

عنوان البحث

دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن
بلدية الكرك الكبرى أنموذجا

نشأت عبدالسلام المجالي¹

¹ رئيس قسم المعرفة، بلدية الكرك الكبرى 2022

بريد الكتروني: Toltapez@yahoo.com

HNSJ، 2022، 3(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj3219>

تاريخ القبول: 2022/01/22م

تاريخ النشر: 2022/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الى دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن / بلدية الكرك الكبرى أنموذجا، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية والمرتكزات التي تستند عليها وبيان ابرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة الى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية (الأتمتة والأرشفة). وبيان دور الحكومة الالكترونية في تحديث البلديات لتقديم الهدمة الأفضل والأسرع ويترك أمنه وسهولة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي: الدور لتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي من تبرز دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، ومنهج الدور للتعرف على دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات وقد بينت الدراسة ان الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقا لمفهوم الحكومة الالكترونية في كافة المجالات الخدمائية، وأوصت الدراسة بأن على الحكومة الالكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومواتمة في إطار شعار بلديات بلا ورق.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، البلديات، الأداء، الأرشفة، الأتمتة

RESEARCH TITLE**THE ROLE OF E-GOVERNMENT IN ENHANCING THE INSTITUTIONAL PERFORMANCE OF MUNICIPALITIES IN JORDAN
The Greater Karak Municipality is a model****Nashat Abdulsalam ALMajali¹**¹ Chairman of knowledge, Greater Karak Municipality 2022HNSJ, 2022, 3(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj3219>**Published at 01/02/2022****Accepted at 22/01/2021****Abstract**

The study aimed at the role of e-government in enhancing the institutional performance of municipalities in Jordan / the Greater Karak municipality as a model. In addition, the study clarified the indicators and implications of e-government (automation and archiving). And an explanation of the role of e-government in modernizing municipalities to provide the best and fastest demolition, and ways that are safe and easy.

The study used the descriptive analytical approach: the role to analyze data related to the study variables, which highlight the role of e-government in enhancing the institutional performance of municipalities in Jordan, and the role approach to identify the role of e-government in enhancing the institutional performance of municipalities in Jordan

The study reached a set of results and recommendations. The study showed that Jordan was one of the fastest Arab countries to implement the concept of e-government in all service fields.

The study recommended that the e-government should support the municipal sector in developing all departments and departments in the municipalities to be archived and automated within the framework of the slogan "Paperless Municipalities".

Key Words: e-government, municipalities, performance, archiving, automation

المقدمة

شكّلت مظاهر العولمة وأدوات الربط الاقتصادية والاجتماعية السياسة في دول العالم المتطور ، إضافة الى تطور نمط الاتصالات الحديث الذي يستند على السرعة في نقل المعلومة الى اجبار الحكومات في بلدان العالم الثالث اللحاق في ركب الدول المتقدمة خاصة في الخدمات الاتصالية والتقنية والتكنولوجية بحيث لم يعد الخبر محتكر على المؤسسات الرسمية بل شكل الربط الالكتروني العالمي إتاحة الفرصة لمواقع الاتصال والتواصل الشخصية الانتقال والتنقل ونقل الاخبار بكل تفاصيلها دون زيادة او نقصان .

لقد شكل الانفتاح التكنولوجي والاتصال ومواقع التواصل الى إحراج الحكومات والمؤسسات الأمنية في حيثيات نقل المعلومة بل ساهمت الثورة الاتصالية الى نقل الخبر كما هو بكل تفاصيله، لذا كان لدخول الانترنت وثورة الاتصالات التي شهدتها أواخر التسعينات وتغير أنماط الحياة في الأعمال والإدارة وجميع مناحي الحياة وتوفر تكنولوجيا المعلومات سببا في تغير أساليب تقديم الخدمات الحكومية وخاصة في الأردن .

تهدف مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية ، التي أطلقها الملك عبد الله الثاني ، إلى دفع تحول الأمة إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. ويبقى الأردن ملتزماً بهذه الرؤية الوطنية. في إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته ، طور الأردن إستراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية تهدف إلى تقديم خدمات عالية الجودة مدفوعة بالطلب للمستفيدين الحكوميين في نهج مرحلي يعمل على تحسين أداء الحكومة وكفاءتها، وتعزيز القدرة التنافسية للأردن ، و تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتطوير المهارات داخل القطاع العام

كذلك يهدف برنامج الحكومة الالكترونية إلى الوصول إلى تقليل الوقت والجهد بالإضافة الي الرضا من متلقي الخدمة والتنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، كما يهدف البرنامج الي الوصول إلى شفافية وأداء أفضل لموظف الحكومة وتغير أسلوب العمل التقليدي . كما ركز برنامج الحكومة الإلكترونية على ادارة التغيير من حيث إدارة هندسة الإجراءات لتحسين الإجراءات الحكومية .

