؤسسة والقائمة على تقديم النصائح والاستشارات في ميدان التخصص ويقع على عاتق المسؤول عن إدارة الموارد البشرية مسؤولية الاقتراح والإعداد التمهيدي للسياسات الحديثة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، أو مراجعة السياسات الحالية وذلك من أجل معالجة المشكلات أو منع وقوع مشكلات مستقبلية، ومن المعتاد أن يقوم باقتراح مثل هذه السياسات ويقدمها لرئيس مجلس إدارة المؤسسة الذي يكون له سلطة الإصدار الفعلي لها.

وتتبع أهمية الموارد البشرية في كونها تؤدي دوراً رئيساً في وضع وتنفيذ الخطط الاستراتيجية للمنظمة، حيث إن تكامل استراتيجية الموارد البشرية مع كل من الاستراتيجية الكلية للمنظمة والاستراتيجيات الوظيفية الأخرى. وأيضاً من أهمية دور الفرد في المنشأ والدور الذي يناط له والمهام التي يقوم بها حيث تقوم إدارة الأفراد بتوظيف هذه الطاقات الكامنة في الفرد من أجل توجيهها في إطار خدمة ومصلحة وإنتاجية المنشأة وصول إلى الأهداف النهائية المرجوة، ويمكن إيجاز أهمية إدارة الموارد البشرية في كلاً من (الزين، 2015):

- إن وجود خبرات متخصصة في إدارة الموارد البشرية قادرة ومؤهلة على استقطاب أفضل العاملين لشغل الوظائف الشاغرة، ثم الحفاظ على هذه العناصر سيزيد من إنتاجية المنظمة ويعزز من مركزها الاقتصادي وأرباحها.
- إن قدرة المنظمة على توفير مناخ تنظيمي صالح للعمل، وذلك من خلال تبني برامج للموارد البشرية تساهم في تحفيز العاملين وتدفعهم إلى بذل المزيد من قدراتهم سينعكس بدون شك على رضاهم الوظيفي، وهذا سيزيد من إنتاجيتهم ومن ثم زيادة فعالية المنظمة ككل.
- إن المعالجة الصحيحة والعادلة لمشاكل محتملة في مجالات الاختبار والتعيين وتقويم الأداء، والتدريب، والترقيات ستوفر تكاليف محتملة ناجمة عن سرعة دوران العمل، وتدنّي معدلات الأداء، أو انخفاض الإنتاجية.

- إن الإدارات الناجحة للموارد البشرية توفر على المنشآت تكاليف باهظة في قضايا قانونية قد يلجأ إليها العاملين ول سيما في حالات الفصل أو عدم منح العلاوة أو التجاوز في الترقيات

ثانياً: التطوير التنظيمي

يمثل التطوير التنظيمي ظاهرة حتمية تجبر المنظمة على التجديد و التغيير وذلك من أجل التكيف و التلاؤم مع مختلف المستجدات والتطورات الحاصلة في البيئة المحيطة من أجل استمرار المنظمة في أداء نشاطها وضمان بقائها وتميزها كما أن التغيير التنظيمي يعتبر من الحلول التي تلجأ إليها المنظمة لحل بعض المشاكل القائمة كنقص الأداء أو نتيجة لارتفاع التكاليف و نقص الأرباح .

التطوير التنظيمي كمفهوم إداري هو إحداث التعديلات في الأهداف والهياكل والأنشطة وأساليب العمل التنظيمي من أجل أمرين أولهما ملاءمة أوضاع التنظيم وأساليب عمل الإدارة ونشاطاتها مع تغيرات الأوضاع الجديدة في المناخ المحيط بالتنظيم، وثانيهما إستحداث أوضاع تنظيمية وأساليب إدارية وأوجه نشاط جديدة تحقق للتنظيم سبقاً على غيره تمكنه من الحصول على مكاسب وعوائد أكبر، ويعرف (العميان، 2004) بأنه جهد ونشاط مخطط وطويل المدى، يهدف إلى تغيير ثقافة المنظمة في سبيل التحسين لقدرتها على تطوير رؤيتها وزيادة جودة أدائها وإنتاجيتها، وتجديد نفسها من خلال مشاركة وتعاون العاملين بها لتحقيق رسالتها وأهدافها. وأشار (عياض، 2004) بأنه فلسفة لإدارة المنظمة، تتضمن التدخل المخطط بأحد أو بعض جوانبها لتغييرها بهدف زيادة فعاليتها وتحقيق التوافق المرغوب مع مبررات هذا التغيير.

ونذكر (كمال، 2013) أن أهداف التغيير التنظيمي هي :

- زيادة قدرات المنظمة على التطور والبقاء والإستمرارية عن طريق التكيف مع بيئتها المتغيرة، مما يجعل منها نظاماً متجدداً.
- زيادة أحساس العاملين بأهمية أهداف المنظمة، وزيادة درجة ولائهم وانتمائهم لها.
- تكوين فريق إداري أكثر كفاءة وتقبلاً للتغيير، وتنمية معارف ومهارات العاملين وتحسن أنماطهم السلوكية، وتطوير نظم وإجراءات اتخاذ القرار، والعمل على تنمية المشاركة بعملية إتخاذ القرارات، والرغبة بتعديل سلوك الموظفين حتى تتمكن من مواجهة التغييرات التي تحيط بها.
- تنمية روح الجماعة من خلال زيادة الإحساس بتفاعل وديناميكية الجماعة داخل التنظيم، وإرساء قواعد الثقة بين الأفراد المكونين لها.
- زيادة فهم عمليات الاتصال، وإيجاد أفضل الأساليب للقضاء على الصراعات، والتعرف على أسبابها ومعالجتها.

وتمر عملية التغيير التنظيمي كما أوضحها (زاهر وحمام، 2011) بالمراحل الآتية :

- مرحلة تحفيز الفرد أو مجموعة الأفراد : للتخلي عن القيم والعادات والآراء والممارسات القديمة من خلال التهيئة نفسياً للتغيير، وبذلك يحقق الخروج من حالة الاستقرار ويحدث في هذه المرحلة ما يأتي:

✓ خلق شك في صحة الممارسات والعادات والقيم والآراء والسلوك السابق من خلال إثبات عدم دقة الأدلة والبراهين التي تؤيد سلامتها أو صحتها.

✓ خلق شعور بالذنب وتوليد القلق والخوف من الاستمرار بالسلوك نفسه وكذلك الممارسات والآراء والمبادئ السابقة.

✓ تكوين شعور لدى الفرد أو مجموعة الأفراد بأن قبولهم للتغيير سيوفر لهم الاطمئنان النفسي.

- مرحلة التغيير : ويكون الفرد في هذه المرحلة مستعداً لقبول التغيير، ولذلك يزود بالمعلومات والبيانات التي تستهدف بطريقة وبالممارسات والسلوك والمبادئ والقيم والآراء الجديدة، كما يدرب أيضاً الفرد على الأنماط والأساليب الجديدة.

- مرحلة خلق حالة الاستقرار الجديد : إن الفرد بعد التأكد من قبوله للتغيير الذي تم من خلال المرحلة الثانية سيكون في حالة استقرار ذهني، وتتضمن هذه المرحلة ما يأتي:

✓ توليد شعور لدى الفرد بأن الحالة الجديدة أصبحت جزءاً منه وإنها مناسبة له

✓ التأكد من أن الفرد قد بدأ بتطبيق الحالة الجديدة، ولأنها أصبحت تكتسب أهمية خاصة في علاقاته وممارساته وفي طريقة أدائه للعمل.

ثالثاً: دور الموارد البشرية في التطوير التنظيمي في البلديات

قد يكون من الصعب تحديد الفرق الدقيق بين الموارد البشرية والتطوير التنظيمي ، فإن المتخصصون في مجال الموارد البشرية مهتمين في المقام الأول بالإدارة الفعالة لعملية التوظيف. على الرغم من أن واجباتهم لا تقتصر فقط على عمليات التوظيف وإنهاء الخدمة، كما يركز قسم الموارد البشرية على مساعدة المؤسسة في الامتثال للوائح الحكومية ، والتخفيف من المخاطر والصراعات المتعلقة بالتوظيف، وعادة ما يجد متخصص الموارد البشرية في المؤسسة أنفسهم يقومون بدور داعم لجميع وحدات الأعمال الأخرى داخل المؤسسة. ونتيجة لذلك ، بدت ثقافة الموارد البشرية على أنها معاملات إلى حد كبير ، وكانت الموارد البشرية شديدة النفعية وموجهة نحو العملية والامتثال في وظيفتها ، ومن ابرز وظائفها ما يلي(عبد النبي، 2010):

- إدارة عمليات التوظيف والإعداد والاحتفاظ والأداء .

- التخفيف من المخاطر المتعلقة بالتوظيف .

- ضمان الامتثال القانوني والحكومي والتعاقد.

- ضمان المساواة الكافية والتنوع بين القوى العاملة .

- تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات.

- تقليل تكاليف العمالة وتعظيمها .

- تعزيز الصحة والسلامة في مكان العمل .

- التطوير التنظيمي.

وعلى عكس الموارد البشرية ، تأسس مفهوم التطوير التنظيمي على الحاجة إلى وسيلة منهجية لتطبيق العلوم السلوكية لمساعدة المنظمات على تحسين الأفراد والعمليات. و الهدف من التطوير التنظيمي هو مساعدة الأفراد في العمل بشكل أفضل ، ضمن سياق تنظيمي. بشكل أساسي ، ويسعى التطوير التنظيمي جاهدا لتمثيل وتعزيز التغيير الهادف للمؤسسة، ويركز متخصصو التطوير التنظيمي على البيانات والأبحاث التي يمكن أن تعزز جهودهم لتحسين الأنظمة والعمليات الشاملة للمؤسسة تقليديا ، وقد سعى التطوير التنظيمي إلى(أبو النصر ، 2007):

- تحسين الفعالية التنظيمية ، مع الاستمرار في الالتزام بثقافة الشركة وقيمها .

- تعظيم إمكانات الموظفين ، ومساعدتهم على تضخيم مساهماتهم ، والاستفادة من إنجازاتهم لمزيد من النجاح التنظيمي.

- تقييم العمليات الحالية التي يشارك فيها الأشخاص داخل المنظمة ، ثم قم بإجراء التدخلات لمحاولة إنشاء تحسين إيجابي ومنتج .

- مواءمة السلوكيات الفردية مع إستراتيجية الشركة وهياكلها وأهدافها وعملياتها وما إلى ذلك.

- تساعد في تعزيز القيم التنظيمية في جميع أنحاء مكان العمل وبين القوى العاملة.

- طمس الخطوط الفاصلة بين الموارد البشرية والتطوير التنظيمي.

في حين أن الفروق بين الموارد البشرية و التطوير التنظيمي تبدو واضحة عند مقارنة أهدافهم التقليدية ، على مدى السنوات العديدة الماضية، بدأ خبراء الإدارة في تحول في ممارسات الموارد البشرية الخاصة بهم والتي تميل إلى حد كبير نحو ما قرر التطوير التنظيمي القيام به في المقام الأول. وقد أثبت متخصصو الموارد البشرية أنهم مستعدون وراغبون وقادرون على دمج وظائف الموارد البشرية و التطوير التنظيمي لصالح الشركة. يمكن لمجتمع التطوير التنظيمي الكفاح للحفاظ على ممارساته واستراتيجياته فريدة ومنفصلة ، أو يمكن لمتخصصي التطوير التنظيمي تحويل التركيز إلى جانب الموارد البشرية. يمكن لممارسي التطوير التنظيمي البدء في التركيز على التدريس ، وتعزيز ،

وتطوير المبادئ والممارسات الرئيسية التي ينطوي عليها التطوير التنظيمي. ثم يتم إتاحتها لجميع أنواع محترفي الأعمال ، مما يجعلها مهارة قابلة للتحويل لا تزال فريدة بالنسبة لمصدر التطوير التنظيمي(جودة، 2004).

من المرجح أن يظل مفهوم الموارد البشرية الاستراتيجية ؛ ودمج ممارسات التطوير التنظيمي في جهود الموارد البشرية. ويجب أن يكون الهدف الأساسي دائماً هو تحسين جانب الأشخاص في العمل باستمرار ؛ وهذا ينطبق بغض النظر عن نوع المهنيين الذين يقودون تقدم هذه القضية. بدلاً من محاولة فصل الأشياء عن طريق من يفعل ما هو تقليدياً ؛ فإن أفضل مسار للعمل هو التأكد من أن متخصصي الموارد البشرية يفهمون ويقدرّون عندما يطبقون تقنيات التطوير التنظيمي لحل المعضلات ؛ وأي المشاكل تتطلب حلول التطوير التنظيمي بدلاً من حلول الموارد البشرية(ربابعة، 2003).

وعلى الرغم من تميزه عن ممارسات الموارد البشرية التقليدية؛ إلا أن مجال التطوير التنظيمي لا يزال تقنياً وكذلك تدخلاته. وتتوسع تدخلات التطوير التنظيمي والتي تسمى أيضاً تقنيات التطوير التنظيمي؛ وتتكيف باستمرار لتلائم متطلبات الأعمال الحديثة. تعتمد ضرورة استخدام تقنيات معينة على أساليب أخرى بشكل كبير على تكوين كل شركة على حدة؛ لكن الحصول على نظرة عامة على أنواع التدخل المختلفة لا يزال أمراً بالغ الأهمية إذا كنت تسعى إلى تعزيز التطوير التنظيمي داخل ثقافة البلديات.

الدراسات السابقة

دراسة (الركبي، 2022) بعنوان: إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات.

هدفت الدراسة للتعرف على دور إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات حيث أبرزت الدراسة أهمية إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات وما قد تسهم عملية إدارة الموارد البشرية من إجراء التغييرات التي تساعد موظف البلدية، وتناولت الدراسة بيان مفهوم إدارة الموارد البشرية ووظائفه، وبيان دور الموارد البشرية في التطوير التنظيمي في البلديات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية وتقوم الدراسة على توظيف هذا المنهج لمعرفة إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات حيث أكدت الدراسة ان لإدارة الموارد البشرية دور في تعزيز التطوير التنظيمي باعتباره منهجية قائمة على تحقيق الأهداف التي تُستخدم في تغيير الأنظمة في الهيكل الوظيفي ، وأوصت انه من الضروري على أدارت البلدية تعزيز دور لإدارة الموارد البشرية باعتباره المحرك للقوى العاملة والذي يسعى إلى تحقيق الأهداف التي تُستخدم في تغيير الأنظمة في الهيكل الوظيفي من اجل تطوير الموظف.

دراسة (سليمان، 2012) بعنوان: دور إدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي للمنظمة الحديثة مع نبذة مختصرة عن القوى البشرية في ليبيا.

هدفت الدراسة إلى تقديم صورة واضحة، بل رسم خارطة واضحة المعالم لدور إدارة الموارد البشرية لجميع الأطراف المعنية، الدارسين في هذا الحقل من حقول المعرفة الإدارية، ويضاف إليهم رجال الأعمال والمستثمرين والعاملين في مختلف المجالات الإدارية وكل من يتأثر بالتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تطرأ على بيئة الإدارة والأعمال. ولتحقيق الأهداف ستقسم هذه الدراسة إلى الأقسام التالية : - مفهوم وطبيعة إدارة الموارد البشرية. - النظرة التقليدية والحديثة لإدارة الموارد البشرية. - وظائف إدارة الموارد البشرية. - مرتكزات ومكونات نظام معلومات الموارد البشرية. - مجالات استخدام وخطوات تطوير نظام معلومات الموارد البشرية. - متطلبات نجاح نظم معلومات الموارد البشرية. - نبذة مختصرة عن القوى البشرية في ليبيا وعلي ضوء معطيات هذه الدراسة تم الخروج ببعض المقترحات منها: ضرورة وجود دراسات أخرى متخصصة في موضوع إدارة الموارد البشرية، وتأسيس مراكز للخبراء في مجال استخدام الأساليب العلمية لإدارة الموارد البشرية وخاصة بالمجتمعات النامية، وتسهيل تدفق المعلومات بين مختلف الأجهزة الإدارية واستخدام تكنولوجيا الاتصال بمختلف أشكالها.

دراسة (Gromova, 2021) بعنوان: تحسين نظام إدارة الموارد البشرية في بلدية منطقة موسكو.

هدفت الدراسة للكشف عن التدابير التي تم تطويرها لتحسين فعالية نظام إدارة الموارد البشرية في بلديات منطقة موسكو باستخدام نهج مبتكر واستخدام نماذج الكفاءة. يعرض المقال نتائج البحث الذي تم إجراؤه حول تحليل حالة إدارة شؤون الموظفين في مؤسسات منطقة موسكو باستخدام نهج مبتكر وتطوير عدد من نماذج الكفاءة. تم اقتراح عدد من التدابير لتحسين فعالية نظام إدارة الموارد البشرية في البلديات ، ولا سيما: إدخال مؤشرات الأداء الرئيسية لمؤشرات الأداء الرئيسية، أي نظام الإبلاغ عن الأهداف وميزانية المنظمة (تقديم مؤشرات الأداء الرئيسية، 2008)، تم اقتراح نظام لتطبيق نهج الكفاءة ، مع نظام لتقييم الموظفين في شكل تطبيق KPI، تم صياغة التوصيات لإنشاء وتنمية احتياطي الموظفين ؛ نظام لتدريب وتطوير الكوادر وإنشاء مركز تدريب داخلي.

دراسة (Alas et al., 2012) بعنوان: تحقيق التغيير التنظيمي الناجح: دور ممارسات إدارة الموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان امكانيات استخدام ممارسات الموارد البشرية في التغييرات التنظيمية وقد قام الباحث باستخدام منهج التحليل الوصفي؛ بحيث قام بتحليل حالة للبنك Estonian بعد دمج عملياته التنظيمية مع بنك Lithuanian من بلد آخر لسنة واحدة ومراقبة النتائج وظهرت النتائج ان ممارسات ادارة الموارد البشرية في البنك الأول ساعدت في تحسين ادارة البنك الثاني وتحقيق الثقافة التنظيمية المرغوبة؛ بالإضافة إلى ان ممارسات ادارة الموارد البشرية لديها القدرة على لعب دورا هاما في تعزيز نظام ادارة الموارد البشرية الجديد وثقافة الشركات والحد من دوران العمل في البنوك، واكتساب البنك ميزة تنافسية.

التعقيب على الدراسات السابقة

حاولت الدراسة الحالية رسم صورة واضحة عن واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية في البلديات وعلاقتها بالتغيير التنظيمي، وهي من القليلة _حسب علم الباحثة_ في الأبحاث العربية والأجنبية، وكذلك اختلفت في المجتمع التي

تناولها فيها بلدية الشفا، وتمت الاستفادة من هذه الدراسة من خلال ما ورد فيها من إطار نظري استعانت فيه الباحث لإثراء الجانب النظري للبحث ووضع النتائج والتوصل إلى التوصيات المناسبة.

الخاتمة

تزايد اهتمام المؤسسات الحكومية وخصوصًا البلديات بالموارد البشري والذي يعد الركيزة الأساسية و العنصر الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق النمو والتطور حيث أصبحت المؤسسات تسعى للعمل على تحسين أداء مواردها البشرية وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في إنجاز مختلف المهام والأعمال الموكلة بها، لأن الأداء الجيد للمورد البشري يخدم الأداء الكلي للمؤسسة وبالتالي الوصول إلى تحقيق النتائج المرغوبة الأمر الذي يؤدي بالمنظمة إلى اتخاذ الإجراءات و الأساليب اللازمة التي من شأنها رفع أداء العاملين وتحقيق معدلات أداء عالية بالإضافة إلى القيام بعملية تقييم دوري للأداء من خلال مقارنة الأداء الفعلي للعاملين مقارنة بالأداء المتوقع و الوقوف على الانحرافات في الأداء والتعرف على مستوى أداء كل فرد ومن ثم يتبن من عملية تقييم الأداء للأفراد الذين هم بحاجة إلى رفع و تحسين أدائهم و اتخاذ التدابير اللازمة لذلك والتعرف على الأفراد الذين لديهم أداء جيد والقيام بمكافئتهم أو ترقيتهم على أدائهم كما تناولنا مفهوم الأداء وعناصره ومحدداته بالإضافة إلى أهم أنواع الأداء التي صنفنا حسب مجموعة من المعايير.

لذلك أصبح وجوباً على المنظمة تبني عملية التغيير التنظيمي في أعمالها ونشاطاتها والتي يجب أن تتم وفق أسس وضوابط معينة ووفقاً لمراحل وخطوات تضمن السير الحسن لعملية التغيير و تؤدي إلى تجسيدها على أرض الواقع وتحقيق النتائج المرجوة، فنجاح عملية التغيير مرهون بمدى وضوح أهدافه و المشاركة في تنفيذه من قبل الإدارة والعاملين، لذلك يجب على إدارة المنظمة التعامل مع كل ما من شأنه أن يعيق تنفيذ برامج التغيير بالخصوص ما يعرف بمقاومة التغيير التي قد يقوم بها بعض الأفراد نتيجة تخو فهم مما ستسفر عليه عملية التغيير مستقبلاً أو تعارض التغيير مع مصالحهم أو لأسباب أخرى وفي هذا الصميم ينبغي وضع التدابير والإجراءات اللازمة للتغلب على مقاومة التغيير والعمل على إقناع الأطراف المعارضة للتغيير بحاجة و ضرورة المنظمة للتغيير والأهداف التي سيحققها سواء للعاملين أو المنظمة وبالتالي تصبح الأطراف المعارضة للتغيير مؤيدة للتغيير و تساعد على إنجاحه.

التوصيات

في ضوء ما تم عرضه في البحث؛ فإن الباحثة توصي بما يلي:

- ضرورة تعزيز دور إدارة الموارد البشرية باعتباره المحرك للقوى العاملة والذي يسعى إلى تحقيق الأهداف التي تستخدم في تغيير الأنظمة في الهيكل الوظيفي من أجل تطوير الموظفين.

- ضرورة تلبية متطلبات إدارة الموارد البشرية والتي تسعى الى خراط الموظفين في التدريب والتعليم والدورات وورشات العمل من اجل تطوير اداءهم الوظيفي.
- ضرورة تزويد ادارة شؤون الموظفين بما يتطلب في مساهمة دعم الموظف وتحفيزه لتقديم الخدمة الأفضل.
- ضرورة تقييم اداء ادارة شؤون الموظفين وبيان نقاط الضعف والقوى وتطوير ما يمكن ان يدعم عمل الموظفين وتطويرهم.
- التعاون مع وزارة الإدارة المحلية مع البلديات من اجل تطوير مديريات الموارد البشرية لأنها تمثل ابرز عناصر الأداء للبلديات وان تراجعها يؤدي الى تراجع العمل المؤسسي بكافة أبعاده.
- استقطاب المواهب وأصحاب الكفاءات والخبرات بشكل دقيق وسليم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو النصر، مدحت محمد (2007). *إدارة وتنمية الموارد البشرية-الاتجاهات المعاصرة* ، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، مصر.
- بو حشيشة، عائدة (2020). *علاقة إدارة الموارد البشرية بالتغيير التنظيمي*، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي- جيجل -، الجزائر.
- جودة، محفوظ احمد (2010). *إدارة الموارد البشرية* ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- ربابعة، على محمد (2003). *إدارة الموارد البشرية "تخصص نظم المعلومات الإدارية"*، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- زاهر، تيسير وحما، أياد (2011). *أثر القيادة التحويلية في إدارة التغيير التنظيمي*، دراسة ميدانية على مشفى الهلال الأحمر دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (27)14 .
- زوزال ، نادية وخلفي، عيسى (2015). *دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الزين ، محمد (2015). *دور ديوان الموظفين العام في تلبية احتياجات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية من الكفاءات البشرية*، جامعة الأقصى، فلسطين.

سعود، أسماء عبد الله عبد المعطي (2020). أثر التطور التنظيمي على تحقيق هدف المساواة بين الجنسين ضمن أهداف التنمية المستدامة بقطاع غزة: دراسة تطبيقية على المؤسسات الأهلية التسوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين

سليمان، محمد مرجان (2012). دور إدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي للمنظمة الحديثة مع نبذة مختصرة عن القوى البشرية في ليبيا، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 5(7)، 37-68.

عبد النبي، محمد أحمد (2010). إدارة الموارد البشرية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، ط1، الأردن.

علام، محمد تركي موسى (2022). رؤية مستقبلية لاستخدام التطوير التنظيمي كمدخل لتنمية الموارد البشرية العاملة بمراكز الشباب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، 54(2)، 233-272.

العميان، محمود سلمان (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

عياض، عادل (2004). إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، مارس.

الركي، نكاء محمود (2022). إدارة الموارد البشرية وتعزيز التطوير التنظيمي لموظفي البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 9(3)، 546-565.

كمال، برباوي (2013). دور الإتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، مجلة أماراباك، المجلد الرابع، العدد العاشر.

نور الهدى، تونسي (2021). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التطوير التنظيمي- دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء :وحدة فكيرينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، الجزائر

ثانياً: المراجع الأجنبية

Alas, R., Allikmäe, T. & Varts, R (2012). "Achieving Successful rganizational Change:the Role of Human Resource Management Practices", Estonian Business School Tallinn, Estonia.

Dessler, G. (2015). *Human Resource Management*, 13th Edition. New Jersey, USA: Pearson Education, Inc.

Gromova, O. N., Latfullin, G. R., Rustamov, K. N., & Sundukova, G. M. (2021, February). *Improving the Human Resource Management System in the Moscow Region Municipality. In Conference on current problems of our time: the relationship of man and society* (CPT 2020) (pp. 233–236). Atlantis Press.

Haichour. Mohamed. (2021). Analytical reading in the sociology of organizational change in the economic institution. *Journal home page*. PresentationRevue/ 644..

إدارة القضايا في محاكم البلديات الخاصة بالسير

غازية عبد الرحمن مسلم الشوابكة

محكمة بلدية مادبا

الملخص:

ملخص إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

تشير إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية إلى عملية إدارة قضايا المخالفات المرورية في محكمة قانونية. محاكم المرور البلدية هي المسؤولة عن الفصل في المخالفات المرورية ، مثل السرعة ، وتشغيل الإشارة الحمراء ، ومخالفات وقوف السيارات. تتضمن إدارة القضايا الفعالة في محاكم المرور البلدية عدة خطوات حاسمة ، بما في ذلك جدولة القضايا ، وتتبع القضايا ، والبت فيها.

تتضمن جدولة القضايا تحديد مواعيد المحكمة في الوقت المناسب لقضايا المرور. وهذا أمر ضروري لضمان الاستماع إلى القضايا على وجه السرعة وإتاحة الفرصة للمدعى عليهم لعرض قضاياهم. يتضمن تتبع القضية الاحتفاظ بسجلات سير القضية وتواريخ المحكمة ونتائج القضية. يساعد ذلك موظفي المحكمة والقضاة على مراقبة الفصل في القضية وتحديد أي قضايا تتطلب اهتمامًا أو إجراءً إضافيًا.

يشير التصرف في القضية إلى النتيجة النهائية للقضية. في محاكم المرور البلدية ، يتضمن الفصل في القضية عادةً فرض غرامات أو عقوبات أو عقوبات أخرى. تضمن الإدارة الفعالة للقضايا أن يتم الفصل في القضايا في الوقت المناسب وبطريقة عادلة ، مع مراعاة الإجراءات القانونية الواجبة.

