

عنوان البحث

الحوكمة الإدارية وأثرها في تحسين أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية

ريما عبدالله الصرايره¹

¹ مهندس مدني، مجلس الخدمات المشتركة الكرك، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: remasarairah1981@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4348>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية التعرف على تأثير الحوكمة الإدارية على أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية ، ومن خلال الهدف الرئيس تسعى الدراسة التعرف على أهداف ومعايير وفوائد ومقومات ومبادئ الحوكمة الإدارية وتأثيرها في تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ إن من أبرز أهداف الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ما يلي: تساعد على الالتزام بالخطوة الإستراتيجية لمجالس الخدمات المشتركة والمعايير والقوانين والأنظمة، وكذلك العمل على المحافظة على ممتلكات ومقدرات مجالس الخدمات المشتركة . وتوصلت الدراسة كذلك إن أبرز معايير الحوكمة الإدارية في عمل مجالس الخدمات المشتركة ؛ سيادة النظام والقانون، و تطبيق معايير المشاركة والتعاون، معايير العدل والشمولية، وكذلك معايير الكفاءة والفاعلية، والعمل توزيع الأدوار بشكل واضح ومحدد. وتوصلت الدراسة مبادئ الحوكمة الإدارية ؛ مبدأ الشفافية والمشاركة، و الانضباط والمسائلة والمسؤولية الإجتماعية. وأوصت الدراسة عقد ورش عمل لأصحاب القرار والقيادات للتعريف بمفهوم الحوكمة الإدارية وأثر ذلك على الأداء الإداري لمجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية. وكذلك على وزارة الإدارة المحلية مراقبة ومتابعة التزام مجالس الخدمات المشتركة بتطبيق الحوكمة ومبادئها في كافة المعاملات والخطط.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإدارية، تطوير أداء العاملين، مجالس الخدمات المشتركة.

RESEARCH TITLE

ADMINISTRATIVE GOVERNANCE AND ITS IMPACT ON IMPROVING THE PERFORMANCE OF WORKERS IN THE JOINT SERVICES COUNCILS IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN**Rima Abdallah Al Sarairah¹**

¹ Civil Engineer, Joint Services Council, Karak, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: remasarairah1981@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4348>

Published at 01/03/2023**Accepted at 15/02/2023****Abstract**

The current study aimed to identify the impact of administrative governance on the performance of workers in the joint service councils in the Hashemite Kingdom of Jordan. The researcher used the descriptive approach and the inductive approach, as the study reached the following results; Among the most important objectives of administrative governance in the joint service councils are the following: Helping to adhere to the strategic plan of the joint service councils, standards, laws and regulations, as well as working to preserve the property and capabilities of the joint service councils. The study also found that the most important criteria Administrative governance in the work of the joint services councils; The rule of law and order, and the application of standards of participation and cooperation, standards of justice and inclusiveness, as well as standards of efficiency and effectiveness, and the work distribution of roles in a clear and specific way. The study found the principles of administrative governance; The principle of transparency and participation, discipline, accountability and social responsibility. The study recommended holding workshops for decision makers and leaders to introduce the concept of administrative governance and its impact on the administrative performance of the joint service councils in the Hashemite Kingdom of Jordan. Likewise, the Ministry of Local Administration shall monitor and follow up the commitment of the JSCs to apply governance and its principles in all transactions and plans.

Key Words: management governance, employee performance development, joint service councils.

مقدمة

تؤكد توجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم بشكل دائم على أهمية التزام جميع الدوائر الحكومية بقواعد الحوكمة التي تضمن سلامة الأنظمة الحكومية وكفاءتها بما يعزز من فاعلية الأداء الحكومي ويساهم في الحفاظ على المال العام، وتعتمد ممارسات الحوكمة على الضوابط الرسمية مثل التشريعات والأنظمة والقوانين في العمل المؤسسي، مما يجعل الحكومات والمنظمات توظف هذا الدور من أجل إنتاج نمطٍ فعالٍ يحقق نتائج جيدة ويستبعد الأنماط غير الجيدة، تحقيق كفاءة الأداء والقدرة على اتخاذ القرارات بالتزام عالٍ وقدرٍ كافٍ من المسؤولية والشفافية هو الأثر الجلي لما يترتب على تطبيق نظام الحوكمة، والذي ينعكس أثره بوضوح من خلال إدارة متسقة وسياسات واضحة متماسكة وبالتالي يساهم تطبيق الحوكمة الفعّال في زيادة تنمية الأعمال مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف العامة.

