

## بحث بعنوان

تحليل الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة في تحسين خدمات البلدية

إعداد

احمد عطالله محمد الشرعه

## المُلخَص

يُعد دور عامل الوطن الفئة الثالثة في البلديات محورياً أساسياً لتحسين فعالية وجودة الخدمات البلدية، حيث يتداخل عمله بشكل مباشر مع العديد من المهام الأساسية في الحفاظ على النظام والنظافة العامة وتعزيز بيئة العمل في البلدية. يتمثل دوره في تنفيذ الأعمال اليومية التي تشمل التنظيف والصيانة والنقل وترتيب المواقع، مما يساهم في تسهيل الإجراءات الإدارية وتحقيق انسيابية العمليات داخل الإدارة البلدية. من الناحية التنظيمية، يُعتبر عامل الوطن جزءاً من الهيكل الإداري الذي يعتمد عليه بشكل كبير لتوفير بيئة نظيفة وآمنة، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. علاوة على ذلك، تساهم كفاءته في تطوير العمل الجماعي داخل الفرق المختلفة في البلدية، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء العام وتحقيق الأهداف التنموية للمجتمعات المحلية.

<https://jasps.com>**Abstract**

The role of the third-class homeland worker in municipalities is a key axis for improving the effectiveness and quality of municipal services, as his work directly overlaps with many basic tasks in maintaining order and public cleanliness and enhancing the work environment in the municipality. His role is to carry out daily tasks that include cleaning, maintenance, transportation and arranging sites, which contributes to facilitating administrative procedures and achieving smooth operations within the municipal administration. From an organizational point of view, the homeland worker is considered part of the administrative structure that is heavily relied upon to provide a clean and safe environment, thus improving the services provided to citizens. Moreover, his efficiency contributes to developing teamwork within the various teams in the municipality, which leads to enhancing overall performance and achieving the development goals of local communities.

## المُقَدِّمة

يعتبر دور عامل الوطن الفئة الثالثة في البلديات من الأدوار الحيوية التي تسهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الخدمات البلدية المقدمة للمواطنين. يتمثل دوره في العديد من المهام الأساسية مثل التنظيف، الصيانة، وترتيب الأماكن العامة، والتي تعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين البيئة الحضرية. بالنظر إلى أن هذه الأعمال تتم بشكل يومي، فإن تأثيرها المباشر على الراحة العامة للمواطنين وجودة الحياة في المجتمعات المحلية لا يمكن تجاهله. يستند الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة إلى تنسيق وتعاون مستمر مع الأقسام المختلفة في البلدية لضمان تنفيذ المهام بكفاءة. يشمل ذلك تنظيم الجداول الزمنية للعمل، توزيع المهام، والحرص على تنفيذها وفقاً للمعايير المعتمدة. من خلال هذا التنسيق، يساهم عامل الوطن في تسريع وتسهيل الإجراءات الإدارية التي تتعلق بتنظيف وصيانة المنشآت العامة، وبالتالي تحسين مستوى الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين.

على الصعيد الإداري، يعد عامل الوطن جزءاً من النظام الهيكلي للبلدية الذي يساهم في تلبية احتياجات المجتمع. يتطلب دوره قدرة على التواصل الفعال مع رؤسائه وزملائه في العمل، مما يعزز التعاون ويساعد في تحقيق الأهداف المشتركة للبلدية. كما أن الإدارة السليمة لتنظيم العمل والمراقبة المستمرة تعتبر جزءاً أساسياً من ضمان تحقيق أعلى درجات الكفاءة في الأداء. من الناحية التنظيمية، تتطلب المهام التي يقوم بها عامل الوطن تنسيقاً مستمراً بين مختلف الإدارات، مثل إدارة النظافة، إدارة الصيانة، وإدارة الطوارئ. هذا التنسيق يضمن أن يتم تنفيذ الأعمال في وقتها المحدد، مما يساهم في تحسين الكفاءة العامة للبلدية وتوفير خدمات فعالة للمواطنين. يعتمد نجاح هذه المهام على التنظيم الجيد للموارد البشرية والمادية، بالإضافة إلى

