

عنوان البحث

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات في الأردن

قصي راتب سليمان المعاينة¹

¹ وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن.

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4299>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف إلى الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن، وقد تناولت الدراسة أهمية تحسين أداء الإدارة الإلكترونية في البلديات ، وما قد تسهم به من تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين، كما ركزت الدراسة بتوظيف الإدارة الإلكترونية في قطاع البلديات لتقديم جودة 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 الإدارة الإلكترونية 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: الإدارة الإلكترونية، الأداء، البلدية.

RESEARCH TITLE

ELECTRONIC ADMINISTRATION AND ITS ROLE IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF MUNICIPALITIES IN JORDAN**Qusay Ratib Suleiman Al-Maaytah¹**¹ Ministry of Local Administration, Greater Karak Municipality, Jordan.HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4290>**Published at 01/02/2023****Accepted at 21/01/2023****Abstract**

The study aimed to identify the electronic administration and its role in improving the performance of municipalities in Jordan. The study dealt with the importance of improving the performance of electronic administration in the municipalities. And what it may contribute to improving performance and raising the efficiency of employees. The study also focused on employing electronic management in the municipal sector to provide quality service to citizens and move the wheel of development at the local level.

The study aimed to identify the electronic administration and its role in improving the performance of the Jordanian municipalities. development at the local level.

The study used the analytical descriptive approach as one of the most widely used approaches in the study of human social phenomena. The descriptive approach is a tool and method for analyzing and describing electronic administration and its role in improving the performance of Jordan municipalities

The study reached a set of recommendations and results, and the study showed that electronic management is not limited to converting the traditional administrative system into electronic, but rather it is an integrated and complex system in all political, legal, social, cultural, administrative, economic and technological dimensions. and communication in the different educational stages, to create an information society capable of adapting to modern technology.

Key Words: electronic administration, performance: municipality

المقدمة

لا شك 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 الإدارة الإلكترونية في نجاح عمل البلديات وفي ظل انتشار الثورة الإلكترونية في العالم. تواجه كافة القطاعات تحديات أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي لذلك تسعى الحكومة الأردنية على رقمنة جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة ودقيقة. بل أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث ان ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التجارية إلى الأساليب الإلكترونية

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. العصر الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية. ظهرت هذه الطريقة في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة التحول الرقمي الجديد

مشكلة الدراسة : تكمن إشكالية الدراسة في بحث موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن باعتبار إن البلديات مؤسسات من الضروري تحسين أداءها 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 التغيير والتطور السريع, لذا أصبحت الحاجة الى تعزيز الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل البلديات؟

أهمية الدراسة : تبرز أهمية الدراسة في مجالين علمي وعملي

الأهمية العلمية: قد تفيد الدراسة في رفد المكتبات والبلديات ومراكز البحث العلمي والمختصين ببيان أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن, وقد تكون مرجع يستفاد منه في تطوير الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي .

الأهمية العملية : تبرز أهمية الدراسة في بيان الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن باعتبار ان الإدارة التقليدية والتي لا تتواكب مع تطورات العصر ستبقى متراجعة بالمقابل فان البلديات تحتاج لادارة الإلكترونية لتقديم الجودة الافضل للخدمة للمجتمع المحلي .

أهداف الدراسة : سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية

- 1- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها.
- 2- التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء البلديات وموظفيها.

أسئلة الدراسة : من خلال الدراسة تمت الإجابة على التساؤلات التالية :

1. ما مفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها؟

2. ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء البلديات وموظفيها؟

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 الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن

مصطلحات الدراسة :

الإدارة الإلكترونية: مجموعة منظمة من خدمات المعلومات والتوثيق التي تجمع وتخزن وتعالج وتحليلات وتنتشر المعلومات من أجل التخطيط والإدارة وهي مجموعة من الأجزاء المكونة التي تشمل عمليات المدخلات والمخرجات والمغذيات التي يتم دمجها لتحقيق هدف محدد، وهناك من يرى انه نظام لإدارة مجموعة كبيرة من البيانات والمعلومات التي يمكن استرجاعها ومعالجتها وتحليلها وإتاحتها للاستخدام والنشر.¹