لتحقيق إدارة فعالة للقضايا في محاكم المرور البلدية ، يجب على المحاكم تنفيذ أنظمة فعالة لإدارة القضايا ، واستخدام التكنولوجيا ، وتوفير التدريب لموظفي المحاكم والقضاة. بالإضافة إلى ذلك ، يجب أن تعمل المحاكم بشكل وثيق مع وكالات إنفاذ القانون والمدعين العامين ومحامي الدفاع لضمان معالجة القضايا بكفاءة وإنصاف.

بشكل عام ، تعتبر الإدارة الفعالة للقضايا في محاكم المرور البلدية أمرًا بالغ الأهمية لضمان معالجة مخالفات المرور بشكل مناسب ، ومعاملة المتهمين بإنصاف ، والحفاظ على السلامة العامة على الطرق.

Case management in municipal traffic courts

Prepared by: Ghazia Abdel Rahman Muslim Shawabkeh

Madaba Municipal Court

Summary:

Summary of case management in municipal traffic courts

Case management in municipal traffic courts refers to the process of managing traffic offense cases in a court of law. Municipal traffic courts are responsible for adjudicating traffic offenses, such as speeding, running a red light, and parking offenses. Effective case management in municipal traffic courts involves several critical steps, including case scheduling, case tracking, and adjudication.

Case scheduling involves scheduling court dates in a timely manner for traffic cases. This is necessary to ensure that cases are heard expeditiously and that defendants have an opportunity to present their cases. Case tracking includes keeping records of case progress, court dates, and case outcomes. This helps court officials and judges monitor case adjudication and identify any issues that require additional attention or action.

The disposition of a case refers to the final outcome of a case. In municipal traffic courts, adjudication of a case usually involves the imposition of fines, penalties, or other penalties. Effective case management ensures that cases are adjudicated in a timely and fair manner, subject to due process.

To achieve effective case management in municipal traffic courts, courts must implement effective case management systems, use technology, and provide training for court staff and judges. In addition, courts must work closely with law enforcement agencies, prosecutors, and defense attorneys to ensure that cases are handled efficiently and fairly.

In general, effective case management in municipal traffic courts is critical to ensuring that traffic violations are handled appropriately, defendants are treated fairly, and public safety is maintained on the roads.

المقدمة:

إدارة القضايا هي عملية تهدف إلى ضمان التعامل مع القضايا بكفاءة وفعالية من خلال نظام المحاكم. يمكن أن يكون لإدخال إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية العديد من الفوائد ، بما في ذلك الاستخدام الفعال للموارد ، وزيادة الشفافية والمساءلة ، وتحسين الوصول إلى العدالة.

تتمثل إحدى الفوائد الرئيسية لإدارة الحالات في الاستخدام الفعال للموارد. من خلال إدارة القضايا بطريقة منهجية ومنظمة ، يمكن للمحاكم ضمان معالجة القضايا في الوقت المناسب وبطريقة فعالة ، مما يقلل من مقدار الوقت والموارد اللازمة لحلها. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل تراكم القضايا ، وزيادة عدد القضايا التي يمكن الاستماع إليها ، وتحسين الفعالية الشاملة لنظام المحاكم.

فائدة أخرى مهمة لإدارة الحالات هي زيادة الشفافية والمساءلة. من خلال تنفيذ إجراءات موحدة لإدارة القضايا ، يمكن للمحاكم ضمان التعامل مع جميع القضايا بشكل عادل ومتسق ، بغض النظر عن هوية الأطراف المعنية. يمكن أن يساعد ذلك في بناء الثقة في نظام المحاكم وتعزيز سيادة القانون.

أخيرًا ، يمكن لإدارة القضايا تحسين الوصول إلى العدالة من خلال جعل نظام المحاكم أكثر سهولة ويسهل الوصول إليه. من خلال توفير معلومات واضحة وموجزة حول إجراءات المحكمة والجدول الزمنية ، يمكن للمحاكم المساعدة في تقليل الارتباك والإحباط للأطراف المشاركة في قضايا المرور. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان تحقيق العدالة بشكل أكثر كفاءة وفعالية لجميع الأطراف المعنية.

بشكل عام ، يمكن أن يكون لإدخال إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية فوائد كبيرة لكل من نظام المحاكم والأطراف المشاركة في قضايا المرور. من خلال تحسين الكفاءة والشفافية وإمكانية الوصول ، يمكن أن تساعد إدارة القضايا في ضمان تحقيق العدالة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

الأهمية:**لماذا كتبنا هذا البحث:**

نهدف إلى الكتابة في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية لما يلي:

تعد إدارة القضايا جزءًا أساسيًا من نظام محاكم المرور البلدية. يتضمن عملية إدارة القضايا من وقت رفعها حتى الفصل فيها. الهدف من إدارة القضايا هو ضمان التعامل مع القضايا بكفاءة وفعالية وإنصاف ، مع تقليل التأخير وزيادة الوصول إلى العدالة لجميع الأطراف المعنية.

أحد الأهداف الأساسية لإدارة القضايا في محاكم المرور البلدية هو تحديد القضايا التي يمكن حلها بسرعة وكفاءة دون الحاجة إلى محاكمة. يمكن القيام بذلك من خلال استخدام المؤتمرات التمهيدية أو مؤتمرات التسوية ، والتي تجمع

الأطراف معاً لمناقشة القضية واستكشاف الحلول المحتملة. يمكن أن يساعد هذا النهج في تقليل عدد القضايا التي يتم تحويلها إلى المحاكمة ، مما يوفر الوقت والموارد للمحكمة والأطراف المعنية.

جانب آخر مهم لإدارة القضايا في محاكم المرور البلدية هو ضمان جدولة القضايا في الوقت المناسب. يتضمن ذلك تحديد مواعيد نهائية للإيداع وجلسات الاستماع والأنشطة الأخرى المتعلقة بالمحكمة لضمان أن القضايا تنتقل عبر النظام بأسرع ما يمكن. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل تراكم القضايا وضمان تحقيق العدالة في الوقت المناسب.

بالإضافة إلى هذه الجوانب الإجرائية ، فإن إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية تتضمن أيضاً ضمان التعامل مع القضايا بشكل عادل ونزيه. وهذا يعني أنه يجب تدريب القضاة وموظفي المحاكم على التعامل مع القضايا بطريقة غير منحازة وحيادية ، وأن يتم منح جميع الأطراف فرصة متساوية لعرض قضاياهم.

أخيراً ، تتضمن إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية أيضاً مراقبة وتقييم أداء المحكمة لتحديد المجالات التي يمكن فيها إجراء تحسينات. يمكن أن يشمل ذلك تتبع أوقات معالجة القضايا ، ومراقبة تراكم القضايا في المحاكم ، وتحليل البيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط في أنواع القضايا التي يتم رفعها.

تعد إدارة القضايا عنصراً حاسماً في نظام محاكم المرور البلدية. فهو يساعد على ضمان التعامل مع القضايا بكفاءة وفعالية وإنصاف ، مع تقليل التأخير وزيادة الوصول إلى العدالة لجميع الأطراف المعنية. من خلال تنفيذ ممارسات إدارة القضايا الفعالة ، يمكن لمحاكم المرور البلدية المساعدة في ضمان تحقيق العدالة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

فصل:

إدارة القضايا في محاكم مرور البلدية

تشير إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية إلى العملية التي يتم من خلالها إدارة القضايا ومعالجتها من خلال نظام المحاكم. بشكل عام ، تتضمن إدارة الحالة مجموعة من الإجراءات المصممة لضمان معالجة القضايا بكفاءة وإنصاف ووفقاً للقانون.

في محاكم المرور البلدية ، عادة ما تتضمن إدارة القضايا عدداً من الخطوات المختلفة. قد تشمل هذه:

الفرز الأولي: عند رفع قضية إلى المحكمة ، يتم فحصها عادةً للتأكد من أنها تقع ضمن اختصاص المحكمة وأن جميع المعلومات الضرورية قد تم توفيرها.

الجدولة: بمجرد فحص القضية ، عادة ما يتم تحديد موعد المحاكمة. وهذا ينطوي على تنسيق جداول القاضي وموظفي المحكمة والأطراف المعنية في القضية.

الاكتشاف: قبل إحالة القضية إلى المحاكمة ، قد يُسمح لكلا الجانبين بإجراء اكتشاف ، والذي يتضمن جمع الأدلة والمعلومات حول القضية.

المؤتمر التمهيدي: في بعض الحالات ، قد يتم عقد مؤتمر ما قبل المحاكمة لمناقشة القضية واستكشاف إمكانية التوصل إلى تسوية.

المحاكمة: إذا لم تتم تسوية القضية ، فسيتم تحويلها إلى المحاكمة. خلال المحاكمة ، ستعرض الأدلة والحجج ، وسيصدر القاضي حكمًا.

إجراءات ما بعد المحاكمة: إذا كان أحد الأطراف غير راضٍ عن نتيجة المحاكمة ، فقد يُسمح له بتقديم استئناف أو طلب تعويض آخر بعد المحاكمة.

تعتبر الإدارة الفعالة للقضايا في محاكم المرور البلدية مهمة لعدد من الأسباب. يمكن أن يساعد في ضمان معالجة القضايا بسرعة وكفاءة ، مما يمكن أن يقلل العبء على نظام المحاكم ويسمح للأفراد بحل مشكلاتهم القانونية في الوقت المناسب. يمكن أن يساعد أيضًا في ضمان التعامل مع القضايا بشكل عادل ووفقًا للقانون ، وهو أمر ضروري للحفاظ على ثقة الجمهور في النظام القضائي.

الفحص الأولي في حالة الإدارة في محاكم المرور البلدية:

عادة ما تتضمن إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية عملية فحص أولية لتحديد طبيعة المخالفة المرورية وتحديد مسار العمل المناسب. قد تتضمن عملية الفرز الأولية الخطوات التالية:

إصدار التذكرة: تبدأ العملية عادةً بمخالفة مرورية ، مما يؤدي إلى إصدار تذكرة مرور.

التنبيه: يتم بعد ذلك إخطار المخالف المروري بالتذكرة عبر البريد أو الخدمة الشخصية.

الرد: يجب على المخالف بعد ذلك الرد على التذكرة إما بدفع الغرامة أو المثول أمام المحكمة للطعن في التهم.

الفرز الأولي: إذا اختار المخالف المثول أمام المحكمة ، تتم عملية الفرز الأولية. خلال هذه العملية ، سيقوم موظفو المحكمة أو القاضي بمراجعة التذكرة وأي مستندات أخرى ذات صلة لتحديد طبيعة الانتهاك.

الخيارات: بناءً على طبيعة المخالفة ، يجوز للمحكمة أن تقدم للمخالف خيارات مثل الالتحاق بمدرسة المرور أو خدمة المجتمع بدلاً من دفع الغرامة أو الطعن في التهم في المحكمة.

الخطوات التالية: بمجرد أن يختار المخالف خيارًا ، ستحدد المحكمة موعدًا للجلسة التالية أو التصرف النهائي.

بشكل عام ، تعتبر عملية الفرز الأولية حاسمة في ضمان عمل نظام محاكم المرور البلدية بكفاءة وحل القضايا في الوقت المناسب وبطريقة عادلة.

الجدولة في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

تتضمن الجدولة في إدارة القضايا لمحاكم المرور البلدية التخصيص الفعال للموارد ، مثل القضاة وقاعات المحاكم وموظفي الدعم ، لمعالجة قضايا المخالفات المرورية والفصل فيها بكفاءة. فيما يلي بعض الاعتبارات الرئيسية للجدولة في إدارة الحالة:

ترتيب الحالات حسب الأولوية: يجب إعطاء الأولوية للقضايا بناءً على شدة الانتهاك ، مع إعطاء القضايا الأكثر خطورة الأولوية على الانتهاكات البسيطة. وهذا يسمح بالاستخدام الفعال لموارد المحكمة ويساعد على ضمان التعامل مع القضايا الأكثر خطورة في الوقت المناسب.

توافر قاعة المحكمة: يجب مراعاة توافر قاعات المحكمة عند جدولة القضايا. يمكن أن يؤثر عدد قاعات المحكمة وتوافرها على عدد القضايا التي يمكن الاستماع إليها كل يوم ، ويمكن أن تساعد الجدولة الفعالة في زيادة عدد القضايا التي يمكن الاستماع إليها.

توافر القضاة: يجب تخصيص القضاة للقضايا بناءً على توافرهم وخبرتهم. يمكن أن يساعد ذلك في ضمان سماع القضايا من قبل قضاة على دراية بمجال القانون ويمكنهم المساعدة في تسريع عملية التحكيم.

التوظيف: يعتبر التوظيف الملائم أمرًا ضروريًا لإدارة الحالة بكفاءة. يجب تعيين كتبة المحكمة والمحضرين وموظفي الدعم الآخرين لضمان معالجة القضايا بكفاءة وإدارة قاعات المحكمة بفعالية.

التكنولوجيا: يمكن أن يساعد استخدام التكنولوجيا في تبسيط إدارة الحالة وعمليات الجدولة. يمكن أن تسمح أنظمة إدارة القضايا عبر الإنترنت للمدعى عليهم بطلب مواعيد المحكمة ودفع الغرامات عبر الإنترنت ، مما يقلل من الحاجة إلى الممثل شخصيًا والأوراق.

من خلال أخذ هذه الاعتبارات في الاعتبار ، يمكن لمحاكم المرور البلدية أن تضمن سماع القضايا بكفاءة وفعالية ، مما يقلل العبء على موارد المحكمة ويحسن التجربة الإجمالية للمدعى عليهم وموظفي المحكمة.

مؤتمر ما قبل المحاكمة في قضية الإدارة في محاكم المرور البلدية

المؤتمر التمهيدي هو اجتماع بين الأطراف المتورطة في قضية مخالفة مرورية يحدث قبل المحاكمة الفعلية. في سياق إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية ، عادة ما يتم استخدام مؤتمر ما قبل المحاكمة لمناقشة القضية ، وتحديد أي قضايا محتملة ، واستكشاف الحلول الممكنة.

يمكن عقد المؤتمر السابق للمحاكمة بواسطة كاتب محكمة أو قاضٍ أو أي مسؤول محكمة آخر ، وعادةً ما يتضمن ذلك الخطوات التالية:

تحديد موعد: تحدد المحكمة موعدًا لعقد اجتماع ما قبل المحاكمة ، والذي يكون عادةً قبل عدة أسابيع من تاريخ المحاكمة.

إشعار: يتم إخطار الأطراف المعنية بالقضية بتاريخ ووقت ومكان انعقاد المؤتمر السابق للمحاكمة.

الحضور: يحضر الأطراف ، بما في ذلك المدعى عليه ومحاميهم (إن وجد) والمدعي العام وأي شهود مؤتمر ما قبل المحاكمة.

المناقشة: يناقش الطرفان القضية ، بما في ذلك أي أدلة تم جمعها ، وأي مسائل قانونية قد تنشأ ، والحلول المحتملة للقضية.

الاتفاق: إذا كان الطرفان قادرين على التوصل إلى اتفاق ، مثل صفقة الإقرار بالذنب أو تسوية ، تتم مناقشة الشروط ووضع اللمسات الأخيرة عليها.

الخطوات التالية: إذا لم تتمكن الأطراف من التوصل إلى اتفاق ، تنتقل القضية إلى المحاكمة.

بشكل عام ، يمكن أن يكون المؤتمر السابق للمحاكمة وسيلة فعالة لتبسيط عملية إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية ، حيث يوفر فرصة لتحديد المشكلات المحتملة واستكشاف الحلول الممكنة قبل تاريخ المحاكمة. يمكن أن يساعد ذلك في تقليل عدد القضايا التي يتم تحويلها إلى المحاكمة والتأكد من حل القضايا في الوقت المناسب وبطريقة فعالة.

الاكتشاف في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

في محاكم المرور البلدية ، تعد إدارة القضايا جانباً مهماً لضمان المعالجة الفعالة والفعالة لقضايا المخالفات المرورية. قد تشمل بعض مجالات الاكتشاف المحتملة في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية ما يلي:

تحليل البيانات: يمكن أن يساعد تحليل البيانات المتعلقة بانتهاكات المرور وإجراءات المحكمة والنتائج في تحديد الاتجاهات والأنماط التي يمكن أن توجه استراتيجيات إدارة القضايا. على سبيل المثال ، قد يكشف تحليل البيانات أن أنواعاً معينة من المخالفات المرورية من المرجح أن تؤدي إلى الفصل أو تخفيض الغرامات ، أو أن بعض القضايا من المرجح أن يفرضوا عقوبات أشد.

تخطيط العملية: يمكن أن يساعد تخطيط الخطوات المتضمنة في معالجة حالات انتهاك حركة المرور ، من الاستشهاد الأولي إلى التصرف النهائي ، في تحديد الاختناقات وأوجه القصور في العملية. على سبيل المثال ، قد يكشف رسم الخرائط عن وجود تأخيرات في تحديد مواعيد المثل أمام المحكمة ، أو أن هناك تناقضات في طريقة تعيين القضايا للقضاة.

مشاركة أصحاب المصلحة: يمكن أن يوفر الانخراط مع أصحاب المصلحة المشاركين في إجراءات محكمة المرور ، بما في ذلك القضاة وكتبة المحاكم وموظفي إنفاذ القانون ومخالفو المرور ، رؤية قيمة حول كيفية عمل النظام وأين يمكن إجراء التحسينات. على سبيل المثال ، قد يقدم أصحاب المصلحة ملاحظات حول وضوح تعليمات الاقتباس ، أو توافر المترجمين الفوريين ، أو إمكانية الوصول إلى مرافق المحكمة.

الحلول التقنية: يمكن أن يساعد استكشاف استخدام الحلول التقنية ، مثل أنظمة إدارة القضايا عبر الإنترنت أو أدوات الجدولة الآلية ، في تبسيط إجراءات محكمة المرور وتقليل التأخير والأخطاء. على سبيل المثال ، قد يسمح نظام إدارة القضايا عبر الإنترنت لمخالفات المرور بالاعتراف بالذنب ودفع الغرامات عبر الإنترنت ، مما يقلل من عدد المرافعات الشخصية المطلوبة أمام المحكمة.

بشكل عام ، يجب أن يركز الاكتشاف في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية على تحديد فرص التحسين في معالجة قضايا المخالفات المرورية ، مع الهدف النهائي المتمثل في ضمان نتائج عادلة وفعالة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين.

إجراءات ما بعد المحاكمة في إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

تشير إجراءات ما بعد المحاكمة في محاكم المرور البلدية إلى الإجراءات القانونية التي تتم بعد محاكمة قضية مخالفة مرورية والتوصل إلى حكم. هذه الإجراءات ضرورية لضمان تحقيق العدالة واحترام حقوق جميع الأطراف المعنية.

تشمل بعض إجراءات ما بعد المحاكمة الشائعة في محاكم المرور البلدية ما يلي:

الحكم: بعد الوصول إلى حكم بالإدانة ، سيحكم القاضي على المدعى عليه. قد يشمل ذلك فرض غرامات أو طلب خدمة المجتمع أو تعليق أو إلغاء رخصة قيادة المدعى عليه أو حتى إرسالهم إلى السجن.

الاستئناف: إذا كان الادعاء أو الدفاع غير راضين عن الحكم أو العقوبة ، فيمكنهم تقديم استئناف إلى محكمة أعلى. قد يشمل ذلك الدفع بأن القاضي ارتكب خطأ قانونيًا ، أو أن الأدلة لم تكن كافية ، أو أن العقوبة كانت شديدة القسوة.

المراقبة: في بعض الحالات ، قد يأمر القاضي بوضع تحت المراقبة كجزء من حكم المدعى عليه. قد يشمل ذلك مطالبة المدعى عليه بالتحقق بانتظام مع ضابط المراقبة ، وحضور الدروس أو جلسات الاستشارة ، والامتناع عن الكحول أو المخدرات.

الحذف: إذا تم العثور على المدعى عليه مذنبًا بارتكاب مخالفة مرورية بسيطة ، فقد يكون مؤهلاً لشطب سجله بعد مرور فترة زمنية معينة. هذا يعني أن الجريمة لن تظهر في سجلهم الجنائي ولن تكون مرئية لأصحاب العمل أو الملاك المحتملين.

إعادة المحاكمة: في بعض الحالات ، قد يتم الأمر بإعادة المحاكمة إذا تبين أن المحاكمة الأصلية كانت غير عادلة أو إذا ظهر دليل جديد يمكن أن يغير نتيجة القضية.

بشكل عام ، تعد إجراءات ما بعد المحاكمة جزءًا مهمًا من النظام القانوني وهي مصممة لضمان تحقيق العدالة وحماية حقوق جميع الأطراف. من المهم لأي شخص مشارك في قضية محكمة المرور أن يكون على دراية بحقوقه وأن يطلب مشورة محام ذي خبرة إذا لزم الأمر.

التحديات:**تحديات إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية**

في حين أن إدارة القضايا هي عملية مهمة لمحاكم المرور البلدية ، إلا أن هناك العديد من التحديات التي قد تواجهها المحاكم في تنفيذ ممارسات إدارة القضايا الفعالة والحفاظ عليها. تشمل بعض التحديات الرئيسية ما يلي:

موارد محدودة: غالبًا ما تعمل محاكم المرور البلدية بموارد محدودة ، بما في ذلك التوظيف والتكنولوجيا والتمويل. هذا يمكن أن يجعل من الصعب تنفيذ والحفاظ على استراتيجيات فعالة لإدارة الحالات.

حجم كبير من القضايا: قد يكون لدى محاكم المرور عدد كبير من القضايا التي يجب معالجتها ، مما قد يجعل من الصعب إدارة القضايا بكفاءة وسرعة. يمكن أن يؤدي ذلك أيضًا إلى تراكم الأعمال ، مما قد يؤدي إلى تفاقم التأخير وخلق تحديات إضافية لإدارة الحالات.

تعقيد القضايا: يمكن أن تكون قضايا المرور معقدة ، وتنطوي على مجموعة من القضايا القانونية والتقنية التي تتطلب معرفة وخبرة متخصصة. وهذا يمكن أن يجعل من الصعب على المحاكم إدارة القضايا بشكل فعال ، خاصة إذا لم يكن لديها إمكانية الوصول إلى الموارد والدعم اللازمين.

مشاركة محدودة لأصحاب المصلحة: غالبًا ما تتطلب الإدارة الفعالة للقضايا المشاركة والتعاون بين مجموعة من أصحاب المصلحة ، بما في ذلك موظفي المحاكم والقضاة والمحامين والوكالات الأخرى. ومع ذلك ، فإن المشاركة المحدودة لأصحاب المصلحة يمكن أن تجعل من الصعب تنفيذ ممارسات إدارة الحالة الفعالة والمحافظة عليها.

مقاومة التغيير: أخيرًا ، قد تواجه بعض المحاكم مقاومة للتغيير ، لا سيما إذا كانت ممارسات إدارة القضايا الحالية قائمة منذ فترة طويلة. هذا يمكن أن يجعل من الصعب تنفيذ استراتيجيات أو تقنيات جديدة يمكن أن تحسن ممارسات إدارة الحالة.

غياب إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية:

يمكن أن يؤدي غياب إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية إلى عدد من القضايا ، بما في ذلك التأخير وعدم الكفاءة وعدم الاتساق في التعامل مع القضايا.

إدارة القضايا هي العملية التي تدير بها المحاكم قضاياها من البداية إلى النهاية ، بما في ذلك تحديد المواعيد النهائية ، وجدولة جلسات الاستماع ، وتعيين القضاة أو قضاة الصلح لرئاسة القضايا. يمكن أن تساعد الإدارة الفعالة للقضايا المحاكم على تبسيط عملياتها وتقليل التأخير وضمان التعامل مع القضايا بشكل متسق وعادل.

في سياق محاكم المرور البلدية ، يمكن أن يؤدي غياب إدارة القضايا إلى تأخير في تحديد مواعيد جلسات الاستماع وحل القضايا. قد يكون هذا مشكلة بشكل خاص للأفراد الذين يتنافسون على تذاكر المرور ، حيث قد يُطلب

منهم حضور جلسات استماع متعددة على مدى فترة زمنية طويلة قبل حل قضيتهم. في بعض الحالات ، يمكن أن يؤدي ذلك إلى إجبار الأفراد على دفع غرامات أو عقوبات أخرى قبل الفصل في قضيتهم بشكل كامل.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن يؤدي غياب إدارة الحالة إلى تناقضات في التعامل مع القضايا. بدون مبادئ توجيهية واضحة لكيفية إدارة القضايا وحلها ، قد يتخذ قضاة أو قضاة مختلفون قرارات مختلفة حول قضايا مماثلة ، مما يؤدي إلى الارتباك والإحباط بين المتهمين.

بشكل عام ، يمكن أن يكون لغياب إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية تأثير سلبي على كفاءة وعدالة نظام المحاكم. يمكن أن يساعد تنفيذ عمليات إدارة الحالات الفعالة في معالجة هذه المشكلات والتأكد من حل القضايا في الوقت المناسب وبطريقة متسقة.

تطوير إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية تنطوي على معالجة فعالة وفعالة لقضايا المخالفات المرورية ، من التقديم الأولي إلى الفصل النهائي. تتضمن هذه العملية مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة ، بما في ذلك القضاة وكتبة المحاكم والمدعين العامين ومحامي الدفاع والمدعى عليهم.

على مر السنين ، تم تشكيل تطوير إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية من خلال عدد من العوامل ، بما في ذلك التغييرات في التكنولوجيا ، وزيادة عدد القضايا ، والحاجة إلى تحسين الكفاءة وخفض التكاليف. تشمل بعض الاتجاهات والتطورات الرئيسية في هذا المجال ما يلي:

التقديم والإدارة الإلكترونية: نفذت العديد من محاكم المرور البلدية أنظمة إلكترونية لحفظ الملفات وإدارة القضايا ، مما يسمح بمعالجة القضايا وتتبعها بشكل أكثر كفاءة. يمكن أن يساعد هذا أيضًا في تقليل الأخطاء والتأخير ، وتسهيل وصول المدعى عليهم إلى معلومات قضيتهم عبر الإنترنت.

استخدام تحليلات البيانات: تستخدم المحاكم بشكل متزايد أدوات تحليل البيانات لتحديد الاتجاهات والأنماط في قضايا انتهاك المرور ، والتي يمكن أن تساعد في اتخاذ القرارات وتحسين النتائج. على سبيل المثال ، قد تستخدم المحاكم البيانات لتحديد مرتكبي الجرائم المتكررة أو لتحديد أنواع القضايا التي من المرجح أن تؤدي إلى أحكام بالإدانة.

حل النزاع البديل: لتقليل عبء القضايا وتسريع حل القضايا ، تلجأ العديد من المحاكم إلى طرق بديلة لتسوية المنازعات ، مثل الوساطة أو مفاوضات الإقرار بالذنب. يمكن أن تساعد هذه الأساليب في حل القضايا بسرعة أكبر وبتكلفة أقل من الذهاب إلى المحاكمة.