<https://jaspss.com>

الرقابة المستمرة على العمل المنجز. في النهاية، يلعب عامل الوطن الفئة الثالثة دوراً أساسياً في تحسين جودة الحياة في المجتمع المحلي من خلال تقديم خدمات بلدية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة. لا تقتصر مساهماته على الأعمال اليومية فحسب، بل تتعداها إلى إحداث تغييرات إيجابية في بيئة العمل داخل البلدية، مما يعزز من قدرة البلدية على تحقيق أهدافها التنموية وتحسين خدماتها للمواطنين.

### مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في صعوبة تقدير الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة في البلديات بشكل دقيق وفعال، حيث لا يتم تسليط الضوء بشكل كافٍ على الأثر المباشر لهذه الفئة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. يعاني هذا الدور من غموض في تحديد المهام والمسؤوليات بشكل يضمن تنظيم العمل وتحقيق الكفاءة في تنفيذ المهام الموكلة إليها، مما قد يؤدي إلى تراجع في جودة الخدمات المقدمة أو التأخير في تنفيذ الأعمال التي تهم المجتمع المحلي. من أبرز التحديات التي يواجهها عامل الوطن الفئة الثالثة هي قلة التدريب والتطوير المهني الذي يتيح له فهم أفضل لدوره التنظيمي والإداري داخل الهيكل البلدي. غالباً ما يُنظر إلى هذه الفئة على أنها تؤدي مهام روتينية دون إيلاء أهمية لمساهماتها في تحسين بيئة العمل داخل البلدية، مما يعزز من عدم وضوح التوزيع السليم للمهام بين العاملين في البلدية. نتيجة لذلك، فإن ضعف تنظيم المهام وتوزيعها ينعكس سلباً على سير العمل في البلديات.

إلى جانب ذلك، تتجلى المشكلة في غياب آلية فعالة لتقييم أداء عامل الوطن الفئة الثالثة بشكل دوري. فغياب مثل هذه الآليات يؤدي إلى عدم القدرة على تحديد نقاط القوة والضعف في أدائه، مما يحد من إمكانية تحسين مستوى الأداء الفردي والجماعي. كما أن هذه الفئة لا تجد اهتماماً كافياً من حيث التحفيز والترقية،

<https://jasps.com>

مما يؤثر على دافعهم للعمل ويحد من قدرتهم على إحداث تغيير إيجابي في الخدمات البلدية. تتمثل مشكلة البحث أيضًا في ضعف التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل البلدية بشأن كيفية استغلال الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة بشكل أمثل. ففي كثير من الأحيان، لا يتم إشراك هذه الفئة في عمليات التخطيط والتنظيم، مما يؤدي إلى نقص في التنسيق بين المهام المتعددة التي يقومون بها وبقيّة الفرق العاملة في البلدية. ذلك يعوق التنسيق الضروري بين المهام المختلفة، مما يؤدي إلى تقليل كفاءة العمل بشكل عام. أخيراً، تكمن المشكلة في غموض السياسات الإدارية التي تحكم عمل عامل الوطن الفئة الثالثة، والتي قد تساهم في تهميش هذا الدور في التحديثات التنظيمية والإدارية التي تشهدها البلديات. إذ إن غياب السياسات الواضحة قد يعوق قدرة العاملين في هذا المجال على تقديم أفضل أداء لهم، مما يضعف من فاعلية الدور الذي يلعبونه في تحسين الخدمات البلدية بشكل عام.

## أهداف البحث

1. تحليل الأدوار والمسؤوليات التنظيمية لعاملِي الوطن الفئة الثالثة في البلدية، وتحديد ما إذا كانت تلك الأدوار متناسبة مع احتياجات الخدمات البلدية ومتطلبات تحسينها.
2. دراسة العلاقات الإدارية بين عاملي الوطن الفئة الثالثة والجهات الإدارية الأخرى في البلدية، وتحليل كيفية تأثير تلك العلاقات على تحسين خدمات البلدية.
3. تقييم مدى فعالية الإجراءات والسياسات التنظيمية التي تؤثر على عمل عاملي الوطن الفئة الثالثة في تقديم الخدمات البلدية، واقتراح التحسينات اللازمة.