الأداء: الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المناطة في وظيفة الفرد، والأداء قد يعني قياس للنتائج، او الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وما ينعكس على ذلك من نتائج جيدة هو نتائج لحسن الأداء² البلدية : مؤسسة أهلية مستقلة ماليا وإداريا، ذات شخصية اعتبارية مناط بها إحداث او إلغاء او تعيين حدود منطقتها، ووظائفها وسلطاتها بمقتضى أحكام القانون.ومن خلال المجلس البلدي يتم التخطيط واتخاذ القرارات بشأن ما يجب القيام به .وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطة بها³

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية مفهومها وعناصره

مع التطورات في الاقتصاديات المختلفة ، أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، وفي ظل التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتي نتج عنها العديد من التحديات التي تواجه مختلف البلديات. أصبح من الصعب على البلدية العمل في الوقت الحاضر كما كان يعمل في فترات سابقة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث شكل ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. مما أدى ذلك إلى التحول

¹ - بن مرزوق، عنتره وآخرون (2018) إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، عمان: مركز الكتاب العربي، الأردن.

² - الدجني، إباد 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).

³ - قبيلات حمدي (2017). التشريعات النازمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الألمانية واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ، الاردن.

من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية⁴ ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي ، البلديات مجموعة من التحديات ولا بد من تجاوزها 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. العصر الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب الإدارة الإلكترونية والتي ظهرت كمصطلح معاصر نتيجة الاستخدام المتزايد لأجهزة الكمبيوتر وشبكاتها وثورة المعلومات بشكل عام⁵ ويعد تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة ممتازة لتحسين الأداء ، حيث إنها وسيلة لرفع كفاءة وأداء الموارد البشرية وتحسين أدائها وتطويرها وتقليل الأعباء الإدارية عليها ، وذلك باستخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة ، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة وإزالة جميع مشاكل الإدارة التقليدية. يتضمن مفهوم الإدارة الإلكترونية نموذجًا جديدًا لتعامل البلديات ، مثل إعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وهي ليست طريفًا للزدهار ، بل هي أمر حتمي تفرضه المتغيرات العالمية. لرفع كفاءة الإجراءات لتحسين الخدمة العامة ، مثل توفير الوقت والتكلفة ، مما يساعد على تحقيق التنمية الإدارية كجزء من التنمية الشاملة على الرغم من الفرص والمزايا العديدة التي توفرها الإدارة الإلكترونية ، إلا أن العديد من المعوقات تقف في طريق تبنيها وتطبيقها. هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها⁶ تعتبر تقديم جودة من أهم وظائف البلديات منذ نشأتها حتى يومنا هذا ، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة يعني السعي لتحقيق رضا المواطن ، بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بشكل عام لأنه تحسين طرق تقديم الخدمات العامة بما يتناسب مع حاجة المواطن. يشعر الأخير بالاطمئنان والثقة⁷ لقد أدت الثورة التكنولوجية في عالم الأعمال إلى إدخال الإدارة الإلكترونية في البلديات للحفاظ على كفاءة الموظف في عالم الأعمال. في ضوء الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، تستخدم الإدارة الإلكترونية المختلفة في تطوير الموظفين والارتقاء بمعرفتهم وفقًا لاتجاهات السوق.⁸ ويتضمن تطوير الموارد البشرية لمنظمة ما عملية مستمرة للمراقبة وعملية التحسين. وهكذا أصبحت الإدارة الإلكترونية من الجوانب المهمة في عالم الأعمال لإدارة الموظفين وتفويض المهام حسب احتياجات وتفضيلات العملاء.⁹

⁴ - كافي، مصطفى يوسف (2011) الإدارة الإلكترونية: إدارة بال أوراق، إدارة بال مكان، إدارة بال زمان، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.

⁵ - عليان، ربحي مصطفى (2012):البيئة الإلكترونية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.

⁶ - جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3) العدد (3). الأردن.

⁷ - السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور ، 4، كانون اول، الأردن.

⁸ - شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد 3 العدد 3 ، الأردن.

