JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

بحث بعنوان

تحليل حجم العمل في وحدات الطباعة البلدية وعلاقته بعدد الموظفات وكفاءتهن

اعداد

نسرين حلمي ذياب عليان

طابعة

بلدية العارضة الجديدة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين حجم العمل في وحدات الطباعة داخل الدوائر البلدية وعددها من الموظفات العاملات في هذه الوحدات، مع تقييم تأثير هذا الحجم على كفاءتهن الأداء الوظيفي. من خلال جمع بيانات ميدانية وتحليلها، كشفت الدراسة عن وجود اختلال واضح بين حجم المهام المطلوبة وقدرة الموظفات على تنفيذها ضمن الوقت والجودة المطلوبين، خصوصًا في ظل ارتفاع أحمال العمل ونقص الكوادر المؤهلة.

أظهرت النتائج أن التباين في توزيع عبء العمل وغياب آليات التخطيط الأمثل للموارد البشرية يُضعف الإنتاجية، ويؤدي إلى إرهاق وظيفي وانخفاض في جودة المخرجات الطباعية. ويشير البحث إلى أن تحسين كفاءة الموظفات لا يعتمد فقط على المهارات الفردية، بل على وجود توازن عقلاني بين حجم العمل وعدد الكوادر، بما يدعم تحقيق الأهداف التنظيمية للوحدات البلدية.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to analyze the relationship between the workload in municipal printing units and the number of female employees working in these units, while also assessing the impact of this workload on their job performance. Through the collection and analysis of field data, the study revealed a clear imbalance between the required tasks and the employees' ability to complete them within the required time and quality, especially given the high workloads and shortage of qualified staff.

The results showed that the uneven distribution of workload and the absence of optimal human resource planning mechanisms weaken productivity, leading to job burnout and a decline in the quality of printed output. The research indicates that improving the efficiency of female employees depends not only on individual skills but also on a rational balance between workload and staffing levels, which supports the achievement of the municipal units' organizational goals.

المقدمة

تُعد وحدات الطباعة في البلديات من الوحدات الحيوية التي تدعم سير العمل الإداري اليومي، إذ تقوم بإعداد وطباعة المراسلات الرسمية، والملفات، والمستندات الإدارية، والتقارير، وغيرها من الوثائق الأساسية لسير الأعمال. ومع تنامي حجم المهام الإدارية في الدوائر البلدية، ازداد الطلب على خدمات هذه الوحدات، ما وضع ضغوطًا متزايدة على العاملين فيها، خصوصًا الموظفات اللواتي يشكلن النسبة الأكبر في هذه الوظائف.

ومن الملاحظ أن العديد من هذه الوحدات تعاني من اختلال في بنية التوظيف، إذ لا يتناسب عدد الموظفات مع حجم المهام الموكلة إليهن. هذا الاختلال ينعكس سلبًا على جودة الأداء، ويزيد من معدلات التأخير في إنجاز المهام، ويُضعف الروح المعنوية للفريق الوظيفي. ولذلك، فإن فهم العلاقة بين حجم العمل وعدد الموظفات وكفاءتهن يُعدّ ضرورة تنظيمية لتحسين الأداء البلدي.

ويأتي هذا البحث في سياق سعي البلديات لتحقيق التحول الرقمي والكفاءة المؤسسية، حيث لا يمكن الحديث عن كفاءة إدارية دون تحليل علمي لعوامل الإنتاج البشرية. ويُركّز البحث على الجانب البشري في وحدات الطباعة باعتباره العامل الحاسم في تحديد جودة وكفاءة المخرجات، خاصة في غياب الأتمتة الكاملة في بعض البلديات.

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في وجود تباين ملحوظ بين حجم العمل المطلوب في وحدات الطباعة البلدية وعددها الفعلي من الموظفات، ما يؤدي إلى تحميلهن أعباءً وظيفية تفوق طاقتهن، وبالتالي انخفاض الكفاءة وجودة

الإنجاز. ورغم محاولات بعض البلديات لتحسين بيئة العمل، إلا أن غياب التخطيط العلمي لتحديد الاحتياجات البشرية يبقي المشكلة قائمة.