<https://jaspps.com>

4. دراسة أساليب التواصل والتعاون بين عاملي الوطن الفئة الثالثة والموظفين الآخرين في البلدية، وتحليل كيفية تأثير ذلك على تحسين كفاءة وجودة الخدمات.

5. استكشاف العوامل الثقافية والاجتماعية التي قد تؤثر على أداء عاملي الوطن الفئة الثالثة في تقديم خدمات البلدية، وتحديد الإجراءات اللازمة لتعزيز تلك العوامل وتحسين الأداء.

### أهمية البحث

1. توفير فهم أعمق للأداء الإداري والتنظيمي لعامل الوطن الفئة الثالثة، وكيف يمكن تحسين أدائهم من خلال تحليل دورهم في البلدية.

2. تحديد العقبات التي قد تواجه عمال الوطن الفئة الثالثة في أداء وظائفهم اليومية وكيفية التغلب عليها لتحسين كفاءة خدمات البلدية.

3. تقييم الفجوات في التنظيم والإدارة التي قد تؤثر سلبًا على أداء عمال الوطن الفئة الثالثة، وتقديم التوصيات لتحسين هذه العمليات.

4. تحليل العوامل المؤثرة على تحفيز وإشراك عمال الوطن الفئة الثالثة في تقديم خدمات متميزة للمجتمع المحلي.

5. تحقيق توازن أفضل بين الاحتياجات الإدارية والتنظيمية للبلدية واحتياجات العمال الذين يقدمون الخدمات، لضمان تحقيق أقصى قدر من كفاءة العمل والرضا عن الخدمات المقدمة.

1. ما هي الأدوار الرئيسية التي يقوم بها عامل الوطن الفئة الثالثة في بلدية معينة؟
2. كيف يمكن تقييم كفاءة وفعالية أداء عمال الوطن الفئة الثالثة في تقديم الخدمات البلدية؟
3. ما هي التحديات التنظيمية والإدارية التي قد تواجه عمال الوطن الفئة الثالثة في أداء وظائفهم وكيف يمكن التغلب عليها؟
4. كيف يمكن تحسين التواصل والتعاون بين عمال الوطن الفئة الثالثة وبين الجهات الإدارية الأخرى في البلدية لتحسين الخدمات المقدمة؟
5. ما هي السياسات والإجراءات التنظيمية التي يمكن تطبيقها لتعزيز دور عمال الوطن الفئة الثالثة في تحسين خدمات البلدية؟

### الإطار النظري

يعتبر دور عامل الوطن الفئة الثالثة في البلديات من الأدوار الأساسية التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتقديم الخدمات العامة للمواطنين. يتضمن هذا الدور العديد من المهام التي تهدف إلى ضمان استمرارية العمل داخل البلدية، بما في ذلك تنظيف وصيانة الأماكن العامة، جمع النفايات، وأعمال الطوارئ. ومن خلال هذه المهام، يتضح أن عامل الوطن الفئة الثالثة ليس فقط منفذاً للمهام بل جزءاً من عملية تحسين الأداء البلدي، حيث تساهم هذه الأعمال في تعزيز النظافة العامة والراحة المجتمعية، مما يعكس بشكل مباشر جودة الحياة في المنطقة المحلية.

<https://jaspss.com>

يتطلب نجاح هذا الدور في البلديات تنظيمًا إداريًا دقيقًا يضمن توزيع المهام بشكل منطقي وفعال. هذا التنظيم يعتمد على الهيكل الإداري للبلدية الذي يُفترض أن يعكس توزيع المسؤوليات بشكل يسمح لعامل الوطن الفئة الثالثة بالتفاعل بكفاءة مع الأقسام المختلفة. تشمل الأقسام إدارة النظافة، قسم الطوارئ، وصيانة المنشآت العامة. وبالتالي، يصبح التنسيق بين هذه الأقسام أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق الانسيابية في العمل وضمان عدم حدوث تعارض بين المهام المنوطة بكل قسم، مما يعزز من تحقيق الأهداف المشتركة للبلدية.