مشكلة الدراسة : تكمن مشكلة الدراسة في البحث في دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، حيث برزت إشكالية الدراسة في الحاجة الى تفعيل دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن بسبب التراجع في مستوى أداء البلديات في الأردن والذي بات مقلقاً ليس فقط لعدم توفر المهارات الفنية اللازمة لدى البلديات بل لسوء إدارتها للموارد البشرية والمالية المتوفرة لها. ويبرز ذلك من خلال تضخم الكوادر الوظيفية والمحسوبية في التوظيف وافتقار الشفافية والمشاركة الشعبية في اتخاذ القرارات وفي تغليب المصالح الشخصية على المصلحة العامة في الإدارة وهذه التحديات لا تقتصر على البلديات بل تطول مؤسسات القطاع العام عامة.

أهمية الدراسة : تبرز أهمية الدراسة ضمن نطاقين : نطاق علمي يرتبط بأهمية البحث العلمية ، والأهمية العملية كإجراء عملي على ارض الواقع مبينة ضمن نطاقين :

الأهمية العلمية : تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة المساهمة في توفير دراسة علمية حديثه، قد تفيد الباحثين والمختصين في فهم دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات

الأهمية العملية : تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة لبيان فهم دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في اطار ثورة الاتصال والتكنولوجيا بحيث أصبحت البلديات بحاجة الى التطوير والتحديث لتقديم الخدمة الأفضل وبالسرية الممكنة .

أهداف الدراسة : من خلال الدراسة يمكن التعرف على المعطيات التالية:

1. التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية عناصرها ومستوياتها.
2. بيان مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية (الأتمتة والأرشفة).
3. التعرف على الحكومة الالكترونية في الأردن والبلديات.
4. التعرف على بلدية الكرك الكبرى في إطار الحكومة الالكترونية .

أسئلة الدراسة : من خلال الدراسة تم الإجابة على السؤال الرئيس والذي ما مفاده : ما دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن ؟ ومن ثم الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية :

1. ما مفهوم الحكومة الالكترونية ؟ وما عناصرها ومستوياتها ؟
2. ما مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية (الأتمتة والأرشفة) ؟
3. ما طبيعة الحكومة الالكترونية في الأردن والبلديات ؟
4. ما هي بلدية الكرك الكبرى في إطار الحكومة الالكترونية ؟

منهجية الدراسة:

من خلال الدراسة تم استخدام منهج التحليل الوصفي ومنهج الدور لدراسة اثر الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن

اولا: المنهج الوصفي التحليلي: يعد المنهج الوصفي التحليلي المنهج المناسب للدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية وتقوم الدراسة على توظيف هذا المنهج وذلك عن طريق تحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي من تبرز دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن

ثانيا: منهج الدور: يستند منهج الدور على مدى قدرة صناع القرار التكيف مع القرارات والالتزامات والقواعد والسلوكيات التي تصدر عن مؤسساتهم ، والدور الوظيفي التي ينبغي على أية مؤسسة أن تؤديه على أساس مستمر سواء كان داخليا او خارجيا. وقد تم استخدام منهج الدور للتعرف على دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن

حدود الدراسة

المحدد الزمني: الحكومة الالكترونية في الاردن منذ عام 2001

المحدد المكاني: تتحدد هذه الدراسة بالحدود الجغرافية للمملكة الأردنية الهاشمية

المحدد الموضوعي: دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن

مصطلحات الدراسة

الحكومة الإلكترونية : هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على الوظائف والإجراءات الحكومية

بهدف زيادة الكفاءة والشفافية ومشاركة المواطنين. يوضح هذا التعريف كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة داعمة في تطوير الحكم الرشيد. يسمح التطبيق المناسب للحكومة الإلكترونية بمستويات أعلى من الفعالية والكفاءة في المهام الحكومية ، وتحسين العمليات والإجراءات ، وزيادة جودة الخدمات العامة ، كما يحسن استخدام المعلومات في عمليات صنع القرار ويسمح بتواصل أفضل بين مكاتب حكومية مختلفة (الدويكات ، 2018 :12).

البلديات : المفهوم الدولي: البلديات هي أقسام إدارية منفرداً تتمتع بصلاحيات الحكم الذاتي أو الولاية القضائية التي تمنحها القوانين الوطنية والإقليمية التي تخضع لها. أما المفهوم المحلي فالبلدية هي إدارة محلية تقوم ضمن نطاقها، بممارسة الصلاحيات التي يخولها إياها القانون. وتتمتع البلدية بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي والإداري في نطاق قانون البلديات (التعامر ، 2017 :11).

الأداء: الأداء هي النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة. كذلك هو أنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح (عبدالصمد ، 2018 :21).