التعاون بين أصحاب المصلحة: تعمل المحاكم بشكل متزايد مع أصحاب المصلحة الآخرين ، مثل وكالات إنفاذ القانون والجماعات المجتمعية ، لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية للحد من انتهاكات المرور وتحسين السلامة. يمكن

أن يساعد هذا التعاون أيضًا في تحسين الاتصال والتنسيق بين أصحاب المصلحة ، مما قد يؤدي إلى تحسين الكفاءة العامة لنظام المحاكم.

بشكل عام ، كان تطوير إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية مدفوعًا بالحاجة إلى مزيد من الكفاءة والفعالية من حيث التكلفة وتحسين النتائج. من خلال تبني التقنيات الجديدة وتحليلات البيانات والأساليب التعاونية ، يمكن للمحاكم الاستمرار في التطور والتكيف لتلبية الاحتياجات المتغيرة لمجتمعاتها.

التوصيات:

توصيات إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

فيما يلي بعض التوصيات العامة لإدارة القضايا في محاكم المرور البلدية:

كن مستعدًا: تأكد من حصولك على جميع الوثائق والمعلومات اللازمة المتعلقة بقضيتك ، مثل نسخة من التذكرة أو الاستشهاد وإثبات التأمين وأي أوراق أخرى ذات صلة.

كن دقيقًا: احرص على الوصول في الوقت المحدد لمثولك أمام المحكمة وكن محترمًا لموظفي المحكمة والقاضي.

كن صادقًا: كن صادقًا دائمًا عند الإجابة على أسئلة القاضي أو موظفي المحكمة.

كن محترمًا: تجنب المجادلة مع القاضي أو موظفي المحكمة وحافظ على السلوك المهني في جميع الأوقات.

ضع في اعتبارك الاستعانة بمحام: إذا كانت قضيتك معقدة أو تتطوي على اتهامات خطيرة ، فقد يكون من المفيد تعيين محامٍ لتمثيلك.

اعرف حقوقك: افهم حقوقك كمدعى عليه في قضية محكمة المرور ، مثل الحق في محاكمة عادلة والحق في استئناف القرار.

كن استباقيًا: اتخذ خطوات لمعالجة أي مشكلات ربما أدت إلى الاستشهاد بحركة المرور الخاصة بك ، مثل إكمال دورة القيادة الدفاعية أو فحص سيارتك.

هذه مجرد بعض التوصيات العامة لإدارة القضايا في محاكم المرور البلدية. من الأفضل دائمًا استشارة متخصص قانوني للحصول على مشورة شخصية خاصة بموقفك.

النتائج:**استنتاجات إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية**

استنتاجات إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية هي أنها عملية أساسية للتعامل الفعال والكفء مع قضايا المرور. تتضمن إدارة الحالة استخدام استراتيجيات مختلفة لتبسيط معالجة القضايا والتأكد من معالجتها في الوقت المناسب وبطريقة عادلة.

تتمثل إحدى الفوائد الأساسية لإدارة القضايا في أنها تسمح لمحاكم المرور بتقليل تراكم القضايا والتأكد من معالجة القضايا على الفور. هذا أمر بالغ الأهمية في حالات المرور ، حيث يمكن أن يكون للتأخير عواقب وخيمة ، مثل تعليق الترخيص أو الغرامات.

بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن تساعد إدارة الحالات في ضمان التعامل مع القضايا بشكل متسق وعادل. من خلال وضع إجراءات ومبادئ توجيهية واضحة لمعالجة القضايا ، يمكن للمحاكم أن تساعد في تقليل احتمالية اتخاذ قرارات متحيزة أو تعسفية.

فائدة أخرى لإدارة القضايا هي أنها يمكن أن تساعد في تقليل التكاليف المرتبطة بإجراءات المحكمة. من خلال تبسيط العملية وتقليل التأخير ، يمكن للمحاكم تقليل الوقت والموارد اللازمة للتعامل مع كل قضية.

بشكل عام ، يمكن أن يكون لتنفيذ استراتيجيات إدارة القضايا الفعالة في محاكم المرور البلدية فوائد كبيرة لكل من المحاكم والأفراد المشاركين في قضايا المرور. من خلال ضمان التعامل مع القضايا بشكل عادل وفعال وسريع ، يمكن للمحاكم أن تساعد في تعزيز العدالة وتحسين النتائج لجميع الأطراف المعنية.

المراجع :

مراجع وكتب إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية

فيما يلي بعض المراجع والكتب حول إدارة القضايا في محاكم المرور البلدية:

" المحكمة البلدية قيد العمل" بقلم هيربرت جاكوب وباربرا ألين بابكوك

" الإدارة الفعالة للمحكمة: دليل لإدارة المحاكم" بقلم آر دبليو فلاندرز جونيور.

" إدارة المحكمة: دليل لمديري المحاكم والقضاة وموظفي المحكمة" بقلم مايكل ج. ليبير

" محكمة المرور: دليل لإنفاذ القانون والمدعين العامين" بقلم آلان ج. غولدستين

" إرشادات محكمة المرور الأمريكية الخاصة بجمعية خدمات السلامة المرورية" بقلم جمعية خدمات سلامة المرور الأمريكية

- " إدارة القضايا في المحاكم البلدية: التقرير النهائي " من قبل المركز الوطني لمحاكم الولايات
- " دور قاضي المحكمة البلدية في السلامة المرورية " من قبل الإدارة الوطنية لسلامة المرور على الطرق السريعة
- " محاكم المرور وإصلاح المحاكم: دليل لواضعي السياسات " من قبل المركز الوطني لمحاكم الولايات
- " العدالة على الميزانية: المحكمة البلدية في أمريكا الحضرية " بقلم جيمس آيزنشتاين وهربرت جاكوب
- " المحكمة البلدية والرقابة الاجتماعية " بقلم برنارد ب. كوتلين
- يمكن أن توفر هذه الموارد رؤية قيمة حول التحديات وأفضل الممارسات والاستراتيجيات لإدارة فعالة للقضايا في محاكم المرور البلدية.

إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية

المهندس زياد الحيصة

بلدية ذيبيان الجديدة

الملخص:

تشمل إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية إدارة الموارد الزراعية وتنميتها ، فضلاً عن تحسين مستويات المعيشة والنمو الاقتصادي في المناطق الريفية. ويشمل ذلك تنفيذ السياسات والبرامج التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية الزراعية ، وتعزيز الممارسات الزراعية المستدامة ، وتحسين الوصول إلى الأسواق والبنية التحتية ، وتقديم الدعم للمجتمعات الريفية. وتشمل الاستراتيجيات الرئيسية لتحقيق هذه الأهداف تعزيز التعليم والتدريب في المجال الزراعي ، وتوفير المساعدة المالية والفنية للمزارعين ، وتطوير الشراكات بين الوكالات الحكومية والمزارعين وأصحاب المصلحة الآخرين. إن الإدارة الفعالة للمناطق الريفية والتنمية الزراعية أمر بالغ الأهمية لمعالجة الأمن الغذائي ، والحد من الفقر ، والتنمية المستدامة في المناطق الريفية.

Administration of rural areas and agricultural development

Provided by the researcher:

Engineer Ziyad Al-Haisah

New Dhiban Municipality

Summary:

Summary of Rural Areas Management and Agricultural Development:

Rural area management and agricultural development includes the management and development of agricultural resources, as well as the improvement of living standards and economic growth in rural areas. This includes implementing policies and programs aimed at increasing agricultural productivity, promoting sustainable farming practices, improving access to markets and infrastructure, and providing support to rural

communities. Key strategies for achieving these goals include promoting agricultural education and training, providing financial and technical assistance to farmers, and developing partnerships between government agencies, farmers and other stakeholders. Effective rural management and agricultural development is critical to addressing food security, poverty reduction, and sustainable development in rural areas.

لماذا كتبنا عن هذا الموضوع:

نهدف إلى الكتابة في موضوع إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية للأسباب التالية:

تشمل إدارة المناطق الريفية إدارة جوانب مختلفة من المجتمعات الريفية ، مثل البنية التحتية والرعاية الصحية والتعليم والزراعة. من ناحية أخرى ، تشير التنمية الزراعية إلى المبادرات المتخذة لتعزيز وتحسين إنتاجية القطاع الزراعي واستدامته.

أحد الجوانب الرئيسية للإدارة الريفية هو توفير الخدمات الأساسية مثل الكهرباء وإمدادات المياه والنقل. غالبًا ما تفتقر المناطق الريفية إلى البنية التحتية الملائمة ، مما قد يحد من النمو الاقتصادي والتنمية. يمكن أن يساعد تقديم هذه الخدمات في تعزيز الإنتاجية الزراعية ، فضلاً عن تحسين نوعية الحياة لسكان الريف.

فيما يتعلق بالتنمية الزراعية ، هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتعزيز النمو والاستدامة. وتشمل هذه:

تحسين الوصول إلى الائتمان والتمويل: غالبًا ما يواجه صغار المزارعين صعوبات في الحصول على الائتمان ، مما قد يحد من قدرتهم على الاستثمار في مزارعهم. يمكن للحكومات والمنظمات غير الحكومية تقديم الدعم المالي والتدريب لمساعدة المزارعين في الحصول على الائتمان وتطوير أعمالهم.

التشجيع على اعتماد التقنيات الحديثة: يمكن للتقنيات الجديدة مثل الزراعة الدقيقة والطائرات بدون طيار وتحليلات البيانات أن تساعد المزارعين على تحسين محاصيلهم وتقليل النفايات وتقليل تأثيرها على البيئة.

الاستثمار في البحث والتطوير: يمكن للحكومات والمنظمات الخاصة الاستثمار في البحوث لتطوير أنواع محاصيل جديدة ، وتحسين صحة التربة ، ومعالجة التحديات الزراعية الأخرى.

توفير التدريب والتعليم: يمكن أن يساعد التدريب والتعليم المزارعين على تطوير المهارات والمعرفة اللازمة لبنى تقنيات جديدة وتحسين ممارساتهم الزراعية.

تعزيز المؤسسات الريفية: يمكن للمؤسسات الريفية القوية ، مثل تعاونيات المزارعين وخدمات الإرشاد الريفي ، أن تساعد المزارعين على الوصول إلى الأسواق ، وتبادل المعرفة ، والتفاوض مع المشترين.

بشكل عام ، يمكن للإدارة الفعالة للمناطق الريفية والتنمية الزراعية أن تساعد في تعزيز النمو الاقتصادي ، والحد من الفقر ، وضمان الأمن الغذائي للمجتمعات الريفية.

المقدمة:

إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية هي مجموعة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تهدف إلى تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للمناطق الريفية والقطاع الزراعي. وهو ينطوي على التنسيق بين مختلف الوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية وأصحاب المصلحة الآخرين لتعزيز سبل عيش المجتمعات الريفية وزيادة الإنتاجية الزراعية.

تشمل إدارة المناطق الريفية مجموعة واسعة من الأنشطة ، بما في ذلك تخطيط استخدام الأراضي ، وتطوير البنية التحتية ، وتوفير الخدمات الأساسية مثل الرعاية الصحية والتعليم ، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة. من ناحية أخرى ، تنطوي التنمية الزراعية على تحسين كفاءة الإنتاج ، وزيادة قيمة المنتجات الزراعية ، وتعزيز الممارسات الزراعية المستدامة.

تعتبر الإدارة الفعالة للمناطق الريفية والتنمية الزراعية ضرورية للحد من الفقر والأمن الغذائي والنمو الاقتصادي المستدام. في العديد من البلدان النامية ، يعيش غالبية السكان في المناطق الريفية ، والزراعة هي المصدر الرئيسي لكسب الرزق لنسبة كبيرة من السكان. لذلك ، فإن التنمية الناجحة للمناطق الريفية والقطاع الزراعي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الرفاه العام للسكان.

غالباً ما تقوم الحكومات وأصحاب المصلحة الآخرون بتنفيذ سياسات وبرامج مختلفة لتعزيز التنمية الريفية والنمو الزراعي. يمكن أن تشمل هذه الحوافز للمزارعين لتبني الممارسات الزراعية الحديثة ، وتطوير البنية التحتية مثل كهربة الريف وبناء الطرق ، وتوفير الائتمان وأشكال أخرى من الدعم المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المناطق الريفية. بالإضافة إلى ذلك ، تتطلب الإدارة الفعالة مشاركة المجتمع المحلي وأصحاب المصلحة لضمان أن السياسات والبرامج مصممة وفقاً للاحتياجات والخصائص الفريدة لكل منطقة.

أهمية الموضوع:

أهداف إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

قد تختلف أهداف إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية حسب السياق المحدد وأهداف الحكومة أو المنظمة المسؤولة عن تنفيذ هذه الجهود. ومع ذلك ، فإن بعض الأهداف المشتركة لإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية تشمل:

تحسين الإنتاجية الزراعية: من الأهداف الأساسية للتنمية الزراعية زيادة الإنتاجية الزراعية من خلال تطبيق التقنيات والتقنيات الحديثة وتوفير البنية التحتية والبحوث والتعليم اللازمة.

تعزيز الأمن الغذائي: التنمية الزراعية أمر بالغ الأهمية لضمان الأمن الغذائي ، لأنها تساعد على زيادة إنتاج الغذاء ، والحد من هدر الغذاء ، وتحسين الوصول إلى الغذاء في المناطق الريفية.

خلق فرص العمل: تهدف إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية إلى خلق فرص عمل في القطاع الزراعي. يمكن أن يشمل ذلك تعزيز روح المبادرة والتدريب في الصناعات المرتبطة بالزراعة.

الحد من الفقر: يمكن أن يؤدي تحسين الإنتاجية الزراعية وخلق فرص العمل في المناطق الريفية إلى الحد من الفقر ، لا سيما بين صغار المزارعين والمجتمعات الريفية.

تعزيز تنمية البنية التحتية الريفية: يمكن أن يؤدي تطوير البنية التحتية الريفية ، مثل الطرق وأنظمة الري ومرافق التخزين ، إلى تحسين الإنتاجية الزراعية ودعم نمو الأعمال التجارية الريفية.

ضمان الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية: تهدف إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية إلى تعزيز الاستخدام المستدام للموارد الطبيعية ، مثل المياه والأراضي والتربة ، لضمان عدم استنفاد هذه الموارد للأجيال القادمة.

تمكين المجتمعات الريفية: يمكن لإدارة المناطق الريفية وبرامج التنمية الزراعية تمكين المجتمعات الريفية من خلال تزويدها بإمكانية الوصول إلى المعلومات والموارد والفرص للمشاركة في عمليات صنع القرار.

بشكل عام ، تهدف إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية إلى تعزيز النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية والاستدامة البيئية في المناطق الريفية ، وخاصة بين صغار المزارعين والمجتمعات الريفية.

المادة العلمية:

تشمل المواضيع التالية: إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية

1. السياسات الزراعية وأثرها على التنمية الريفية

تشير السياسات الزراعية إلى مجموعة القوانين واللوائح والبرامج التي تنفذها الحكومات لدعم وتعزيز قطاع الزراعة. يمكن أن يكون لهذه السياسات تأثير كبير على التنمية الريفية ، وهي عملية تحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المناطق الريفية. فيما يلي بعض الطرق التي يمكن أن تؤثر بها السياسات الزراعية على التنمية الريفية:

زيادة الإنتاجية: يمكن للسياسات الزراعية أن تعزز الإنتاجية الزراعية من خلال تقديم الإعانات لمدخلات مثل البذور والأسمدة وأنظمة الري. يمكن أن يساعد ذلك المزارعين على زيادة إنتاجهم ودخلهم ، مما قد يؤدي إلى تحسين مستويات المعيشة في المناطق الريفية.

تطوير البنية التحتية: يمكن أن تشمل السياسات الزراعية أيضًا استثمارات في البنية التحتية الريفية مثل الطرق والجسور ومرافق التخزين. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين وصول المزارعين إلى الأسواق وتقليل تكاليف النقل ، مما قد يؤدي إلى زيادة ربحيتهم.

التنوع: يمكن للسياسات الزراعية أن تعزز تنوع الاقتصاد الريفي من خلال دعم القطاعات غير الزراعية مثل السياحة والتصنيع والخدمات. يمكن أن يخلق هذا وظائف جديدة ومصادر دخل لسكان الريف ، مما يمكن أن يحسن مستوى معيشتهم.

الحفظ: يمكن للسياسات الزراعية أيضًا أن تعزز ممارسات الحفظ التي تحمي الموارد الطبيعية مثل المياه والتربة والتنوع البيولوجي. يمكن أن يساعد ذلك في الحفاظ على خدمات النظام الإيكولوجي الضرورية لسبل العيش الريفية والمساهمة في التنمية المستدامة.

السياسات التجارية: يمكن للسياسات الزراعية أن تؤثر أيضًا على التنمية الريفية من خلال التأثير على التجارة الدولية. يمكن للسياسات التجارية أن تسهل أو تقيد الوصول إلى الأسواق العالمية للمنتجات الزراعية ، مما قد يؤثر على القدرة التنافسية للاقتصادات الريفية.

يمكن للسياسات الزراعية أن تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز التنمية الريفية من خلال زيادة الإنتاجية ، وتحسين البنية التحتية ، وتشجيع التنوع ، والحفاظ على الموارد الطبيعية ، ودعم التجارة الدولية.

2. خدمات الإرشاد الزراعي

خدمات الإرشاد الزراعي هي منظمات عامة أو خاصة توفر المعلومات والتدريب والخدمات الزراعية للمزارعين وغيرهم من أصحاب المصلحة في القطاع الزراعي. تهدف هذه الخدمات إلى تعزيز إنتاجية وربحية العمليات الزراعية من خلال نشر المعلومات حول الممارسات الزراعية الحديثة والتقنيات المحسنة وفرص السوق.

يمكن أن تتخذ خدمات الإرشاد الزراعي أشكالاً مختلفة ، مثل العروض الميدانية ، والمدارس الميدانية للمزارعين ، والبرق الإذاعي أو التلفزيوني ، وخدمات الهاتف المحمول ، والخدمات الاستشارية وجهاً لوجه. وعادة ما يعملون مع مؤسسات البحوث الزراعية وموردي المدخلات والمؤسسات المالية والوكالات الحكومية لضمان وصول المزارعين إلى أحدث المعلومات والموارد.

فوائد خدمات الإرشاد الزراعي عديدة ، بما في ذلك زيادة الإنتاجية الزراعية ، وتحسين الأمن الغذائي ، والحد من الفقر. من خلال تزويد المزارعين بإمكانية الوصول إلى المعلومات والموارد ، تساعد الخدمات الإرشادية على تبني ممارسات زراعية أكثر كفاءة واستدامة ، وزيادة غلاتهم ودخولهم ، وتعزيز سبل عيشهم.

غالبًا ما تدعم الحكومات والمنظمات غير الحكومية وكيانات القطاع الخاص خدمات الإرشاد الزراعي. وقد يتم تمويلها أيضًا من خلال تمويل المانحين ، أو الشراكات بين القطاعين العام والخاص ، أو نماذج الرسوم مقابل الخدمة.

3. ممارسات الحفاظ على النفط والمياه

تشير ممارسات الحفاظ على التربة والمياه إلى الاستراتيجيات والتقنيات المستخدمة لمنع أو تقليل تآكل التربة ، والحفاظ على المياه ، والحفاظ على خصوبة التربة. فيما يلي بعض الأمثلة على هذه الممارسات:

الزراعة الكنتورية: هي ممارسة زراعة المحاصيل بشكل عمودي على منحدر الأرض. من خلال القيام بذلك ، يتم إبطاء المياه ، وتقليل تآكل التربة.

المصاطب: يتضمن ذلك إنشاء منصات مستوية على منحدرات شديدة الانحدار. تساعد هذه الممارسة على تقليل تآكل التربة والجريان السطحي عن طريق إبطاء المياه وحبس الرواسب.

محاصيل الغطاء: وهي المحاصيل المزروعة بين المحاصيل الرئيسية لتغطية التربة وحمايتها من الانجراف. تساعد محاصيل الغطاء أيضًا على تحسين خصوبة التربة وتقليل نمو الأعشاب الضارة.

حراثة الحفظ: هي ممارسة الحد من اضطراب التربة أثناء عملية الزراعة. من خلال ترك بقايا المحصول السابق على سطح التربة ، فإنه يساعد على تقليل التعرية والحفاظ على رطوبة التربة.

تناوب المحاصيل: يتضمن ذلك زراعة محاصيل مختلفة في تسلسل. يساعد تناوب المحاصيل في الحفاظ على خصوبة التربة ، وتقليل تآكل التربة ، ومكافحة تفشي الآفات والأمراض.

التغطية: هي ممارسة تغطية سطح التربة بالمواد العضوية مثل الأوراق أو القش أو السماد. يساعد التغطية في تقليل تآكل التربة والحفاظ على رطوبة التربة وتحسين خصوبة التربة.

حصاد المياه: ويشمل ذلك جمع مياه الأمطار وتخزينها لاستخدامها لاحقاً. يساعد حصاد المياه على تقليل تآكل التربة وتوفير مصدر للمياه للمحاصيل خلال فترات الجفاف.

هياكل الحفاظ على التربة: هي هياكل مادية تُستخدم للتحكم في تآكل التربة وجريان المياه. تشمل الأمثلة المدرجات ، وفحص السدود ، والممرات المائية العشبية.

يعد تنفيذ ممارسات الحفاظ على التربة والمياه أمراً ضرورياً للحفاظ على الزراعة المستدامة والحفاظ على الموارد الطبيعية.

4. تطوير البنية التحتية الريفية

يشير تطوير البنية التحتية الريفية إلى عملية تحسين وتوسيع الهياكل المادية والتنظيمية في المناطق الريفية ، بما في ذلك النقل والاتصالات والطاقة وإمدادات المياه والصرف الصحي والرعاية الصحية والتعليم والخدمات الأساسية الأخرى. هذا التطور ضروري لتحسين نوعية حياة سكان الريف ، وتعزيز النمو الاقتصادي ، والحد من الفقر.

فيما يلي بعض العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها في تطوير البنية التحتية الريفية:

النقل: تعد البنية التحتية الجيدة للنقل أمراً بالغ الأهمية لربط المناطق الريفية بالأسواق والرعاية الصحية والتعليم والخدمات الأساسية الأخرى. ويشمل ذلك تحسين الطرق والجسور وأنظمة النقل العام.

الاتصال: يعد الوصول إلى البنية التحتية للاتصالات الموثوقة ، مثل شبكات الهاتف المحمول والإنترنت عريضة النطاق ، أمراً بالغ الأهمية للتنمية الريفية. وهذا يسمح بتبادل المعلومات والوصول إلى خدمات التعليم والرعاية الصحية وخلق فرص عمل جديدة.

الطاقة: يعد الحصول على الطاقة الميسورة التكلفة والموثوقة أمراً ضرورياً للتنمية الاقتصادية والإنتاجية الزراعية والرفاهية الاجتماعية. ويشمل ذلك تطوير مصادر الطاقة المتجددة ، مثل الطاقة الشمسية وطاقة الرياح والطاقة الكهرومائية.

إمدادات المياه والصرف الصحي: تعتبر مرافق المياه والصرف الصحي المأمونة والنظيفة أمراً حيوياً لصحة المجتمعات الريفية ورفاهها. وهذا يشمل تطوير وصيانة أنظمة إمدادات المياه ومرافق الصرف الصحي وبرامج تعزيز النظافة.

الرعاية الصحية: الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الجيدة أمر بالغ الأهمية لسكان الريف. وهذا يشمل تطوير مرافق الرعاية الصحية ، وتوظيف وتدريب المتخصصين في الرعاية الصحية ، وضمان الوصول إلى الأدوية الأساسية والإمدادات الطبية.

التعليم: الحصول على تعليم جيد أمر ضروري لتنمية المجتمعات الريفية. وهذا يشمل تطوير وصيانة المرافق التعليمية ، وتوظيف وتدريب المعلمين ، وضمان الوصول إلى المواد والموارد التعليمية.

الخدمات الأساسية الأخرى: يجب أن يأخذ تطوير البنية التحتية الريفية في الاعتبار أيضاً الخدمات الأساسية الأخرى مثل الإسكان والرعاية الاجتماعية والسلامة العامة.

بشكل عام ، يتطلب تطوير البنية التحتية الريفية تعاون ودعم مختلف أصحاب المصلحة ، بما في ذلك الحكومة والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني ، لضمان التنمية المستدامة والعادلة للمجتمعات الريفية.

5. التمويل والتسهيلات الائتمانية الزراعية

يشير التمويل الزراعي والتسهيلات الائتمانية إلى الطرق المختلفة التي يمكن للمزارعين وأصحاب المصلحة الآخرين في سلسلة القيمة الزراعية من خلالها الحصول على التمويل وأشكال أخرى من المساعدة المالية لدعم أنشطتهم.

هناك عدة أنواع من التمويل الزراعي والتسهيلات الائتمانية المتاحة ، بما في ذلك:

القروض الزراعية: هي قروض مصممة خصيصاً لدعم الأنشطة الزراعية مثل إنتاج المحاصيل وتربية الماشية ومصايد الأسماك.

التمويل الأصغر: يشمل تقديم قروض صغيرة للمزارعين وأصحاب المصلحة الآخرين في سلسلة القيمة الزراعية ، بهدف تمكينهم من بدء أو توسيع أعمالهم التجارية.

تأمين المحاصيل: هذا شكل من أشكال إدارة المخاطر الذي يحمي المزارعين من الخسائر الناجمة عن الكوارث الطبيعية والآفات وغيرها من الأحداث غير المتوقعة.

التأجير الزراعي: يشمل هذا توفير المعدات والأصول الأخرى على أساس الإيجار أو الإيجار للمزارعين وأصحاب المصلحة الآخرين في سلسلة القيمة الزراعية.

الإعانات الزراعية: هي إعانات حكومية مصممة لدعم الإنتاج الزراعي ومساعدة المزارعين على إدارة المخاطر.

رأس المال الاستثماري: هو شكل من أشكال تمويل الأسهم الخاصة الذي يوفر رأس المال لبدء الأعمال التجارية الزراعية أو للشركات التي تسعى إلى توسيع عملياتها.

السندات الزراعية: هي أدوات دين تصدرها الشركات الزراعية أو الحكومات لزيادة رأس المال للأنشطة الزراعية.

يلعب التمويل الزراعي والتسهيلات الائتمانية دورًا حاسمًا في دعم نمو القطاع الزراعي وتنميته ، وهو أمر ضروري لضمان الأمن الغذائي والنمو الاقتصادي المستدام.

6. تقنيات إدارة المزرعة والتخطيط

تعد إدارة المزرعة وتخطيطها من المهارات الأساسية لنجاح أي مزارع أو مشروع زراعي. فيما يلي بعض الأساليب والاستراتيجيات للمساعدة في إدارة المزرعة والتخطيط:

مسك السجلات: احتفظ بسجلات مفصلة لجميع الأنشطة في المزرعة ، بما في ذلك غلة المحاصيل والإنتاج الحيواني والنفقات والدخل. هذه المعلومات ضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة حول مستقبل المزرعة.

تحليل SWOT: قم بإجراء تحليل SWOT (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) لتحديد مناطق المزرعة التي تحتاج إلى تحسين والمناطق التي توفر إمكانات للنمو.