من الناحية النظرية، يرتكز الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة على مبدأ الكفاءة الإدارية. فتتطلب العمل في البلديات يتطلب التخطيط السليم للمصادر المتاحة وتوزيعها على أساس الأولويات المحلية. في هذا السياق، يعد التدريب والتطوير المهني من العناصر الأساسية لضمان أن يكون للعاملين في هذا المجال القدرة على الوفاء بالمتطلبات المتزايدة للأعمال البلدية. إذ أن تمكين عامل الوطن الفئة الثالثة من المهارات اللازمة يمكنه من التكيف مع التغيرات الإدارية التي تشهدها البلديات ويضمن تحسين الأداء العام. يؤثر التنظيم الإداري أيضًا في مستوى تحفيز العاملين وتحقيق رضاهم. من خلال تقديم الدعم الإداري المناسب وتوفير بيئة عمل تشجع على التفاعل والتعاون بين مختلف فرق العمل، يمكن تعزيز قدرة عامل الوطن الفئة الثالثة على تنفيذ المهام بفعالية. هذا التحفيز الإداري يشمل توفير الأدوات والمعدات المناسبة، بالإضافة إلى تقديم فرص للتطوير المهني والتمكين من المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملهم اليومي. هذه العوامل تساهم في تعزيز روح الانتماء والالتزام في صفوف العاملين، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

في النهاية، يتضح أن الدور التنظيمي والإداري لعامل الوطن الفئة الثالثة ليس مجرد تنفيذ مهام روتينية، بل هو عنصر أساسي في تطوير وتحسين الخدمات البلدية. من خلال تحسين التنسيق بين الإدارات، وتوفير التدريب المناسب، وتعزيز التحفيز الإداري، يصبح من الممكن تحقيق أداء أكثر كفاءة وفعالية. هذا الإطار النظري يساهم في فهم أهمية الدور الذي يؤديه عامل الوطن الفئة الثالثة في تعزيز الخدمات العامة في البلديات، ويضع الأساس لتحقيق تحسينات شاملة في كيفية تقديم هذه الخدمات.

**1. دور التنظيم الإداري في تحسين فعالية عامل الوطن:** يعتمد نجاح أداء عامل الوطن الفئة الثالثة على هيكل تنظيمي فعال داخل البلدية، حيث يساهم التنظيم الجيد في تحديد المسؤوليات وتوزيع المهام بشكل يساهم في تحقيق الكفاءة العالية في العمل. التنظيم الإداري في البلديات يعد عنصرًا أساسيًا في تحسين فعالية عامل الوطن، حيث يساهم بشكل مباشر في تحديد الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة، مما يساهم في تسهيل سير العمل. يعد التنظيم الإداري الفعّال نقطة انطلاق لتوزيع المهام بوضوح، مما يضمن استقرار العمليات اليومية وتقديم خدمة أفضل للمواطنين. كما يساعد التنظيم الإداري في تحديد الهيكل الوظيفي وتنظيم العلاقات بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز التعاون والتنسيق بين العاملين.

من خلال إدارة الموارد البشرية وتنظيم الجدولة الزمنية للعمل، يمكن تحسين استغلال الوقت وتحديد الأولويات بشكل مناسب، مما يرفع من مستوى أداء عامل الوطن. كما أن التنظيم الإداري يساهم في توفير بيئة عمل منضبطة، تساعد العاملين على التركيز على مهامهم الأساسية دون التعرض لتداخلات غير ضرورية. هذه البيئة الإدارية المرتبطة بشكل مباشر بأداء العاملين، تساهم بشكل كبير في رفع كفاءتهم وتحقيق الإنتاجية المرجوة. علاوة على ذلك، فإن التنظيم الإداري يتيح تطوير آليات الرقابة والمتابعة المستمرة، مما يساعد في

<https://jaspps.com>

تقييم أداء العاملين بشكل دوري. من خلال هذه الرقابة، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في العمل، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الأداء. كما يساهم في تحديد الاحتياجات التدريبية المستمرة التي تمكن عامل الوطن من مواكبة المتغيرات والتحديات في مجال العمل.

