

عنوان البحث

**الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير الموارد البشرية للبلديات في المملكة الأردنية  
الهاشمية**

عمر إبراهيم عبد الحميد الشبلي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مراقب دوام، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: [ajoad275@gmail.com](mailto:ajoad275@gmail.com)

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4285>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

تعتبر الحكومة الإلكترونية احد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تتضمن المفاهيم الأساسية والنواحي النظرية للحكومة الإلكترونية، ومن خلال هذه الدراسة هدفت التعرف على معايير ومؤشرات الحكومة الإلكترونية التي يجب أن تطبق من أجل تطوير الموارد البشرية في البلديات، وكذلك التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تطوير الكوادر البشرية في البلديات، ومعرفة أهمية وأهداف وفوائد الحكومة الإلكترونية في عمل الموارد البشرية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، حيث استخدم الباحث المنهج الاستقرائي وأبرز نتائج الدراسة كانت؛ تتحدد معايير ومؤشرات الحكومة الإلكترونية في الموارد البشرية بالبلديات بما يلي؛ سيادة القانون، تطبيق الخطط الاستراتيجية، الشفافية، النزاهة، المساءلة، الاستجابة، الكفاءة والفعالية، اللامركزية في اتخاذ القرارات. وكذلك توصلت الدراسة إن أدوار الحكومة الإلكترونية في تطوير الموارد البشرية في البلديات؛ تسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين والمواطنين في البلديات، وكذلك تحسين الكفاءة والاستفادة من الأبعاد المتنوعة للتكنولوجيا، والعمل على توفر خدمات الموارد البشرية الإلكترونية للموظفين والمديرين، إتاحة الفرصة للموارد البشرية بخلق آفاق جديدة للمساهمة في زيادة الكفاءة التنظيمية، إن أهم فوائد الحكومة الإلكترونية في الموارد البشرية في البلديات هي؛ الفوائد الاقتصادية، و الفوائد الإدارية، و الفوائد الاجتماعية. وأوصى الباحث على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في جميع مديريات وأقسام البلديات وخاصة الموارد البشرية، وكذلك العمل على ترسيخ ثقافة الحكومة الإلكترونية عند جميع العاملين في البلديات.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الموارد البشرية، البلديات.

## RESEARCH TITLE

**E-GOVERNANCE AND ITS ROLE IN DEVELOPING HUMAN RESOURCES FOR MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN****OMAR IBRAHIM ABED ALHAMED AL-SHIBLE<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Timekeeper, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.  
Email: ajoad275@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4285>

**Published at 01/02/2023****Accepted at 21/01/2023****Abstract**

governance is considered one of the modern administrative concepts that includes the basic concepts and theoretical aspects of e-government. Through this study, I aimed to identify the standards and indicators of e-governance that must be applied in order to develop human resources in municipalities, as well as to identify the role of e-governance in developing human cadres in the municipalities. municipalities, and knowledge of the importance, objectives and benefits of electronic governance in the work of human resources in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan, where the researcher used the inductive approach and the most prominent results of the study were; The standards and indicators of electronic governance in human resources in municipalities are determined by the following: The rule of law, application Strategic plans, transparency, integrity, accountability, responsiveness, efficiency and effectiveness, and decentralization in decision-making. The study also found that the roles of electronic governance in developing human resources in municipalities; Facilitating the provision of electronic services to employees and citizens in municipalities, as well as improving efficiency and benefiting from the various dimensions of technology, working on the availability of electronic human resource services for employees and managers, providing an opportunity for human resources to create new horizons to contribute to increasing organizational efficiency, the most important benefits of electronic governance in human resources in municipalities are; Economic benefits, administrative benefits, and social benefits. Researcher recommended Municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan Applying electronic governance in all directorates and departments of municipalities, especially human resources, as well as working to consolidate the culture of electronic governance among all employees in municipalities.