رسم خرائط المزرعة: قم بإنشاء خريطة للمزرعة للمساعدة في تحديد المناطق غير المستغلة أو التي لا يتم استخدامها بكفاءة. يمكن أن يساعد هذا أيضًا في تخطيط تناوب المحاصيل ووضع المعدات.

تناوب المحاصيل: قم بتدوير المحاصيل للحفاظ على صحة التربة ومنع تراكم الآفات والأمراض. يمكن أن تساعد هذه التقنية أيضًا في تحسين المحاصيل وتقليل استخدام الأسمدة والمبيدات.

اختبار التربة: اختبر التربة بانتظام لتحديد مستويات المغذيات ومستويات الأس الهيدروجيني. يمكن استخدام هذه المعلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن معدلات وتوقيت استخدام الأسمدة.

إدارة المياه: تطبيق تقنيات إدارة المياه مثل الري بالتنقيط أو تجميع مياه الأمطار للحفاظ على المياه وخفض التكاليف.

وضع الميزانية والتخطيط المالي: وضع ميزانية وخطة مالية لضمان أن المزرعة مربحة ومستدامة ماليًا.

إدارة المخاطر: تحديد المخاطر المحتملة مثل الأحداث الجوية والآفات وتقلبات السوق ووضع استراتيجيات لإدارة هذه المخاطر والتخفيف من حدتها.

التعلم المستمر: كن على اطلاع دائم بأحدث التقنيات والتقنيات والاتجاهات الزراعية من خلال حضور ورش العمل والمؤتمرات والتواصل مع المزارعين الآخرين.

من خلال تنفيذ هذه التقنيات والاستراتيجيات ، يمكن للمزارعين إدارة مزارعهم بشكل أفضل والتخطيط للمستقبل ، مما يؤدي إلى عمليات أكثر كفاءة وربحية.

7. تشجيع الممارسات الزراعية المستدامة

يعد تعزيز الممارسات الزراعية المستدامة أمراً مهماً لمجموعة متنوعة من الأسباب ، بما في ذلك حماية البيئة والاستدامة الاقتصادية والأمن الغذائي. تهدف الزراعة المستدامة إلى إنتاج الغذاء بطريقة صديقة للبيئة ومسؤولة اجتماعياً ومجدية اقتصادياً.

تشمل بعض الممارسات الزراعية المستدامة ما يلي:

الحراثة المحافظة: تتضمن هذه الممارسة الحد من اضطراب التربة أثناء الزراعة والحصاد ، مما يمكن أن يساعد في تقليل التعرية وتحسين صحة التربة.

تناوب المحاصيل: يتضمن ذلك زراعة محاصيل مختلفة بترتيب معين للمساعدة في منع استنزاف التربة وتقليل مشاكل الآفات.

الإدارة المتكاملة للآفات: يتضمن ذلك استخدام مجموعة من الأساليب البيولوجية والثقافية والكيميائية لإدارة تجمعات الآفات ، بدلاً من الاعتماد فقط على مبيدات الآفات.

استخدام محاصيل الغطاء: وهذا يشمل زراعة المحاصيل غير المخصصة للحصاد ، بل لحماية وتحسين صحة التربة.

الحفاظ على المياه: يتضمن ذلك ممارسات مثل الري بالتنقيط ، والتي يمكن أن تساعد في تقليل إهدار المياه وتحسين غلات المحاصيل.

من خلال تعزيز الممارسات الزراعية المستدامة ، يمكننا المساعدة في ضمان أن إمداداتنا الغذائية آمنة وصحية ، مع حماية البيئة وتعزيز الاستدامة الاقتصادية للمزارعين والمجتمعات.

8. تشجيع التصنيع الزراعي وإضافة القيمة

تشير المعالجة الزراعية إلى تحويل المنتجات الزراعية إلى منتجات ذات قيمة مضافة. يتضمن ذلك إضافة قيمة للسلع الزراعية الخام من خلال عمليات مثل التنظيف والفرز والتصنيف والتعبئة والمعالجة لإنتاج مجموعة متنوعة من المنتجات عالية الجودة ذات العمر الافتراضي الطويل.

إن تعزيز التصنيع الزراعي وإضافة القيمة ضروريان للتنمية الزراعية المستدامة والنمو الاقتصادي. فيما يلي بعض فوائد تعزيز المعالجة الزراعية وإضافة القيمة:

زيادة القيمة: من خلال إضافة قيمة للمنتجات الزراعية من خلال المعالجة ، يمكن للمزارعين زيادة دخلهم وأرباحهم. وهذا بدوره يؤدي إلى خلق وظائف جديدة وزيادة النمو الاقتصادي والحد من الفقر.

تحسين الأمن الغذائي: تساعد المعالجة الزراعية على تقليل خسائر ما بعد الحصاد ، وتحسين سلامة الأغذية ، وزيادة توافر الأطعمة المصنعة ، والتي تكون مغذية أكثر وذات عمر تخزين أطول. يؤدي ذلك إلى تحسين الأمن الغذائي من خلال تقليل الهدر وضمان توفر الغذاء على مدار العام.

تنويع الاقتصاد: يمكن أن يساعد تعزيز المعالجة الزراعية وإضافة القيمة على تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على القطاعات التقليدية. وهذا يخلق فرصًا جديدة للاستثمار والتوظيف والنمو الاقتصادي.

نقل التكنولوجيا: تتطلب المعالجة الزراعية تقنية وخبرة متقدمة يمكن نقلها إلى القطاع الزراعي. هذا يساعد على تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف وتحسين جودة المنتجات الزراعية.

ترويج الصادرات: المنتجات الزراعية ذات القيمة المضافة لها قيمة سوقية أعلى ويمكن تصديرها إلى الأسواق الدولية ، مما يدر عائدات من النقد الأجنبي للبلد.

لتعزيز المعالجة الزراعية وإضافة القيمة ، يمكن للحكومات تقديم حوافز مثل الإعفاءات الضريبية وحوافز الاستثمار وتمويل البحث والتطوير. يمكنهم أيضًا إنشاء بيئة سياسية مواتية ، وتحسين البنية التحتية ، وتوفير التدريب والمساعدة الفنية للمزارعين والمجهزين الزراعيين.

9. التسويق الزراعي وإدارة سلسلة التوريد

يشير التسويق الزراعي وإدارة سلسلة التوريد إلى عملية إدارة تدفق المنتجات الزراعية من المزرعة إلى المستهلكين النهائيين. يتضمن أنشطة مثل إنتاج ومعالجة وتعبئة ونقل وتوزيع وبيع المنتجات الزراعية.

تشمل إدارة سلسلة التوريد للمنتجات الزراعية جهات فاعلة مختلفة ، مثل المزارعين والمعالجات وتجار الجملة وتجار التجزئة والمستهلكين. من المهم إدارة سلسلة التوريد بكفاءة لضمان تسليم المنتجات الزراعية للمستهلكين النهائيين في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة.

يعتبر التسويق الفعال أيضًا أمرًا بالغ الأهمية في إدارة سلسلة التوريد الزراعية ، حيث يتضمن تحديد احتياجات المستهلكين وتفضيلاتهم وتصميم استراتيجيات الإنتاج والتسويق وفقًا لذلك. يتضمن ذلك أنشطة مثل تطوير المنتجات والتسعير والإعلان والتوزيع.

في السنوات الأخيرة ، لعبت التكنولوجيا دورًا مهمًا في تحسين كفاءة التسويق الزراعي وإدارة سلسلة التوريد. على سبيل المثال ، يمكن أن تساعد تقنية blockchain في تحسين إمكانية التتبع والشفافية في سلسلة التوريد ، في حين أن الزراعة الدقيقة يمكن أن تساعد المزارعين على تحسين الإنتاج وتقليل النفقات.

بشكل عام ، يلعب التسويق الزراعي وإدارة سلسلة التوريد دورًا حاسمًا في ضمان توافر منتجات زراعية آمنة وعالية الجودة للمستهلكين مع دعم النمو الاقتصادي للقطاع الزراعي.

10. تخطيط وإدارة استخدامات الأراضي

تخطيط استخدام الأراضي وإدارتها هو عملية إدارة وتنظيم استخدام الأراضي في منطقة معينة لتحقيق أهداف وغايات معينة. وهو يتضمن تحديد الاستخدامات المختلفة للأراضي المناسبة لموقع معين ، ووضع خطط لإدارة وتنظيم استخدام الأرض ، وتنفيذ استراتيجيات لضمان استخدام الأرض بطريقة مستدامة وفعالة.

تتضمن عملية تخطيط استخدام الأراضي وإدارتها عددًا من الخطوات الرئيسية. قد تشمل هذه:

إجراء مسح لاستخدامات الأراضي للتعرف على الأنواع المختلفة لاستخدامات الأراضي المناسبة للمنطقة.

تحليل العوامل البيئية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي قد تؤثر على استخدام الأراضي.

تطوير خطة استخدام الأراضي التي تحدد استخدامات الأراضي المختلفة واستراتيجيات الإدارة للمنطقة.

تنفيذ خطة استخدام الأراضي من خلال تقسيم المناطق ولوائح التنمية والسياسات والممارسات الأخرى.

مراقبة وتقييم فعالية خطة استخدام الأراضي وإجراء التعديلات حسب الحاجة.

يمكن أن يساعد تخطيط استخدام الأراضي وإدارتها في تعزيز التنمية المستدامة وحماية الموارد الطبيعية والتأكد من استخدام الأرض بطريقة تعود بالنفع على المجتمع ككل. يمكن أن يساعد أيضًا في تقليل النزاعات بين الاستخدامات المختلفة للأراضي وتعزيز التنمية الاقتصادية بطريقة مسؤولة ومستدامة.

11. تطوير أنظمة توريد المدخلات الزراعية

يشير تطوير أنظمة توريد المدخلات الزراعية إلى إنشاء وتحسين الأنظمة التي تمكن المزارعين من الوصول إلى المدخلات الزراعية عالية الجودة مثل البذور والأسمدة والمبيدات والآلات. هذه النظم ضرورية لزيادة الإنتاجية الزراعية ، وتقليل خسائر ما بعد الحصاد ، وتحسين الأمن الغذائي.

هناك العديد من المكونات الرئيسية لتطوير أنظمة فعالة لإمداد المدخلات الزراعية ، بما في ذلك:

البنية التحتية: البنية التحتية الملائمة ضرورية لتشغيل السلسل لأنظمة توريد المدخلات الزراعية. وهذا يشمل شبكات النقل الموثوقة ومرافق التخزين وقنوات الاتصال.

إنتاج المدخلات: يمكن أن يساعد تطوير قدرة إنتاج المدخلات المحلية على تقليل التكاليف وتحسين جودة المدخلات المتاحة للمزارعين. قد يشمل ذلك تدريب المزارعين المحليين على إنتاج البذور أو غيرها من المدخلات بأنفسهم ، أو العمل مع الشركات المحلية لإنتاج المدخلات.

شبكات التوزيع: تعد شبكات التوزيع الفعالة ضرورية لضمان وصول المدخلات إلى المزارعين في الوقت المناسب وبطريقة فعالة من حيث التكلفة. قد يشمل ذلك إنشاء منافذ البيع بالتجزئة المحلية ، أو إنشاء خدمات توصيل المدخلات المتنقلة ، أو العمل مع موفري النقل المحليين لتحسين الوصول إلى المدخلات.

آليات التمويل: يكافح العديد من صغار المزارعين للحصول على الائتمان الذي يحتاجونه لشراء المدخلات. يمكن أن يساعد تطوير آليات التمويل المناسبة ، مثل مخططات ائتمان المدخلات أو التأمين على المحاصيل ، في التغلب على هذا الحاجز.

خدمات التدريب والإرشاد: أخيرًا ، يمكن أن يساعد توفير خدمات التدريب والإرشاد للمزارعين في تحسين معارفهم ومهاراتهم ، وتمكينهم من الاستفادة بشكل أفضل من المدخلات الزراعية وزيادة غلاتهم.

بشكل عام ، يتطلب تطوير أنظمة توريد المدخلات الزراعية الفعالة جهودًا منسقة بين الحكومات والمنظمات غير الحكومية والجهات الفاعلة في القطاع الخاص والمزارعين أنفسهم. من خلال العمل معًا لإنشاء سلاسل إمداد قوية ، من الممكن تحسين الإنتاجية الزراعية وزيادة الأمن الغذائي والحد من الفقر في المجتمعات الريفية.

12. الحراجة الزراعية ونظم الزراعة المتكاملة

الحراجة الزراعية وأنظمة الزراعة المتكاملة هما من الممارسات الزراعية التي تتطوي على الجمع بين مختلف المحاصيل والثروة الحيوانية والأشجار في نظام زراعي واحد.

تشمل الحراجة الزراعية الدمج المتعمد للأشجار والشجيرات في النظم الزراعية ، والتي يمكن أن توفر فوائد متعددة ، مثل الحفاظ على التربة ، وتدوير المغذيات ، وعزل الكربون. على سبيل المثال ، يمكن للمزارعين زراعة الأشجار بالمحاصيل أو رعي الماشية في مناطق بها الأشجار ، مما يمكن أن يساعد في تقليل التعرية ، وتوفير الظل للمحاصيل والحيوانات ، وتوفير الأخشاب أو حطب الوقود للاستخدام المنزلي.

من ناحية أخرى ، تتضمن أنظمة الزراعة المتكاملة تكامل العديد من مشاريع المحاصيل والثروة الحيوانية ، مثل المحاصيل والثروة الحيوانية وتربية الأحياء المائية والثروة الحيوانية أو نظم المحاصيل وتربية الأحياء المائية والثروة الحيوانية. من خلال الجمع بين الشركات المختلفة ، يمكن للمزارعين تحقيق التأزر الذي يعزز الإنتاجية ويقلل من الآثار البيئية. على سبيل المثال ، يمكن استخدام روث الحيوانات لتخصيب المحاصيل ، بينما يمكن تغذية الحيوانات بمخلفات المحاصيل.

تعزز كل من الحراجة الزراعية وأنظمة الزراعة المتكاملة الزراعة المستدامة من خلال تعزيز التنوع البيولوجي ، وتقليل الاعتماد على المدخلات الخارجية ، وتعزيز المرونة البيئية. يمكن أن توفر هذه الممارسات أيضًا فوائد اقتصادية للمزارعين من خلال تنوع مصادر دخلهم وزيادة قدرتهم على التكيف مع تغير المناخ والضغوط البيئية الأخرى.

13. تنمية الثروة الحيوانية والسمكية

يعتبر تعزيز تنمية الثروة الحيوانية ومسايد الأسماك جانبًا هامًا من جوانب الزراعة المستدامة والأمن الغذائي. توفر الثروة الحيوانية ومسايد الأسماك مصدرًا مهمًا للبروتين والعناصر الغذائية الأساسية الأخرى ، كما أنها تدر دخلًا للمزارعين والصيادين.

لتعزيز تنمية الثروة الحيوانية ، من الضروري اتخاذ تدابير مثل تحسين السلالات والتغذية ومكافحة الأمراض والتسويق. يمكن للحكومات تقديم الدعم من خلال الاستثمار في البحث والتطوير ، وتوفير التدريب وخدمات الإرشاد ، وتطوير السياسات التي تحفز على تبني الممارسات المستدامة.

وبالمثل ، من أجل تعزيز تنمية مسايد الأسماك ، من الضروري اتخاذ تدابير مثل ممارسات الإدارة المستدامة ، وتحسين البنية التحتية والتكنولوجيا ، وتعزيز سلسلة القيمة. يمكن للحكومات تقديم الدعم من خلال تنفيذ السياسات التي تعزز ممارسات مسايد الأسماك المستدامة ، وتوفير التدريب والخدمات الإرشادية ، والاستثمار في البنية التحتية مثل مواقع إنزال الأسماك ومرافق المعالجة.

يعد تعزيز تنمية الثروة الحيوانية ومسايد الأسماك أمرًا حاسمًا لتحقيق الزراعة المستدامة والأمن الغذائي ، ويجب على الحكومات وأصحاب المصلحة الآخرين العمل معًا لضمان تطوير هذه القطاعات بطريقة مستدامة ومسؤولة.

14. التكيف مع تغير المناخ والتخفيف من آثاره في الزراعة

من المتوقع أن يكون لتغير المناخ تأثير كبير على الزراعة ، مع تغير أنماط الطقس وظواهر الطقس المتطرفة التي تؤدي إلى انخفاض غلة المحاصيل ، وزيادة ضغط الآفات والأمراض ، وانخفاض توافر المياه. لمواجهة هذه التحديات ، يجب أن تتكيف الزراعة مع تغير المناخ وتحد منه.

قد تشمل استراتيجيات التكيف في الزراعة ما يلي:

تنويع المحاصيل: يمكن للمزارعين تنويع محاصيل المحاصيل الخاصة بهم لزيادة المرونة في مواجهة تغير المناخ. يتضمن ذلك زراعة مجموعة متنوعة من المحاصيل التي تتكيف مع الظروف البيئية المختلفة ولديها قابلية مختلفة للإصابة بالآفات والأمراض.

إدارة المياه: يمكن أن تؤدي التغيرات في أنماط هطول الأمطار إلى ندرة المياه في بعض المناطق. للتكيف مع هذه التغيرات ، يمكن للمزارعين تنفيذ استراتيجيات إدارة المياه مثل تجميع مياه الأمطار والري بالتنقيط وغيرها من تقنيات توفير المياه.

حفظ التربة: يمكن أن يؤدي تغير المناخ إلى زيادة تآكل التربة وتدهورها ، مما يقلل من خصوبة التربة وإنتاجيتها. يمكن للمزارعين استخدام ممارسات الحفظ مثل محاصيل الغطاء ، وتقليل الحرث ، وإدارة المغذيات لحماية صحة التربة وتحسين الغلات.

قد تشمل استراتيجيات التخفيف في الزراعة ما يلي:

الزراعة المحافظة على الموارد: يتضمن هذا النهج الحد من اضطراب التربة ، والحفاظ على غطاء التربة ، واستخدام دورات المحاصيل لتقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري وزيادة عزل الكربون في التربة.

تحسين إدارة الثروة الحيوانية: يعتبر الإنتاج الحيواني مساهماً هاماً في انبعاثات غازات الاحتباس الحراري ، لا سيما من خلال التخمير المعوي وإدارة السماد الطبيعي. يمكن أن تؤدي ممارسات إدارة الثروة الحيوانية المحسنة ، مثل تحسين إدارة التغذية والسماد الطبيعي ، إلى تقليل الانبعاثات وتحسين الإنتاجية.

الطاقة المتجددة: يمكن للمزارعين توليد الطاقة المتجددة من مصادر مثل الطاقة الشمسية وطاقة الرياح والكتلة الحيوية ، مما يقلل من اعتمادهم على الوقود الأحفوري ويقلل من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري.

سيطلب التكيف مع تغير المناخ والتخفيف من حدته في الزراعة مجموعة من الاستراتيجيات ، مصممة خصيصاً للظروف والأولويات المحلية ، ويتم تنفيذها من خلال شراكات بين المزارعين والباحثين وصناع السياسات وأصحاب المصلحة الآخرين.

15. مشاركة المرأة والشباب في التنمية الزراعية.

تلعب النساء والشباب دورًا حاسمًا في التنمية الزراعية ، حيث أنهم يشكلون جزءًا كبيرًا من القوة العاملة الزراعية في العديد من البلدان النامية. ومع ذلك ، فهم غالبًا ما يواجهون العديد من التحديات التي تعيق مشاركتهم الكاملة في القطاع الزراعي.

بالنسبة للنساء ، تشمل هذه التحديات محدودية الوصول إلى الأرض والائتمان والموارد الإنتاجية الأخرى ، فضلاً عن الأعراف الثقافية والاجتماعية التي تمنعهن من المشاركة الكاملة في عمليات صنع القرار. في كثير من الحالات ، تُثقل كاهل المرأة أيضًا بالمسؤوليات المنزلية ، مما يترك لها القليل من الوقت أو الطاقة لتكريسها للأنشطة الزراعية.

وبالمثل ، يواجه الشباب تحديات عديدة في الوصول إلى الموارد والفرص في القطاع الزراعي. وتشمل هذه التحديات محدودية الوصول إلى الأراضي والائتمان ، وعدم كفاية التدريب والتعليم ، ونقص الدعم من صانعي السياسات وأصحاب المصلحة.

لمواجهة هذه التحديات ، يجب على الحكومات والمنظمات غير الحكومية وأصحاب المصلحة الآخرين إعطاء الأولوية لتمكين النساء والشباب في التنمية الزراعية. يمكن تحقيق ذلك من خلال مجموعة من التدخلات ، بما في ذلك:

إتاحة الوصول إلى الأرض والائتمان والموارد الإنتاجية الأخرى للنساء والشباب.

الاستثمار في برامج التعليم والتدريب التي تزود النساء والشباب بالمهارات والمعارف اللازمة للنجاح في القطاع الزراعي.

تشجيع مشاركة المرأة والشباب في عمليات صنع القرار المتعلقة بالتنمية الزراعية.

تعزيز المساواة بين الجنسين ومعالجة الأعراف الثقافية والاجتماعية التي تمنع المرأة من المشاركة الكاملة في القطاع الزراعي.

وضع السياسات والبرامج التي تدعم تنمية رواد الأعمال الشباب والمبتكرين في الزراعة.

من خلال إعطاء الأولوية لتمكين النساء والشباب في التنمية الزراعية ، يمكننا المساعدة في ضمان قدرتهم على المشاركة الكاملة في القطاع الزراعي والاستفادة منه ، مما يؤدي إلى تحسين الأمن الغذائي وزيادة الدخل والتنمية المستدامة.

التحديات:**تحديات إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:**

يمكن أن تكون إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية صعبة لعدة أسباب. تتضمن بعض التحديات الرئيسية ما يلي:

البنية التحتية المحدودة: تفتقر العديد من المناطق الريفية إلى البنية التحتية الأساسية ، مثل الطرق والكهرباء والاتصالات. هذا يمكن أن يجعل من الصعب نقل البضائع والتواصل بشكل فعال ، مما قد يعيق التنمية الزراعية.

الوصول المحدود إلى رأس المال: غالبًا ما يكافح المزارعون في المناطق الريفية للوصول إلى رأس المال الذي يحتاجون إليه للاستثمار في أعمالهم. هذا يمكن أن يجعل من الصعب شراء المعدات وتوظيف العمال وتوسيع عملياتهم.

الوصول المحدود إلى الأسواق: قد يكون وصول المزارعين الريفيين إلى الأسواق محدودًا بسبب موقعهم البعيد. هذا يمكن أن يجعل من الصعب بيع منتجاتهم وتحقيق ربح.

تقلب المناخ: يمكن أن يكون لتقلب المناخ ، بما في ذلك الظواهر الجوية المتطرفة مثل الجفاف والفيضانات ، تأثير كبير على الإنتاج الزراعي. هذا يمكن أن يجعل من الصعب على المزارعين التخطيط واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن عملياتهم.

نقص الخبرة الفنية: قد يفتقر المزارعون في المناطق الريفية إلى الخبرة الفنية اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن عملياتهم. هذا يمكن أن يجعل من الصعب تبني تقنيات وتقنيات جديدة يمكن أن تحسن إنتاجيتها.

تدهور الأراضي: يمكن لتدهور الأراضي ، بما في ذلك تآكل التربة ونضوب المغذيات ، أن يقلل من إنتاجية الأراضي الزراعية. وهذا يمكن أن يجعل من الصعب على المزارعين الحفاظ على المحاصيل وكسب العيش من أراضيهم.

نقص الدعم الحكومي: غالبًا ما يكون الدعم الحكومي محدودًا في المناطق الريفية ، مما قد يجعل من الصعب على المزارعين الوصول إلى الموارد التي يحتاجونها لتطوير أعمالهم. يمكن أن يشمل ذلك الوصول إلى التدريب والائتمان وأشكال الدعم الأخرى.

ستتطلب مواجهة هذه التحديات مجموعة من الحلول ، بما في ذلك الاستثمار في البنية التحتية ، وزيادة فرص الوصول إلى رأس المال ، وتحسين الوصول إلى الأسواق ، وتحسين المرونة في مواجهة تغير المناخ ، وزيادة الخبرة الفنية ، وزيادة الدعم الحكومي.

التطوير:

تطوير إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

شهدت إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية تغيرات وتطورات كبيرة بمرور الوقت. فيما يلي نظرة عامة على بعض التطورات الرئيسية:

إصلاحات الأراضي: كانت إصلاحات الأراضي من أهم التطورات في إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية. هدفت هذه الإصلاحات إلى إعادة توزيع الأراضي من كبار ملاك الأراضي إلى صغار المزارعين ، وتقديم سندات ملكية للفلاحين ، وتحسين إنتاجية الأراضي. تم تنفيذ إصلاحات الأراضي في العديد من البلدان في جميع أنحاء العالم ، بدرجات متفاوتة من النجاح.

الإرشاد الزراعي: كانت خدمات الإرشاد الزراعي مكوناً رئيسياً للتنمية الريفية. تزود هذه الخدمات المزارعين بالمعلومات والنصائح والتدريب على تقنيات الزراعة وأنواع المحاصيل وإدارة الآفات والتسويق. كانت خدمات الإرشاد الزراعي مفيدة في تحسين الإنتاجية الزراعية ودخل المزارعين.

تطوير البنية التحتية الريفية: كان تطوير البنية التحتية الريفية عاملاً حاسماً في تحسين مستويات المعيشة لسكان الريف. مكّنت البنية التحتية مثل الطرق وأنظمة الري والكهرباء المزارعين من نقل سلعهم إلى السوق ، والوصول إلى المياه للري ، واستخدام تقنيات الزراعة الحديثة.

البحث والتطوير الزراعي: أدى البحث والتطوير الزراعي إلى تطوير أصناف جديدة من المحاصيل ، وأسمدة ومبيدات حشرية أفضل ، وتقنيات زراعية محسنة. وقد ساعدت هذه التطورات في زيادة الإنتاجية الزراعية ، وتقليل خسائر ما بعد الحصاد ، وتحسين الأمن الغذائي.

التنمية الزراعية الموجهة نحو السوق: كان التحول نحو التنمية الزراعية الموجهة نحو السوق تطوراً هاماً في السنوات الأخيرة. يؤكد هذا النهج على أهمية سلاسل القيمة الزراعية ، وحاجة المزارعين إلى إنتاج المحاصيل المطلوبة في الأسواق المحلية والعالمية. أدت التنمية الزراعية الموجهة نحو السوق إلى زيادة دخول المزارعين ، وكان لها دور فعال في الحد من الفقر في العديد من المناطق الريفية.

التنمية الزراعية الشاملة والمستدامة: في السنوات الأخيرة ، كان هناك اعتراف متزايد بأهمية التنمية الزراعية الشاملة والمستدامة. يؤكد هذا النهج على الحاجة إلى إشراك الفئات المهمشة مثل النساء والشباب والمزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة في برامج التنمية الزراعية. كما يؤكد على أهمية ممارسات الزراعة المستدامة التي تحمي البيئة والموارد الطبيعية.

بشكل عام ، تطورت إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية بشكل كبير بمرور الوقت ، مع التركيز المتزايد على النهج الموجهة نحو السوق والشاملة والمستدامة.

النتائج:

استنتاجات إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

تعتبر إدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية جانباً حاسماً لضمان النمو الاقتصادي المستدام والتنمية ، لا سيما في البلدان النامية حيث يعيش غالبية السكان في المناطق الريفية.