الأمثلة : هي مجموعة واسعة من التقنيات التي تقلل من التدخل البشري في العمليات. وتشمل الأمثلة استخدام مختلف المعدات وأنظمة التحكم مثل الآلات والعمليات في المصانع ، وأفران المعالجة الحرارية والتبديل على شبكات الهاتف والتوجيه واستقرار السفن والطائرات والتطبيقات الأخرى والمركبات ذات التدخل البشري المنخفض، وتشير أمثلة برامج إدارة المشاريع إلى البرامج التي يمكنها إكمال مهام ووظائف إدارة المشروع الأساسية دون تدخل منك (السالم ، 2019 :12).

الأرشفة: هو تراكم السجلات التاريخية - في أي وسائط - أو المنشأة المادية التي توجد بها. وتحتوي الأرشيفات على مستندات المصدر الأولية التي تراكمت على مدار حياة الفرد أو المؤسسة ، ويتم الاحتفاظ بها لإظهار وظيفة ذلك الشخص أو المؤسسة. يفهم المتخصصون في المحفوظات والمؤرخون عمومًا أن الأرشيفات عبارة عن سجلات تم إنشاؤها بشكل طبيعي وبالضرورة كنتيجة لأنشطة قانونية أو تجارية أو إدارية أو اجتماعية منتظمة. لقد تم تعريفها مجازيًا على أنها "إفرازات كائن حي" ، وتتميز عن المستندات التي تم كتابتها بوعي أو إنشاؤها لإيصال رسالة معينة إلى الأجيال القادمة (دحام، 2021 :12).

المبحث الأول : مفهوم الحكومة الإلكترونية عناصرها ومستوياتها

تم استخدام الحكومة الإلكترونية لتعني كل شيء بدءًا من "الخدمات الحكومية عبر الإنترنت" إلى "تبادل المعلومات والخدمات إلكترونيًا مع المواطنين والشركات والأدع الحكومية الأخرى". تقليديًا تعتبر الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الوكالات الحكومية وتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. لاحقًا ، تم توسيع إطار عمل الحكومة الإلكترونية ليشمل استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإجراء مجموعة واسعة من التفاعلات مع المواطنين والشركات وكذلك البيانات الحكومية المفتوحة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الابتكار في الحكومات (الدويكات ، 2018 :12).

لذا يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات حكومية أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين والشركات. هو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية ، وتحقيق الغايات العامة بالوسائل الرقمية. ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية ، المدعوم بإطار مؤسسي فعال للحكومة الإلكترونية ، في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام عن طريق تقليل التكاليف المالية وأوقات المعاملات من أجل دمج تدفقات العمل والعمليات بشكل أفضل وتمكين الاستخدام الفعال للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة. من خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية ، يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم أن تكون أكثر كفاءة ، وتقدم خدمات أفضل ، وتستجيب لمطالب المواطنين بالشفافية والمساءلة ، وتكون أكثر شمولاً ، وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم (الصليبي، 2014: 11).

تتضمن الحكومة الإلكترونية مشاركة البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية. وهذا يشمل كلا من التبادلات داخل وفيما بين الوكالات على المستوى الوطني ، فضلاً عن التبادلات بين المستويات الوطنية والإقليمية والمحلية. وتشمل المعاملات بين الحكومة والشركات في إطار المعاملات التجارية الخاصة (مثل المدفوعات وبيع وشراء السلع والخدمات) بالإضافة إلى توفير الخدمات التي تركز على الأعمال التجارية. وتتضمن الحكومة إلى المستهلك / المواطن مبادرات مصممة لتسهيل تفاعل الناس مع الحكومة كمستهلكين للخدمات العامة وكمواطنين. وهذا يشمل التفاعلات المتعلقة بتقديم الخدمات العامة بالإضافة إلى المشاركة في عملية التشاور واتخاذ القرار (ايفانز ، 2005 : 33) .

ومن ابرز العناصر الأساسية في تطوير الحكومة الإلكترونية كعامل محدد في سد الفجوة الرقمية هي (محمود ، 2016 : 13)

1. التعاون الدولي والوطني والإقليمي.
2. تنسيق الإطار القانوني والتنظيم.
3. ضمان الحد الأدنى من حزمة الخدمات الإلكترونية المترابطة والقابلة للتشغيل البيئي.
4. تعزيز مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومحو الأمية الرقمية بطريقة غير تمييزية.
5. تثقيف وإعداد سكان المناطق الأقل نمواً لمجتمع المعلومات وتشجيع الجاهزية الإلكترونية.
6. تشغيل الخدمات الإلكترونية التجريبية في المناطق الأقل نمواً مع المساعدة الفنية المناسبة.
7. تطوير التعلم الإلكتروني ومحتوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المناسب.
8. تطوير المشاركة الإلكترونية وإدماج الفئات الاجتماعية المختلفة في صنع السياسات واتخاذ القرار ، حتى باستخدام تقنيات الإعلام الحديثة ، مثل الشبكات الاجتماعية.
9. استخدام الاتصالات المتنقلة كبنية تحتية لنشر الخدمات الإلكترونية.
10. زيادة الشفافية في اتخاذ القرار وإنفاق الميزانية من خلال تنفيذ الخدمات الإلكترونية.
11. إشراك المواطنين في جميع جوانب عمليات الإدارة العامة المحلية والوطنية.