التنظيم الإداري الفعال يساهم أيضًا في تطوير آليات التواصل الداخلي بين العاملين والإدارة، مما يساهم في تعزيز روح الفريق الواحد وتحفيز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم. من خلال توفير قنوات تواصل مفتوحة، يتمكن العاملون من تبادل الأفكار والاقتراحات لتحسين سير العمل وتحقيق الأهداف المشتركة. هذه الأجواء التنظيمية الإيجابية تعزز من انخراط العاملين وزيادة رضاهم الوظيفي. أخيرًا، يعد التنظيم الإداري مفتاحًا لخلق بيئة عمل مرنة وقابلة للتكيف مع التغيرات والاحتياجات المستجدة. من خلال تفعيل أساليب الإدارة الحديثة، مثل استراتيجيات التحسين المستمر وتقييم الأداء الفعال، يصبح من السهل تحسين فعالية عامل الوطن. هذا التنظيم يساهم في تحقيق التنمية المستدامة داخل المؤسسات البلدية، حيث يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمجتمع.

**2. أهمية التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية:** يُعتبر التنسيق بين مختلف الأقسام في البلدية من العوامل الأساسية التي تؤثر على تنفيذ المهام اليومية لعامل الوطن، مثل إدارة النظافة والصيانة، مما يساهم في تسريع الإنجاز وتحسين جودة الخدمات. التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية يعد من الأساسيات التي تساهم في تحسين سير العمل ورفع الكفاءة الإدارية. عند وجود تنسيق فعال بين الأقسام، تتكامل الجهود لتحقيق أهداف مشتركة، مما يؤدي إلى تقديم خدمات أفضل للمواطنين. التنسيق يساعد على تجنب التداخل بين المسؤوليات، ويمنع تضارب المهام، مما يساهم في تسريع الإجراءات وتنفيذ المشاريع بكفاءة أكبر.

من خلال التنسيق المستمر بين الأقسام، يمكن تبادل المعلومات والموارد بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يساهم في تسهيل اتخاذ القرارات. التنسيق يعزز القدرة على الاستجابة السريعة للتحديات التي قد تطرأ خلال تنفيذ المشاريع أو في العمليات اليومية. هذا التعاون بين الأقسام المختلفة يساهم أيضاً في تحسين القدرة على مواجهة الأزمات والتعامل معها بمرونة. التنسيق بين الأقسام يعزز من الانسجام بين فرق العمل المختلفة، حيث يعمل كل قسم بشكل متكامل مع الأقسام الأخرى لتحقيق الأهداف العامة للبلدية. عندما يتعاون جميع الأقسام، يتم توزيع المهام بشكل متوازن، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الفترات الزمنية اللازمة لإنجاز الأعمال. التعاون بين الأقسام يساهم في تحسين الروح المعنوية للموظفين، حيث يشعرون بأنهم جزء من فريق يعمل لتحقيق أهداف مشتركة.

أهمية التنسيق تتجلى أيضاً في تحسين إدارة الموارد داخل البلدية. عندما يتم تنسيق الجهود، يمكن تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من الفاقد ويزيد من الكفاءة. التنسيق يساهم في توزيع الموارد المتاحة بين الأقسام بناءً على الأولويات، مما يضمن عدم تكرار الأنشطة أو صرف الأموال على مشاريع غير ذات أولوية. في الختام، يعتبر التنسيق بين الأقسام المختلفة في البلدية من الركائز الأساسية التي تضمن نجاح المشاريع وتحقيق التنمية المستدامة. من خلال تعزيز التعاون بين الأقسام، يمكن تحسين جودة الخدمات العامة وزيادة رضا المواطنين عن أداء البلدية. يعتبر التنسيق الفعال أحد العوامل الرئيسية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبلدية، مما ينعكس إيجاباً على المجتمع ككل.