⁹ - 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

لقد تم الاستغناء عن النظام التقليدي لإعداد التقارير من قبل الموظفين لتمثيلها في المستوى الهرمي الأعلى من عالم الأعمال باستخدام برنامج الإدارة الإلكترونية لتسجيل الأنشطة التي يقوم بها الموظفون. وفي عصر الأعمال الحديث ، تُعطى القوة العاملة في المؤسسة أهمية لتقديم خدمات فعالة للعملاء وتلبية احتياجاتهم وفقاً لذلك ومن أجل تعزيز أداء الموظفين يتم تطبيق نظام قاعدة البيانات الإلكترونية ونظام مراقبة الأداء الإلكتروني في البلديات.¹⁰

ان الهدف من القوى العاملة في البلديات هو أداء الأنشطة للوصول إلى أهداف العمل. أدى تنفيذ أنظمة الإدارة الإلكترونية في مكان العمل إلى تعزيز كفاءة الموظفين لأنه فرض بيئة عمل منهجية تساعد الموظفين على تفويض المهام خلال الموعد النهائي المحدد.¹¹

ويراقب نظام الإدارة الإلكترونية أنشطة الموظفين ويذكرهم بأداء الأنشطة وفقاً لمتطلبات العملاء زيد من قدرة الموظف على تحمل المزيد من عبء العمل لأن كل التفكير المنطقي والمعقد سيتم بواسطة النظام الفني.¹² ونظام الإدارة الإلكترونية هو تطبيق برمجي مصمم لأتمتة العمليات التجارية وإدارة ملفات ووثائق المؤسسة - يشار إليها أيضاً باسم أنظمة إدارة المستندات الإلكترونية. وتستخدم نظم الإدارة البيئية لإدارة المخزون أو تتبع المبيعات أو أتمتة خدمة العملاء. توفر إدارة المستندات الإلكترونية طريقة لتخزين كميات كبيرة من المستندات الرقمية مركزياً وإتاحة الوصول إليها من مواقع متعددة. ويساعد نظام الإدارة الإلكترونية على توفير الوقت والمال من خلال أتمتة عملياتها الإدارية. وتحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء والحصول على ميزات تجعل من السهل العثور على المستندات بسرعة.¹³

تلعب الإدارة الإلكترونية ، باعتبارها أحد متطلبات الحداثة والتطور التي يشهدها العالم اليوم ، دوراً رئيسياً في تحسين تقديم الخدمات العامة ، من خلال تأثيرها على فعالية البلديات كمؤسسات متخصصة في تقديم الخدمات العامة من خلال تسهيل تواصلها مع المواطنين ، وسرعة استجابتها ودقة أدائها وجوانب الفعالية الأخرى.¹⁴ تلعب الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المجموعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن ، وفي ترشيد الخدمة العامة من حيث توفيرها بشكل شفاف ودائم وبأقل التكاليف ، مع ضمان المساواة والتكافؤ. في ذلك سعى الأردن بدوره إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ، لا سيما من خلال تجسيده للمشروع الإلكتروني الأردني ، والذي يعتبر نقطة تحول رئيسية في مجال تطوير الخدمات العامة¹⁵

تسعى البلديات إلى تفعيل كافة الآليات الحديثة لتجسيد الإدارة الإلكترونية ومن ثم المساهمة في تخفيف عبء

¹⁰ - العكيلي ، دلال (2019). كل ما تريد معرفته عن ثورة الامتة، مجلة النبأ المعلوماتية ، 16 ، حزيران، العراق

¹¹ - الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، قرتسا.

¹² - محمود ، جمال مغرور 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

¹³ - لنمري، ديانا. وعاشور، خليفة (2013) مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، ع9، الأردن.

¹⁴ - الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، قرتسا.

¹⁵ - Russell, S. J., & Norvig, P. (2016). Artificial intelligence: a modern approach. Malaysia. Pearson Education Limited.

وحجم الملفات المطلوبة من المواطنين وتسهيل مساعيهم اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العامة لتحسين تقديم الخدمة العامة.¹⁶

إن أهمية دراسة الإدارة الإلكترونية في البلديات لها أهمية كبيرة في تقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين ، الأمر الذي ينعكس في مستوى الرفاهية الاجتماعية للمواطنين. ومن هنا تأتي أهمية عملية تحقيق هذه الخدمات أو تقديمها إلى هذا البحث في تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية كألية لتطوير أداء البلديات ومن عناصر وأدوات الإدارة الإلكترونية حيث يشكل العنصر البشري أهم مكونات وعناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسية بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر والأمور المتعلقة بها ، لقدرتها على التشغيل الإلكتروني. ورقمياً يسهل نقله وإعادة صياغته واستخدامه إلكترونياً من مكان إلى آخر ، وتتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية: أجهزة الكمبيوتر والمكونات المادية وملحقاتها (الأجهزة) والبرمجيات وشبكات الاتصالات (شبكة الاتصالات) وصناع المعرفة من الخبراء و متخصصون يمثلون الهيكل الوظيفي لنظام الإدارة الإلكترونية¹⁷