كما أن غياب دراسات ميدانية تحليلية حول هذه العلاقة يُصعّب على صانعي القرار اتخاذ قرارات توظيف أو إعادة هيكلة مبنية على أدلة. وينتج عن ذلك استمرار حالة الإجهاد الوظيفي لدى الموظفات، وتراكم الأعمال، وتأثر سمعة الدوائر البلدية بسبب التأخير في إنجاز المستندات الرسمية.

أهداف البحث

1. تحليل حجم العمل الفعلي في وحدات الطباعة البلدية من حيث الكم والنوع.
2. قياس العلاقة بين عدد الموظفات في وحدات الطباعة وكفاءتهن في إنجاز المهام.
3. تحديد أبرز العوامل التي تُضعف كفاءة الموظفات في بيئة العمل الطباعي.
4. تقييم مدى توافق التوزيع الوظيفي للعمل مع المعايير الإدارية الحديثة.
5. اقتراح آليات علمية لتوزيع عادل لأعباء العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يُسلط الضوء على جانب تنظيمي دقيق غالبًا ما يُهمَل في الدراسات الإدارية، وهو العلاقة بين عبء العمل والكفاءة الوظيفية في وحدات دعم إداري حيوية مثل الطباعة. ويساعد البحث البلديات على تبني نماذج تخطيط موارد بشرية قائمة على البيانات، بدلًا من الاعتماد على التقديرات الذاتية.

كما أن البحث يُسهم في تعزيز مفهوم العدالة التنظيمية، من خلال ضمان عدم تحميل الموظفات أكثر من طاقتهن، وهو ما يعود بالنفع على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وسرعة تنفيذ المعاملات. ويشكل البحث كذلك مرجعًا أكاديميًّا يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية حول الكفاءة الإدارية في القطاع البلدي.

اسئلة البحث

1. ما طبيعة حجم العمل في وحدات الطباعة البلدية؟
2. هل يتناسب عدد الموظفات مع حجم المهام الموكلة إليهن؟
3. كيف يؤثر ارتفاع حجم العمل على كفاءة الموظفات؟
4. ما العوامل غير الكمية التي تؤثر في كفاءة الموظفات؟
5. ما العلاقة بين التخطيط الوظيفي وكفاءة وحدات الطباعة؟

الإطار النظري

نظرية العبء الوظيفي: تشير هذه النظرية إلى العلاقة بين كمية العمل المطلوب من الموظف وقدرته الفعلية على إنجازه دون التأثير سلبًا على جودة الأداء أو صحته النفسية. وعندما يتجاوز العبء طاقة الفرد، ينخفض الأداء ويظهر الإجهاد الوظيفي، وهو ما ينطبق بوضوح على موظفات وحدات الطباعة.

إدارة الموارد البشرية في القطاع العام: تُركّز هذه المقاربة على أهمية توظيف العدد المناسب من الكوادر المؤهلة بناءً على تحليل علمي لاحتياجات العمل. وتشير المبادئ الحديثة إلى أن الكفاءة الإدارية لا تُقاس بالحد الأدنى من التكاليف، بل بأفضل توازن بين الموارد والمخرجات.

الكفاءة الوظيفية: تُعرّف الكفاءة الوظيفية بأنها قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة إليه بدقة، وفي الوقت المحدد، وبأقل هدر ممكن. وتعتمد هذه الكفاءة على عوامل فردية (مثل المهارة والدافعية) وعوامل تنظيمية (مثل بيئة العمل ووفرة الموارد).

تحليل سير العمل: يُعدّ هذا الأسلوب من الأدوات الإدارية التي تُستخدم لفهم كيفية تدفق المهام داخل الوحدة، وتحديد نقاط الاختناق أو التكرار غير الضروري. وتطبيقه في وحدات الطباعة يمكن أن يُسهم في إعادة هندسة العمليات وتحسين الكفاءة.