**Key Words:** electronic governance, human resources, municipalities.

**المقدمة:**

ساهم التطور السريع والمتزايد في الوقت الحاضر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقدراتها القابلة للتطبيق في مختلف المجالات العملية إلى تسهلها بسهولة إلى عمليات وأنظمة الموارد البشرية التي تولد نهجاً جديداً في إدارة الموارد البشرية، يشار إليه باسم "إدارة الموارد البشرية الإلكترونية"، حيث يمثل تحسين الكفاءة والاستفادة من الأبعاد المتنوعة للتكنولوجيا في مجال الموارد البشرية، إضافة إلى تمكين مدراء الموارد البشرية من استخدام عدد أقل من الموظفين الذين يلعبون دوراً أكثر فعالية في المنظمة. وقد أتاح التطور السريع للأنظمة التي توفر خدمات الموارد البشرية الإلكترونية للموظفين والمديرين المزيد من المعلومات في طريقة أكثر ملائمة حتى يمكنهم الاستفادة من هذه المعلومات ، ولكن لم يمكن أن يحدث التطور من دون تطبيق معايير الحوكمة الرشيدة .

تقوم حوكمة الموارد البشرية على عدد من المبادئ، ومن أهمها: الوضوح والشفافية في تصميم ومخرجات العمليات والممارسات التنظيمية، والانفتاح في العمليات والممارسات والمخرجات، والمساءلة أمام الجهات الرقابية في المؤسسة والسلطات القانونية وأصحاب المصلحة. وتتطلب حوكمة الموارد البشرية الفعالة التنسيق والالتزام والمشاركة في جميع مستويات المؤسسة، وبحيث يتم إظهار أعلى مستوى من الالتزام من خلال التكامل ما بين تخطيط العمل الاستراتيجي وتنفيذه. يتم ذلك في إطار التأكد إن العنصر البشري في البلديات لديه الكفاءات اللازمة ويخضع للأخلاقيات المطلوبة في العمل والهدف هو وضع كل الإمكانيات اللازمة لإخضاع إجراءات العمل المتعلقة بإدارة الموارد البشرية لمنظومة الأخلاقيات المقاييس وهي تطبق على كافة الخدمات البلدية سواء تهدف للربح أو لا تهدف ، وكذلك نشر السلوك المناسب في المنشأة مع أخذ العوامل البشرية بعين الاعتبار عند صناعة القرار ، والسعي للوضوح والشفافية في الممارسات التنظيمية ، والسعي إلى المساءلة أمام الجهات الرقابية.

**أهداف الدراسة**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الحوكمة الرشيدة.
- التعرف على معايير ومؤشرات الحوكمة الإلكترونية التي يجب أن تطبق من أجل تطوير الموارد البشرية في البلديات.
- توضيح الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
- التعرف على أهمية استخدام الموارد البشرية في البلديات لمعايير الحوكمة الإلكترونية.
- معرفة أهداف الحوكمة الإلكترونية في الموارد البشرية.
- الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في تطوير عمل الموارد البشرية.

## أهمية الدراسة

وتتبع أهمية الدراسة من النقاط التالي:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية البلديات كونها تمثل السلطة المحلية المسؤولة عن تنظيم شؤون الناس وتقديم الخدمات لهم على اختلاف أشكالها وأنواعها، ومن أهمية الموارد البشرية التي تعتبر العماد الرئيسي في تطوير أداء الموظفين.
- تتبع أهمية الدراسة من أهمية مفهوم إداري حديث أدى على إحداث التغيير في جميع مجالات الإدارة (الحكومة الإلكترونية).
- يأمل الباحث أن تساعد الدراسة الحالية ونتائجها أصحاب القرار في البلديات بتوفير كافة المستلزمات من أجل تطوير الموارد البشرية بالاعتماد على الحكومة الإلكترونية.
- تمثل هذه الدراسة جهداً علمياً في مجال دراسة تطوير الموارد البشرية في البلديات، من خلال استخدام الحكومة الإلكترونية.
- جاء أهمية الدراسة من الموضوع الذي تناوله من خلال تطوير عمل الموارد البشرية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية من خلال استخدام الحكومة الإلكترونية.

## حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

الحدود الموضوعي الذي تمثلت في: الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير الموارد البشرية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

الحدود البشرية: جميع العاملين في مديرية الموارد البشرية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمنية: هي الفترة التي قام الباحث بإعداد الدراسة (2022).

الحدود المكاني: هو المكان الذي تم تطبيق الدراسة بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

## منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التطويري لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بتطوير الموارد البشرية، وكذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة .

## مصطلحات الدراسة

حوكمة الموارد البشرية: قام بتعريفها (Mongam,2008) هو مفهوم إداري تم تطويره في السنوات الأخيرة كإجراء للتأكد من أن العنصر البشري في أي مؤسسة خاضع للأخلاقيات والكفاءات المطلوبة في العمل.

وقد عرفها الباحث إجرائياً: هي مدى قيام البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية بتطبيق الحوكمة الإلكترونية. الحوكمة الإلكترونية: هي أهم طرق تنفيذ استراتيجيات الموارد البشرية والسياسات والممارسات في المنظمة، وذلك عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات.

### الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم:

أجرى كل من عبدالكريم ومرزوقي (2021) دراسة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق مبادئ حوكمة الموارد البشرية و ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية و بيان طبيعة العلاقة بينهما ، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم الباحثان إستبانة لقياس متغيرات الدراسة وكذا برنامج SPSS لتحليل النتائج. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني مبادئ حوكمة الموارد البشرية وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إدراك وتبني مبادئ حوكمة الموارد البشرية بما ينعكس بالإيجاب على ممارسات سلوكيات المواطنة لما له من أثر في تمكين الموارد البشرية التنظيمية.

قام بن زعمة (2018) بدراسة سعت إلى إبراز دور الحوكمة الإلكترونية لتطوير الموارد البشرية، حيث يعد التقنية ثورة حقيقية في عالم الإدارة بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحاسب الآلي مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، مع بروز إدارة الموارد البشرية الإلكترونية التي تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه بتخفيض التكاليف وإنجاز الأنشطة بفعالية كبيرة عبر تقديم خدمات بشكل مبسط ومباشر وسريع نظراً للجهد الكبير الذي وفرته البرمجيات في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية خاصة التوظيف الإلكتروني الذي يتم من خلاله الإعلان عن الوظائف والتقدم لها فوراً عبر الإنترنت وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

وفي السياق نفسه قام الشجيري (2018) بدراسة هدفت إلى التعرف على تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة الإدارات المحلية في محافظة بغداد، وتمثلت عينة الدراسة في جميع الأفراد العاملين في تلك الإدارات المحلية، فقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (150) استبانة، خضع منها للتحليل الإحصائي (111) استبانة فقط، أي أن نسبة الاستجابة بلغت (74%)، حيث تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي اتبع فيها الأسلوب الوصفي، وتم الاعتماد على نوعين من مصادر المعلومات هما البيانات الثانوية والأولية. توصلت الدراسة إلى نتائج عدة كان أبرزها: يتم تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية (الاستشارة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية، الارتباط الإلكتروني) في الإدارات المحلية لمحافظة بغداد. وبناء على نتائج الدراسة تم صياغة عدد من التوصيات يورد الباحث منها: الإيعاز للإدارات المحلية لتوفير البنية التحتية اللازمة للتعاملات الإلكترونية باستخدام أجهزة ومعدات متطورة وذات تقنية عالية للاستفادة منها في العمل، مع حث تلك الإدارات لاستخدام منتديات مفتوحة على شبكة الإنترنت لمناقشة أي موضوع من الموضوعات المهمة، والإيعاز أيضاً لمن يلزم بالعمل على عقد دورات تدريبية لجميع العاملين في الإدارات المحلية في مدينة بغداد على استخدام