وظائف الإدارة الإلكترونية

نظام الإدارة الإلكترونية هو نظام يدعم إدارة المعلومات وتدفقات العمل اللازمة للاختيار والتقييم والاكتمال والصيانة والتجديد / الإلغاء وتوفير الوصول المستنير إلى الموارد الإلكترونية وفقاً لشروط الأعمال والترخيص. ومن ابرز الوظائف الرئيسية للإدارة الإلكترونية ما يلي:¹⁸

- 1- إدارة سير العمل: دعم ERMS عبر دورة حياة الموارد الإلكترونية بما في ذلك تتبع الموارد والتذكيرات وتعيينات الحالة وتوجيه وإعادة توزيع سير العمل والتواصل أو الإخطارات لأصحاب المصلحة أو المستفيدين حسب الضرورة.
- 2- إدارة الترخيص: يدير ERMS تفاصيل الترخيص. كما أنها توفر التخزين للاتفاقيات وعرض خيام الترخيص للمستخدمين الداخليين والخارجيين.
- 3- إدارة الإحصائيات: بمساعدة أمناء المكتبات في ERMS ، يمكنهم الحصول على إحصائيات استخدام أحد الموارد وجمعها وتنظيمها. أنها توفر إحصاءات تاريخية.
- 4- المعلومات الإدارية: وذلك من خلال تخزين المعلومات الإدارية وإتاحتها مثل أسماء المستخدمين وكلمات المرور.
- 5- وظيفة التزويد: توفر دعم عمليات الاستحواذ لإدارة الميزانية ، وإعداد التقارير المالية ، ومستودع بيانات التكلفة ، والفواتير.

¹⁶ - القطان, هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية, صحيفة الغد, 18, تموز, الاردن

¹⁷ - Oyedemi, O. (2015). ICT and effective school management: administrators' perspective. Paper presented at the World Congress on Engineering (WCE(London, U.K.

¹⁸ - Ryan, M., & Stahl, B. C. (2020). Artificial intelligence ethics guidelines for developers and users: clarifying their content and normative implications. Journal of Information, Communication and Ethics in Society, 72(1), 127-134.

- 6- قابلية التكامل مع الأنظمة الأخرى: يمكن التعامل مع الأنظمة الأخرى ، بما في ذلك ILS ، لدعم التغذية الراجعة وتحميل البيانات والتحديثات التلقائية.
- 7- إدارة الاشتراكات: يديرون ويحتفظون باشتراكات المكتبة في المحتوى الإلكتروني بما في ذلك تغييرات دورة الحياة (الجديدة ، والمسقطة ، والملغاة ، والمنقولة) ، وتغييرات البائعين ، وصيانة سجل الاشتراك ، والتحقق من الوصول المستمر.¹⁹
- 8- العرض العام: دعم مجموعة متنوعة من خيارات العرض العامة للجمهور بما في ذلك قائمة المجلة من الألف إلى الياء. قوائم قاعدة البيانات.
- 9- معلومات الاتصال بالمورد: يخزن ERMS ويوفر الوصول إلى معلومات البائع ، مثل أرقام الاتصال وأرقام حسابات البائعين.
- 10- دعم تقييم المجموعة: تقوم الأنظمة بمحاذاة الب
- 11- بيانات والإبلاغ عنها حسب الاقتضاء لدعم تقييم التجميع وتحليل التكلفة.
- 12- دمج معلومات ERM: قم بتخزين البيانات المتعلقة ب ERM وتوفير الوصول إليها في مكان واحد.²⁰
- 13- إدارة الحزم: تتبع العناوين داخل الحزم المناسبة للمؤسسات بما في ذلك العلاقات بين الوالدين / الأطفال وشروط العمل وربط العناوين بالصفقات.²¹
- 14- إدارة المقتنيات: تحديد والحفاظ على التغطية المناسبة وعناوين URL لكل عنوان: عرض مقتنيات الدعم في الكتالوج.
- 15- إعداد التقارير: تقديم تقارير تستند إلى الاستعلام عن الخصائص المرغوبة.
- 16- سهولة الاستخدام: توفير واجهة نظيفة وسهلة الاستخدام مع شاشات موثوقة.
- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:**