أن تطبيق معايير الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة يساهم في ظهورها بشكل أكثر شفافية، ويزيد من مصداقيتها في المجتمع، وهذا يساعدها بالقيام بواجباتها ومهامها وتحقيق أهدافها بشكل سلس ومنظم، بما يضمن دائماً التوجيه والإرشاد الاستراتيجي للمجالس، والرقابة الفعالة على الأداء، ومدى ملائمتها مع الواقع والبيئة الاجتماعية التي تعمل فيها، والتي له الأثر الكبير على نجاح عملها وسمعتها في المجتمع على المدى الطويل، وكذلك تحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- تكمن الأهمية النظرية للدراسة فيما تستعرضه من أدبيات حول مفهومي حديثين مهمين وهما الحوكمة الإدارية وتطوير الأداء في مجال الإدارة على وجه الخصوص، وكشف العلاقة بينهما حيث هناك الكثير من الشواهد التي بينت قوة وأثر تطبيق قواعد الحوكمة الإدارية في تحسين وتطوير عمل الكثير من المؤسسات الحكومية بشكل عام.
- من أهمية تطبيق قواعد الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية تعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة والمشاركة في تحمل المسؤوليات، وبالتالي تحقيق أهداف المجالس الخدمات وتطوير الكوادر البشرية.
- كما إنها تعد إضافة للدراسات التي تناولت أثر تطبيق الحوكمة الإدارية على تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة.
- تعد الدراسة الحالية إضافة علمية للمكتبة المحلية فيما يتعلق بتأثير الحوكمة الإدارية.
- تكمن الأهمية العملية من خلال ما تقدمه هذه الدراسة من نتائج وتوصيات للجهات المختصة في وزارة الإدارة المحلية ومجالس الخدمات المشتركة في الأردن للاستفادة منها من أجل تطوير أداء العاملين من خلال تطبيق الحوكمة الإدارية.

مشكلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لمعرفة تأثير الحوكمة الإدارية على تطوير العمل في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن خلال مشكلة الدراسة تتحدد الأسئلة الدراسة بما يلي:

- تعريف الحوكمة الإدارية؟

- ما أهداف الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء؟
- ما معايير الحوكمة الإدارية وأثرها في تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة ؟
- ما مبادئ الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء ؟
- ما مقومات الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء ؟
- ما فوائد الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء ؟

أهداف الدراسة

تتحدد أهداف الدراسة بما يلي:

- التعرف على مفهوم الحوكمة الإدارية.
- معرفة أهداف الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء .
- التعرف على معايير الحوكمة الإدارية وأثرها في تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة.
- السعي للتعرف على مبادئ الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء .
- الكشف على مقومات الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء .
- التعرف على فوائد الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ودورها في تطوير الأداء .

محددات الدراسة:

تتحدد بالدراسة بما يلي:

الحدود الموضوعية: الحوكمة الإدارية وأثرها في تحسين أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود المكانية: تتمثل في جميع مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الزمنية: تتمثل بالفترة الزمنية لتطبيق الدراسة بداية سنة 2023.

الحدود البشرية: جميع العاملين في مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.

منهج البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، حيث تم القيام بدراسة بحثية استقرائية في مراجع الأدب النظري والدراسات السابقة والتقارير المتعلقة بدور الحوكمة الإدارية على تطوير أداء العاملين. وتتبع الدراسة المنهج التحليلي لبيان مفهوم وطبيعة وخصائص فلسفة الحوكمة الإدارية وما يرتبط بها من وسائل وأساليب إدارة التغيير وطرق التحسين المستمر والكفاءة والتكاملية. كذلك يعتمد البحث على دراسة تجربة الباحثة كونها موظفة في مجلس الخدمات المشتركة في محافظة الكرك.

مصطلحات الدراسة

وتعرّف الحوكمة بأنها مجموعة من الأنظمة والضوابط التي تنظم العلاقات بين أصحاب المصلحة وتحقق مجموعة من المبادئ كالعدل والشفافية والمساواة¹.