الأجهزة والمعدات والبرمجيات المتطورة وذات التقنية العالية للاستفادة منها في تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية. وفي دراسة بوخريص (2017) هدف البحث إلى تحديد أثر أبعاد الحكومة الإلكترونية المتمثلة (المتطلبات الإدارية والتنظيمية، الشفافية والإفصاح الإلكتروني، المشاركة الإلكترونية، المساءلة) على التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، وتم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة من مديري الإدارة العليا والعملاء في المصارف التجارية الليبية، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية باستخدام التوزيع النسبي في كل فئة من فئات الدراسة وذلك بالاعتماد على جداول العينات العشوائية عند حجم مجتمع بلغ عدده (649) مفردة وعند درجة ثقة 95% وخطأ سموح به 5% وكان حجم العينة الإجمالي (242) مفردة، تم توزيعها باستخدام التوزيع النسبي، حيث كان حجم العينة للإدارة العليا (138) مفردة وكانت الاستثمارات الصحيحة (110) أي بنسبة استجابة (79.7%) من الاستثمارات الموزعة، أما العملاء تم توزيع (384) استثمار تم استعادة (250) استثمار أي بنسبة (65.1%) من الاستثمارات الموزعة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد أكدت نتائج الدراسة أن الحكومة الإلكترونية لها دور في تحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر مدراء الإدارة العليا والعملاء وأنه لا يوجد اختلاف ما بين آراء المدراء والصلاء فيما يخص ضرورة استخدام الحكومة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات الإدارية والتنظيمية، الشفافية والإفصاح الإلكتروني، المشاركة الإلكترونية، المساءلة) لتحقيق التميز التنظيمي في المصارف التجارية الليبية وأن هناك دعم متوسط للإدارة العليا لتطبيق الحكومة الإلكترونية حيث جاء المتوسط الحسابي لفئتي عينة الدراسة 3.75، 3.74 على التوالي. وخلصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها نشر ثقافة الحكومة الإلكترونية بين المدراء والعملاء من خلال إقامة مؤتمرات ودورات توعية متخصصة، العمل على زيادة مستوى الإفصاح والشفافية في التقارير المالية وغير المالية، وكذلك ضرورة قيام المصرف المركزي بالتنسيق مع المؤسسات التشريعية وتعاون الأجهزة المصرفية بتطوير تشريعات مصرفية مناسبة للأعمال الإلكترونية تنظم مفهوم الرسائل والتوقع الإلكترونية.

### التعقيب على الدراسات السابقة

الدراسة الحالية تتشابه مع معظم الدراسات السابقة في أنها استخدمت الأسلوب الوصفي و الوصفي التحليل لمنهج الدراسة ، وأغلب الدراسات السابقة ركزت على موضوع تطور الموارد البشرية في البلديات باستخدام الحكومة الإلكترونية، وكذلك التشابه في الهدف الرئيسي للدراسة .

تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم التوصيات التي تؤدي إلى تطوير عمل الموارد البشرية باستخدام الحكومة الإلكترونية.

اختلفت الدراسة الحالية بأن الدراسة ركزت على الموارد البشرية في البلديات وهذه لم تكن بالدراسات السابقة ، وكذلك اختلفت في البيئة التي طبقت عليها هذه الدراسة حيث طبقت على البلديات، وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تميزت الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تُعد الأولى محلياً وعربياً وإقليمياً، والتي تناولت موضوع في غاية الأهمية ، وستكون هذه الدراسة إضافة بحثية ونوعية للبلديات في الأردن ودورها في تطوير

مديرية الموارد البشرية، وتم الاستفادة من الدراسات في تحديد مشكلة الدراسة والأهمية وأهداف البحث، والمنهج وأداة الدراسة، وقدمت مجموعة من التوصيات التي تسعى لتطوير الموارد البشرية في البلديات.

