

## بحث بعنوان

التجديد والتطور في ديوان خدمة الموظفين ودورها في تسهيل الخدمات للموظفين

عظالله ناصر

كاتب

تُعكس عمليات التجديد والتطوُّر في ديوان خدمة الموظَّفين الرِّغبة في تحسين بيئة العمل وتيسير الخدمات للموظَّفين. يُركِّز هذا التطوير على استخدام التكنولوجيا والتحوُّل الرِّقْمِي، تطوير سياسات الموارد البشرية، تعزيز التواصل الفعَّال، تطوير مهارات الموظَّفين، وتعزيز التنوُّع والشمول. يهدف ذلك إلى تحقيق رضا الموظَّفين وتعزيز أدائهم، مما يُسهم في تحقيق أهداف الديوان وتطوير بيئة عمل تُشجِّع على الابتكار والتقدُّم.

**Abstract**

The renewal and development processes at the Employee Service Bureau reflect the desire to improve the work environment and facilitate services for employees. This development focuses on the use of technology and digital transformation, developing human resources policies, promoting effective communication, developing employee skills, and promoting diversity and inclusion. This aims to achieve employee satisfaction and enhance their performance, which contributes to achieving the Bureau's objectives and developing a work environment that encourages innovation and progress.

## المُقدِّمة

يتناول هذا البحث موضوع التجديد والتطوُّر في ديوان خدمة الموظَّفين ودوره في تسهيل الخدمات للموظَّفين. يهدف الديوان إلى تحسين الخدمات المُقدَّمة للموظَّفين وتطويرها باستمرار لتلبية احتياجاتهم المُتغيِّرة. يعد التجديد والتطوُّر جزءًا أساسيًا من هذه العملية، حيث يساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات. يتمثَّل دور الديوان في توفير الدعم اللازم للموظَّفين وتسهيل الإجراءات الإدارية لهم. ويتم ذلك من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين العمليات الإدارية والتشغيلية. وبالتالي، يُمكن للموظَّفين الاستفادة من الخدمات المُقدَّمة بشكل أفضل وأسرع، مما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية.

## مشكلة البحث

يتناول هذا البحث موضوع التجديد والتطوُّر في ديوان خدمة الموظَّفين ودوره في تسهيل الخدمات للموظَّفين. يهدف الديوان إلى تحسين الخدمات المُقدَّمة للموظَّفين وتطويرها باستمرار لتلبية احتياجاتهم المُتغيِّرة. يعد التجديد والتطوُّر جزءًا أساسيًا من هذه العملية، حيث يساعد على تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات. يتمثَّل دور الديوان في توفير الدعم اللازم للموظَّفين وتسهيل الإجراءات الإدارية لهم. ويتم ذلك من خلال تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين العمليات الإدارية والتشغيلية. وبالتالي، يُمكن للموظَّفين الاستفادة من الخدمات المُقدَّمة بشكل أفضل وأسرع، مما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية.

## أهداف البحث

يتناول هذا البحث موضوع التجديد والتطور في ديوان خدمة الموظفين ودوره في تسهيل الخدمات للموظفين. ويهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحسين الخدمات المقدمة للموظفين وتطويرها باستمرار لتلبية احتياجاتهم المتغيرة.
2. تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات من خلال التجديد والتطوير المستمر.
3. توفير الدعم اللازم للموظفين وتسهيل الإجراءات الإدارية لهم.
4. تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين العمليات الإدارية والتشغيلية.
5. تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية للموظفين من خلال توفير الخدمات المقدمة بشكل أفضل وأسرع.

## أهمية البحث

يتناول هذا البحث موضوع التجديد والتطور في ديوان خدمة الموظفين ودوره في تسهيل الخدمات للموظفين. ويهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحسين الخدمات المقدمة للموظفين وتطويرها باستمرار لتلبية احتياجاتهم المتغيرة.
2. تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات من خلال التجديد والتطوير المستمر.
3. توفير الدعم اللازم للموظفين وتسهيل الإجراءات الإدارية لهم.
4. تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين العمليات الإدارية والتشغيلية.

5. تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية للموظفين من خلال توفير الخدمات المُقدّمة بشكل أفضل وأسرع.