ويمكن تعريف الحوكمة الإدارية هي مجموعة الإجراءات التي تقوم بها مجالس الخدمات المشتركة منبثقة من معايير الحوكمة الإدارية، والتي من خلالها تسعى إلى تطوير أداء العاملين في المجالس.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم:

قام قوقزة "2023" بدراسة تهدف إلى التعرف على مفهوم الحوكمة وما هي متطلباتها وأهدافها في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة الأثر الناتج عن أثر تطبيق نظام الحوكمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية على تحقيق التنمية المحلية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته مع أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة على النتائج التالية: إن أبرز هدف لتطبيق الحوكمة هي تحقيق التنمية الاقتصادية وتخصيص الموارد والكفاءة في استغلالها، ومن أثار الحوكمة تحقيق التنمية الاقتصادية وتنويع الاقتصاد وخلق فرص عمل، وأوصت الدراسة العمل على زيادة الاهتمام بمكونات ومعايير حوكمة البلديات، والسعي لتفعيل دورها لما لها من أثر ايجابي في دعم أحكام الرقابة على مختلف جوانب الأداء في البلدية من خلال إقامة الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات العلمية².

أجرى حرب وآخرون (2020) دراسة حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الحوكمة الرشيدة والتنمية المستدامة في بلديات قطاع غزة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع الدراسة (3475) من العاملين في بلديات قطاع غزة، واستخدم الباحثون الاستبانة للتوصل إلى النتائج، وبلغت عينة الدراسة (345) موظف وموظفة، وكانت نتائج الدراسة أن هناك وجود علاقة طردية بين مبادئ الحوكمة (المساءلة والشفافية، اللامركزية، الأنظمة الداخلية، الرؤية الاستراتيجية) في بلديات قطاع غزة والتنمية المستدامة، وكان أبرز التوصيات تعزيز مبادئ الحوكمة وضرورة قيام البلديات بوضع آليات عملية ولوائح داخلية لتعزيز مبادئ الحكم الرشيد³.

أجرى العجولي (2020) دراسة حيث هدفت إلى التأكيد على تطبيق قواعد الحكم لتعزيز التنمية الاقتصادية في

المؤسسات وبالتحديد في الدول النامية، استخدم الباحث الانحدار المتعدد للوصول إلى النتائج، حيث كان هناك أثر إيجابي بين مبادئ الحكم الرشيد وبين التنمية المستدامة وبين تطوير المؤسسات من حيث الهيكلية والبنوية، وكان هناك أثر معنوي بين أبعاد سلطة القانون والتشريع على التنمية، بينما لم يكن هناك أثر معنوي بين الاستقرار السياسي والمشاركة على التنمية نتيجة الوضع القائم في الدول العربية لوجود ضعف الوعي التشاركي والمساءلة لدى الدول النامية، وكانت توصيات الدراسة تطبيق القواعد الحوكمة بشكل فعال في المؤسسات.

قام المومني واللوزي "2015" بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر مبادئ الحوكمة في المجالس البلدية على مستوى التطبيق في المجالس البلدية، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كان يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة بين المجالس البلدية، تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المجالس البلدية ضمن المستويات الإدارية في محافظات الزرقاء، إربد، جرش وعجلون، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (350) عاملاً في المجالس البلدية ضمن المستويات الإدارية، وتم استرداد (307) استبانة مستكملة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها وذلك بالاستعانة بالبرمجة الإحصائية (SPSS). أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج من أهمها: تطبق المجالس البلدية مبادئ الحوكمة بمستوى متوسط. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمبدأ الحفاظ على حقوق الموظفين ومعاملتهم معاملة عادلة، ومستوى تطبيق الحوكمة في البلديات. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمبدأ الحفاظ على حقوق أصحاب المصالح على مستوى تطبيق الحوكمة في المجالس البلدية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمبدأ تحديد الصلاحيات والمسؤوليات وتوضيح اللوائح والنظم الصادرة عنها على مستوى تطبيق الحوكمة في المجالس البلدية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمبدأ توفير متطلبات وشروط الشفافية والإفصاح بالنسبة للمعلومات التي تنشرها للغير على مستوى تطبيق الحوكمة في المجالس البلدية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمبدأ الوفاء بالالتزامات والمسؤوليات الاجتماعية تجاه المجتمع والبيئة على مستوى تطبيق الحوكمة في المجالس البلدية. وأوصت الدراسة بما يلي: تأسيس قسم للحوكمة في وزارة الشؤون البلدية وتفعيل عمله بالشكل الصحيح. تعميم مفهوم الحوكمة على جميع البلديات ومدى انعكاس ذلك المفهوم إيجابياً على البلديات.

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 أثر تطبيق مبادئ الحوكمة الإدارية ضمن معايير محددة مثل الشفافية و المسائلة الاجتماعية والمشاركة المجتمعية والرقابة، وكذلك تأثير الحوكمة على أداء العمل في مجالس الخدمات المشتركة . وكذلك تتشابه الدراسة في أهدافها.

تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم توصية لتطبيق مبادئ الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة وتأثيرها على تعزيز الأداء وهذا يتشابه مع بعض الدراسات السابقة.

اختلفت الدراسة الحالية بأن الدراسة إن معظم الدراسات ركزت على الحوكمة بشكل عام بينما الدراسة الحالية ركزت على الحوكمة الإدارية ، وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تميزت الدراسة عن الدراسات

السابقة بأنها تُعد الأولى محلياً وعربياً وإقليمياً التي طبقت على مجالس الخدمات المشتركة، والتي تناولت موضوع في غاية الأهمية حول أثر تطبيق مبادئ الحوكمة وأثرها على تطوير الأداء في مجالس الخدمات المشتركة بالمملكة الأردنية الهاشمية ، وستكون هذه الدراسة إضافة بحثية ونوعية للبلديات في الأردن ودورها في تطبيق مبادئ الحوكمة لتحقيق مؤشرات التنمية المحلية.

الأدب النظري

ظهر مصطلح الحوكمة الإدارية باعتباره حجر الزاوية لتنمية وتطوير عمل المؤسسات الرسمية والخاصة، وتم البدء في استخدامه مع بداية التسعينات ، وتزايد استخدامه في السنوات الأخيرة، بل أصبح شائع الاستخدام من قبل جميع المؤسسات والهيئات والشركات، وقد حاز على قدر كبير من الاهتمام والعناية من العاملين في مؤسسات تطوير القطاع العام، ولم تكن مجالس الخدمات المشتركة ببعيدة عن هذا التحديث خاصة لما تواجه تلك المجالس من تحديات تحول دون قيامها بدورها وتحقيق أهدافها والمهام المناطة بها، مما يستدعي وجود آليات وبرامج تنظم هذه العمليات والإجراءات الإدارية فيها"6".

والحوكمة الإدارية بمفهومها العام تقوم بهذا الدور المعمر، فهي تقوم بمجموعة الأنظمة والقوانين والسياسات والإجراءات التي تشكل نظام رقابة وتوجيه العمل بالمؤسسة، مما تساهم في توضيح الأسس والإجراءات المنطقية لصناعة القرارات الموضوعية، والرشيده المتعلقة بالعمل لتحقيق الأهداف المرجوة، وذلك وفق ما تحدده من مسؤوليات وحقوق للعاملين، وطبيعة وشكل علاقات الاتصال فيما بينهم، بما يعزز العدالة والشفافية والنزاهة والمساءلة وصولاً للمصادقية في بيئة العمل مما ينمي الثقة اتجاه المؤسسة وداخلها.

تتبع أهمية الحوكمة بأنها العمليات التي تقوم من خلالها قيادة مجلس الخدمات المشتركة بتوجيه العمل نحو الهدف والرؤية والرسالة، بما يوفر الحماية لمصالح الأعضاء والموجودات بالمؤسسة، ويحقق الموائمة بين المسؤوليات الإستراتيجية والتشغيلية بطريقة منظمة ومدروسة بشكل فعال وسليم، وبما يساعد في تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات بأفضل الطرق المتاحة"7".

أهداف الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة

إن من أبرز أهداف الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة ما يلي:

- تساعد على الالتزام بالخطة الاستراتيجية لمجالس الخدمات المشتركة والمعايير والقوانين والأنظمة - العمل على المحافظة على ممتلكات ومقدرات مجالس الخدمات المشتركة .
- المحافظة على أداء عمل مرتفع في مجالس الخدمات المشترك.
- تطوير الهيكل التنظيمي في مجالس الخدمات المشتركة والتي تؤدي إلى توزيع الصلاحيات والمسؤوليات والمهام بما يتوافق مع الأدوار والأهداف المرجوة لمجالس الخدمات المشتركة.
- السعي لتعزيز معايير الشفافية والثقة والمصادقية في عمل مجالس الخدمات المشتركة.

- السعي لبناء جسور تشاركية من العلاقات الفاعلة بين كل المستويات والأقسام والمديريات في مجالس الخدمات المشتركة على قاعدة التكامل والشفافية.

. - السعي لتوثيق البيانات والمعلومات التي تتعلق بعمل مجالس الخدمات وأرشفتها بشكل مؤسسي في مجالس الخدمات المشتركة "8" و "9".