هناك العديد من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وهي:²²

- 1- المعوقات الإدارية: على الرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لمواكبة التطورات في العصر الرقمي إلا أن 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

¹⁹ - المبيضين ، ابراهيم (2021). 7 أهداف في إستراتيجية التحول الرقمي، صحيفة الغد ، 7، تموز، الاردن،

²⁰ - القطان، هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، صحيفة الغد، 18، تموز، الاردن

²¹ - 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.الاردن.

²² - Oyier, C., Odundo, P., Lilian, G. & Wangui, K. (2015). Effects of ICT Integration in Management of Private Secondary Schools in Nairobi County, Kenya: Policy Options and Practices. World Journal of Education. 5 (6), 14-22

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 تساعدها 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- للحفاظ 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 للمؤسسة²³

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 معينة²⁴

4- رابعا. المعوقات الاجتماعية: ستنشأ 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

²³ - 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.

²⁴ - 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).

الموارد البشرية ستكثف وتضع استراتيجيات لإدارة الموارد البشرية لتناسب الاختلافات في أنظمة الاتجاهات الاجتماعية²⁵

رقمنة البلديات في الحكومة الإلكترونية في الأردن: يتم متابعة مبادرات الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم من قبل العديد من البلدان لتحسين الخدمات العامة وتعزيز الدعم للسياسات العامة. وهو نظام يستخدم الإنترنت والشبكة العالمية لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية لمواطني الدول المعنية²⁶ غالبًا ما تهدف مثل هذه المبادرات إلى تقليل تكاليف المعالجة ، وتحسين مخرجات الخدمة ، وزيادة الشفافية والتواصل بين الحكومة والجمهور. ويجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية بتطبيق مفهوم التعاملات الحكومية الإلكترونية والتحول الرقمي. والبرنامج جزء من المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتنمية في جميع مناحي الحياة ، وقد تم إطلاق المبادرة الوطنية للحكومة الإلكترونية في عام 2001 تحت رعاية ملكية حملت هذه الاستراتيجية أهدافاً وتوجهات تتعلق بالتحول نحو مجتمع المعرفة الذي يتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تشجع على المنافسة.²⁷ سعى الأردن إلى تحقيق وتنفيذ الرؤى الاستراتيجية من خلال تطوير منهجيات واقعية تشجع التحول لجميع المجتمع والاقتصاد والحكومة وقد واصل برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من رضا العملاء. وتسعى إلى دعم ونشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمستفيدين ، وتحسين رحلة المستخدم وتطوير البنية التحتية اللازمة للمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية.²⁸

بلغ إجمالي الخدمات التي تقدمها الحكومة 2460 خدمة حكومية ، منها 403 خدمات مؤتمتة ، وفق معايير محددة وأهميتها للمواطنين والفاعلين الاقتصاديين. يشار إلى أن الخدمة الحكومية الآلية هي الخدمة التي يمكن لمقدم الطلب الوصول إليها من خلال قنوات اتصال متعددة مثل الإنترنت والهواتف الذكية والأكشاك الإلكترونية. تقديم ومتابعة المعاملة والحصول على الرد إلكترونياً مع إمكانية السداد إلكترونياً في حال وجود رسوم أو مستحقات مالية من قبل مجموعة من الخدمات الإلكترونية²⁹ القطاع العام الأردني: ويسمى أيضاً قطاع الدولة ، هو جزء من الاقتصاد يتكون من خدمات عامة ومؤسسات

²⁵ – Tan,C. (2015). Technology Usage in School Management: Electronic School. International Journal of learning and Teaching 2(1),53–57

²⁶ – Ryan, M., & Stahl, B. C. (2020). Artificial intelligence ethics guidelines for developers and users: clarifying their content and normative implications. Journal of Information, Communication and Ethics in Society, 72(1), 127–134.

²⁷ – Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management, 254–258

²⁸ – عاصم، محمد (2018). ما هي «الأتمنة»؟ وكيف تطورت تاريخياً حتى عصرنا الحديث؟ موقع اضاءات ، 23، حزيران . مصر .