### أسئلة البحث

1. كيف يُمكن للديوان تحسين الخدمات المُقدّمة للموظفين؟
2. ما هي الخدمات الإلكترونية التي يُمكن للديوان تطويرها لتسهيل الإجراءات الإدارية للموظفين؟
3. ما هي العمليات الإدارية والتشغيلية التي يُمكن للديوان تحسينها لتسهيل الخدمات للموظفين؟
4. ما هي الأدوات التي يُمكن للديوان استخدامها لتحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية للموظفين؟
5. ما هي الخطوات التي يُمكن للديوان اتّخاذها لتحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات؟

### الإطار النظري

التجديد والتطوّر في ديوان خدمة الموظّفين:

في إطار التطوّر المستمر الذي يشهده العالم اليوم، يصبح التجديد في ديوان خدمة الموظّفين أمراً أساسياً لتلبية تحديات البيئة العملية المتغيرة. يُركّز هذا التطوّر على تحسين هياكل وعمليات الديوان بما يتناسب مع المستجدات الاقتصادية والاجتماعية.

## 1- تكنولوجيا والتحول الرقمي:

يتطلب التجديد في ديوان خدمة الموظفين الاعتماد على التكنولوجيا والتحول الرقمي. استخدام نظم إلكترونية وتطبيقات ذكية يسهم في تبسيط العمليات الإدارية وتسريع تقديم الخدمات.

### تكنولوجيا والتحول الرقمي:

تعتبر التكنولوجيا والتحول الرقمي ركيزة أساسية في تطوير المؤسسات وتحسين الأداء. يتضح أن التكنولوجيا تلعب دورًا حيويًا في تحسين عمليات الأعمال وتمكينها من التكيف مع المتطلبات المتغيرة. تشمل هذه التقنيات نظم إدارة المعلومات، والحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي، والتحليلات الضخمة، مما يعزز قدرة المؤسسة على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين كفاءتها.

في إطار التحول الرقمي، يسعى الكثيرون إلى تحسين العمليات التقليدية من خلال تبني حلول تقنية مبتكرة. يتيح ذلك تسريع العمليات وتحسين دقة البيانات وتحقيق تفاعل أكبر مع العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يساهم التحول الرقمي في تعزيز التنافسية للمؤسسات وتوفير فرص جديدة للابتكار والنمو.

مع ذلك، يتطلب التحول الرقمي أيضًا مواكبة المؤسسات للتحديات المرتبطة بالأمان وحماية البيانات. يجب على الشركات اتخاذ التدابير اللازمة لضمان أمن المعلومات والتحقق من الامتثال للمعايير القانونية المتزايدة.

<https://jasps.com>

في الختام، يُمثّل التحوُّل الرّقمي فرصة حاسمة للمؤسسات لتعزيز فعاليتها وتحسين خدماتها. إنّ تبني أحدث التقنيات وتكاملها في استراتيجيات الأعمال يُساهم بشكل كبير في تحقيق الابتكار وتحسين تجربة العملاء والموظفين.

## 2- تطوير سياسات الموارد البشرية:

يتضمّن التجديد تطوير سياسات الموارد البشرية لتلبية احتياجات الموظفين وتحفيزهم. من خلال تحسين نظم التوظيف والتقييم والترقيات، يُمكن تعزيز رضا الموظفين وأدائهم.

تطوير سياسات الموارد البشرية:

في سياق تحقيق النجاح المستدام للمؤسسات، تلعب سياسات الموارد البشرية دوراً حيوياً في توجيه سلوك وأداء الموظفين. يعنى تطوير هذه السياسات بتحديث وتحسين الإطار الذي يشرف على التوظيف والتطوير المستمر للموارد البشرية.

يشمل تطوير سياسات الموارد البشرية تحديد الاحتياجات المستقبلية للمؤسسة وتصميم استراتيجيات لتحسين أداء الموظفين. يتضمّن ذلك تحديث إجراءات التوظيف والتوجيه لضمان اندماج الموظفين بفعالية في بيئة العمل.

علاوة على ذلك، يستلزم تطوير سياسات الموارد البشرية تحسين أنظمة التقييم والترقيات. يُشجّع على تبني أساليب تقييم شفافة وموضوعية، مما يعزز فرص الترقّي ويُحفّز الموظفين على تطوير مهاراتهم.