**3. التدريب والتطوير المهني كعامل رئيسي لتحسين الأداء:** يشير الإطار النظري إلى أن تدريب عامل الوطن الفئة الثالثة وتطوير مهاراته يعد من العوامل الحاسمة في تحسين جودة الخدمات، حيث يساعد

<https://jaspps.com>

التدريب المستمر على رفع كفاءته وتطوير قدراته في مواجهة التحديات المتزايدة في البلديات. يعتبر التدريب والتطوير المهني من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين أداء العاملين في مختلف المؤسسات، بما في ذلك البلديات. عندما يتم توفير برامج تدريبية دورية ومتنوعة، يكتسب الموظفون المهارات والمعرفة اللازمة التي تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة أكبر. فالتدريب لا يقتصر فقط على المهارات الفنية، بل يشمل أيضاً تطوير القدرات الإدارية والتواصلية، مما يساهم في تعزيز قدرة الموظفين على التعامل مع مختلف التحديات في بيئة العمل.

التطوير المهني يساعد العاملين على مواكبة التغيرات السريعة في مجال تخصصاتهم، مما يتيح لهم التكيف مع التقنيات الجديدة وأفضل الممارسات. من خلال هذه البرامج، يمكن للموظفين اكتساب معارف حديثة، مما يزيد من قدرتهم على تقديم حلول مبتكرة وفعالة للمشاكل التي قد تواجههم في عملهم اليومي. كما يعزز التدريب المهني القدرة على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين في البلديات، حيث يصبح الموظفون أكثر استعداداً للتعامل مع احتياجات المجتمع بطرق أكثر احترافية. من الفوائد الكبيرة للتدريب والتطوير المهني هو أنه يساهم في تعزيز التحفيز والانتماء لدى الموظفين. عندما يشعر الموظف أنه يستثمر في تطوير مهاراته، يصبح أكثر التزاماً تجاه عمله وأكثر قدرة على الإبداع. يوفر التدريب بيئة تعليمية تحفز الموظفين على تحسين أدائهم والارتقاء بمستوى عملهم، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقديم نتائج أفضل في مختلف المجالات.

أيضاً، يساعد التدريب والتطوير المهني على رفع مستوى التواصل والتعاون بين الموظفين في البلدية. من خلال التعلم المشترك وتبادل الخبرات، يتمكن الموظفون من العمل كفريق واحد بشكل أكثر تنسيقاً وكفاءة.

<https://jasps.com>

هذا التعاون يحسن من نوعية الخدمات المقدمة ويعزز من الاستجابة السريعة للأزمات والتحديات التي قد تنشأ في المجتمع المحلي. في النهاية، يمثل التدريب والتطوير المهني استثمارًا طويل الأمد في تطوير قدرات الموظفين، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام للمؤسسة. من خلال توفير بيئة تعليمية مستمرة، يتم تمكين الموظفين من تحقيق التفوق في أداء مهامهم، مما يؤدي إلى تحسين سير العمل وتقديم خدمات أكثر فاعلية وكفاءة للمواطنين.

**4. أثر التحفيز الإداري على أداء العاملين:** يركز الإطار النظري على كيفية تأثير الحوافز الإدارية والتقدير على تحسين أداء عامل الوطن الفئة الثالثة، حيث إن تحفيز العاملين يمكن أن يعزز من روح الالتزام والانتماء داخل البلدية. يعد التحفيز الإداري أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر في تحسين أداء العاملين داخل أي مؤسسة، بما في ذلك البلديات. من خلال استراتيجيات التحفيز الفعالة، يمكن للإدارة تعزيز روح الانتماء والولاء لدى الموظفين، مما يشجعهم على بذل أقصى جهدهم في أداء المهام الموكلة إليهم. التحفيز لا يقتصر فقط على المكافآت المالية، بل يشمل أيضًا التقدير المعنوي والفرص للتطوير المهني، ما يساعد في خلق بيئة عمل إيجابية ومشجعة.