### الأدب النظري:

#### الفرق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

الحكومة الإلكترونية: هي سلسلة العمليات والإجراءات المحاطة بإطار قانوني والتي تهدف إلى تنظيم المعاملات والمعلومات والمخاطبات والمستندات الرسمية وغير الرسمية بين الحكومة والمواطن وتأمين سبل حفظها وأرشفتها ورقمنتها وتوفير آلية لاسترجاعها بالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

اما الحكومة الإلكترونية: فهي خدمة الإلكترونية مقدمة من الحكومات لمواطنيها بالاعتماد على مخرجات عملية الحكومة الإلكترونية وتهدف إلى تبسيط إجراءات انجاز التعاملات الرسمية بين الحكومة من جهة ومواطنيها على مستوى الأفراد والمنظمات والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية. بالاعتماد على بوابات الإلكترونية تفاعلية مؤمنة بشكل كامل وتغذى بشكل مستمر بناتج عمليات الحكومة .

وعليه يمكن القول إنه لا حكومة إلكترونية بدون وجود حكومة إلكترونية، في الوقت الذي يمكن أن تبدأ الحكومة بالحكومة الإلكترونية على مراحل تنفيذية متتابعة وصولاً إلى استكمال المنتج النهائي. ولعل أهم ركائز الحكومة الإلكترونية وجود إدارة إلكترونية متكاملة قائمة على نظام إرشيف إلكتروني، أما أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية هو الوعي المعلوماتية لمجتمع مواطنيها وتكامل البنية الأساسية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

#### معايير ومؤشرات الحكومة الإلكترونية

تحدد معايير ومؤشرات الحكومة الإلكترونية في الموارد البشرية بالبلديات بما يلي:

- سيادة القانون: وهي جعل القانون مرجعية للجميع وتطبيقها بالعدل.
- الخطط الإستراتيجية: أن تمتلك المؤسسات خطط إستراتيجية من أجل تحقيق أهدافها.
- الشفافية: بحيث تكون المعلومة متاحة للجميع.
- النزاهة: هي القيم المتعلقة بالصدق والإخلاص في القيام بالأعمال.
- اللامركزية في اتخاذ القرارات.
- المساواة: يجب أن تتوفر الفرص للجميع.
- الكفاءة والفعالية: في حسن استغلال الكوادر البشرية والموارد الفنية.
- المساءلة: بحيث يجب معاقبة المخطئ.
- الاستجابة: سرعة الاستجابة في تقديم الخدمات.

## دور الحكومة الإلكترونية في تطوير الموارد البشرية

تعد الحكومة الإلكترونية من أحدث المبادرات لإقامة الحكومة الرشيدة، وفي الوقت الحاضر، تُلاحظ سمات الحكومة الإلكترونية في جميع البلدان المتقدمة أو البلدان النامية تقريباً من أجل تعزيز عملياتها التتموية، وتدور الحكومة الإلكترونية حول مستقبل مدى كفاءة تعامل الموارد البشرية مع الكادر في البلديات، وتقديم الخدمات والمعلومات بطريقة مريحة وآمنة، ولكن غير مجهولة ويسهل الوصول إليها، وهناك خمسة أدوار ضرورية للحكومة الإلكترونية من أجل تطوير الموارد البشرية في البلديات وهي:

- تسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين والمواطنين في البلديات؛ من خلال المحافظة على رضاهم.
- تحسين الكفاءة والاستفادة من الأبعاد المتنوعة للتكنولوجيا في مجال الموارد البشرية.
- تمكين مدراء الموارد البشرية من استخدام عدد أقل من الموظفين الذين يلعبون دوراً أكثر فعالية في البلديات.
- توفر خدمات الموارد البشرية الإلكترونية للموظفين والمديرين المزيد من المعلومات في طريقة أكثر ملائمة حتى يمكنهم الاستفادة من هذه المعلومات في موارد البلدية وخدماتها.
- إتاحة الفرصة للموارد البشرية بخلق آفاق جديدة للمساهمة في زيادة الكفاءة التنظيمية من خلال استثمار بعض الأدوات مثل إدارة المعرفة، ورفع القدرة التنافسية من خلال تحسين الموارد البشرية وخفض التكاليف.