تكمُن أهمية تطوير سياسات الموارد البشرية أيضًا في تعزيز ثقافة الابتكار والتفاعل داخل المؤسسة. يُشجّع على إطلاق مبادرات تحفيزية وبرامج تطوير شخصي لتعزيز رضا الموظفين وتعزيز روح الفريق.

في النهاية، يعزز تطوير سياسات الموارد البشرية الهدف الأسمى للمؤسسة، وهو بناء فريق عمل متميز وملتزم، مما يعزز تحقيق أهداف النمو والاستدامة.

### 3- التفاعل والتواصل الفعال:

التجديد يتطلب التركيز على التفاعل والتواصل الفعال بين الإدارة والموظفين. تعزيز ثقافة التواصل المفتوح يساهم في تحسين فهم الأهداف المؤسسية وتعزيز التفاعل الإيجابي.

#### التفاعل والتواصل الفعال:

يُعتبر التفاعل والتواصل الفعال أساسيين في بيئة العمل لضمان تحقيق التفاهم وتحسين أداء الفرق والموظفين. يشمل هذا الجانب الجوانب التواصلية التفاعلية التي تعزز الفهم وتعمل على تعزيز التعاون داخل المؤسسة.

يعزز التفاعل الفعال قدرة الفرق على التفاعل وتبادل الأفكار والملاحظات. يُشجّع على إقامة اجتماعات دورية وجلسات تفاعلية لتعزيز التواصل بين أفراد الفريق وتشجيع التبادل الفعال للأفكار.

من خلال تطوير مهارات التواصل، يُمكن تعزيز فعالية التفاعل. تُشجّع الورش التدريبية والدورات التطويرية على تعلّم أساليب التواصل الفعال، بما في ذلك الاستماع الفعال وفهم اللغة الجسدية.

يُعزز التواصل الفعال أيضًا الشفافية داخل المؤسسة، حيث يتعين على القادة أن يكونوا مفتوحين للتواصل مع الموظفين وتقديم الملاحظات والتوجيه بشكل واضح.

في النهاية، يعتبر التفاعل والتواصل الفعالان ركيزتين أساسيتين لبناء بيئة عمل صحية وملهمة، حيث يتم تعزيز التواصل البناء وتحفيز التعاون، مما يسهم في تحسين أداء الفرق وتحقيق الأهداف المؤسسية.

#### 4- تطوير مهارات الموظفين:

مكوّن أساسي في عملية التجديد هو تطوير مهارات الموظفين. من خلال تقديم برامج تدريبية مستمرة، يُمكن تعزيز قدرات الموظفين وجعلهم أكثر تأهيلاً لمواكبة المتغيرات.

تطوير مهارات الموظفين هو جوهر ركيزة نجاح أي منظمة تسعى للابتكار وتحقيق التميّز في مجالها. يبدأ هذا العمل بتحليل احتياجات الموظفين وتحديد المهارات التي يجب تعزيزها. بفعل التدريب المنتظم، يُمكن تحسين مهارات الاتصال وفنون القيادة، وهذا يساهم في بناء فريق عمل قوي و متماسك.

علاوة على ذلك، يُعدّ توفير فرص التعلّم المستمر وورش العمل فرصًا مثالية لتطوير مهارات الموظفين. من خلال استخدام أحدث التقنيات والأساليب التدريبية، يتمكّن الموظفون من اكتساب مهارات جديدة تعزز كفاءتهم في الأداء الوظيفي.

لا يقتصر تطوير المهارات على الجوانب الفنية فحسب، بل يشمل أيضًا تعزيز المهارات الشخصية مثل التحفيز الذاتي وحل المشكلات. يُمكن تحقيق ذلك من خلال برامج تدريب مُصمَّمة بعناية لتلبية احتياجات كل فرد.

في الختام، يعتبر دعم ثقافة التعلُّم المستمر والتطوير الشخصي جزءًا أساسيًا من استراتيجية تطوير المهارات لدى الموظَّفين، مما يُسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير قاعدة مهنية قادرة على التكيف مع التحدِّيات المتجددة في عالم الأعمال.