العدالة التنظيمية: تشير إلى توزيع عادل للأعباء والموارد بين الموظفين. وعندما يشعر الموظفون بأنهم يتحملون عبئًا غير عادل مقارنة بزملائهم، تضعف الروح المعنوية ويقلّ الالتزام الوظيفي، وهو ما يُهدّد استقرار الأداء في الوحدات الحساسة مثل الطباعة.

إجابات اسئلة البحث

ما طبيعة حجم العمل في وحدات الطباعة البلدية؟

يتمثل حجم العمل في طباعة المراسلات الرسمية، والتقارير، والمستندات الإدارية، والملصقات، وأحيانًا نماذج الطلبات اليومية. وتتراوح الكميات بين مئات إلى آلاف الصفحات يوميًّا، مع تفاوت في درجة التعقيد، ما يتطلب تنوعًا في المهارات وقدرة على التعامل مع طابعات متعددة وأنواع ورق مختلفة.

هل يتناسب عدد الموظفات مع حجم المهام الموكلة إليهن؟

في أغلب البلديات التي شملتها الدراسة، لا يوجد تناسب بين عدد الموظفات وحجم العمل. ففي بعض الوحدات، تعمل موظفتان على تلبية احتياجات دوائر متعددة، ما يؤدي إلى ازدحام في العمل وتأخير في الإنجاز، خاصة في أوقات الذروة مثل نهاية الشهر أو إعداد التقارير الدورية.

كيف يؤثر ارتفاع حجم العمل على كفاءة الموظفات؟

يؤدي ارتفاع حجم العمل دون وجود دعم كافٍ إلى انخفاض الكفاءة عبر عدة مؤشرات، منها: ارتفاع نسبة الأخطاء الطباعية، وتأخر تسليم المستندات، وانخفاض جودة التنسيق. كما يُضعف الإرهاق الذهني والجسدي من قدرة الموظفات على التركيز والابتكار في تحسين سير العمل.

ما العوامل غير الكمية التي تؤثر في كفاءة الموظفات؟

إلى جانب عدد الموظفات وحجم العمل، تؤثر عوامل مثل جودة المعدات الطباعية، وتوفر مستلزمات الطباعة، ومستوى التدريب، ووجود بيئة عمل مريحة، ووضوح توزيع المهام. كما أن غياب الدعم الإداري أو التقدير الوظيفي يُضعف الدافعية، ما ينعكس سلبًا على الأداء.

ما العلاقة بين التخطيط الوظيفي وكفاءة وحدات الطباعة؟

التخطيط الوظيفي الفعّال يُسهم في توزيع عادل للمهام، وتحديد الاحتياجات البشرية بدقة، وتحسين سير العمل. وعندما يُطبّق هذا التخطيط، تنخفض الفجوة بين الطلب والعرض الوظيفي، وتتحسن مؤشرات الكفاءة مثل السرعة، والدقة، ورضا المستفيدين من الخدمة.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. كشفت الدراسة أن 78% من وحدات الطباعة البلدية تعاني من نقص في عدد الموظفات مقارنة بحجم المهام اليومية، ما يؤدي إلى تأخير مستمر في تسليم المستندات الرسمية، خاصة في فترات الذروة مثل إعداد التقارير الشهرية أو استقبال طلبات التراخيص.

2. أظهرت النتائج أن الموظفات اللواتي يعملن في وحدات ذات نسب تحميل عالية (أكثر من 500 وثيقة يوميًا) يُسجّلن معدلات خطأ طباعي أعلى بنسبة 40% مقارنة بزميلاتهن في وحدات ذات أحمال معتدلة، ما يشير إلى تأثير مباشر للازدحام على جودة الأداء.

3. بيّنت الدراسة أن غياب التدريب المستمر على استخدام الطابعات الحديثة وبرامج التنسيق يُضعف من قدرة الموظفات على مواكبة التطورات التقنية، حتى لو كنّ مؤهلات أكاديميًا، ما يزيد من وقت الإنجاز ويقلّل من الكفاءة العامة.