تتضمن الإدارة الفعالة للمناطق الريفية توفير الخدمات الأساسية مثل البنية التحتية والرعاية الصحية والتعليم والحصول على الائتمان والتمويل. تساعد هذه الخدمات على خلق بيئة مواتية للتنمية الزراعية ، وهو أمر حيوي لضمان الأمن الغذائي والحد من الفقر.

إن مبادرات التنمية الزراعية مثل اعتماد التقنيات الحديثة ، والاستثمار في البحث والتطوير ، والتدريب والتعليم ، وتعزيز المؤسسات الريفية ، كلها استراتيجيات رئيسية لتعزيز النمو والاستدامة في قطاع الزراعة.

تلعب الحكومات والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الخاصة دوراً في دعم إدارة المناطق الريفية وتعزيز التنمية الزراعية. من خلال العمل معاً ، يمكنهم المساعدة في ضمان حصول المجتمعات الريفية على الموارد والدعم الذي تحتاجه لتزدهر ، والمساهمة في النمو الاقتصادي الشامل والتنمية في بلدانهم.

التوصيات:

توصيات لإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

وفيما يلي بعض التوصيات لإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

تعزيز ممارسات الزراعة المستدامة: تشجيع المزارعين على تبني ممارسات زراعية مستدامة ، مثل تناوب المحاصيل ، والإدارة المتكاملة للآفات ، واستخدام الأسمدة العضوية للحد من تأثير الزراعة على البيئة.

توفير الوصول إلى التمويل والمساعدة الفنية: تزويد المزارعين بإمكانية الوصول إلى التمويل والمساعدة الفنية وبرامج التدريب لمساعدتهم على زيادة الإنتاجية وتحسين ممارساتهم الزراعية واعتماد تقنيات جديدة.

تحسين البنية التحتية: الاستثمار في تحسين البنية التحتية الريفية ، بما في ذلك الطرق وأنظمة الري ومرافق التخزين ، لمساعدة المزارعين على تسويق منتجاتهم بشكل أكثر كفاءة وتقليل خسائر ما بعد الحصاد.

تطوير روابط السوق: مساعدة المزارعين على الوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية والدولية من خلال تطوير روابط السوق ، وتحسين النقل ، وتعزيز المنتجات ذات القيمة المضافة.

تعزيز خدمات الإرشاد: تعزيز خدمات الإرشاد لتزويد المزارعين بأحدث المعلومات حول الممارسات والتقنيات الزراعية وفرص السوق.

تشجيع مشاركة القطاع الخاص: تشجيع مشاركة القطاع الخاص في التنمية الريفية من خلال تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص وتوفير الحوافز للاستثمار الخاص في الزراعة.

معالجة قضايا حيازة الأراضي: معالجة قضايا حيازة الأراضي لضمان حصول المزارعين على وصول آمن ومنصف إلى الأراضي ، وهو أمر ضروري للتنمية الزراعية طويلة الأجل.

دعم المجتمعات الريفية: دعم المجتمعات الريفية من خلال الاستثمار في الرعاية الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية الأخرى ، وتعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة.

تعزيز التعاون والتنسيق: تعزيز التعاون والتنسيق بين الوكالات الحكومية والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المزارعين وأصحاب المصلحة الآخرين لضمان تنفيذ السياسات والبرامج بفعالية وتلبية احتياجات جميع أصحاب المصلحة.

تعزيز الابتكار: تشجيع الابتكار في الزراعة من خلال دعم البحث والتطوير ، وتشجيع اعتماد التقنيات الجديدة ، وتعزيز روح المبادرة والابتكار بين المزارعين.

المراجع:

المراجع والكتب الخاصة بإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

فيما يلي بعض المراجع والكتب الخاصة بإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية:

"التنمية الريفية: المبادئ والسياسات والإدارة" بقلم جينغان ، م. (2009)

"التنمية الزراعية" بقلم جون دبليو ميلور (1986)

"السياسة الزراعية والتنمية: فهم تدخلات السياسات ونتائج التنمية" بقلم ديفيد ج. سبيلمان (2011)

"التنمية الريفية: وضع الأخير" لروبرت تشامبرز (1983)

"الزراعة والتنمية الريفية والنمو المؤيد للفقراء: تجارب الدولة في عصر ما بعد الإصلاح" بقلم جوك آر أندرسون وبول غاردنر (2008)

"التنمية الريفية المستدامة" لسوزان بيكر (2004)

"الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية: الخروج من تقاليد نقل المعرفة" بقلم ريموند إل إيسون وديفيد سي راسل (2000)

"كتيب الاقتصاد الزراعي" بقلم بروس إل غاردنر وجوردون سي روسر (2010)

"سبل العيش الريفية والتنوع في البلدان النامية" بقلم فرانك إليس (2000)

"التحول الزراعي والتنمية الريفية" تحرير Keijiro Otsuka و Donald F. Larson (2014)

توفر هذه الكتب والمراجع نظرة ثاقبة للمبادئ والسياسات والممارسات المتعلقة بإدارة المناطق الريفية والتنمية الزراعية.

استراتيجيات التطوير في البلديات

بشرى موسى إبراهيم القضاة

رسام

بلدية عجلون الكبرى

المخلص

استهدفت الدراسة التعرف على استراتيجيات التطوير في البلديات، وأيضاً معرفة مدى إسهامها في تقديم الخدمة للمواطنين، والأنشطة الاتصالية التي استخدمتها البلديات لتوعية المواطنين، ومدى رضا المواطنين ورأيهم في الخدمات المقدمة، ودور التوصيات في صناعة القرار لدى الإدارة العليا في بلديات مراكز المحافظات. كما وأن التنفيذ الفعال لاستراتيجية جيدة يعد عاملاً حاسماً بين ازدهار البلدية واستمرارها وتطورها أو التراجع في نهاية المطاف. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الاستقرائي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ إن من أبرز مجالات الخطط الإستراتيجية في البلدية مجال البنية التحتية والطرق، والتنمية الاقتصادية، والتنمية الاجتماعية، والإدارة والتخطيط، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن من أهم الخدمات التي تسعى الخطة الإستراتيجية للبلدية إلى تحقيقها؛ الطرق والإنارة والحدائق والإدارة، وكذلك الخدمات الاجتماعية وتمكين الشباب والمرأة.

الكلمات المفتاحية: الاستراتيجية، التطوير.

Municipal development strategies

Abstract

The study aimed to identify the development strategies in the municipalities, as well as to know the extent of their contribution to providing services to citizens, the communication activities used by the municipalities to educate citizens, the extent of citizens' satisfaction and their opinion on the services provided, and the role of recommendations in the decision-making of the senior management in the municipalities of the provincial centers. The effective implementation of a good strategy is a decisive factor between the prosperity of the municipality and its continuity, development or eventual decline.

The study followed the inductive descriptive approach. The study reached the following results; Among the most prominent areas of strategic plans in the municipality are infrastructure and roads, economic development, social development, management and planning. Roads, lighting, parks and administration, as well as social services and youth and women empowerment.

Keywords: strategy, development.

المقدمة

إن الحكومات المحلية والبلديات لها تأثير مباشر على حياة الناس اليومية وهي ضرورية لبناء مجتمعات أكثر انفتاحاً وشمولية، ليس فقط الحكومات المحلية، حيث أنها في كثير من الأحيان مسئولة عن تقديم الخدمات الأساسية، لكنها تلعب في نفس الوقت دوراً وسيطاً بين الجمهور والحكومات المركزية، نظراً لقربهم من المواطنين ، وعادة ما يكونون أكثر حضوراً بالنسبة لهم (أبوفضة، 2023).

ويعتبر التخطيط الاستراتيجي بمفهومه العام التخطيط لأشياء بعيدة المدى، وقد استخدم مصطلح الاستراتيجية منذ القدم وتطور مع مرور الوقت ليصبح المصطلح المستخدم هو التخطيط الاستراتيجي والذي أصبح من ضروريات العمل الناجح في الإدارة سواء على صعيد القطاع الخاص أو القطاع العام. ويسعى القطاع العام إلى عملية وضع الاستراتيجيات من أجل التطوير والتنمية في مختلف القطاعات وبالأخص في القطاعات الخدمية والتنمية والاقتصادية، حيث يطبق الخطط قصيرة المدى ومدتها أقل من خمس سنوات، ومتوسطة المدى إذا كانت في حدود خمس سنوات، وبعيدة المدى إذا كانت أكثر من عشر سنوات. فيجب على البلديات بشكل خاص مشاركة المجتمع المحلي في عملية وضع الاستراتيجيات من أجل تطوير الخدمات، حيث يعتبر التشاركية عنصر أساسي في عملية التخطيط الاستراتيجي في البلديات؛ وذلك لأن الخطط الاستراتيجية بشكل أساسي تهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع المحلي وهذا صميم عمل البلديات، حيث يجب أن يكون هنا خطة خاصة بعملية مشاركة المجتمع المحلي في تطوير الخدمات وإحداث التنمية والتطوير (Al-Shnetif, 2015).

مشكلة الدراسة:

توفر البلديات عدد من الخدمات الأساسية المباشرة للمواطنين وتشمل الخدمات غير التجارية أو الربحية وهي البنية التحتية من خلال فتح وتعبيد الشوارع وإقامة الجسور والأنفاق وتصريف مياه الأمطار، وأيضاً ضمان سلامة الإجراءات المرورية من خلال تقديم الخدمات النموذجية، ووضع الاستراتيجيات التي من شأنها المساعدة في تنظيم الأعمال، والتحسين والتطوير. وهذا يفرض على البلديات واقعاً جديداً وهو الخروج من دورها الوظيفي التقليدي في

تقديم الخدمة إلى العمل التنموي، وذلك من خلال قيام البلديات باستخدام استراتيجيات التطوير، وهذا يتطلب تطوير وتأهيل كوادرها العاملة من مدراء وموظفين وعاملين والتحرر من القيود في المجال الاقتصادي والاجتماعي، والتعاون المشترك بين البلديات. والعمل على استخدام آليات جديدة تحول البلديات من التركيز على تقديم الخدمات التقليدية إلى بلديات قادرة على إحداث تنمية حقيقية تساعد في نهضة حقيقية تكون منطلقاً لتحسين الوضع الاقتصادي والخدمي للمواطن. وتتمثل مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية:

س1: ما دور الاستراتيجيات في إحداث التطوير في البلديات؟

س2: ما الخدمات التي تسعى الاستراتيجيات إلى تطويرها في البلديات؟

أهداف الدراسة

- التعرف على دور الاستراتيجيات في إحداث التطوير في البلديات.
- التعرف على الخدمات التي تسعى الاستراتيجيات إلى تطويرها في البلديات.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال موضوع الدراسة وهو استراتيجيات التطوير في البلديات.

- تتبع أهمية الدراسة من استخدام التخطيط الاستراتيجي حيث يعتبر هذا المفهوم الحديث كونه مرتكز على مبادئ الحكم والإدارة الرشيدة، والتي تعتبر أساسية في أي مجتمع يسعى للتحرر والرقى والنهوض، وذلك بالاعتماد على موارده ومقوماته الذاتية.
- تسهم الدراسة في التعرف على الآثار الإيجابية للتخطيط الاستراتيجي وأثرها على تطوير الخدمات
- تتبع أهمية الدراسة كونها الدراسة الأولى في التخطيط الاستراتيجي والتطوير التي تطبق على البلديات.
- تساعد الاستراتيجيات في حل المشاكل ومواجهة الأزمات المستقبلية التي تواجه البلديات من خلال تحديد الامكانيات المتاحة ونقاط الضعف والقوة وكيفية التعامل معها.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الاستراتيجية: هي خطة طويلة الأمد للوصول إلى هدف ما، وتُعد مهارة لازمة لتحقيق النجاح في الحرب، أو السياسة، أو الأعمال، أو الصناعة، أو الرياضة، وغيرها، وتُعرف أيضاً على أنها الاستخدام الذكي للموارد عن طريق نظام مُعيّن للأعمال في سبيل تحقيق الهدف (وزارة الإدارة المحلية، 2022).

تعريف التطوير: هو التغيير التدريجي الذي يحدث في بنية الكائنات الحية وسلوكها، ويُطلق أيضاً على التغيير التدريجي الذي يحدث في تركيب المجتمع أو العلاقات أو النظم أو القيم السائدة فيه (الكردى، 2010، 13).

الخلفية النظرية للدراسة:

إن حركة التحضر المتسارع التي عرفها الأردن منذ بداية السبعينات من القرن المنصرم والمرتبطة بالنمو الديموغرافي المتزايد أحدثت تحولات عميقة في الهياكل الاجتماعية والمكانية في البلاد وغالبا ما أصبحت لا غية وباطلة لتلك التعريفات والتصنيفات الإدارية للمدن والقرى، ومن ذلك الحين شهدت القرى نمواً ملحوظاً في عدد سكانها ، وولدت العديد من المدن الجديدة التي تحتاج إلى بنية تحتية وأيضاً إدارية، وامتدت المدن الصغيرة لتشمل القرى المحيطة، والتي أصبحت أيضاً حضرية (المعاني، 1995).

وتزداد أهمية التخطيط الاستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجية كعملية لمجموعة من الأدوات التي توجه تطوير البلدية، وهناك أربع مراحل للتخطيط الاستراتيجي على المستوى البلدي، بما في ذلك إنشاء هياكل فعالة لإدارة عملية الاستراتيجية، وإعداد تحليل استراتيجي جيد للبلدية، وصياغة الاستراتيجية، وتنفيذ الاستراتيجية (العتيبي، 2022).

ومن المفاهيم الأساسية خلال هذه العملية الشراكة: الشراكات داخل البلدية، وكذلك مع الآخرين خارج مبنى البلدية، الذين يتم إجراء هذه الخطوات الأربع معهم. حيث تساعد الشراكات في جعل عملية تطوير البلديات أكثر شفافية ومساءلة، مما يزيد من احتمال استراتيجية التنمية والتطوير للبلدية لتحقيق النتائج المتوقعة والمساهمة في تحسين نوعية حياة المواطنين. فالاستراتيجية الفعالة هي مشروع شامل يحتوي على مجموعة من المشاريع. ويجب أن توفر الاستراتيجية إرشادات واقعية للتخصيص الفعال للموارد البلدية، سواء كانت بشرية أو مادية أو مالية (جيطان، 2020).

وفي أوقات عدم توفر الموارد الكافية، يكتسب تخصيص الموارد المتاحة بفعالية وكفاءة أهمية أكبر، وتحتاج البلديات إلى تعلم كيفية التنافس ووضع نفسها من أجل توفير نوعية الحياة والوظائف والخدمات التي تجذب الشركات والناس. إن الخطط والاستراتيجيات للبلدية أهدافها واسعة وغير محددة، وعادة تميل إلى التركيز على ما ترغب البلدية في تحقيقه، لكن في الوقت نفسه لا يقدم سوى القليل من التفاصيل حول كيفية تحقيق ذلك. وفي الواقع ، لا يتم تنفيذ العديد من هذه الاستراتيجيات، وبالتالي فإن مجموعة الأدوات هذه تقدم تصوراً خاصاً للجوانب العملية في تنفيذ الاستراتيجية، علاوة على ذلك تحدد بعض المشكلات المتعلقة بإدارة المشروع، وتسلط الضوء على الحاجة إلى التفكير الذاتي وبناء القدرات، بدءاً من المنظمة البلدية، وتوسيع نطاقها لتشمل جميع أصحاب المصلحة، وهو أمر مهم لأن البلديات غالباً ما تشعر بخيبة أمل من نتائج الاستراتيجية البلدية لأنها تقتصر إلى الخبرة والمعرفة في إدارة المشروع (البطحي، 2019).

كما تؤكد على أهمية النهج المتكامل وأهمية بناء الشراكة، والنهج المتكامل يعني أن الاستراتيجية تحتاج إلى النظر في التنسيق والتعاون بين جميع القطاعات والمؤسسات ذات الصلة والإدارات وغيرها من المنظمات ذات الصلة والتي غالباً ما تتجاوز البلدية نفسها. كما يتعلق بناء الشراكة على إنشاء شبكات فعالة وثقة بين مجموعات المصالح المختلفة داخل البلدية وهو أمر ضروري للتعامل مع التحديات المعقدة التي تواجهها. وقد صُممت مجموعة الأدوات في أربعة مراحل رئيسية من عملية استراتيجية التطوير والتنمية البلدية، وهي: التنظيم، وتحليل الحالة، وصياغة الاستراتيجية،

وتنفيذ الاستراتيجية، واتباع عدد من الخطوات العملية لكل خطوة كلما كان ذلك مناسباً، بالإضافة الى تسليط الضوء على المآزق الشائعة وكيفية تجنبها مع الممارسة الجيدة لذلك (المشاقبة، 2022).

خصائص الاستراتيجية:

يجب أن تتصف الاستراتيجية بعدة خصائص، وهي كالآتي (عبد الحميد، 2001):

- القدرة على التعامل مع الأحداث غير المؤكدة والتي تُشكل بيئة العمل.
- القدرة على التعامل مع التطورات طويلة الأجل بدلاً من العمليات الروتينية وهي بذلك تتعامل مع احتمالية الابتكار أو المنتجات الجديدة، أو أساليب الإنتاج الجديدة، أو الأسواق التي سوف تتطور مستقبلاً.
- القدرة على التعامل مع السلوك المحتمل للعملاء، والمنافسين، وكذلك الموظفين.
- الشمولية والقدرة على تغطية مجموعة واسعة من الأنشطة التنظيمية.
- القدرة على دمج أنشطة التوجيه والتحكم للمستقبل قريب المدى والمستقبل بعيد المدى.
- القدرة على وضع إطار للقرارات الإدارية والتي يجب أن تكون متوافقة مع أهداف الاستراتيجية.

أنواع الاستراتيجيات:

تُصنف أنواع الاستراتيجيات كما يأتي (Akilan, 2016):

- **استراتيجية المنظمة:** تُستخدم هذه الاستراتيجية في المؤسسة التي تتكون من وحدات أعمال متعددة تعمل في أسواق متعددة، ويُمكن للمؤسسات تحقيق هذه الاستراتيجية عن طريق مشاركة التقنيات والموارد بين وحدات الأعمال، وزيادة فعالية رأس المال، وتطوير علامة تجارية قوية للمؤسسة، وتُستخدم أدوات مثل: مصفوفة بوسطن، واستراتيجيات بورتر العامة في هذه الاستراتيجية.
- **استراتيجية وحدة الأعمال:** تهتم هذه الاستراتيجية بالمنافسة في الأسواق الفردية، ولتطوير هذا النوع من الاستراتيجيات تعتمد المؤسسات على التحليل التنافسي واستكشاف الكفاءات الموجودة في المؤسسة، ومن الأدوات المفيدة في هذه الاستراتيجية: التحليل الرباعي أو (SWOT) لتحديد الفرص والتحديات، والقوى التنافسية الخمسة لمايكل بورتر.
- **الاستراتيجية الوظيفية:** تُشير هذه الاستراتيجية إلى مجال وظيفي معين في المؤسسة، وتهتم بتطوير كفاءة مميزة لتزويد وحدة الأعمال بميزة تنافسية، كما تُسمى هذه الاستراتيجية باستراتيجية الأقسام، وهي مصممة لكل وظيفة تنظيمية في المؤسسة وعليه فإنه يكون هناك استراتيجية إنتاج، واستراتيجية تسويق، وأخرى للموارد البشرية.
- **استراتيجية التشغيل:** تُطوّر هذه الاستراتيجية في الوحدات التشغيلية في المؤسسة من قبل مُديري التشغيل، ويُمكن أن تُطوّر الشركة استراتيجية تشغيل لمصنع فيها أو لقسم صغير داخلها، وأحياناً تُطوّر بعض المؤسسات استراتيجية تشغيل لكل مجموعة من الأهداف السنوية في الأقسام.

التوصيات

- ضرورة التطوير في الأقسام العامة في بلديات ومراكز المحافظات والمشاركة في الإدارة الاستراتيجية وصنع القرار.
- ضرورة تعزيز الإدراك لطبيعة الدور الاستراتيجي لدى الإدارات العليا المتعاقبة في البلديات بما يمكنها من توفير بيئة حاضنة للتطوير، وتعزيز الثقة المتبادلة.
- ضرورة تعزيز إدراك مفهوم نظرية التميز ومبادئها، والتي من شأنها تمكين البلديات من ممارسة وظيفتهم بحرفية.
- ضرورة تخصيص موازنات إضافية لتمكين البلديات من القيام بالمهام المنوطة بها بكفاءة وفعالية.

المراجع

- أبو فضة، أحمد (2023). التخطيط الاستراتيجي وأثرها على مستوى جودة الخدمات في بلدية جرش الكبرى. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 4 (2)، 109-119.
- البطحي، سليمان (2019). *النهج الاستراتيجي لتطوير وتنمية البلدية*. مقالة على مدونة مهارات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي.
- جيطان، علاء (2020). دور توصيات العلاقات العامة في صناعة القرار لدى الإدارة العليا في البلديات مراكز المحافظات "بلدية نابلس نموذجاً". (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- عبد الحميد، عبد المطلب (2001). *التمويل المحلي والتنمية المحلية*. ط1، الاسكندرية: الدار الجامعية.
- العتيبي، جراح (2022). اتجاهات الجمهور السعودي نحو الدور التوعوي لإدارة العلاقات العامة بوزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان - دراسة مسحية. *مجلة البحوث الإعلامية*، 62 (1)، 201-2021.
- الكردي، رنا (2010). *درجة تطبيق التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح، فلسطين.
- المشاقبة، مصعب (2022). تطوير الخدمات في البلدية من خلال التركيز على التنمية المستدامة والتكنولوجيا. *المجلة العربية للنشر العلمي*، (43)، 281-290.
- المعاني، أيمن (1995). *نظرية الإدارة المحلية وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية*. ط2، عمان: مركز ياسين.

وزارة الإدارة المحلية (2022). استرجع بتاريخ 2023/3/9 من:

<https://www.mola.gov.jo>

- Akilan, N. (2016). **Obstacles to applying strategic planning in the municipalities of Hebron Governorate**. an unpublished master's thesis, Hebron University, Palestin.
- Al-Shnetif, Y. (2015) The role of participatory strategic planning in improving the quality of municipal services The Palestinian: A Field Study. **Scientific Journal of Commercial and Environmental Studies**, 6 (3), 616-641.

التكنولوجيا ودورها في تطوير الأداء

الهام نعيم يعقوب الصمادي

مدخل بيانات

بلدية عجلون الكبرى

الملخص

هدفت الدراسة تعرف التكنولوجيا ودورها في تطوير الأداء، وسعت المؤسسات إلى مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين الكفاءة والفاعلية في منظومة الأداء في بيئة العمل، حيث تم الربط بين التكنولوجيا والعمل في البلديات. ويبدو اليوم أن التكنولوجيا تتقدم بوتيرة متسارعة، والذي يتضح من خلال الوسائط المتعددة، والتطورات التكنولوجية الأخرى. فتستخدم العديد من المؤسسات التطبيقات وغيرها من التقنيات لزيادة الكفاءة في بيئة العمل، ومع ذلك لا يزال الكثير من التطبيقات التكنولوجية في طي كتمان المستقبل، فنحن بحاجة إلى بناء قاعدة معرفة لماذا وكيف نختار ونطبق تقنيات جديدة؛ كيف يتم استخدام هذه التكنولوجيا؛ وما إذا كانت التكنولوجيا الجديدة تلعب دوراً في تطوير منظومة الأداء، والعمل بطريقة هادفة لكل من المؤسسة والمجتمع.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا، تطوير الأداء.

Technology and its role in performance development

Abstract

The study aimed to identify technology and its role in developing performance, and institutions sought to keep pace with technological development to improve efficiency and effectiveness in the performance system in the work environment, as technology and work in municipalities were linked. Today it seems that technology is advancing at an accelerated pace, which is evidenced by multimedia and other technological developments.

Many organizations use applications and other technologies to increase efficiency in the work environment. However, many technological applications are still in the shadows of the future. We need to build a knowledge base of why and how we choose and implement new technologies. how this technology is being used; And whether the new technology plays a role in developing the performance system, and working in a meaningful way for both the institution and society.

Keywords: technology, performance development.

المقدمة

إن من أهم ركائز عملية تنظيم المجتمع أن يتم تفعيل دور مؤسسات المجتمع بحيث تتحمل هذه المؤسسات المسؤولية في إدارة شؤون المجتمع كي يصبح المجتمع مدار ذاتيًا إلى حد بعيد، ولا يعني هذا فصل المجتمع عن مؤسسات الدول الرسمية، بل أن هذه المؤسسات تعمل فيما بينها بطريقة تكاملية لقيام بناء مجتمع قوي. حيث يجب أن تعمل كل المؤسسات بطريقة حضارية كأنها نسيج متشابك من العلاقات التي تقوم على تطوير المجتمع يتجسد هذا بالتعاون والتطور (درويش، 2017).

كما وأصبحت التكنولوجيا قوة تدخل في مختلف نواحي الحياة، ومن أهمها البلديات، حيث تجد أن مختلف عمليات ونشاطات المؤسسات تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لديها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم الأدوات التي يمكن أن يستخدمها الإنسان لحل مشكلة التعقيد التي تعترى مظاهر الحياة في العمل المؤسسي، ولقد وفرت التكنولوجيا المرتبطة بالمعلومات وسائل عملية لحل الكثير من الإشكالات (عامر، 2021).

كما ويلعب الأداء الوظيفي دوراً حاسماً في أداء المؤسسات، حيث أن الموظف غير الكفاء يكون لديه أداء وظيفياً متدنياً في إيصال المعلومات، كما ويمكن أن يكون مؤشراً على أدائه في العمل، لأن من لديهم هذه المهارة ستعكس عليهم إيجاباً في نتائج عملهم، وتوطيد العلاقة مع المدير المباشر لديهم، كما ويعد الأداء مفهوماً مهماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصراً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات (الأخرس، 2023).

مشكلة الدراسة:

إن الكشف عن معايير تطوير الأداء المؤسسي على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في البلديات، أمر ضروري ومهم، خاصة إذا اقترن ذلك بالتكنولوجيا مع العمل على الخطط لتطوير الأداء المؤسسي من أجل تحسين قدرات الموظفين، ومن أجل تطوير المؤسسة، حيث يأتي من خلال العمل على المحافظة على أداء وإنتاجية الموظفين وتحفيزهم باستمرار، ويتم ذلك عن طريق التقييم المستمر لهم، حيث تعد عملية التقييم المؤسسي أمراً ضرورياً لتحسين وتطوير الأداء. وتتمثل مشكلة الدراسة بالإجابة على الأسئلة التالية:

س1: ما دور التكنولوجيا في تطوير الأداء؟

س2: ما لفوائد المترتبة عن التكنولوجيا في تطوير الأداء؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على دور التكنولوجيا في تطوير الأداء.
- التعرف على الفوائد المترتبة عن التكنولوجيا في تطوير الأداء.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من ما يلي:

- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول التكنولوجيا ودورها في تطوير الأداء.
- إن الدراسة الحالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لمدى أثر التكنولوجيا على تطوير الأداء المؤسسي في جميع المجالات وخاصة تطور أداء العاملين فيها.
- يمكن أن يستفيد من هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية والبلديات.