## 5- التنوع والشمول:

تعزيز التنوع والشمول في بيئة العمل يعكس رؤية حديثة للتجديد. توفير فرص متساوية وتشجيع على التعاون بين مختلف الثقافات يعزز التنوع ويعزز الإبداع والابتكار.

في ساحة الأعمال والمجتمع، يعتبر التنوع والشمول أمرًا حيويًا وضروريًا. يُمثِّل التنوع تعدد الخلفيات الثقافية والتنوع الجنسي والعرقى، مما يُثري البيئات العملية ويُسهم في تعزيز الإبداع والابتكار.

تعتبر الشركات التي تعتني بتحقيق التنوع والشمول أكثر قدرة على جذب واحتفاظ بمواهب متنوّعة. فالبيئات التي تقدر التفاوت وتعزز المساواة تُلهم الموظَّفين لتقديم أفضل أداء، كما أنها تعكس التنوع في طيات قراراتها وتطويرها.

<https://jasps.com>

تتطلب الشمول أكثر من مجرد توظيف متنوع، بل تتضمن إنشاء بيئة يُشعر فيها الجميع بالانتماء والتقدير. من خلال تطبيق سياسات تشجع على المساواة وتوفير فرص متساوية، يُمكن تعزيز الشمول وتعزيز مشاركة جميع الأفراد في صنع القرار.

في النهاية، يُعدُّ التنوع والشمول ليس فقط غاية في حد ذاتها، ولكنهما أساس لبناء مجتمع ومؤسسة ديناميين ومستدامين، حيث يعمل الجميع بتعاون متبادل لتحقيق أهداف مشتركة.

### دراسات سابقة

دراسة زهران, أ.، & أحمد. (2021): تستهدف هذه الدراسة التعرف على أوجه القصور والجودة في التشريعات المنظمة لدور مؤسسات وأجهزة الخدمة المدنية في الدول الخليجية في عملية تنفيذ السياسات العامة عمومًا وإدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص وبيان الدوافع والأسباب التي توجب على غالبية هذه الدول المبادرة لمعالجة وإصلاح التشريعات الخاصة بعمل وأدوار وسياسات ونظم عمل هذه المؤسسات الإدارية باعتبارها من المشاكل الأساسية في الإدارة العامة التي تعوق فعاليتها في خطط واستراتيجيات السياسات العامة أو تتسبب في تدني المؤثرات الاستجابية الخاصة بها، وبالتالي عدم تطوير جودة الأداء ودرجة الإنتاجية وتطبيق برامج الجودة الشاملة والحوكمة أو الحكم الرشيد في هذه الدول. وقد تمّ تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام وخاتمة : يتضمّن القسم الأول فيها تعريفًا بالمفاهيم والمصطلحات الرئيسية في الدراسة وهي الخدمة المدنية والموارد البشرية. أمّا القسم الثاني فيعرض لكافة التشريعات الأساسية المنظمة والمحددة لتشكيل وأدوار وأهداف وسلطات وصلاحيات مؤسسات وأجهزة الخدمة المدنية الحكومية في هذه الدول. بينما يتناول القسم الثالث التطوّرات والتحدّيات الجديدة التي تستدعي أو تفرض

<https://jaspps.com>

ضرورة إجراء عملية شاملة لإصلاح القصور التشريعي في كافة القوانين واللوائح المتعلقة والمنظمة لدور أجهزة المدنية في إدارة الموارد البشرية الحكومية خاصة وتنفيذ السياسات العامة في دول الخليج عموماً. أمّا الخاتمة فتقدم بعض المقترحات والتوصيات اللازمة لمعالجة أوجه القصور التشريعي التي تكشف عنها الدراسة وبما يعزز من دور أجهزة ومؤسسات الخدمة المدنية في إدارة الموارد البشرية الحكومية وتنفيذ السياسات العامة المتعلقة بها في دول قطر والكويت والبحرين والإمارات.