²⁹ – عبد الطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

عامة. وتشمل الخدمات العامة والمرافق العامة والخدمات الحكومية. قد يقدم القطاع العام العديد من الخدمات ، وهي خدمات تفيد المجتمع بأسره وليس الأفراد الذين يستخدمون الخدمة. ومن بين هذه الخدمات تقدم الحكومة خدمات إلكترونية لجميع القطاعات الحكومية. هناك بوابة إلكترونية تقدم جميع الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالحكومة الأردنية وتوفر مزيج من الأخبار الإلكترونية وشرح لجميع التطبيقات.³⁰

وقد شرعت الدولة في حملة تحديث رئيسية وإطلاق الإنترنت من قبل مزود خدمة الإنترنت الرسمي. وزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال ، التي كانت آنذاك مؤسسة تابعة للقطاع العام ، شكلت بداية الثورة الإلكترونية في الأردن. وزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال ، وكلاهما شركتان خاصتان ، هما المزودان الأساسيان لخدمة الإنترنت الثابت والمنتقل في الأردن. في أوائل عام 2000 ، بدأت الحكومة الأردنية مبادرات الحكومة الإلكترونية من أجل رفاهية سكانها. وهي وجهة إنترنت مفيدة لمستخدمي خدمة الحكومة الإلكترونية ، حيث توفر محطة واحدة لجميع الخدمات والمرافق الحكومية. الفئات الرئيسية للخدمات الإلكترونية المدرجة في بوابة الأردن الإلكترونية هي التعليم والتعلم ، والإسكان والممتلكات ، والتأشيرات والإقامة ، والبناء ، والإيجار والبناء ، والعمل والوظائف والمعاشات التقاعدية. الأجزاء المختلفة لبوابة الأردن الإلكترونية³¹

ويتم تضمين أحدث الإعلانات المتعلقة بأنشطة الحكومة الإلكترونية في قسم الأحداث القادمة. ويتم تغطية الأخبار المهمة المتعلقة بالقطاعات الحكومية المختلفة في قسم الأخبار. ويتم توفير مجموعات البيانات المشتركة التي تنشرها الحكومة الأردنية والمنظمات الأخرى بما في ذلك الإحصاءات والتقارير والمسوحات في قسم البيانات المفتوحة. ويتم تضمين تفاصيل حول مناطق الجذب السياحي الشهيرة في الأردن ، وخدمات النقل إلى وداخل البلد ، والمطاعم ، والفنادق ، ومناطق التسوق ، والخدمات الأساسية ، وإجراءات التأشيرات ، وخدمات أخبار الطقس³²

يجب أن تدرك البلديات بصفتها مقدم الخدمة ، العوامل التي تؤثر على رغبة المواطن في استخدام الخدمة المقدمة بشكل عام، وهناك القليل من الأشياء التي تعتبر مساهمات في الجودة الشاملة لخدمة إلكترونية معينة - من الناحية العملية وشروط الإدراك. هم: جودة محتوى الخدمة ، وجودة تقديم الخدمة للجمهور ، ومدى رضا المستخدمين بشكل عام عن الخدمة: الفائدة المتصورة أو عوامل مثل نوايا إعادة الاستخدام.³³

في حين أنه من الصحيح أن مستويات رضا المستخدم ستتأثر بجودة المحتوى وجودة تقديمه ، فقد تتشكل أيضًا من خلال اعتبارات أخرى مثل الشعور الشامل بالثقة ودرجة إلمامهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، على الرغم من أن المواطنين غير راضين عن البلديات ، فهم سعداء بالخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت.

³⁰ - Yong, Y. S., Lim, Y. A., & Ilankoon, I. (2019). An analysis of electronic waste management strategies and recycling operations in Malaysia: challenges and future prospects. *Journal of Cleaner Production*, 224, 151-166.

³¹ - awan, I., Sulistyawati, S. (2020). Factors Causing the Spread of Hoax News via Social Media in Village Communities. *Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities*, 2 (II), 223-231

³² - القطان, هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، صحيفة الغد، 18، تموز، الاردن

³³ - صحيفة الغد (2021). أتمتة الإجراءات والتطبيقات لا تعني مطلقا حكومة إلكترونية، 3، ظلة تموز ، الاردن.