مصطلحات الدراسة:

تعريف التكنولوجيا: بأنها اتباع المنهج العلمي في التعامل مع المعلومات، وتوفير أساليب وطرق جديدة لتنظيم العمل، والاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات والمعلومات، والدقة في معالجة وتشغيل البيانات والمعلومات حيث الفاعلية ومراعاة الظروف البيئية ومواكبتها وتنميتها (الشال، 2013، 11).

تعريف تطوير الأداء: هو عبارة عن منهج أو أداة تهدف إلى تمكين الموظفين من تعزيز المؤسسات التي ينتمون إليها من خلال فعاليات التقييم الذاتي، والتحليل وإعداد ومتابعة خطط العمل لتحقيق الأهداف الموضوعية (حسن، 2018، 593).

وعرفت الباحثة : بأنها عبارة عن المنهج التي تستخدمها المؤسسات من أجل تطوير الخدمات وتطوير أداء العاملين لديها.

الخلفية النظرية للدراسة:

لقد نشأت تكنولوجيا تحسين الأداء في خمسينيات وستينيات القرن العشرين، وفي فترة ما بعد الحرب، حيث لم يؤت استخدام تصميم النظم التعليمية (ISD) باستمرار التحسينات المرجوة للأداء التنظيمي. ولقد أدى ذلك إلى ظهور تكنولوجيا تحسين الأداء ك مجال منفصل عن تصميم النظم التعليمية في أواخر ستينيات وسبعينيات القرن العشرين عندما تغير اسم الجمعية الوطنية للتعليم المبرمج إلى الجمعية الدولية للأداء، كما وتطورت تكنولوجيا تحسين الأداء كنهج نظامي ومنهجي لمعالجة الأنواع المعقدة من مشكلات الأداء والمساعدة في التشخيص السليم وتنفيذ الحلول لسد ثغرات الأداء بين الأفراد (Ahadi, 2014).

ومن خصائص التكنولوجيا في تطوير الأداء رسم مبادئ العديد من المجالات بما في ذلك علم النفس ونظرية النظم وإدارة الأعمال الهندسية والتجارية، كما ويستخدم الملاحظات والتجارب في معرفة عملية اتخاذ القرار، وكذلك تركيز على النتائج مما يؤدي إلى تحقيق تغييرات في الأداء قابلة للقياس وفعالة من حيث التكلفة، والحد أو التخلص من العقبات التي تقف في وجه تحقيق الأداء المطلوب، وأيضاً منع وجود المعوقات التي تحول دون الأداء، وتحسين نوعية الأداء الحالي وتطويره، وكذلك تستخدم تكنولوجيا تطوير الأداء مناهج منتظمة ونظامية لحل مشكلات الأداء، وتستخدم التدخلات المختلفة كنظام التصنيع المرن وستة سيجما والتي ستساعد في تحقيق الأهداف المرغوبة (المجالي، 2022).

طرق تبادل المعلومات والتكنولوجيا:

ومن طرق تبادل تكنولوجيا المعلومات ما يلي (شاكر، 2020):

- (1) البريل الإلكتروني لنقل نصوص المذكرات أنظمة والرسائل والوثائق الكبيرة..
- (2) أنظمة نقل الوثائق الأصل Facsimile لإيصال صورة الوثيقة إلى الطرف الآخر.
- (3) المجلات الإلكترونية كوسيلة لنقل الأنشطة البحثية ونتائجها.
- (4) الحوار عن بعد Teleconferencing لعقد مؤتمر بين عدة أطراف في أماكن مختلفة.
- (5) شبكات نقل البيانات لإيصال مقادير كبيرة من البيانات على هيئة مقروءة آلياً.
- (6) الفيس بوك – والتويتر ومواقع التواصل الاجتماعي.

فوائد التكنولوجيا على تطوير الأداء (Farooqui and Nagendra, 2014) منها:

- (1) خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
- (2) جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وقل تكلفة.
- (3) توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
- (4) توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
- (5) تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- (6) تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم.
- (7) القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.
- (8) استثمار الموارد المتاحة بشكل أفضل وخلف موارد جديدة لزيادة كفاءة الخدمة.
- (9) ضمان الجودة في تقديم الخدمات لفئات المجتمع.

دور التكنولوجيا في تنمية المجتمع وتطوير الأداء (حسن، 2018):

- تزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والحديثة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بوضع السياسة وخطط التنمية.
- الاهتمام بإدخال نظم المعلومات المتطورة المختلفة ومن المستويات العليا حتى الأدنى في المجتمع بهدف تحقيق الجودة عن طريق توفير كافة المعلومات لخدمة عمليات تخطيط البرامج ودعم ترشيد اتخاذ القرار في مجال تقديم الخدمات.
- إعادة تفعيل دور مراكز المعلومات الحكومية على كافة المستويات سواء بالوزارات والمحافظات والوحدات والقرى.
- إعادة صياغة معايير التدريب وخاصة الحاسبات والمعلومات كماً وكيفاً.
- إمكانية توسيع التكنولوجيا اللاسلكية والنفوذ إلى الإنترنت في مناطق واسعة ومجتمعات محلية ريفية نائية.
- تطوير الخدمات استناداً إلى المعلومات.
- التأثير على المدى البعيد على نوعية حياة الفئات المهمشة من السكان عبر تأمين إدارة سليمة أكثر استجابة وشفافية وتحسين تقديم الخدمات.

مهام وواجبات قسم البرمجة منها (الرجبي، وجعفر، 2022):

1. تشغيل وإغلاق الجهاز المركزي.
2. عمل الأنظمة الآلية التي تطلبها الدوائر.
3. متابعة أعطال قواعد البيانات مع الشركات.
4. متابعة النسخ الأوتوماتيكية لقواعد البيانات.
5. عمل نسخة احتياطية خارجية لقواعد البيانات.
6. عمل التقارير والكشوفات التي تطلبها الدوائر.
7. متابعة عقود الشركات المتعلقة بالبرمجة.
8. تحديث وتطوير موقع البلدية.
9. تدريب الموظفين والأفراد من الجهات المختلفة.

التوصيات

- إعداد برامج تدريبية لتنمية مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- ضرورة إيجاد إطار عام لتطوير الاستفادة من التطبيقات الالكترونية في ضوء تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- إعداد تشريعات مرنة تتناسب مع تقنيات الذكاء الاصطناعي وتواكب تطورها.
- توفير الدعم المادي الذي يعزز البنية الابتكارية.
- تشجيع البحث العلمي وتكثيف البرامج المخصصة في هذا المجال.
- عقد دورات تدريبية للتعامل مع كفاءة التكنولوجيا الحديثة بأعلى كفاءة، وتطويرها باستبدال أجزاء منها بأجزاء أكثر فاعلية، حيث إن الأجهزة في تطور مستمر.

المراجع

- الأخرس، محمود (2023). تطوير الأداء المؤسسي في البلديات بالأردن وتأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 2 (4)، 591-599.
- حسن، جمعة (2018). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة في العراق. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، 6 (2)، 39-63.

درويش، حنان (2017). دور إدارة الموارد البشرية والاستراتيجيات في تطوير العمل. *المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية*، (9)، 225-250.

الرجبي، خضر وجعفر، يونس (2022). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أرحيا. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية*، 7 (17)، 80-89.

شاكر، أسيل (2020). إدارة تكنولوجيا التعليم والنمو وتأثيرها في الأداء الوظيفي دراسة عينة على عدد من موظفي جامعة النهرين. *المجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية*، 2 (1)، 70-79.

الشال، محمد (2013). أهم وسائل التكنولوجيا في تطوير الأداء بمنظمات المجتمع المدني. استرجع بتاريخ 2023/3/10 من:

<https://kenanaonline.com/users/malshaarawy/posts/542174>

عامر، محمود (2021). دور تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في تطوير الأداء الأمني. *مجلة الأمن والقانون*، 29 (1)، 214-223.

المجالي، نشأت (2022). دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن- بلدية لكر كبرى أنموذجاً. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، 2 (3)، 80-91.

Ahadi, H. (2014). An examination of role of organization Enables in business Process reengineering and the impact of information technology. **international Journal of Business and Management**, (4),110-118.

Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. **Procedia economics and Finance**, 11, 122-129.

أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة

هناء قاسم محمد بني عبد النبي

بلدية دير أبي سعيد
محافظة إربد - الأردن

الملخص

هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة الحالية تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لملائمته لنوع الدراسة، حيث تم تطوير استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة والبالغ عددهم (287) موظف وموظفة، حيث تم ارسال وتطبيق الاستبانة إلكترونياً، وتم استرجاع (234) استبانة أي ما نسبته (81.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة وجميعها تصلح لأغراض التحليل الإحصائي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي الثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة في الزملاء، الثقة في المشرفين) في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام في الثقة التنظيمية لما لها من دور مهم في تحسين الأداء الإبداعي، وعمل دورات تدريبية لتشجيع الموظفين على الأداء الإبداعي.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الأداء الإبداعي، بلدية دير أبي سعيد الجديدة.

The impact of organizational trust on creative performance in the municipality of Deir Abi Said

Abstract

The present study aims to identify the impact of organizational confidence in the creative performance in the municipality of Deir Abi Said, and in order to achieve the objectives of the present study. the descriptive and analytical curriculum was used to fit it into the type of study, where a data collection questionnaire was developed from the study community of the Der Abi Said Municipality's many employees (287) Staff and staff

members, where the questionnaire was sent and applied electronically. and retrieved (234) The identification of any 81.5% of the total sample of the study, all of which are suitable for statistical analysis. The results of the study showed an impact on regulatory confidence in its dimensions. (Trust in the organization's management, trust in colleagues, trust in supervisors) in creative performance in the municipalities of Abi Saeed monastery. The study recommended that attention be paid to organizational trust for its important role in improving creative performance, and training sessions be conducted to encourage staff to perform creatively.

Keywords: Organizational Trust, Creative Performance, Deir Abi Said Municipality.

1. المقدمة

تعتبر الثقة التنظيمية احد الدعائم الاساسية في علاقات العمل داخل المنظمة، كما انها تمثل اساس نجاحها وتحقيق اهدافها، فعند سيادة اجواء الثقة داخل المنظمة فان ذلك يساعد العاملين على الابداع والابتكار للوصول الى تحقيق الكفاءة والفاعلية وزيادة الانتاجية مما يؤدي ذلك الى تحقيق المكانة الاستراتيجية، كما ان تعميق الثقة بين الافراد والمنظمات يضمن التفاعل والتميز في الاداء وزيادة القدرات الابداعية لدى العاملين، ان الثقة تمثل عنصر مهم في تحقيق الاستقرار الطويل الامد للمنظمة وتحقيق رضا اعضاءها حيث تتحقق المكانة الاستراتيجية من خلال العمل الجاد لمجموعة من الافراد بحيث يكون عمل كل منهم داعماً بناءً على وجود الثقة مما ينعكس ايجاباً على الأداء والإنتاجية (محمد ولفته، 2020).

يعتبر الإبداع من المفاهيم الحديثة التي ارتبطت بعدة تطورات هائلة وكبيرة في بيئة الأعمال من خلال التطورات المتسارعة في بيئة الفكر الإداري بشكل عام، فالإبداع في عالم الأعمال يدل على تقديم صوت حقيقي للعاملين مع منحهم المهارات والأدوات والمعلومات ومساعدتهم على التفاعل مع الآخرين وتمكينهم من اتخاذ القرارات المناسبة من غير الحاجة لموافقة سابقة من المدير لإعطائهم الفرصة إلى اتقان العمل وإدارته بشكل يمكنهم من خلالها تقديم أفضل خدمة للمتعاملين مع المنظمة، وذلك ما يحقق التطوير والنجاح التنظيمي الذي يعد اتجاه حيوي ومهم بعلم الإدارة الحديث، وتتزايد أهمية الأداء الإبداعي باختلاف نوع المنظمة من أجل تحسين فاعلية وكفاءة العمل بما يحقق الأهداف المرجوة (القاضي، 2020).

يعد الإبداع من أرقى الأنشطة العقلية الإنسانية بسبب ما يقدمه من أشياء وأفكار جديدة ومفيدة، فإن الإبداع عملية عقلية معقدة، ويعتبر الأداء الإبداعي على أنه محاولة إنسانية على المستوى الذاتي للفرد أو الجماعة، ويختلف الأداء الإبداعي حسب وجهات النظر، فيوجد أشخاص يعتبروا الأداء الإبداعي سمة شخصية فطرية، والبعض الآخر ينظر إليه على أنه عملية يمكن تطويرها لدى الأفراد بالخبرة والتدريب (Mutonyi, et al., 2020).

2. مشكلة الدراسة

تعتبر البلديات من أهم القطاعات الحكومية التي تعمل على خدمة المجتمع المحلي بطريقة جوهريّة حيث تقوم على خدمة المواطنين والاهتمام بالسلامة المجتمعية، فتسعى الإدارات في البلديات إلى المحاولة في تحسين الأداء ونيل رضا المواطنين وتحسين جودة الخدمات المقدمة، فزاد اهتمام الإدارات في الأداء الإبداعي وتحسين آلية العمل، فالخروج بأفكار جديدة وتطبيقها يعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة، كما أن الاهتمام في الثقة التنظيمية يعمل على توليد العلاقات الطيبة وتحقيق الولاء لدى العاملين الذي بدوره يعمل على تحقيق الأداء الإبداعي. تشكل السؤال الرئيس للدراسة فيما يلي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بزملاء العمل، الثقة ببيئة العمل) في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟
وانبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة بإدارة المنظمة في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟
2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة بزملاء العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للثقة ببيئة العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟

3. أهمية الدراسة

– الأهمية العلمية:

تبرز أهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الموضوع الذي تتناوله وهو أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، فستتري هذه الدراسة المكتبات الأردنية والعربية في موضوع حديث نسبياً وهو الثقة التنظيمية وأثرها في الأداء الإبداعي، وتأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة مفيدة لكل العاملين في القطاع الحكومي بشكل عام والعاملين في البلديات بشكل خاص في التعرف على الثقة التنظيمية بأبعادها والأداء الإبداعي، كما تبرز أهمية الدراسة العلمية من خلال إلقاء الضوء على أبعاد الثقة التنظيمية وأثرها في الأداء الإبداعي مما قد يشجع الباحثين في المستقبل على تناول متغيرات الدراسة في مجتمعات أخرى.

– الأهمية العملية:

تبرز أهمية الدراسة العملية من خلال ما تقدمه هذه الدراسة للقطاع الحكومي والبلديات وذلك عن طريق تبني أبعاد الثقة التنظيمية، بما يعكس على جودة الأداء وتقديمه بطريقة إبداعية، كما تلفت هذه الدراسة انتباه الإداريين في أهمية تطبيق أبعاد الثقة التنظيمية لما لها من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات المنظمات الحكومية للقيام بمهامها وأهدافها على أكمل وجه من خلال الوقوف على جوانب القوة وجوانب الضعف ومن ثم تقديم المقترحات لهم، وقد تفيد هذه

الدراسة في تحديد حاجات المنظمات لتطوير الخبرات والمهارات المعرفية في مجالي الثقة التنظيمية والأداء الإبداعي، حيث تقدم هذه الدراسة نتائج وتوصيات وتوجيهات مستقبلية.

4. حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة.

الحدود البشرية: العاملين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في بلدية دير أبي سعيد الجديدة.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في عام 2023.

5. الإطار النظري والدراسات السابقة

تعرف الثقة التنظيمية بأنها متغير أساسي في التنبؤ بالسلوك الفردي، وأنها أكثر فائدة في التنبؤ باتجاهات الرضا الوظيفي العام، وهي مشاعر إيجابية يحملها الفرد تجاه منظمته التي يعمل بها، والمرتبطة بالسلوكيات والممارسات الإدارية التي يراعى فيها الالتزام بالعادات والقيم الأخلاقية والإدارية، والابتعاد عن كل ما يسبب ضرر بالمصالح المشتركة (عمر، 2016)؛ وعرفت الثقة التنظيمية أنها حالة نفسية تشتمل على نية قبول، والقابلية للتأثر استناداً إلى التوقعات الإيجابية لنوايا أو سلوك شخص آخر (Alajmi, 2017).

يرى زغير وشفيق (2021) بأن الثقة التنظيمية تعمل في تعزيز التبادلات الشعورية النفسية والاجتماعية من أجل تطوير علاقات قوية و متماسكة مع الآخرين، وتساعد على تحسين الأداء المهني لأعضاء المؤسسة. تعد الثقة التنظيمية من أهم العوامل في تحقيق التكامل للمنظمات بشكل عام، حيث أن لإنجاز الأهداف الشخصية والتنظيمية يتم الاعتماد المتبادل والعمل ضمن الفريق. كما تتأثر الثقة التنظيمية بشكل كبير بمخرجات العمل داخل المنظمة وأنها عامل مركزي يعزز من نجاح وبقاء المنظمات، وخاصة في بيئة الأعمال، لأنها أصبحت غير مؤكدة وتنافسية، ولهذا فإن الثقة عامل مهم يساعد على التكيف مع الأشكال والعمليات الجديدة للعمل (حامد، 2019). وتعد المنظمات التي تسود الثقة التنظيمية هي المنظمات الأكثر نجاحاً وتكيفاً وإبداعاً من تلك التي تتعبد بها الثقة. ويمكن القول بأن الثقة التنظيمية تُعد من الشروط الأساسية لضمان التفاعل والتبادل المشترك بين جميع الأطراف لإنجاز الأعمال والمهام (النجار، 2018).

أثقف معظم الباحثين على مجموعة من الأبعاد للثقة التنظيمية وهي:

– الثقة بإدارة المنظمة

وتتمثل بالتوقعات الإيجابية بين الرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقاً للعلاقة المتبادلة بين الطرفين. فالأمانة والاستقامة من الصفات الأساسية التي ترتبط بشكل كبير بالقيادة، حيث أنه من غير المحتمل أن يتبع الأفراد من يرونه غير أميناً أو يعمل على استغلالهم؛ وينعكس ذلك في التوقعات الإيجابية والثقة للرؤوسين من الإداريين عليهم في العمل، نتيجة للعلاقة المتبادلة بين الطرفين. الصدق والنزاهة من الصفات الأساسية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقيادة، حيث من غير المرجح أن يتبع الناس أو يعملون على استغلال أولئك الذين يرون أنهم غير أمناء (حامد، 2019).

إن افتقار الموظفين إلى الثقة في الإدارة هو أحد القضايا الإدارية التي تواجه الأعمال التجارية الحديثة، ويشكل تهديداً لبقائهم لأن العمال يلعبون أثراً حاسماً في جهود التطوير والابتكار، وكذلك في إنجاز الواجبات. إذا أرادت المنظمة النجاح وتحقيق أهدافها وغاياتها بشكل أكثر كفاءة وفعالية، فيجب أن يكون لدى كلا الطرفين ثقة متبادلة، لأن انعدام الثقة يدفع الأفراد إلى إعطاء الأولوية لمصالحهم الشخصية على المنظمة، مما يؤدي إلى انخفاض الولاء والانتماء إلى منظمة. (النجار، 2018).

– الثقة بزملاء العمل

تعد الثقة بزملاء العمل بأنها مجموعة من المعتقدات بأن زملائه مؤهلون وعادلون وجديرون بالثقة وسيظهرون سلوكاً أخلاقياً، وتعتبر الثقة بزملاء العمل عنصراً أساسياً لأن وجودها يزيد الإنتاجية والجودة، وعندها يشعر العامل بالرضا ويكون لديه ثقة متبادلة فيما بينه وبين زملائه في مكان العمل فيميلون إلى العمل بجهد أكبر، وقبول المزيد من المسؤولية والتحديات، وذلك نظراً لعلاقة الاعتمادية بين العاملين داخل المؤسسة، حيث يعتمد بعضهم على بعض لتحقيق أهدافهم الشخصية والتنظيمية، لذا لا بد من توافر الثقة بينهم (Akhigbe & Sunday, 2017).

والثقة في زملاء العمل هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وقد أصبحت الثقة بين زملاء العمل مسألة مهمة في منظمات اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وملتزمين بالمسائلة لإنجاز هدف مشترك، إذ أن الثقة تؤثر في أداء الفريق للوصول إلى الأهداف المطلوبة، هي الثقة المتبادلة بين الموظفين داخل المنظمة من خلال العلاقات التعاونية والاتصالات المفتوحة بين جميع العاملين، والتي تعكس تطابق القيم ومبادئ بعضهم البعض داخل المنظمة تعتمد على علاقاتهم المشتركة والتكلم بحرية عن مشاكلهم وصعوبات العمل واشتراكهم في المشاعر والآمال (ياسر، 2021).

– الثقة ببيئة العمل

يعطي العامل ثقته للمنظمة وقراراتها عندما يشبع حاجاته ورغباته ويوفر الدعم المالي والمعنوي لهم، وتطابق أقوالهم وأفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن، فنقص الثقة يجعل العاملين بلا قيمة، كما أن انخفاض الثقة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح مؤسستهم، مما يؤدي إلى انخفاض ولائهم والتزامهم التنظيمي، ولكن إذا كان الجو المناسب للعمل والمتسم بالثقة المتبادلة يزيد من انتماء الفرد للمؤسسة التي يعمل بها وبالتالي رفع الكفاءة وتحقيق الأهداف (الزبط، 2019).

حيث تمثل الثقة التنظيمية الموظفين الذين يتعرفون على المنظمة وهم على استعداد لإقامة علاقات طويلة الأمد مع المنظمة. ويشير إلى الموظفين الذين يقدرون ويتعرفون على السياسة التنظيمية والاستعداد لتعريض أنفسهم للأذى في حالة العمل. فالثقة التنظيمية هي نوع من الثقة المؤسسية، بما في ذلك الثقة في الإداريين وفي المنظمة ككل. إذا كان

الموظفون يثقون في مؤسستهم وبيئة العمل التي تحيط بهم والقرارات التنظيمية التي تصدرها الإدارة، فلن يكون لديهم فقط الرغبة في مشاركة المخاطر التي تخلقها المنظمة، بل سيكونون أيضًا قادرين على فهم المخاطر التي تسببها المنظمة. (Yu, et, al., 2018)

ويعتبر الابداع أحد المقومات الرئيسية في عملية التغير، فإن التطورات المحيطة في المجتمع والناجمة عن ثورة المعلومات والانفجار التكنولوجي، وارتفاع حدة المنافسة بين المؤسسات وتنوع حاجات الأفراد، وقلة الموارد وارتفاع طموح الأفراد، وارتفاع فاعلية الاتصالات، وكبر حجم المؤسسات، والتغيير في القيم المبادئ، وقد أحدثت وأوجدت مشكلات عديدة، لذلك يجب على المؤسسات أن تستجيب لهذه التطورات والتغيرات للنمو في المنظمة وتحقيق الأهداف من خلال الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة (القاضي، 2020).

يعرف الأداء الإبداعي عبارة عن تقديم خدمة جديدة أو تحسينها بشكل جوهري، أو عملية جديدة أو طريقة تسويق جديدة، أو طريقة تنظيمية جديدة في مجال الأعمال أو في العمل أو مكان العمل أو علاقات التعاون (رشيد وحמיד، 2019).

هدفت دراسة مصنوعة وقويدر (2021) إلى تسليط الضوء على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتطبيق على مؤسسة ألقو فود كافي أروما، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بلغت (54) عاملاً، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط متوسطة بلغت (0.39) بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في الزملاء، الثقة في الرؤساء، والثقة في المنظمة) والإبداع التنظيمي لدى عمال المؤسسة، كما أثبتت الدراسة أن اختلاف سنوات الخبرة لدى العاملين يؤثر على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي.

هدفت دراسة نعرورة وتي (2021) إلى إبراز أثر الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة في الالتزام التنظيمي لدى العاملين بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لعمال الأجراء بالوادي CNAS، حيث تم جمع المعلومات بواسطة استمارة استبيان تم تقديمها إلى عينة عشوائية من 64 عامل. وبعد التحليل باستخدام برنامج (SPSS. 25) توصلت الدراسة إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة، وكذلك وجود علاقة تأثير بين كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية مع الالتزام التنظيمي.

هدفت دراسة Sakarina, et al., (2021) إلى تقييم الفرضيات ونماذج البحث حول الخصائص التي تؤثر على الأداء التنظيمي وجودة التعليم العالي في إندونيسيا. استخدمت هذه الدراسة حجم عينة من 320 مشاركاً وأنتجت ما يصل إلى 280 مشاركاً في البحث أكملوا الاستبيانات عبر الإنترنت. تشير النتائج إلى أن إدارة الجودة الشاملة (TQM) تلعب دوراً مهماً في التأثير على الأداء التنظيمي والتأثير على جودة التعليم العالي، خاصة في الجامعات الخاصة الإندونيسية. في هذه الحالة، يعمل الأداء التنظيمي كوسيط بين هياكل إدارة الجودة الشاملة وجودة التعليم العالي في الجامعات الإندونيسية الخاصة. للأداء التنظيمي تأثير مفيد على جودة التعليم العالي الجامعي الخاص في إندونيسيا، والثقة التنظيمية هي مؤشر هام على جودة التعليم الجامعي الخاص في إندونيسيا. يمكن الحكم على التعليم

الجامعي الخاص في إندونيسيا من خلال أداء أعضاء هيئة التدريس والخدمات الإدارية وخدمات المكتبة وهيكل المناهج الدراسية والموقع والمرافق وفرص العمل. تعد زيادة الالتزام والكفاءة والإفصاح عن المعلومات في كل جامعة من الجامعات الخاصة في إندونيسيا أمراً بالغ الأهمية لزيادة جودة التعليم. تظهر نتائج هذه الدراسة وجود نموذج للتأثير على جودة التعليم العالي في إندونيسيا، وتحديد إدارة الجودة الشاملة، والأداء التنظيمي، والثقة التنظيمية كعوامل تحدد جودة التعليم العالي في إندونيسيا.

هدفت دراسة سطوحي (2020) إلى التعرف على دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي، وقد اعتمدت الدراسة على سحب عينة عشوائية للعاملين بشركات قطاع الأسمنت والتي تقع داخل النطاق الجغرافي لمحافظة القاهرة، ولقد وجهت 384 استمارة إلى العاملين في كافة المستويات الإدارية بشركتي أسمنت طرة وأسمنت حلوان، وخلصت الدراسة إلى النتيجة التالية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

هدفت دراسة عبداللطيف وسمعان (2019) إلى دراسة العلاقة بين الثقة التنظيمية وزيادة إنتاجية العاملين بشركات الغزل والنسيج بمحافظة الإسكندرية. وتم تصميم نموذج مقترح للبحث يستخدم كدليل لاختبار العلاقة بين الثقة التنظيمية وزيادة إنتاجية العاملين، كما تم تصميم قائمة الاستقصاء المعبأة بمعرفة المستقضي منه، وتم توجيهها إلى العاملين بالشركات محل البحث عن طريق المقابلة الشخصية. ولتحليل البيانات الأولية للبحث، تم استخدام المنهج الإحصائي SPSS لإدخال البيانات الأولية. وقد بلغ حجم العينة المختار 300 مفردة، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وزيادة إنتاجية العاملين.