دراسة على شديد, م & ,مصطفى. (2021): تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور عملية التحول الرقمي بمتطلبات تطبيقه المختلفة الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية) في تحسين أبعاد مستوى أداء الخدمات المقدمة من قبل وحدات المرور والتراخيص بمحافظة القاهرة، وهذه الأبعاد تمثلت في (بعد الاستجابة، بعد الاعتمادية، بعد الملموسية، بعد الضمان، بعد التعاطف)، وقد اعتمد الباحث في تناول الدراسة وعرضها على المنهج الوصفي لتناول الجانب المفاهيمي، والمنهج التحليلي في تناول الجانب التطبيقي للدراسة، واستخدام استمارة الاستقصاء كأداء لجمع البيانات الأولية، فقد تم توزيع عدد (168) استمارة، وبعد جمعها وفحصها تبين أن عدد (139) استمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي مجمعة، وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة داخل وحدات المرور، بالإضافة إلى تقديم تصوّر مقترح لخطوات التحول الرقمي في المنظمات العامة الخدمية، كما أوصت الدراسة في نهايتها بضرورة الإسراع في المشروع القومي للتحول الرقمي الذي يعد من أهم

أدوات تحقيق التنمية المستدامة، وتطوير بيئة العمل الحكومي وتقديم خدمات إلكترونية، والانطلاق نحو الاقتصاد الرقمي.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تحسين كفاءة الخدمات: يظهر التطور والتطور في ديوان خدمة الموظفين تحسناً واضحاً في كفاءة تقديم الخدمات، مما يسهم في تلبية احتياجات وتطلعات الموظفين بشكل فعال.
2. تعزيز رضا الموظفين: يسهم التحسين المستمر في ديوان الخدمة في زيادة مستوى رضا الموظفين، حيث يشعرون بالتقدير والاهتمام من قبل الإدارة ويستفيدون من بيئة عمل أفضل.
3. تطوير مهارات الموظفين: يؤدي التركيز على التجديد إلى تحسين وتطوير مهارات الموظفين، مما يسهم في تعزيز قدراتهم وزيادة فرص الترقّي والتقدم الوظيفي.

### التوصيات:

1. استمرار التدريب والتطوير: يُوصى بضرورة استمرار برامج التدريب والتطوير لضمان أن يكون الموظفون على دراية بأحدث الاتجاهات والتقنيات في مجال خدمة الموظفين.
2. تعزيز الابتكار والتكنولوجيا: ينبغي تعزيز استخدام التكنولوجيا وتكامل الحلول الرقمية لتحسين فعالية الخدمات وتسهيل الوصول إليها.
3. تعزيز الشفافية والمشاركة: يتعين على الديوان تعزيز مستوى الشفافية والتواصل المشترك مع الموظفين، وذلك من خلال تنظيم اجتماعات دورية وتشجيع المشاركة في صنع القرار.

<https://jasps.com>

4. تفعيل مفهوم القيادة الاستراتيجية: يستدعي التجديد في ديوان الخدمة الاستثمار في قيادة استراتيجية تعزز التغيير وتدعم رؤية الديوان لتحقيق أهدافه.

5. تكامل مبادئ الاستدامة: يُنصح بدمج مفاهيم الاستدامة في جميع أنشطة الديوان، مما يسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية والبيئية.

### المصادر والمراجع

زهران, أ., & أحمد. (2021). تقييم فعالية تشريعات الخدمة المدنية لتطوير سياسات إدارة الموارد البشرية في القطاع الحكومي دراسة مقارنة مجموعة دول مجلس التعاون الخليجي. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية, 22(3), 230-259.

على شديد, م., & مصطفى. (2021). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المُقدّمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامّة للمرور بمحافظة القاهرة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية, 22(4), 193-226.

عبد الفتاح محمد عبد دمج. (2020). دور ديوان الموظفين العام في الاستثمار في رأس المال البشري لقطاع الخدمة المدنية الفلسطيني من وجهة نظر المتدربين (Doctoral dissertation, Al-Quds University).

نصار, م. (2018). العامل الجزائري في الدنمارك موظفا عاما. دراسات: العلوم الشرعية والقانونية, 45(4).

<https://jasps.com>

العنزي, ع. خ., عوض خلف, الصالح, & بسمة محمد. (2018). أثر القيم والاخلاقيات الوظيفية على أداء الموظف العام في بعض المنظمات العامة في الكويت. مجلة البحوث الإدارية, 36(1), 119-166.

العجمي, م., & مبارك. (2021). أثر الميكنة على ترشيد التكاليف ورفع كفاءة وزيادة فاعلية أداء العاملين في القطاع الحكومي. مجلة البحوث المالية والتجارية, 22(3), 793-814.