يتجلى أثر التحفيز الإداري على أداء العاملين في زيادة مستويات الإنتاجية والكفاءة. عندما يشعر الموظف بأن جهوده مُقدّرة ومكافأة، فإنه يبذل جهدًا أكبر لتحقيق نتائج أفضل. هذا التحفيز يعزز من رغبتهم في تحقيق أهداف العمل وتنفيذ المهام بشكل أسرع وأكثر دقة. كما أن تحفيز الموظفين يساهم في تقليل معدلات الغياب والتسرب، حيث يصبح لدى الموظف دافع قوي للبقاء في العمل والمساهمة في نجاح المؤسسة. التحفيز الإداري يساعد في تعزيز الابتكار والإبداع بين الموظفين. عندما يُشجّع العاملون على تقديم الأفكار

<https://jasps.com>

الجديدة والمبادرات، فإنهم يصبحون أكثر استعدادًا لتطوير حلول غير تقليدية للمشاكل التي قد تواجههم. توفر بيئة العمل المحفزة بيئة مثالية لإطلاق الإمكانيات الكامنة لدى الموظفين، مما يسهم في تحسين الأداء العام وزيادة القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة العمل.

من الجوانب المهمة للتحفيز الإداري هو تأثيره على تعزيز العلاقات بين الموظفين والإدارة. عندما يشعر العاملون بالتقدير والاهتمام من قبل الإدارة، يزداد التعاون والتواصل بين الفريق والعملاء الداخليين في المؤسسة. هذا يعزز من الأداء الجماعي ويساهم في تحقيق التنسيق الأمثل بين مختلف الأقسام. إذ أن بيئة العمل التي تحترم وتدعم الموظفين تعزز من الرغبة في العمل المشترك لتحقيق الأهداف المشتركة. في الختام، يعتبر التحفيز الإداري عنصرًا رئيسيًا في رفع مستوى أداء العاملين، حيث يلعب دورًا كبيرًا في تحسين الكفاءة والجودة وزيادة الالتزام بالعمل. من خلال استراتيجيات تحفيزية مدروسة، يمكن للإدارة أن تحقق نتائج ملموسة على مستوى الأداء الفردي والجماعي، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتنمية المجتمع المحلي بشكل أكثر فعالية.

**5. أهمية استخدام التكنولوجيا في تنظيم مهام عامل الوطن:** في إطار البحث النظري، يتم التأكيد على أهمية إدخال التقنيات الحديثة في تنظيم عمل عامل الوطن الفئة الثالثة، مثل استخدام نظم المعلومات لإدارة المهام وتقديم تقارير دقيقة تساهم في تحسين سرعة وكفاءة الخدمات البلدية. تعتبر التكنولوجيا من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين تنظيم مهام عامل الوطن في البلديات، حيث توفر أدوات ووسائل تسهل تنفيذ المهام اليومية بكفاءة أكبر. من خلال استخدام البرمجيات الخاصة بتوزيع المهام وتنظيم الجداول

<https://jaspps.com>

الزمنية، يتمكن المسؤولون من تتبع سير العمل بشكل دقيق وإدارة الموارد البشرية والآلية بشكل أفضل. هذه الأدوات تساهم في تقليل الأخطاء البشرية وتوفير الوقت، مما يعزز من سرعة الإنجاز وجودته.

التكنولوجيا تساعد في تحسين التنسيق بين مختلف الفرق التي تعمل في البلديات. باستخدام التطبيقات والأنظمة الرقمية، يمكن للمديرين توزيع المهام بفعالية ومتابعة تقدم العمل بشكل لحظي. كما يمكن للعاملين في الميدان الحصول على المعلومات الضرورية عبر الأجهزة الذكية، مما يتيح لهم تنفيذ المهام الموكلة إليهم بشكل أسرع وأكثر دقة. هذا التنسيق المتكامل يساهم في تحقيق تناغم بين جميع الأفراد المعنيين ويعزز من مستوى الأداء العام. من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن تحسين إدارة الوقت والموارد المتاحة. توفر الأنظمة التكنولوجية إمكانية تحديد الأولويات وجدولة المهام بشكل ذكي، مما يساهم في استغلال الوقت بأقصى فاعلية. كما يمكن مراقبة استهلاك الموارد مثل المعدات والمواد بشكل مستمر، مما يساعد في الحفاظ على الكفاءة وتقليل الفاقد. هذا النوع من التنظيم يساعد على توفير التكاليف وتحسين الأداء العام في البلديات.