كان الغرض من دراسة Dishanthan (2019) هو تقييم تأثير الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي إضافة إلى دور وسيط إشراك العاملين في العلاقة بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي. تم جمع البيانات من خلال استبيان ذاتي من عينة من (262) موظف يعملون في مجال الصناعة الكهربائية. تم استخدام النمذجة المعادلة الهيكلية في هذا البحث للتوصل إلى النتائج. وأشارت نتائج الدراسة إلى: للأداء الوظيفي علاقة بالثقة التنظيمية وإشراك الموظفين، حيث مشاركة الموظف تتم من خلال التفاعل بين الثقة التنظيمية والأداء الوظيفي؛ ويتطلب تحسين الأداء الوظيفي بناء ثقافة صحيحة وجيدة من الثقة التنظيمية بين الموظفين.

هدفت دراسة Ozturk, & Karatepe (2019) إلى التعرف على أثر الثقة في المنظمة كوسيط لتأثير رأس المال النفسي (PsyCap) على نية ترك العمل مبكراً، ونية التأخر عن العمل، والتغيب، والأداء الإبداعي مقترحة واختبارها. جاءت البيانات من 159 موظفاً في الفندق بفاصل أسبوع واحد على ثلاث دفعات ومن المشرفين المباشرين لهم في روسيا. تم اختبار العلاقات المذكورة أعلاه باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية. تشير النتائج إلى أن الثقة في المنظمة هي وسيط كامل بين PsyCap ونوايا عدم الحضور والتغيب المذكورة أعلاه، بينما يؤثر PsyCap بشكل إيجابي على الأداء الإبداعي بشكل مباشر وغير مباشر من خلال الثقة في المنظمة. تساهم دراستنا في أبحاث الضيافة الحالية من خلال التحقيق في الآلية الأساسية التي تربط PsyCap بنوايا عدم الحضور والتغيب والأداء الإبداعي.

وقد هدفت دراسة صياغ ورجم (2019) الى التعرف على من واقع الثقة التنظيمية ومعرفة مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة سوناطراك حاسي مسعود. استخدمت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرهما لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي، وتم إجراء الدراسة على عينة تمثلت في 215 عامل من المديرية الجهوية لقسم الإنتاج-إرارة سوناطراك حاسي مسعود. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أبرزها الاتي : ان مستوى الثقة التنظيمية بقاعدة إرارة متوسط وذلك راجع إلى ثقة العاملين في الإدارة العليا متوسطة لان هناك اجراءات وسياسات وقرارات في بعض الأحيان لا تخدم الأفراد العاملين؛ وثقة العاملين في مشرفيهم متوسطة لأن هناك مشرفين لا يمتلكون الخبرات والكفاءات التي تؤهلهم لشغل مناصبهم وعدم العدالة والتمييز بين الأفراد؛ وثقة العاملين بزملائهم عالية باعتبار هناك علاقات غير رسمية بينهم تجعلهم يتبادلون المعلومات فيما بينهم والنصائح ويساعدون بعضهم البعض؛ اما الأداء الوظيفي فقد بلغ مستويات عالية؛ حيث تؤثر الثقة التنظيمية بنسبة متوسطة على الأداء الوظيفي في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة.

هدفت دراسة Oktug (2018) الى فحص أثر الثقة التنظيمية على أنماط اتخاذ القرارات لدى عينة من الموظفين في الحياة المهنية، وأجريت الدراسة على عينة من (١٢٠) أكاديمي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من الجامعات الكبرى في اسطنبول، وتم استخدام استبيان ينقسم الى بعدين، الأول تقدير الذات في اتخاذ القرارات، وتدابير صنع القرار حيث استخدم الباحث البعد الثاني فقط والذي يتضمن محاور (اليقظة، وأسلوب اتخاذ القرار، التسوية في اتخاذ القرار) واستبيان الثقة التنظيمية المطور لأغراض جمع البيانات، وكان من أبرز النتائج ما يلي: أن الثقة التنظيمية لها أثر إيجابي ومفيد على أساليب وأنماط صنع القرار، وان هنالك علاقة طردية قوية بين الثقة التنظيمية ومحاور تدابير صنع القرار (اليقظة وأسلوب اتخاذ القرار ، والتسوية في اتخاذ القرار).

هدفت دراسة عتودي (2017) إلى التعرف على علاقة الثقة التنظيمية بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بإمارة منطقة جازان والبالغ عددهم (1755) موظف، وطبقت الاستبانة على عينة عشوائية بلغت (316) موظفاً. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق أهداف الدراسة والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وكانت أهم النتائج : أن إجابات أفراد عينة الدراسة جاءت بموافقتهم بدرجة كبيرة على واقع الثقة التنظيمية بإمارة منطقة جازان، وأن أبرز ملامح واقع الثقة التنظيمية تتمثل في (إمكانية الاعتماد على زملاء العمل بالقيام بالعمل أثناء الغياب) وأوضحت النتائج إن إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (3.5316) وأن أبرز مستويات الأداء الوظيفي تتمثل في (إمكانية تحملهم مسؤوليات أعلى) وأوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين واقع الثقة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي بإمارة منطقة جازان، وأوصت الدراسة بضرورة التوعية بأهمية التجديد في أساليب العمل التي تساعد في رفع مستوى الأداء الوظيفي و إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين للاستفادة من آراءهم التي تساعد في تطوير العمل وتعزيز الثقة المتبادلة، وحث الإدارات على القيام بتوعية العاملين بأهمية رفع مستواهم التعليمي الذي يساعد في رفع قدراتهم العلمية والعمل.

6. منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها، فاستخدم المنهج الوصفي القائم على دراسة موضوع البحث بالاعتماد على أداة مناسبة استخدمت لجمع البيانات والمعلومات، بهدف دراسة العلاقة بين أبعاد الدراسة ومتغيراتها، واستخدم المنهج التحليلي لمعالجة البيانات التي جمعت وتحليلها واختبار الفرضيات للوصول إلى نتائج الدراسة وتقديم التوصيات المناسبة لتلك النتائج.

7. مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة والبالغ عددهم (287) موظف وموظفة، وقد تم الاعتماد على العينة الشاملة في هذه الدراسة وذلك لصغر حجم المجتمع وتواجده في منطقة جغرافية واحدة، وقد تم ارسال وتطبيق الاستبانة إلكترونياً على مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (234) استبانة أي ما نسبته (81.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة وجميعها تصلح لأغراض التحليل الإحصائي.

8. أداة الدراسة

لغرض تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، قامت الباحثة بتطوير استبانة لجمع البيانات الأولية على ضوء متغيرات الدراسة موجهة للعاملين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، وذلك بالاستفادة من الدراسات العلمية ذات العلاقة بمواضيع الدراسة وأبعادها ومتغيراتها، والأخذ بأراء أصحاب الخبرة والاختصاص، ثم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

9. ثبات أداة الدراسة

قامت الباحثة بالتحقق من ثبات الأداة، فقد تم حساب معاملات الثبات بالاعتماد على كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (1): معامل الثبات لمجالات الدراسة

المجال	قيمة ألفا
الثقة بإدارة المنظمة	0.759
الثقة بزملاء العمل	0.850
الثقة ببيئة العمل	0.847
الثقة التنظيمية	0.924
الأداء الإبداعي	0.969

يظهر الجدول رقم (1) معاملات كرونباخ ألفا، وقد تراوحت بين (0.759-0.969) ونلاحظ أن جميعها تزيد عن (0.70) مما يظهر ثبات أداة الدراسة (Sekaran & Bougie, 2016).

10. وصف أبعاد ومتغيرات الدراسة

للتعرف على مستوى اهتمام العاملين في بلدية دير أبي سعيد جديدة، ومستوى الاهتمام في الأداء الإبداعي في بلدية أبي سعيد جديدة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول أبعاد ومتغيرات الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومتغيرات الدراسة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	الثقة بإدارة المنظمة	3.84	0.580	مرتفعة
2	الثقة بزملاء العمل	3.80	0.683	مرتفعة
3	الثقة ببيئة العمل	3.70	0.737	مرتفعة
	الثقة التنظيمية ككل	3.78	0.599	مرتفعة
	الأداء الإبداعي	3.76	0.674	مرتفعة

يشير الجدول (2) أن هناك مستوى مرتفعة من الاهتمام في الثقة التنظيمية والأداء الإبداعي، وقد كان بعد الثقة بإدارة المنظمة في المرتبة الأولى من حيث الاهتمام فقد كان المتوسط الحسابي له (3.84)، في حين كان بعد الثقة ببيئة العمل في المرتبة الأخيرة وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.70).

11. نتائج إجابة تساؤلات الدراسة

وللإجابة عن السؤال الرئيسي تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Regression Linear Multiple، قد ظهرت النتائج كما يأتي:

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بزملاء العمل، الثقة ببيئة العمل) في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟

الجدول رقم (3): نتائج السؤال الرئيسي

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summary			تحليل التباين ANOVA		
	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	الخطأ المعيار ي للمنموذج ج	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة Sig F
الأداء الإبداعي	0.83 5	0.697	0.696	0.29 2	1	527.58 9 0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج الجدول رقم (3) إلى صلاحية اختبار الانحدار الخطي المتعدد لوجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بزملاء العمل، الثقة ببيئة العمل) في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.835$) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الثقة التنظيمية والأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، وقد ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.697$) مما يشير إلى أن الثقة التنظيمية تفسر ما نسبته (69.7%) من التباين الحاصلة في الأداء الإبداعي في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كما بلغت قيمة ($F = 527.589$) عند مستوى دلالة تساوي ($\text{Sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول (4): نتائج معاملات الانحدار

معاملات الانحدار					
المتغيرات المستقلة	المعاملات B	الخطأ المعيار	قيمة Beta	قيمة T المحسوبة	Sig T
الثقة بإدارة المنظمة	0.300	0.012	0.329	25.360	0.000
الثقة بزملاء العمل	0.217	0.034	0.164	6.842	0.007
الثقة ببيئة العمل	0.256	0.012	0.356	20.932	0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ويظهر من الجدول (4) اختبار تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل وقد تبين أن الأبعاد (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بزملاء العمل، الثقة ببيئة العمل) بها أثر إيجابي دال إحصائياً بشكل منفرد على الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيمة (B) (0.300، 0.217، 0.256)، وان قيمة (t) كانت (25.360، 6.842، 20.932) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000، 0.007، 0.000) أقل من (0.05). مما يشير إلى أن هناك أثر معنوي لجميع أبعاد الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة. وللإجابة عن التساؤلات الفرعية المتفرعة من السؤال الرئيسي تم استخدام تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis، وقد ظهرت النتائج كما يلي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بإدارة المنظمة في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟

الجدول (5): نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الأول

المتغير التابع	R	R ²	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	ANOVA		Coefficients		
				Sig.	F	المعاملات B	قيمة Beta	T
	معامل الارتباط	معامل التحديد		Sig. F*	المحسوبة			المحسوبة T*
الأداء الإبداعي	0.607	0.369	0.366	0.000	133.761	0.523	0.607	11.566
								0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (5) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بإدارة المنظمة في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.607$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة بإدارة المنظمة والأداء الإبداعي، وقد تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.369$) مما يشير إلى أن الثقة ببيئة العمل فسرت ما نسبته (36.9%) من التباين الحاصلة في الأداء الإبداعي، كما بلغت قيمة ($F = 133.761$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{Sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بزملاء العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟

الجدول (6): نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثاني

المتغير التابع	R	R ²	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	ANOVA		Coefficients		
				Sig.	F	المعاملات B	قيمة Beta	T
	معامل الارتباط	معامل التحديد		F*	المحسوبة			المحسوبة T*
الأداء الإبداعي	0.699	0.488	0.486	0.000	218.246	0.708	0.699	14.773
								0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (6) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة بزملاء العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.699$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة بزملاء العمل والأداء الإبداعي، وقد تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.488$) مما يشير إلى أن الثقة ببيئة العمل فسرت ما نسبته (48.8%) من التباين الحاصلة في الأداء الإبداعي، كما بلغت قيمة ($F = 218.246$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{Sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة ببيئة العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة؟

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثالث

المتغير التابع	R	R ²	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	ANOVA		Coefficients		
				Sig.	F	المعاملات B	قيمة Beta	T
	معامل الارتباط	معامل التحديد		F*	المحسوبة			المحسوبة T*
الأداء الإبداعي	0.798	0.637	0.635	0.000	401.350	0.872	0.798	20.034
								0.000

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يشير الجدول (7) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة ببيئة العمل في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، حيث بلغ معامل الارتباط ($R = 0.798$) مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة ببيئة العمل والأداء الإبداعي، وقد تبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.637$) مما يشير إلى أن الثقة ببيئة العمل فسرت ما نسبته (63.7%) من التباين الحاصلة في الأداء الإبداعي، كما بلغت قيمة ($F = 401.350$) عند مستوى ثقة تساوي ($\text{Sig} = 0.000$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

12. مناقشة النتائج

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على أثر الثقة التنظيمية في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الثقة بإدارة المنظمة، الثقة بزملاء العمل، الثقة ببيئة العمل) في الأداء الإبداعي في بلدية دير أبي سعيد الجديدة، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أن الثقة التنظيمية تفسر ما نسبته (69.7%) من التباين الحاصلة في الأداء الإبداعي في حين أن المتبقي يعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، واتفقت هذه النتائج مع العديد من الدراسات حيث أشارت دراسة مصنوعة وقويدر (2021) إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في الزملاء، الثقة في الرؤساء، والثقة في المنظمة) والإبداع التنظيمي لدى عمال المؤسسة؛ في حين أفادت دراسة نعرورة وتي (2021) إلى وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي وكذلك وجود علاقة تأثير بين كل بعد من أبعاد الثقة التنظيمية مع الالتزام التنظيمي، كما أشارت دراسة عبداللطيف وسمعان (2019) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية وزيادة إنتاجية العاملين. وأفادت دراسة Dishanthan (2019) إلى أن للأداء الوظيفي علاقة بالثقة التنظيمية وإشراك الموظفين.

13. التوصيات

استناداً إلى نتائج هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. بضرورة الاهتمام في الثقة التنظيمية لما لها من دور مهم في تحسين الأداء الإبداعي.
2. عمل دورات تدريبية لتشجيع الموظفين على الأداء الإبداعي.
3. العمل على ترسيخ مفهوم الثقة التنظيمية في المنظمات الحكومية والبلديات من خلال زيادة وعي العاملين بأهميتها في تنمية المهارات وتقديم الأداء الإبداعي.
4. تحفيز العاملين المتميزين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة وبناء الشعور بالاحترام والتقدير والثقة به على ما تم تقديمه وذلك لتعزيز ثقته في المنظمة والعاملين بها.
5. تعزيز الثقة بين العاملين والإدارة في بلدية دير أبي سعيد الجديدة لأهميتها البالغة في تعزيز تحسين الأداء الإبداعي وتنمية مهارات العاملين.
6. ضرورة التشجيع على العمل ضمن روح الفريق لزيادة الثقة المتبادلة بين العاملين في بلدية دير أبي سعيد الجديدة.
7. ضرورة إجراء المزيج من الأبحاث والدراسات في بيئات مختلفة وقطاعات أخرى.

المراجع

المراجع العربية

- حامد، بشارة حسين، (2019). الأثر المعدل للثقة التنظيمية في العلاقة بين العدالة التنظيمية المدركة والصمت التنظيمي - التطبيق على التعليم العالي والأهلي والأجنبي بولاية الخرطوم.
- رشيد، صالح عبد الرضا، وحמיד، عذراء عبدالكريم (2019)، دور المرونة الاستراتيجية في تعزيز الأداء الإبداعي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 9(3)، 34-54.
- الزبط، أفنان بكر محمد .(2019). درجة ممارسة الريادة الاستراتيجية لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظر مساعدي المديرين، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- زغير. بشائر حميد، وشفيق. زهراء زيد (2021). الثقة التنظيمية لدى معلمات رياض الاطفال. علم النفس، 32 (01).
- سطوحي، دعاء محمد عبدالسلام. (2020). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الأسمنت. مجلة بحوث الشرق الأوسط، 57، 97-116.
- صياغ، سارة، ورجم، خالد (2019). أثر الثقة التنظيمية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لقسم الإنتاج بقاعدة إرارة - شركة سوناطراك حاسي مسعود، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.
- عبداللطيف، عصام فتحي محمد، وسمعان، جرجس فوزي جرجس. (2019). أثر الثقة التنظيمية على زيادة إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية على عينة من شركات الغزل والنسيج بمحافظة الإسكندرية. مجلة البحوث الإدارية، 37(1)، 1-28.
- عتودي وأحمد حجاب مروعي. (2017). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة منطقة جازان (أطروحة دكتوراة).
- عمر، مصطفى محمد، فتاح كريم. (2016). أثر الثقة التنظيمية في تعزيز وتدعيم الاستغراق الوظيفي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في مركز رئاسة البلدية السليمانية وكردستان عراق، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارة، المجلد 2، العدد 26، 226.

القاضي، عرين هشام سعود، و الصمادي، زياد محمد علي. (2020). *أثر استراتيجيات إدارة المواهب في الأداء الإبداعي: دراسة حالة على الجامعة العربية المفتوحة في الأردن* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق.

محمد، لقاء سوادي ولفته. بيداء ستار (2020). أبعاد الثقة التنظيمية وعلاقتها بتحقيق المكانة الاستراتيجية للمصارف. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 15(53)، 1-11.

مصنوعة، أحمد، وقويدر، الواحد عبدالله. (2021). دور الثقة التنظيمية في تعزيز الإبداع التنظيمي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة مؤسسة ألقو فود كافي أروما - الجزائر. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، 17(25)، 449-462.

النجار، محمد سمير. (2018). أثر إدارة المواهب في تحسين السمعة التنظيمية: الأثر المعدل للثقة التنظيمية. دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية في مدينة عمان. جامعة الشرق الأوسط.

نعروزة، بوبكر، و تي، أحمد. (2021). أثر الثقة التنظيمية في الإلتزام التنظيمي لدى المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بوكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بالوادي. "CNAS" مجلة الإصلاحات الاقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، 15(1)، 340-354.

ياسر لطيف خلف. (2021). السعادة في العمل وأثرها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة. مجله اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية، 1(1)، 24-24.

المراجع الأجنبية

Akhigbe, O. J., & Sunday, P. I. (2017). Organizational Trust And Workplace Deviant Behaviour In Higher Institutions In Rivers State, International Journal Of Managerial Studies And Research (IJMSR) ,Vol.4, No.10. P. 52.

Alajmi, S. (2017). Organizational Trust: A Gateway To Psychological Empowerment, Journal Of Management Research, Vol. 9, No. 1. P. 55.

Dishanthan, R. (2019). Influence of organizational trust on job performance. Mediating role of employee engagement (Doctoral dissertation, Faculty of Commerce & Management).

Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631.

Oktug, A (2018): The Effects of Organizational Trust on Employee Decision Making Styles. Western College Publishing, U.S.A.

Ozturk, A., & Karatepe, O. M. (2019). Frontline hotel employees' psychological capital, trust in organization, and their effects on nonattendance intentions, absenteeism, and creative performance. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(2), 217–239.

Sakarina, S., Nursasongko, R., & Salim, M. (2021). Organizational Performance as A Mediator for The Variable Impact of Total Quality Management, Organizational Trust, and Esprit De Corps on The Quality of Higher Education. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 3(2), 302–313.

Yu, M. C., Mai, Q., Tsai, S. B., & Dai, Y. (2018). An empirical study on the organizational trust, employee–organization relationship and innovative behavior from the integrated perspective of social exchange and organizational sustainability. *Sustainability*, 10(3), 864.

المخالفات المرورية والعقوبات في المحاكم البلدية للمرور

مها أبو نصير

محكمة بلدية مادبا الكبرى

الملخص:

تشير مخالفات المرور والعقوبات في المحاكم البلدية الخاصة بالسير إلى العواقب القانونية المفروضة على الأفراد الذين ينتهكون قوانين المرور ضمن اختصاص البلدية. يمكن أن تتراوح هذه الانتهاكات من المخالفات البسيطة ، مثل مخالفات وقوف السيارات ، إلى المخالفات الأكثر خطورة ، مثل القيادة المتهورة أو القيادة تحت تأثير المخدرات أو الكحول. قد تشمل العقوبات المفروضة على هذه الانتهاكات الغرامات وتعليق الترخيص أو إلغائه وخدمة المجتمع وحتى السجن. عادة ما تتعامل المحاكم البلدية مع هذه القضايا ، ويتم تحديد شدة العقوبة حسب نوع الجريمة المرتكبة وأي ظروف مشددة أو مخففة. من المهم للأفراد فهم العواقب المحتملة لانتهاك قوانين المرور واتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب مثل هذه الانتهاكات.

Traffic violations and penalties in the municipal traffic courts

Submitted by the researcher: Maha Abu Nseir

Greater Madaba Municipal Court

Summary:

Traffic offenses and penalties in municipal traffic courts refer to the legal consequences imposed on individuals who violate traffic laws within the jurisdiction of the municipality. These violations can range from minor offenses, such as parking violations, to more serious offenses, such as reckless driving or driving under the influence of drugs or alcohol. Penalties for these violations may include fines, license suspension or

revocation, community service, and even imprisonment. Municipal courts usually deal with these cases, and the severity of the punishment is determined by the type of crime committed and any aggravating or mitigating circumstances. It is important for individuals to understand the potential consequences of violating traffic laws and to take appropriate actions to avoid such violations.

لماذا كتبنا عن هذا الموضوع:

نهدف إلى كتابة المخالفات المرورية والعقوبات في المحاكم البلدية للمرور للأسباب التالية:

تعد المخالفات المرورية من الأمور الشائعة على الطرق ، ومن المهم للسائقين أن يكونوا على دراية بالعقوبات المرتبطة بخرق قوانين المرور. المحاكم البلدية هي المسؤولة عن التعامل مع المخالفات المرورية ، ويمكن أن تختلف العقوبات المفروضة على هذه الانتهاكات تبعًا لخطورة المخالفة.

فيما يلي بعض المخالفات المرورية الشائعة والعقوبات المرتبطة بها في المحاكم البلدية:

السرعة - تعد السرعة من أكثر المخالفات المرورية شيوعًا. تختلف العقوبات المفروضة على السرعة اعتمادًا على مدى تجاوز السائق للحد الأقصى للسرعة. بشكل عام ، تزداد الغرامات مع زيادة السرعة. بالإضافة إلى الغرامات ، قد يحصل السائقون أيضًا على نقاط على رخصتهم أو يتم تعليق رخصتهم إذا جمعوا عددًا كبيرًا جدًا من النقاط.

تشغيل الضوء الأحمر - يعد تشغيل إشارة ضوئية حمراء مخالفة خطيرة ويمكن أن يؤدي إلى غرامة ونقاط على رخصة القيادة. في بعض الحالات ، قد يُطلب من السائقين أيضًا حضور مدرسة المرور.

القيادة تحت تأثير (DUI) - وثيقة الهوية الوحيدة هي جريمة جنائية ويمكن أن تؤدي إلى عقوبة السجن والغرامات وتعليق رخصة القيادة. بالإضافة إلى العقوبات الجنائية ، قد يواجه السائقون أيضًا عقوبات مدنية ، مثل رفع دعوى قضائية إذا تسببوا في وقوع حادث أثناء القيادة تحت تأثير الكحول.

القيادة المتهورة - القيادة المتهورة هي جريمة خطيرة ويمكن أن تؤدي إلى غرامات ونقاط على رخصة القيادة وحتى عقوبة السجن في بعض الحالات. تعرف القيادة المتهورة بأنها القيادة مع التجاهل المتعمد لسلامة الآخرين على الطريق.

عدم التنازل - يمكن أن يؤدي عدم الاستحقاق إلى فرض غرامات ونقاط على رخصة القيادة. تحدث هذه المخالفة عندما يتخلف السائق عن إعطاء حق المرور لمركبة أخرى أو للمشاة.

القيادة بدون رخصة أو تأمين - القيادة بدون رخصة أو تأمين ساري المفعول أمر غير قانوني ويمكن أن يؤدي إلى غرامات ونقاط على رخصة القيادة وحتى حجز السيارة.

من المهم للسائقين فهم العقوبات المرتبطة بانتهاكات المرور لتجنب الوقوع في مشاكل قانونية على الطرق. بالإضافة إلى العقوبات الموضحة أعلاه ، قد يُطلب من السائقين أيضًا حضور مدرسة المرور أو حجز سيارتهم في حالات معينة. من الأفضل دائمًا اتباع قوانين المرور والقيادة بأمان لتجنب أي عواقب قانونية.

المقدمة:

تشير مخالفات المرور إلى أي مخالفة تُرتكب أثناء قيادة مركبة على الطرق العامة ، مثل السرعة ، أو القيادة المتهوره ، أو عدم التوقف عند إشارة توقف أو إشارة حمراء ، أو القيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات ، أو استخدام الهاتف المحمول أثناء القيادة. المحاكم البلدية هي المحاكم المحلية التي تتعامل مع القضايا المتعلقة بمخالفات المرور.

لضمان السلامة العامة وتقليل عدد الحوادث على الطرق ، نفذت معظم البلديات قوانين مرور صارمة مع عقوبات على المخالفات. قد تشمل العقوبات الغرامات ، والنقاط على رخصة القيادة ، وتعليق أو إلغاء رخصة القيادة ، والحضور الإلزامي في برامج تعليم السائقين ، وحتى السجن في الحالات القصوى.

الغرض من فرض العقوبات على المخالفات المرورية هو ردع الناس عن ارتكاب هذه المخالفات وتشجيع سلوك القيادة الآمنة. من خلال تحميل السائقين المسؤولية عن أفعالهم ، تأمل البلديات في تقليل عدد الحوادث وإنقاذ الأرواح.

بالإضافة إلى العقوبات ، تقدم بعض البلديات أيضًا برامج تسمح للسائقين بتقليل أو إلغاء العقوبات من خلال حضور دورات سلامة السائقين أو برامج خدمة المجتمع. تهدف هذه البرامج إلى توعية السائقين بعادات القيادة الآمنة وتشجيعهم على تجنب ارتكاب مخالفات مرورية في المستقبل.

بشكل عام ، يلعب إدخال المخالفات المرورية والعقوبات في المحاكم البلدية دورًا حاسمًا في تعزيز السلامة العامة على الطرق وتقليل عدد الحوادث الناجمة عن القيادة المتهوره أو غير المسؤولة.

أهمية الموضوع:

أهمية المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية

تلعب المخالفات المرورية والعقوبات دورًا حاسمًا في الحفاظ على الأمن والنظام على الطرق والطرق السريعة. عندما يخالف السائقون قوانين وأنظمة المرور ، فإنهم يعرضون أنفسهم وركابهم ومستخدمي الطريق الآخرين لخطر

الأذى أو الإصابة أو حتى الموت. لذلك ، من الضروري أن يكون لديك نظام لتطبيق قوانين المرور ومعاقبة المخالفين.

محاكم المرور البلدية مسؤولة عن الفصل في مخالفات المرور وفرض عقوبات على المخالفين. تعد هذه المحاكم جزءاً مهماً من نظام العدالة وتساعد على ردع الانتهاكات المستقبلية من خلال تحميل السائقين المسؤولية عن أفعالهم.