وبالتالي ، قد تختلف تصورات المواطنين عن الادارة الإلكترونية عن تلك الخاصة بالخدمات التقليدية التي تقدمها لبلديات.³⁴

تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البلديات

تهدف الإدارة في البلديات إلى تحقيق وتنفيذ برامج تنموية ضمن الخطط الوطنية ، وهذا ما يقود الباحثين نحو التعرف على مفهوم هذا النظام ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية ، والادارة الإلكترونية جزء من النظام الإداري للبلدية. وهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتهدف إلى تمكين المواطنين من تحقيق مستوى عالٍ في أداء الخدمة الإدارية. وفي هذا السياق تتولى الإدارة الإلكترونية لقطاع البلديات تقديم خدمات عامة إلكترونياً ، بما في ذلك ؛ إصدار رخص المهن ، وإصدار رخصة البناء ، واستخراج السجلات التجارية ،

كما قامت البلديات بتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها بهدف تحسين الخدمات العامة للمجتمع المحلي ومواكبة التقدم التكنولوجي والمعرفي ، كما تهدف إلى تطوير مقترحات مستقبلية لتشكيل أساس إستراتيجية شاملة تسعى إلى تطوير العمل في قطاع البلديات³⁵

تطوير مفهوم الادارة الإلكترونية في البلديات يسهم في تسهيل استخدام وسائل التعاملات الإلكترونية في إجراء المعاملات بين المواطنين من حيث سرعة واستخدام المعاملات الإلكترونية الحديثة في إجراء المعاملات. والمعاملات وإتمام العقود والاتفاقيات. تم اختيار بعضها كمشاريع مهمة وتم منحها الأولوية في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية في البلديات³⁶

كما أن الأردن من الدول العربية التي أولت أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات في التنمية الإدارية ومواكبة التطور الحاصل في العالم. اتخذت كافة المبادرات اللازمة وعلى جميع المستويات ، وحاولت زيادة الاعتماد على التكنولوجيا ، من خلال عقد المؤتمرات وبناء القرية الذكية ، وإقامة الأنشطة الإعلامية فيها.³⁷

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن ، وقد ناقشت الدراسة ان البلديات احد الركائز الرئيسة 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

³⁴ – Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39–50

³⁵ – Rossi, F. (2018). Building trust in artificial intelligence. *Journal of International Affairs*, 72(1), 127–134.

³⁶ – Petrov, K. (2020). Problem Aspects of E-Governance and E-Learning Management in Bulgaria. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). 36–41

³⁷ – Sari, A., Akkaya, M., & Abdalla, B. (2017). Assessing e-Government systems success in Jordan (e-JC): A validation of TAM and IS Success model. *International Journal of Computer Science and Information Security (IJCSIS)*, 15(2)

فان الحكومات الأردنية في كل توجهاتها تسعى الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات وبيان دور الإدارة الإلكترونية في نجاح عمل البلديات وقد ابرزت الدراسة التحديات التي تواجه القطاعات الحكومية أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي لذلك تسعى الحكومة الأردنية على رقمنة جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة ودقيقة. بل أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفاهيتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث ان ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التجارية إلى الأساليب الإلكترونية

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

ثانيا : نتائج الدراسة

1- أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني ، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية

2- بينت الدراسة ان الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة بالتحول إلى الاتصال الافتراضي مما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فاعلية الأجهزة الإدارية أثناء أداء مهامها. رابعا. الإدارة الإلكترونية مظهر معاصر يحمل في طياته اتجاهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الساعية

3- اثبتت الدراسة ان المهارات البشرية المؤهلة من أهم ركائز نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية. السادس. يتعارض تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الأردن مع مشكلة الأمية الإلكترونية بالإضافة إلى قلة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4- بينت الدراسات ان ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية في ظل عدم وجود عوامل مشجعة للمواطنين مثل خفض سعر الإنترنت. هذا لا يشجع على نجاح الإدارة الإلكترونية في البلديات.

5- يحتاج البلديات إلى هيكل قانوني متماسك لتأمين المعاملات الإلكترونية وحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية. X. تمثل الإدارة الإلكترونية آلية مهمة في بناء العمل الإداري وتعزيزه بما يحقق النزاهة والشفافية ويضمن المساءلة والمساءلة ويتيح الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطن.