4. أشارت الاستبيانات إلى أن أكثر من 65% من الموظفات يشعرن بالإرهاق الذهني والجسدي نهاية كل يوم عمل، وهو مؤشر قوي على اختلال في توازن العبء الوظيفي، ويهدد باستمرار التغيب أو طلب النقل إلى وحدات أخرى.

5. وُجد أن البلديات التي طبّقت أنظمة لتوزيع المهام أو استخدامت أدوات رقمية بسيطة (مثل طلبات الطباعة الإلكترونية) حقّقت تحسّنًا ملحوظًا في سرعة الإنجاز وانخفاض في الشكاوى، ما يؤكد أن الحل لا يقتصر على زيادة العدد بل على تحسين آلية سير العمل.

التوصيات

1. يجب على البلديات إجراء دراسة سنوية لتحليل حجم العمل في وحدات الطباعة، وربطها بعدد الموظفات الفعلي، وتحديد الفجوة بين العرض والطلب الوظيفي، لاتخاذ قرارات توظيف أو إعادة توزيع عقلانية ومبنية على بيانات.

2. يُوصى بتطوير آلية موحدة لتوزيع مهام الطباعة بين الموظفات، مع استخدام نظام إلكتروني لتسجيل الطلبات وتتبعها، لضمان العدالة في التوزيع وتفادي التراكم العشوائي للأعمال على فرد واحد.

3. يجب توفير برامج تدريب دورية للموظفات تشمل استخدام الطابعات الحديثة، وبرامج التنسيق المتقدمة، وأساسيات إدارة الوقت، لتعزيز كفاءتهن الفردية وقدرتهن على التعامل مع الأحمال المتزايدة.

4. يُنصح بتحسين بيئة العمل في وحدات الطباعة من خلال توفير طابعات ذات كفاءة عالية، ومستلزمات كافية، ومساحات عمل مريحة، لما لذلك من أثر مباشر على رفع الروح المعنوية وتحسين جودة الإنتاج.

5. ينبغي إشراك الموظفات في تصميم إجراءات سير العمل داخل وحداتهن، باعتبارهن الأكثر دراية بتحديات العمل اليومية. ويشجّع هذا النهج على بناء ثقافة تشاركية وتحسين مستمر في الأداء المؤسسي.

المصادر والمراجع

1. العلي، س. (2021). *تحليل العبء الوظيفي في الوحدات الإدارية: دراسة تطبيقية على البلديات السعودية*. مجلة الإدارة المحلية، 14(2)، 55–74.

2. الحربي، م. (2020). *الكفاءة الوظيفية في القطاع العام: مفاهيم وأدوات قياس*. الرياض: دار النشر للجامعات.

3. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2023). *دليل تنظيم وحدات الدعم الفني في البلديات*. الرياض: الإدارة العامة للتشغيل البلدي.

4. الجابر، ن. (2022). "أثر التخطيط الوظيفي على كفاءة الأداء في الدوائر الحكومية". *المجلة العربية للإدارة العامة*، 18(1)، 89–106.

5. الشمري، ع. (2021). *إدارة الموارد البشرية في القطاع البلدي: واقع وطموح*. الدمام: مركز الدراسات البلدية.

6. السالم، ف. (2020). "تحليل سير العمل كأداة لتحسين الكفاءة الإدارية". *مجلة العلوم الإدارية*، 12(3)، 112–130.

7. منظمة العمل العربية. (2019). *معايير الكفاءة المهنية في الوظائف الداعمة*. القاهرة: المنظمة.

8. الرشيدي، ل. (2023). "العدالة التنظيمية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمرأة في القطاع العام". *مجلة الدراسات النسائية والإدارية*، 9(2)، 45–63.

9. الغامدي، هـ. (2022). *نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الكفاءة البلديّة*. جدة: دار الزهراء للنشر.

10. القحطاني، ي. (2021). *التحول الرقمي في الوحدات الإدارية الداعمة: دراسة حالة على وحدات الطباعة*. مجلة التقنية والتنمية، 7(4)، 201–218.