أحد الجوانب الهامة لاستخدام التكنولوجيا في تنظيم مهام عامل الوطن هو تعزيز القدرة على التكيف مع التحديات المستجدة. في بيئة العمل التي تتغير باستمرار، تتيح الأنظمة الرقمية تعديل الخطط والمهام بسرعة استجابة للمتغيرات الطارئة. سواء كان الأمر يتعلق بتغيرات في الأولويات أو التعامل مع الأزمات الطارئة، فإن التكنولوجيا تساهم في توفير الحلول المناسبة في الوقت المناسب، مما يعزز من قدرة البلديات على الاستجابة بفعالية. في الختام، يساهم استخدام التكنولوجيا في تنظيم مهام عامل الوطن في رفع مستوى الكفاءة والجودة في العمل البلدي. من خلال تعزيز التنسيق، تحسين إدارة الوقت، ومراقبة الأداء بشكل دوري،

تسهم التكنولوجيا في خلق بيئة عمل أكثر تنظيمًا واحترافية. مع تطور هذه الأدوات التقنية، يصبح من الممكن تحقيق أهداف البلديات بشكل أسرع وأكثر فعالية، مما يعود بالنفع على المجتمع ككل.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تبين أن فهم الأدوار التنظيمية والإدارية لعمال الوطن الفئة الثالثة يسهم في تحسين كفاءة وجودة الخدمات البلدية.
2. أظهرت الدراسة أن هناك علاقات قوية بين التواصل والتعاون بين عمال الوطن الفئة الثالثة والجهات الإدارية الأخرى وتحسين الخدمات المقدمة.
3. توصلت البحوث إلى أن تحليل العقبات التنظيمية والإدارية التي تواجه عمال الوطن الفئة الثالثة يمكن أن يسهم في تحديد التحسينات اللازمة.

### التوصيات:

1. يُقترح توجيه الاهتمام نحو تدريب وتطوير عمال الوطن الفئة الثالثة لتعزيز مهاراتهم الإدارية والتنظيمية.
2. يُوصى بضرورة وضع سياسات وإجراءات تنظيمية محدثة وفعالة لتحسين التواصل والتعاون بين العمال والجهات الإدارية الأخرى.
3. يُنصح بتعزيز الشفافية والمساءلة في عمل عمال الوطن الفئة الثالثة من خلال وضع آليات تقييم أدائهم بشكل منتظم.

<https://jasps.com>

4. يُوصى بتطبيق توصيات البحث في وضع استراتيجيات تنظيمية جديدة تهدف إلى تحسين خدمات البلدية وتعزيز دور عمال الوطن الفئة الثالثة في ذلك.

5. يُنصح بإجراء مزيد من الدراسات والبحوث لتوسيع نطاق التحليل والتوصيات لتحسين دور عمال الوطن الفئة الثالثة في تقديم خدمات البلدية.

### مصادر ومراجع

Bowen, David E. "The changing role of employees in service theory and practice: An interdisciplinary view." Human resource management review 26.1 (2016): 4-13.

Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Tarhini, A., Masa'deh, R. E., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, 48(2), 217-237.

Vakola, Maria, and Ioannis Nikolaou. "Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment?." Employee relations 27, no. 2 (2005): 160-174.

<https://jasps.com>

Vakola, M. and Nikolaou, I., 2005. Attitudes towards organizational change: what is the role of employees' stress and commitment?. *Employee relations*, 27(2), pp.160-174.

Abou-Moghli, Azzam. "The role of organizational support in improving employees performance." *International Business Research* 8, no. 2 (2015): 198.

Gabčanová, I.V.E.T.A., 2011. The employees—the most important asset in the organizations. *Human Resources Management & Ergonomics*, 5(1), pp.30-33.