- السعي لتعزيز ثقافة العمل المؤسسات السليم

معايير الحوكمة الإدارية وأثرها في تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة

إن أبرز معايير الحوكمة الإدارية في عمل مجالس الخدمات المشتركة التي يمكن تلخيصها بالتالي:

- سيادة النظام والقانون وذلك من خلال بناء هياكل قانونية عادلة في مجالس الخدمات المشتركة.
- تطبيق معايير الشفافية والوضوح بحيث تكون المعلومات في مجالس الخدمات المشتركة متوفرة ومتاحة وتكون هذه المعلومات كافية ومتاحة وسهلة الوصول إليها.

- تطبيق معايير المشاركة والتعاون يعد مكون أساسي للحوكمة الإدارية في عمل مجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية "10".

- إن معايير العدل والشمولية يساهم في وجود نظام عادل وشامل مبني على أساس أن جميع العاملين هم شركاء في تطوير العمل الإداري في مجالس الخدمات المشتركة.

- إن تطبيق معايير الكفاءة والفاعلية مكون أساسي في العمل بمجالس الخدمات المشتركة، فالمجالس تسعى لتقديم خدمات في المجتمع وبما يحقق احتياجاته، وذلك بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة والمتوفرة لدى المجالس الخدمات المشتركة.

- توزيع الأدوار بشكل واضح ومحدد وفق وصف وظيفي واضح لكل المهام في مجالس الخدمات المشتركة.

-التوافق بين العاملين في مجالس الخدمات المشتركة فالتفاوت والنزاعات داخل مجالس الخدمات المشتركة يؤثر على عملها وقيامه بواجباتها والدور المناط بها مما ينعكس سلباً عليها.

- العمل على تعزيز المسؤولية المجتمعية لمجالس الخدمات المشتركة.

الخدمية التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة:

-التجاوب مع متطلبات المجتمع

- تطبيق معايير المسائلة والمحاسبة لما لذلك من أثر لتقييم العمل وتقويمه، وتعزيز مبدأ الثواب والعقاب لتطوير وتنمية العمل في مجالس الخدمات المشتركة "11".

مبادئ الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة

- مبدأ المشاركة بين جميع المنظومة في مجالس الخدمات المشتركة.

- مبدأ الشفافية

- مبدأ العدل.

- مبدأ سيادة القانون.

- مبدأ الانضباط.

- مبدأ المسائلة.

- مبدأ المسؤولية الاجتماعية.

- مبدأ مكافحة الفساد¹².

مقومات الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة

إن أبرز مقومات الحوكمة الإدارية في تطوير الأداء الإداري للعاملين في مجالس الخدمات المشتركة تتمثل فيما يلي:

- تمكين وتدريب القوى البشرية في مجالس الخدمات المشتركة وتنمية مهاراتهم في جميع المجالات.

- تحفيز الموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة في عمل مجلس الخدمات المشتركة مما يؤدي إلى تطوير العمل الإداري في العمل.

- دعم وتنمية البنية التحتية وخاصة في مجال التحول الإلكتروني في العمل في مجالس الخدمات المشتركة¹³.

- توفير التصور الاستراتيجي اللازمة لتطبيق الحوكمة الإدارية في عمل مجالس الخدمات المشتركة.

- تحديد الآليات التنظيمية والعمليات المطلوبة اللازمة من أجل تحقيق الحوكمة الإدارية¹⁴.

فوائد الحوكمة الإدارية في مجالس الخدمات المشتركة

- تطوير أداء العاملين في مجالس الخدمات المشتركة مما يؤدي إلى تأثير إيجابي على المجلس بشكل عام.

- إن الحوكمة الإدارية منهج ورؤية حديثة بالإدارة تساهم في تزويد مجالس الخدمات المشتركة بالسياسات، والأساليب والطرق النوعية لإدارة العمل بكفاءة وفعالية في مجالس الخدمات المشتركة.

- تساعد الحوكمة الإدارية في وضع الإطار المنطقي لاتخاذ القرارات في مجالس الخدمات المشتركة.

- إن تطبيق الحوكمة الإدارية يؤدي إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء، ويمكن تلمس ذلك من خلال

مدى قناعة متلقي الخدمة من مجالس الخدمات المشتركة المقدمة لها ضمن رؤية واضحة .

-بناء مجالس الخدمات المشتركة ولوائحها ونظمها لمدى استجابتها لمعايير الحوكمة الإدارية.

-وضوح توزيع الأدوار والمسؤوليات بين كافة العاملين في مجالس الخدمات المشترك وبشكل مفصل وتحديد

طبيعة وأشكال العلاقات الداخلية بين أقسام المجلس.