ثالثاً: التوصيات

- 1- ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية ودعم برامج تعليم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المراحل التعليمية المختلفة ، لخلق مجتمع معلومات قادر على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.
- 2- لابد من ترسيخ الارشاد التوعوي لادراك الادارة الالكترونية 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- . ضرورة اعتماد المؤسسات لاستراتيجيات التدريب والتأهيل يعزز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ويحاول الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء الادارة الإلكترونية.
- 5- زيادة مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض العاملين في البلديات وتكثيف جهود التعريب لكافة برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.
- 6- يجب النظر في وضع سياسات قانونية شاملة قد تشجع المعاملات الإلكترونية وتوفر لها الحماية ضد القرصنة وهجمات القرصنة وسوء الاستخدام ، وتضمن سرية المعلومات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- بن مرزوق، عنتره وآخرون (2018) إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، عمان: مركز الكتاب العربي، الأردن.
- جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3) العدد (3). الاردن.
- الدجني، إياد علي (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا.
- السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور ، 4، كانون اول،الأردن.
- شريهان، الخذاري (2016): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع -بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير الموارد البشرية، الجزائر
- 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.
- صحيفة الغد (2021). أتمتة الإجراءات والتطبيقات لا تعني مطلقاً حكومة إلكترونية، 3، طمة تموز ، الاردن
- الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، قرتسا.
- 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.الاردن.

عاصم,محمد (2018). ما هي «الأتمتة»؟ وكيف تطورت تاريخياً حتى عصرنا الحديث؟ موقع اضاءات , 23, حزيران . مصر.

عبد اللطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

العكيلي ، دلال (2019). كل ما تريد معرفته عن ثورة الاتمتة, مجلة النبأ المعلوماتية , 16 , حزيران, العراق

عليان، ربحي مصطفى (2012):البيئة الإلكترونية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن. قبيلات حمدي (2017).التشريعات النازمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الالمانية واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ، الاردن.

القطان, هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية, صحيفة الغد , 18, تموز, الاردن

كافي، مصطفى يوسف (2011) الإدارة الإلكترونية: إدارة بال أوراق، إدارة بال مكان، إدارة بال زمان، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.

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.

المبيضين , ابراهيم (2021). 7 أهداف في إستراتيجية التحول الرقمي, صحيفة الغد , 7, تموز,الاردن, 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

ثانيا : المراجع الأجنبية

awan, I., Sulistyawati, S. (2020). Factors Causing the Spread of Hoax News via Social Media in Village Communities. Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities, 2 (II), 223–231

Oyedemi, O. (2015). ICT and effective school management: administrators' perspective. Paper presented at the World Congress on Engineering (WCE(London, U.K.

Oyier, C., Odundo, P., Lilian, G. & Wangui, K. (2015). Effects of ICT Integration in Management of Private Secondary Schools in Nairobi County, Kenya: Policy Options and Practices. World Journal of Education. 5 (6), 14–22

- Petrov, K. (2020). Problem Aspects of E-Governance and E-Learning Management in Bulgaria. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). 36-41
- Rossi, F. (2018). Building trust in artificial intelligence. *Journal of International Affairs*, 72(1), 127-134.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2016). *Artificial intelligence: a modern approach*. Malaysia. Pearson Education Limited.
- Ryan, M., & Stahl, B. C. (2020). Artificial intelligence ethics guidelines for developers and users: clarifying their content and normative implications. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 72(1), 127-134.
- Ryan, M., & Stahl, B. C. (2020). Artificial intelligence ethics guidelines for developers and users: clarifying their content and normative implications. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 72(1), 127-134.
- Sabani, A., Deng, H., & Thai, V. (2019). Evaluating the development of E-government in Indonesia. *Proceedings of the 2nd International Conference on Software Engineering and Information Management*, 254-258
- Santa, R., MacDonald, J. B., & Ferrer, M. (2019). The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50
- Sari, A., Akkaya, M., & Abdalla, B. (2017). Assessing e-Government systems success in Jordan (e-JC): A validation of TAM and IS Success model. *International Journal of Computer Science and Information Security (IJCSIS)*, 15(2)
- Tan, C. (2015). Technology Usage in School Management: Electronic School. *International Journal of Learning and Teaching* 2(1), 53-57
- Yong, Y. S., Lim, Y. A., & Ilankoon, I. (2019). An analysis of electronic waste management strategies and recycling operations in Malaysia: challenges and future prospects. *Journal of Cleaner Production*, 224, 151-166.