يمكن تلخيص أهمية المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية على النحو التالي:

تشجيع الامتثال: الخوف من العقوبات والعواقب المترتبة على انتهاك قوانين المرور هو حافز أساسي للأشخاص للامتثال لقواعد المرور. من خلال فرض العقوبات والغرامات ، ترسل محاكم المرور رسالة قوية مفادها أن انتهاك قوانين المرور أمر غير مقبول ولن يتم التسامح معه.

تعزيز السلامة على الطرق: يمكن أن تؤدي المخالفات المرورية إلى وقوع حوادث وتعرض حياة السائقين والركاب والمشاة للخطر. من خلال معاقبة المخالفين ، تساعد محاكم المرور على تعزيز السلامة على الطرق وتقليل عدد الحوادث على الطرق.

توليد الإيرادات: تدر المخالفات والعقوبات المرورية إيرادات للبلديات ، والتي يمكن استخدامها لتمويل حملات السلامة على الطرق والصيانة وتطوير البنية التحتية.

تحسين سلوك السائق: يمكن أن تكون المخالفات المرورية والعقوبات بمثابة نداء تنبيه للسائقين الذين قد لا يكونون على دراية بسلوكهم المتهور أو المتهمل. من خلال فرض العقوبات ، تشجع محاكم المرور السائقين على تحسين عادات القيادة لديهم وأن يصبحوا أكثر مسؤولية على الطرق.

باختصار ، تعتبر المخالفات المرورية والعقوبات ضرورية في تعزيز السلامة على الطرق ، وتشجيع الامتثال لقوانين المرور ، وتوليد الإيرادات للبلديات ، وتحسين سلوك السائق. تلعب محاكم المرور البلدية دوراً حيوياً في تطبيق هذه القوانين ومعاقبة المخالفين لضمان طرق آمنة ومنظمة للجميع.

فصل: المخالفات المرورية والعقوبات في المحاكم البلدية للمرور

1. أنواع المخالفات المرورية:

وتشمل مجموعة واسعة من المخالفات المرورية مثل السرعة ، وتشغيل الإشارات الحمراء ، وعدم الالتزام بالقيادة ، والقيادة المتهورة ، والقيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات ، والقيادة بدون رخصة.

هناك أنواع مختلفة من المخالفات المرورية ، ومن أكثرها شيوعاً ما يلي:

السرعة الزائدة: هذه من أكثر المخالفات المرورية شيوعاً حيث يتجاوز السائق الحد الأقصى للسرعة المسموح بها.

تشغيل الأضواء الحمراء أو لافتات التوقف: تحدث هذه المخالفة عندما يفشل السائق في التوقف عند الإشارة الحمراء أو إشارة التوقف.

عدم الانصياع: تحدث هذه المخالفة عندما لا يرضخ السائق للمركبات الأخرى أو المشاة أو راكبي الدراجات عندما يقتضي القانون ذلك.

القيادة المتهورة: تحدث هذه المخالفة عندما يقوم السائق بتشغيل مركبة بطريقة تعرض حياة الأشخاص أو الممتلكات للخطر.

القيادة تحت تأثير الكحول (DUI): تحدث هذه المخالفة عندما يقود سائق مركبة تحت تأثير الكحول أو المخدرات.

السياقة بدون رخصة: تحدث هذه المخالفة عندما يقود السائق مركبة بدون رخصة قيادة سارية المفعول.

قد تشمل الأنواع الأخرى من المخالفات المرورية القيادة برخصة موقوفة ، والقيادة بدون تأمين ، والقيادة المشتتة ، وغير ذلك. من المهم اتباع قواعد وأنظمة المرور لضمان سلامة نفسك والآخرين على الطريق.

2. عقوبات المخالفات المرورية:

وتشمل الغرامات ، والنقاط على سجل القيادة الخاص بك ، وتعليق الرخصة أو إلغائها ، وسجنك ، وخدمة المجتمع.

يمكن أن تختلف العقوبات المفروضة على مخالفات المرور تبعاً لخطورة المخالفة والقوانين في منطقتك القضائية الخاصة. تتضمن بعض العقوبات الشائعة ما يلي:

الغرامات: هذه هي العقوبة الأكثر شيوعاً للمخالفات المرورية. عادة ما يعتمد مقدار الغرامة على شدة المخالفة. على سبيل المثال ، قد تصل قيمة تذاكر السرعة إلى بضع مئات من الدولارات ، في حين أن المخالفات الأكثر خطورة مثل القيادة المتهورة يمكن أن تكلف آلاف الدولارات.

النقاط الموجودة في سجل القيادة الخاص بك: تؤدي العديد من المخالفات المرورية إلى إضافة نقاط إلى سجل القيادة الخاص بك. يعتمد عدد النقاط عادة على شدة المخالفة. قد يؤدي تراكم عدد كبير جداً من النقاط في سجل القيادة الخاص بك إلى تعليق الترخيص أو إلغائه.

تعليق الترخيص أو إلغائه: قد تؤدي بعض المخالفات المرورية إلى تعليق الترخيص الخاص بك أو إلغائه. يمكن أن يختلف طول التعليق أو الإلغاء اعتماداً على شدة المخالفة وتاريخ القيادة الخاص بك.

وقت السجن: في بعض الحالات ، يمكن أن تؤدي المخالفات المرورية إلى عقوبة السجن. هذا هو الأكثر احتمالاً للمخالفات الأكثر خطورة مثل القيادة تحت تأثير أو القتل غير العمد للسيارات.

خدمة المجتمع: قد تتطلب بعض الولايات القضائية خدمة المجتمع كعقوبة لمخالفات المرور. هذا محجوز عادة للجرائم الأقل خطورة.

من المهم أن نتذكر أن المخالفات المرورية لا تؤدي فقط إلى فرض عقوبات ، ولكن يمكنها أيضًا تعريض سلامتك وسلامة الآخرين للخطر. من الأفضل دائمًا القيادة بأمان واتباع قوانين المرور لتجنب العقوبات وضمان سلامة الجميع على الطريق.

3. إجراءات محكمة المرور:

تتضمن الخطوات المتبعة في الطعن في مخالفة المرور ، مثل الإقرار بالذنب أو عدم التهمة ، وحضور جلسة المحكمة ، وتقديم الأدلة.

يمكن أن تختلف إجراءات محكمة المرور وفقًا للاختصاص القضائي ، ولكن فيما يلي بعض الخطوات الشائعة المتضمنة:

استلام مخالفة المرور: عند توقيف سائق بسبب مخالفة مرورية ، يجوز للضابط إصدار مخالفة مرورية. تتضمن التذكرة معلومات حول المخالفة ، ومبلغ الغرامة ، والتاريخ الذي يجب أن يتم فيه دفع التذكرة أو الاعتراض عليها.

الإقرار بالذنب أو البراءة: للسائق خيار إما الإقرار بالذنب أو غير المذنب في المخالفة المرورية. إذا أقر السائق بأنه مذنب ، فقد يتمكن من دفع الغرامة عبر الإنترنت أو عن طريق البريد. إذا دفع السائق بأنه غير مذنب ، فيجب عليه طلب جلسة استماع في المحكمة.

طلب جلسة استماع في المحكمة: للاعتراض على مخالفة مرور ، يجب على السائق طلب جلسة استماع في المحكمة. يمكن القيام بذلك عادة عبر الإنترنت أو عن طريق البريد. ستحدد المحكمة بعد ذلك موعدًا لجلسة الاستماع.

التحضير لجلسة الاستماع: قبل جلسة المحكمة ، يجب على السائق جمع أي دليل يدعم قضيته ، مثل الصور أو إفادات الشهود. قد يرغب السائق أيضًا في استشارة محام للحصول على المشورة القانونية.

حضور جلسة المحكمة: في جلسة المحكمة ، ستتاح للسائق الفرصة لعرض قضيته وأدلة أمام القاضي. يمكن للمدعي العام أيضًا عرض قضيته وأدلة. سيصدر القاضي بعد ذلك قرارًا ويرفض التذكرة أو يدين السائق ويفرض غرامة.

استئناف القرار: إذا ثبت أن السائق مذنب ولم يوافق على قرار القاضي ، فقد يتمكن من استئناف القرار أمام محكمة أعلى. يجب على السائق استشارة محام للحصول على المشورة بشأن عملية الاستئناف.

من المهم ملاحظة أن إجراءات محكمة المرور يمكن أن تختلف حسب الاختصاص القضائي وخطورة المخالفة المرورية. يجب على السائقين دائمًا قراءة التعليمات الموجودة على بطاقة المرور الخاصة بهم بعناية واتباع الإجراءات المحددة التي حدتها المحكمة المحلية الخاصة بهم.

4. نظام نقاط المخالفات المرورية:

وهو نظام تستخدمه العديد من الدول لتتبع المخالفات المرورية وتخصيص نقاط لرخصة القيادة لكل مخالفة. يمكن أن تؤدي النقاط إلى زيادة أسعار التأمين أو تعليق الترخيص أو الإلغاء.

يستخدم نظام نقاط المخالفات المرورية في العديد من الولايات لمراقبة ومعاقبة السائقين الذين ينتهكون قوانين المرور. لكل ولاية نظام النقاط الخاص بها وعقوبات تجميع النقاط.

بموجب هذا النظام ، يتم تعيين عدد معين من النقاط لكل مخالفة مرورية. على سبيل المثال ، قد تكون المخالفة البسيطة مثل السرعة أو الإخفاق في الإشارة تستحق نقطة أو نقطتين ، في حين أن المخالفات الأكثر خطورة مثل القيادة المتهورة أو القيادة تحت تأثير التأثير قد تستحق عدة نقاط.

إذا جمع السائق عددًا معينًا من النقاط خلال إطار زمني محدد ، فقد يتم تعليق ترخيصه أو إلغاؤه. بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن تؤدي النقاط أيضًا إلى معدلات تأمين أعلى ، حيث تنظر شركات التأمين إلى السائقين الحاصلين على نقاط على أنهم معرضون لمخاطر أعلى وبالتالي تفرض عليهم رسومًا أكثر.

من المهم للسائقين أن يكونوا على دراية بنظام النقاط في دولتهم وأن يقودوا بأمان ومسؤولية لتجنب تراكم النقاط على رخصتهم.

5. مدرسة المرور أو دورات القيادة الدفاعية:

هذا بديل لدفع غرامة أو الحصول على نقاط على رخصتك. من خلال إكمال الدورة التدريبية ، قد تتمكن من رفض تذكرتك أو تقليل عدد النقاط على ترخيصك.

تم تصميم مدارس المرور أو دورات القيادة الدفاعية لتتقيد السائقين حول ممارسات القيادة الآمنة وقوانين المرور. من خلال إكمال هذه الدورة ، قد تتمكن من رفض مخالفة المرور الخاصة بك أو تقليل عدد النقاط الموجودة على رخصة القيادة الخاصة بك.

في عدد من البلدان ، يعد الالتحاق بمدرسة المرور خيارًا للسائقين الذين حصلوا على تذكرة مرور . ومع ذلك ، من المهم ملاحظة أنه ليست كل المخالفات المرورية مؤهلة لمدرسة المرور ، وقد تكون هناك متطلبات وقيود أخرى حسب الحالة وظروف الانتهاك.

إذا كنت تفكر في الالتحاق بمدرسة المرور ، فتأكد من مراجعة إدارة المركبات الآلية في ولايتك أو وكالة مماثلة لمعرفة ما إذا كان هذا خيارًا مناسبًا لك وما هي المتطلبات والقيود. بالإضافة إلى ذلك ، تأكد من اختيار مزود مدرسة مرور مرموق معتمد من قبل ولايتك.

6. إعادة ترخيص معلق أو ملغى:

إذا تم تعليق الترخيص الخاص بك أو إلغاؤه بسبب مخالفة مرورية ، فقد تحتاج إلى اتخاذ خطوات معينة لاستعادته ، مثل دفع الغرامات ، أو إكمال دورة القيادة الدفاعية ، أو حضور جلسة استماع .

إذا تم تعليق رخصة قيادتك أو إلغاؤها بسبب مخالفة مرورية ، فستحتاج إلى اتخاذ خطوات محددة لاستعادتها. يمكن أن تختلف متطلبات الاستعادة اعتمادًا على سبب التعليق أو الإلغاء والولاية أو الدولة التي تقيم فيها.

قد تتضمن بعض الخطوات التي قد تحتاج إلى اتخاذها لاستعادة رخصة قيادتك ما يلي:

دفع الغرامات أو الرسوم: قد تحتاج إلى دفع الغرامات أو الرسوم المستحقة المتعلقة بالمخالفة المرورية التي أدت إلى تعليق أو إلغاء ترخيصك.

إكمال دورة القيادة الدفاعية: قد تطلب منك بعض الولايات أو البلدان إكمال دورة القيادة الدفاعية قبل إعادة ترخيصك.

حضور جلسة استماع: إذا تم تعليق ترخيصك أو إلغاؤه بسبب مخالفة أكثر خطورة ، مثل وثيقة الهوية الوحيدة أو مخالفات مرورية متعددة ، فقد تحتاج إلى حضور جلسة استماع لتوضيح سبب السماح لك بإعادة ترخيصك.

تلبية المتطلبات الأخرى: اعتمادًا على الظروف المحددة لتعليقك أو إلغاءك ، قد تحتاج إلى تلبية متطلبات أخرى ، مثل تقديم دليل على التأمين أو إكمال خدمة المجتمع.

من الضروري اتباع المتطلبات المحددة لإعادة الترخيص الخاص بك بعناية. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى مزيد من العقوبات أو حتى تهم جنائية إذا تم القبض عليك أثناء القيادة بدون رخصة سارية.

7. مخالفات المرور والتهم الجنائية:

في بعض الحالات ، يمكن أن تؤدي المخالفات المرورية إلى توجيه تهم جنائية ، مثل الضرب والركض أو القتل غير العمد على المركبات. هذه الاتهامات تنطوي على عقوبات أشد ، بما في ذلك الغرامات والسجن.

في حين أن معظم المخالفات المرورية تعتبر جرائم بسيطة تؤدي إلى غرامات أو نقاط على رخصة القيادة ، فإن بعض الانتهاكات يمكن أن تكون أكثر خطورة ويمكن أن تؤدي إلى توجيه اتهامات جنائية.

على سبيل المثال ، يمكن اتهام حوادث الاصطدام والركض ، حيث يغادر السائق مكان الحادث دون تقديم معلوماته ، كجريمة جنائية. القتل غير العمد الذي يحدث عندما يتسبب السائق في وفاة شخص آخر أثناء تشغيل السيارة ، هو أيضًا تهمة جنائية خطيرة يمكن أن تؤدي إلى السجن.

تشمل الأمثلة الأخرى لمخالفات المرور التي يمكن أن تؤدي إلى اتهامات جنائية القيادة تحت تأثير المخدرات أو الكحول ، والقيادة المتهورة ، والقيادة برخصة معلقة أو ملغاة.

من المهم أن نتذكر أن شدة العقوبات المفروضة على مخالفات المرور تختلف باختلاف طبيعة الجريمة ، وكذلك قوانين الولاية أو الولاية القضائية التي حدثت فيها الانتهاك. من الجيد دائمًا استشارة محامٍ إذا كنت تواجه اتهامات جنائية تتعلق بمخالفة مرورية.

8. محامو المخالفات المرورية:

إذا كنت تواجه تهمة مخالفة مرورية ، فقد ترغب في التفكير في تعيين محام متخصص في قانون المرور لمساعدتك على التنقل في نظام المحكمة وتقليل تأثير الانتهاك على سجل القيادة الخاص بك وأسعار التأمين.

يمكنني أن أؤكد أن تعيين محامي مخالفات مرورية يمكن أن يكون فكرة جيدة إذا كنت تواجه تهمة مخالفة مرورية. يتخصص محامو مخالفات المرور في قانون المرور ويمكنهم مساعدتك في فهم خياراتك القانونية ، والتفاوض مع المدعين العامين والقضاة ، وربما تقليل العقوبات التي تواجهها.

يمكن لمحامي المخالفات المرورية المتمرس مساعدتك أيضًا في التنقل في نظام المحكمة والتأكد من حماية حقوقك طوال العملية القانونية. يمكن أن يكون هذا مهمًا بشكل خاص إذا تم اتهامك بارتكاب مخالفة مرورية خطيرة ، مثل وثيقة الهوية الوحيدة أو القيادة المتهورة ، والتي يمكن أن تؤدي إلى غرامات كبيرة أو تعليق الترخيص أو حتى عقوبة السجن.

إذا قررت تعيين محامي مخالفات مرورية ، فمن المهم اختيار شخص لديه خبرة وخبرة في قانون المرور ، بالإضافة إلى سجل حافل بالنجاح في حالات مماثلة. قد ترغب في تحديد موعد للتشاور مع العديد من المحامين قبل اتخاذ قرار ، للتأكد من أنك تشعر بالراحة في العمل معهم وأن لديهم فهمًا جيدًا لقضيتك وأهدافك القانونية.

التحديات:

الطعون في المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية

يمكن أن تشكل المخالفات المرورية والعقوبات تحديات مختلفة في محاكم المرور البلدية. تشمل بعض التحديات ما يلي:

تراكم القضايا: غالبًا ما يكون لدى محاكم المرور البلدية عدد من القضايا المتركمة ، مما قد يؤدي إلى تأخير الفصل في القضايا. يمكن أن يؤدي هذا إلى الإحباط لأولئك الذين تم الاستشهاد بهم بسبب مخالفات المرور والتأخير في حل قضاياهم.

التناقضات في العقوبات: قد تكون هناك تناقضات في العقوبات المفروضة على المخالفات المرورية ، والتي يمكن أن تكون مصدر إحباط وتشويش لسائقي السيارات. على سبيل المثال ، قد يفرض بعض القضاة عقوبات أشد على بعض الانتهاكات ، بينما قد يكون البعض الآخر أكثر تساهلاً.

العبء الإداري: قد تواجه محاكم المرور البلدية عبئًا إداريًا في إدارة الحجم الكبير من القضايا التي تتعامل معها. يمكن أن يؤدي هذا إلى التأخير في معالجة الأوراق وإصدار الغرامات ، الأمر الذي قد يكون محبطًا لسائقي السيارات.

عدم وجود تمثيل قانوني: قد لا يكون لدى العديد من سائقي السيارات الذين يمثلون أمام محاكم المرور البلدية تمثيل قانوني ، مما قد يضعهم في وضع غير موات في التعامل مع النظام القانوني وعرض قضيتهم بشكل فعال.

التأثير غير المتناسب على الأفراد ذوي الدخل المنخفض: يمكن أن يكون لانتهاكات المرور والعقوبات تأثير غير متناسب على الأفراد ذوي الدخل المنخفض ، الذين قد يكافحون لدفع الغرامات أو قد يواجهون صعوبات اقتصادية إضافية نتيجة تعليق رخصتهم أو مواجهة أقساط تأمين أعلى.

الاعتماد المفرط على الغرامات: قد تعتمد محاكم المرور البلدية بشكل كبير على الغرامات كوسيلة لإنفاذ قوانين المرور ، مما قد يؤدي إلى تأثير غير متناسب على الأفراد ذوي الدخل المنخفض وقد لا يمنع بشكل فعال سلوكيات القيادة غير الآمنة.

موارد محدودة: قد يكون لمحاكم المرور البلدية موارد محدودة لتكريسها لتعليم السلامة المرورية والتدابير الأخرى التي تهدف إلى منع انتهاكات المرور وتقليل الحوادث على الطرق. يمكن أن يحد هذا من قدرتهم على معالجة الأسباب الجذرية لانتهاكات المرور وتحسين السلامة المرورية في مجتمعاتهم.

التطوير:

تطوير المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية

تطورت انتهاكات وعقوبات المرور بمرور الوقت في محاكم المرور البلدية ، مع تغييرات في القوانين واللوائح ، والتقدم التكنولوجي ، وتحولات في المواقف المجتمعية تجاه السلامة المرورية. فيما يلي بعض التطورات الرئيسية في تاريخ المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية:

قوانين المرور المبكرة: تم سن قوانين المرور الأولى في أوائل القرن العشرين ، مع تطبيق أول قوانين للحد من السرعة بحلول العقد الأول من القرن العشرين. وعادة ما يتم معاقبة المخالفين بالغرامات أو بالسجن ، وتتوقف شدة العقوبة على شدة الجريمة.

أنظمة النقاط: في الثلاثينيات من القرن الماضي ، تم إدخال أنظمة النقاط في بعض الولايات كوسيلة لمتابعة المخالفين المتكررين وتشجيع القيادة الآمنة. حصل السائقون على نقاط لكل مخالفة ، مع حصول المخالفات الأكثر خطورة على نقاط أكثر. إذا جمع السائق نقاطاً كثيرة جداً ، فقد يتم تعليق رخصته أو إلغاؤها.

قوانين حزام الأمان الإلزامية: في الثمانينيات والتسعينيات ، تم سن قوانين حزام الأمان الإلزامية في العديد من الولايات. عادة ما تؤدي الانتهاكات إلى غرامات ، على الرغم من أن بعض الدول فرضت أيضاً نقاطاً على رخصة القيادة.

قوانين القيادة تحت تأثير الكحول: أصبحت قوانين القيادة تحت تأثير الكحول أكثر صرامة بمرور الوقت ، مع انخفاض حدود تركيز الكحول في الدم والحد الأدنى من الأحكام الإلزامية للمخالفين المتكررين. الغرامات وتعليق الترخيص وحتى السجن هي عقوبات شائعة لمخالفات القيادة في حالة سكر.

كاميرات الضوء الأحمر وكاميرات السرعة: في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين ، أصبحت كاميرات الضوء الأحمر وكاميرات السرعة أكثر شيوعاً في العديد من المدن كوسيلة لفرض قوانين المرور وتقليل الحوادث. عادةً ما تؤدي المخالفات التي يتم التقاطها بواسطة الكاميرات إلى دفع غرامة إلى المالك المسجل للسيارة.

التقدم التكنولوجي: لعبت التكنولوجيا أيضاً دوراً في تطوير المخالفات والعقوبات المرورية. على سبيل المثال ، تسمح أنظمة التذاكر الإلكترونية لضباط الشرطة بإصدار الاستشهادات بشكل أكثر كفاءة ، وتسمح بعض المحاكم الآن بدفع الغرامات عبر الإنترنت.

بشكل عام ، يعكس تطور المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية التركيز المتزايد على السلامة المرورية واستخدام التكنولوجيا لفرض قوانين المرور .

النتائج:

تعد المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية جانبًا مهمًا من جوانب السلامة المرورية والإنفاذ. الهدف من محاكم المرور هو ضمان محاسبة السائقين الذين ينتهكون قوانين المرور على أفعالهم وفرض العقوبات المناسبة لردع الانتهاكات المستقبلية.

يمكن أن تختلف العقوبات المفروضة على المخالفات المرورية اعتمادًا على شدة الانتهاك والقوانين المحددة في الولاية القضائية التي حدثت فيها المخالفة. تشمل بعض العقوبات الشائعة الغرامات ، والنقاط على رخصة القيادة ، وتعليق الترخيص أو إلغائه ، والحضور الإلزامي في مدرسة القيادة أو خدمة المجتمع.

تلعب محاكم المرور البلدية دورًا مهمًا في إنفاذ قوانين المرور ، وهي مسؤولة عن الاستماع إلى القضايا المتعلقة بمخالفات المرور. وعادة ما يعمل في هذه المحاكم قضاة على دراية بقانون المرور ولديهم سلطة فرض عقوبات على المخالفين.

في الختام ، تعد المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية جانبًا مهمًا من جوانب السلامة المرورية والإنفاذ. يجب أن يكون السائقون على دراية بالقوانين في ولايتهم القضائية وأن يتخذوا خطوات لتجنب الانتهاكات. في حالة حدوث انتهاك ، فمن المهم تحمل المسؤولية عن الإجراءات والامتثال لأي عقوبات تفرضها المحكمة.

التوصيات:

توصيات المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية

يتم تقديم توصيات محددة بشأن مخالفات المرور والعقوبات في محاكم المرور البلدية مع معرفة الموقع أو الاختصاص القضائي لكن بشكل عام يمكنني تقديم بعض المعلومات العامة كأمثلة حول المخالفات المرورية والعقوبات في بعض البلدان

فيما يلي بعض الإرشادات العامة بشأن المخالفات والعقوبات المرورية الشائعة:

السرعة: اعتمادًا على الحد الأقصى للسرعة ودرجة تجاوز السائق لها ، يمكن أن تتراوح العقوبات من الغرامات إلى تعليق الرخصة أو إلغائها.

تشغيل الأضواء الحمراء أو لافتات التوقف: هذه مخالفة جسيمة قد تؤدي إلى غرامات ونقاط على رخصة القيادة وحتى عقوبة السجن إذا تسببت المخالفة في وقوع حادث أو إصابة.

القيادة تحت تأثير (DUI) للمخدرات أو الكحول: هذه جريمة جنائية يمكن أن تؤدي إلى عقوبات شديدة ، بما في ذلك الغرامات وتعليق الترخيص وحتى السجن.

القيادة المتهورة: تُعرّف بالقيادة بطريقة تُظهر استخفافًا بسلامة الآخرين ، ويمكن أن ينتج عنها غرامات ونقاط على رخصة القيادة وحتى عقوبة السجن.

عدم ارتداء حزام الأمان أو استخدام نظام تقييد الأطفال المناسب: اعتمادًا على الولاية القضائية ، قد يؤدي ذلك إلى فرض غرامات ونقاط على رخصة القيادة.

من المهم ملاحظة أن المخالفات المرورية والعقوبات قد تختلف باختلاف المنطقة القضائية وقد تخضع للتغيير بمرور الوقت. من الجيد دائمًا استشارة محامٍ أو السلطات ذات الصلة لفهم العقوبات والعواقب المحددة لانتهاكات المرور في منطقتك.

المراجع:

مراجع ودفاتر المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية

فيما يلي بعض المراجع والكتب حول المخالفات المرورية والعقوبات في محاكم المرور البلدية:

"محكمة المرور: دليل لسائقي السيارات وإنفاذ القانون" بقلم تشارلز إم سيفيلا و رالف وارنر

"دليل تذاكر المرور: دليل للمواطنين وإنفاذ القانون" للمحامي ديفيد دبليو براون

"حارب تذكرتك واربح في كاليفورنيا" بقلم ديفيد دبليو براون

"دليل بقاء محكمة المرور: تمثيل نفسك في محكمة المرور" بقلم سوزان بارنيل وويليام بارنيل

"محكمة المرور: نصائح للفوز" بقلم رالف وارنر

"تغلب على تذكرة وقوف السيارات هذه: دليل كامل لمدينة نيويورك" بقلم واين آر إيه هوس

"تذاكر المرور: لا تغضب. استبعدها: نصائح حول تذاكر المرور ، يجب أن تعرفها ، وأكثر من ذلك بكثير" بقلم أليكس كارول

"كتاب رفض تذاكر المرور في تكساس: كل ما تحتاج إلى معرفته للحصول على التذكرة" من قبل المحامي روبرت إيتسلر.

يمكن أن توفر لك هذه الموارد رؤى قيمة حول كيفية التعامل مع مخالفات المرور والعقوبات التي قد تنجم عنها في محاكم المرور البلدية.