- تكون آليات التقييم والتقييم بمجالس الخدمات المشتركة واضحة .
- العمل على تحديد مدونة سلوك تحدد المعايير والضوابط لسلوك العاملين بالمجالس مع مراعاة الالتزام والعمل بهذه المعايير , وأن الجميع في مجالس الخدمات المشتركة يفهمها ويطبقها بدقة.
- كيفية اتخاذ القرارات وأشكال الاتصال بين المستويات وطبيعة العلاقات الداخلية بين الأقسام وكيفية
- توضيح إدارة المخاطر والتحديات والتعامل مع الأزمات التي تواجه عمل مجالس الخدمات المشتركة "15".

التوصيات

- بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:
- عقد ورش عمل لأصحاب القرار والقيادات للتعريف بمفهوم الحوكمة الإدارية وأثر ذلك على الأداء الإداري لمجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية.
- عقد دورات تدريبية لتدريب العاملين في البلديات على التطبيق السليم لمبادئ الحوكمة.
- على وزارة الإدارة المحلية مراقبة ومتابعة التزام مجالس الخدمات المشتركة بتطبيق الحوكمة ومبادئها في كافة المعاملات والخطط.
- عمل تشريع قانوني في قانون مجالس الخدمات المشتركة يلزم المجالس بتطبيق مبادئ الحوكمة.
- جعل معايير الحوكمة جزء رئيسي من كل خطة تقوم المجالس بوضعها.
- نشر ثقافة الحوكمة الإدارية بين أعضاء مجلس الخدمات المشتركة والموظفين مما يسهم في تعزيز فعالية الأداء لدى المجالس والذي يعكس بشكل مباشر على تطور العمل الإداري.
- يجب على وزارة الإدارة المحلية بشكل عام ومجالس الخدمات المشتركة بشكل خاص الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها.
- يجب على الباحثين الاهتمام وإجراء الدراسات بموضوع الحوكمة الإدارية وتطبيقها على مجالس الخدمات المشتركة.
- يجب على مجالس الخدمات المشتركة الاستفادة من تجارب المؤسسات الحكومية في مجال تطبيق الحوكمة الإدارية وتأثيرها على تطوير الأداء.

المراجع

1. العدوان، نضال. 2017. واقع تطبيق معايير الحوكمة لدى البلديات الأردنية من وجهة نظر موظفيها . مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، مج 4، ع. 15، ص ص. 422-463
2. القوقزة، طایل. "2023". تطبيق نظام الحوكمة في البلديات وأثره في تحقيق التنمية المحلية، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 4"2"، 169-183.
3. حرب، حسام، حرب، رزق، أبو الخير، إيهاب، (2020)، " العلاقة بين الحوكمة الرشيدة والتنمية المستدامة في بلديات قطاع غزة"، مجلة الإسراء، العدد (4)، 258-273.
4. العجولي، محمد، (2020)، " أثر الحكم الرشيد على التنمية الاقتصادية المستدامة"، مجلة عمران، 4"3"، ص 145-168.
5. المومني، علاء واللوزي، موسى "2015". أثر مبادئ الحوكمة على مستوى التطبيق في المجالس البلدية في الأردن: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت، الأردن.
6. مناور، فيصل. (2020). التحولات المجتمعية الرئيسية لإحداث التنمية المستدامة، المعهد العربي للتخطيط، الكويت.
7. Mira, R., & Hammadache, A. (2017). Relationship between good governance and economic growth: A contribution to the institutional debate about state failure in developing countries.
8. حرب، حسام، حرب، رزق، أبو الخير، إيهاب. (2020). العلاقة بين الحوكمة الرشيدة والتنمية المستدامة في بلديات قطاع غزة، مجلة الإسراء، العدد 1 (4)، ص 13-32.
9. Mongam A. E- Government in India: Opportunities and Challenges, Journal of Administration and Governance, 3(2), 2008, P 52- 61.
10. 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.
11. الشجيري، مصطفى. (2018). تقييم واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الإدارات المحلية لمدينة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت: الأردن.
12. 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.
13. 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.
14. عارضة، أسعد. (2021). أثر تطبيق مبادئ حوكمة البلديات على أداء البلديات في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: فلسطين.
15. العدوان، نضال. (2017). واقع تطبيق معايير الحوكمة لدى البلديات الأردنية من وجهة نظر موظفيها، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 16 ع 15، ص 421-463.