### أهمية استخدام الموارد البشرية في البلديات لمعايير الحكومة الإلكترونية:

1. بناء ميزة تنافسية مستمرة للبلدية.
2. التصدي للمخاطر والمشكلات التي تواجه إجراءات العمل والخدمات في البلديات.
3. حماية استثمارات البلدية وتطوير الخدمات التي تقدمها.
4. زيادة الوعي في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
5. الإدراك المتزايد نحو إمكانية تحقيق القدرة التنافسية من خلال الحكومة الإلكترونية والحاجة إلى المزيد من الالتزام والإدارة في استخدامها.
6. التغلب على عدم القدرة المالية التي تعيق تنفيذ كافة الأنشطة التي تقوم بها البلدية من خلال استخدام المتاح.
7. أصبحت حاجة ملحة لأي بلدية حتى يتسنى لها النجاح تطبيق معايير الحكومة الإلكترونية.
8. المحافظة على أمن وسرية المعلومات وحمايتها.

### أهداف الحكومة الإلكترونية في مديرية الموارد البشرية في البلديات

- إن للحكومة الإلكترونية أهداف عدة تسعى لتحقيقها في الموارد البشرية في البلديات وهي:
- تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين وحصولهم على الخدمة السريعة ، ومشاركتهم في جميع القضايا التي تخص عملهم وتطوره.

- كما تعمل على زيادة كفاءة العاملين في جميع الأقسام مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات.

- تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية في عمل مديرية الموارد البشرية.
- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في البلديات وتأسيس بنية تحتية للبلديات الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الكوادر مع المواطنين وكزاد البلدية مع مديرية الموارد البشرية في البلديات.
- تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في المساءلة للجهات المعنية.
- تحقيق فرصة مراجعة الأداء من خارج أعضاء مديرية الموارد البشرية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة ومستقلة.

### فوائد الحوكمة الالكترونية في الموارد البشرية في البلديات

أهم فوائد الحوكمة الالكترونية في الموارد البشرية في البلديات هي؛

أولاً: الفوائد الاقتصادية: توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحوكمة الالكترونية توحيد الجهود بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية يتم جمع الجهود وتوحيدها بوابة الكترونية واحدة.

ثانياً: الفوائد الإدارية: مفهوم الادارة الالكترونية وتنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي ، والعمل بروح الفريق الواحد، وكذلك القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في عمل البلديات التقليدية، واختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل ، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها، و تسهل عملية الرقابة والإشراف على أداء البلديات عبر تحديد أطر الرقابة الداخلية وتشكيل اللجان المتخصصة وتطبيق الشفافية والإفصاح .

ثالثاً: الفوائد الاجتماعية: تحفيز المواطنين لاستخدام الحوكمة الالكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات، تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية كالبريد الالكتروني وغيره تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.

### الخلاصة:

وبالتالي إن تقييم الحوكمة الإلكترونية للموارد البشرية من شأنه أن يقدم العديد من الفوائد والمزايا للمديرين في البلديات، حيث يساعد على تخفيض نفقات وتكاليف إجراءات تقييم الأداء، عن طريق إنشاء برامج تدريبية تساعد على تحسين الأداء، مما يحقق رضا العاملين داخل البلديات على مدار العام، لأنه يؤمن كمية وفيرة من المعلومات والملاحظات التي تستخدمها الإدارة لتحسين بيئة، علاوة على ذلك يتيح الحصول على التغذية الراجعة في التوقيت المناسب ومتابعة أداء القسم الوظيفي، ويسهم في زيادة وفعالية وكفاءة عملية التقييم.

## النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج:

- تتحدد معايير ومؤشرات الحوكمة الإلكترونية في الموارد البشرية بالبلديات بما يلي؛ سيادة القانون، تطبيق الخطط الإستراتيجية، الشفافية، النزاهة، المساءلة، الاستجابة، الكفاءة والفعالية، اللامركزية في اتخاذ القرارات.
- أدوار الحوكمة الإلكترونية في تطوير الموارد البشرية في البلديات؛ تسهيل تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين والمواطنين في البلديات، وكذلك تحسين الكفاءة والاستفادة من الأبعاد المتنوعة للتكنولوجيا، والعمل على توفير خدمات الموارد البشرية الإلكترونية للموظفين والمديرين، إتاحة الفرصة للموارد البشرية بخلق آفاق جديدة للمساهمة في زيادة الكفاءة التنظيمية من خلال استثمار بعض الأدوات مثل إدارة المعرفة، ورفع القدرة التنافسية من خلال تحسين الموارد البشرية وخفض التكاليف.
- أهمية استخدام الموارد البشرية في البلديات لمعايير الحوكمة الإلكترونية؛ زيادة الوعي في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكذلك التصدي للمخاطر والمشكلات التي تواجه إجراءات العمل والخدمات في البلديات، الإدراك المتزايد نحو إمكانية تحقيق القدرة التنافسية من خلال الحوكمة الإلكترونية.
- إن للحكومة الإلكترونية أهداف عدة تسعى لتحقيقها في الموارد البشرية في البلديات وهي؛ تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين وحصولهم على الخدمة السريعة، وكذلك زيادة كفاءة العاملين في جميع الأقسام مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات، تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية، خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال.
- إن أهم فوائد الحوكمة الإلكترونية في الموارد البشرية في البلديات هي؛ الفوائد الاقتصادية، و الفوائد الإدارية، و الفوائد الاجتماعية.

### ثانياً: التوصيات:

- بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
- على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية تطبيق الحوكمة الإلكترونية في جميع مديريات وأقسام البلديات وخاصة الموارد البشرية.
- العمل على ترسيخ ثقافة الحوكمة الإلكترونية عند جميع العاملين في البلديات.
- ضرورة متابعة وزارة الإدارة المحلية تطبيق معايير الحوكمة في جميع البلديات وخاصة الإلكترونية منها.
- على الباحثين التوسع في إجراء البحوث والدراسات في هذا المجال لندرتها وخاصة في بيئة البلديات.

## المراجع

- الحوري، سليمان إبراهيم (2018)، التأثير المعدل لإعادة هندسة عمليات الأعمال بين ممارسات الموارد البشرية الإلكترونية والقدرات التنظيمية في شركات الطيران في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الحيت، احمد فتحي (2015)، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- الرواحنة، عبد الله (2013)، أثر جودة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على كفاءة أداء العاملين، دراسة حالة في مجموعة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الزبون، احمد عبد الله عقيل (2017)، أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في جودة الخدمة الداخلية-الدور الوسيط لتقبل العاملين للتكنولوجيا: دراسة ميدانية في المستشفيات العاملة في العاصمة عمان، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- الزنبقي، حنان سليمان (2011)، التدريب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان.
- السالم، مؤيد (2009)، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.
- بن زعمة، عبدالقادر (2018). دور الحكومة الإلكترونية في تفعيل إدارة الموارد البشرية، إنموذج التوظيف الإلكتروني في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، 9(2): 396-413.
- عبدالكريم، سعيدة ومرزوقي، مرزوقي (2021). مبادئ حوكمة الموارد البشرية وأثرها في تعزيز سلوك التنظيم، مجلة التكامل الاقتصادي، 3(9)، 563-580.
- الشجيري، مصطفى (2018). تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمدينة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: الأردن.
- بوخريص، السنوسي (2017). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق التميز التنظيمي: دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية، مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، 40(1)، 1-28.
- الشريف، عمر وعبد العليم، اسامة وبيومي، هشام (2013)، الإدارة الإلكترونية: مدخل الى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

## المراجع الأجنبية

- Mongam A. E- Government in India: Opportunities and Challenges, Journal of Administration and Governance, 3(2), 2008, P 52- 61.
- Zyadh, Ranyh. The role of the human talent management system to achieve organizational performance for employees of Al Rajhi Bank. Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies: 29(1202) :100-129.
- Liu, D., Gong, Y., Zhou, J., & Huang, J. C. (2017). Human resource systems, employee creativity, and firm innovation: The moderating role of firm ownership. Academy of Management Journal, 60(3), 1164-1188.