12. الارتقاء بجودة الحياة بجميع جوانبها من خلال تحسين الخدمات الإلكترونية والوصول إلى المعرفة

للهيئات الحكومية على مختلف المستويات متطلبات مسبقة مختلفة ولإتمام أبحاث الحكومة الإلكترونية ، يجب أن يتجه التركيز أيضًا نحو القضايا المتعلقة بهذا المستوى من الحكومات

أولاً: الخدمات الإلكترونية تشكل الخدمات الإلكترونية مجالًا ناشئًا يكتسب الاهتمام والأهمية بسرعة. يتوقع المواطنون ويطلبون خدمات حكومية بدرجة عالية من الجودة والكمية والتوافر على مدار 24 ساعة وسبعة أيام في الأسبوع وعلى مدار العام. تعمل الحكومات في جميع أنحاء العالم على تطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات الخدمة الناشئة هذه من المواطنين والعملاء ، وهناك اقتراحات بشأن إمكانية وجود طرق أكثر كفاءة ومرتكزة على المستخدمين لتقديم الخدمات الإلكترونية. وبالتالي ، فإن وعي المستخدم بهذه الخدمات ، واستعداده لاستخدامها ، وسهولة استخدامها كلها عوامل مهمة لزيادة تطوير الحكومة الإلكترونية (عبد اللطيف ، 2014 : 12)

قانيا : الديمقراطية الإلكترونية: يتم استكشاف الديمقراطية الإلكترونية كمجموعة فرعية من الموضوع الفلسفي الأكبر والأكثر أهمية للديمقراطية نفسها. تركز الديمقراطية الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم عمليات صنع القرار الديمقراطي وفي السماح بمشاركة أكثر فاعلية وشفافية بين الحكومة وقطاع الأعمال والمواطنين. وهناك العديد من مجالات البحث المختلفة التي تندرج تحت العنوان العام للديمقراطية الإلكترونية بما في ذلك على سبيل المثال التصويت الإلكتروني ، والوصول إلى العدالة ، والتفاعل عبر الإنترنت لصنع القرار العام ، وموثوقية المعلومات ، والتنسيق السياسي بين أصحاب المصلحة المتعددين ، والمراقبة العامة والتواصل مع المسؤولين المنتخبين (ناصر الدين ، 2017 : 22).

ثالثاً : التنظيم والإدارة: هناك حاجة لتطوير النظريات والنماذج والأساليب في مجال الحكومة الإلكترونية. ، ، اشتمل البحث بشكل أساسي على الدراسات الوصفية والدراسات الفلسفية والبحث النظري والدراسات التجريبية ، وفي استطلاع لأحدث أبحاث الحكومة الإلكترونية في عام 2004 ، تم اكتشاف أن إنشاء النظرية واختبار النظرية ليسا متكررين في مناهج البحث ، ولكن دراسات الحالة وأوصاف المنتجات متكررة. ومع ذلك ، يتم بذل الجهود لتطوير كل من النظريات والنماذج (خليفة ، 2017 : 13).

رابعاً : الأمن الإلكتروني : يجب أن تكون خدمات الحكومة الإلكترونية آمنة من جميع الجوانب ، بحيث تثق الحكومة والمستخدمون بالنظام ويشعرون بالثقة في استخدامه. يعد الأمن أمرًا بالغ الأهمية لأنه يمكن أن يؤثر على رغبة المواطنين في تبني الخدمات المقدمة. في مجال الحكومة الإلكترونية ، أثرت مخاوف بشأن مدى ضمان أمن المعلومات وخصوصية المستخدم. وبالتالي ، فإن أمن نظام المعلومات هو مسؤولية إدارية أساسية للحكومة الإلكترونية ، والتي يجب أن تفي بخصائص الأمان الأساسية المتمثلة في التوافر والسرية والنزاهة والمساءلة وضمان المعلومات (جبالي، 2018 : 23)

خامساً : التفاعلات : كان هناك عدد من الفئات المحددة للتفاعل داخل الحكومة الإلكترونية: حكومة إلى مواطن ، حكومة إلى موظف ، حكومة إلى حكومة ، حكومة إلى شركة . ويستخدم كل منهم تقنية الإنترنت لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت. يشير G2C إلى أنه يُسمح للمواطنين باسترداد المعلومات الحكومية وإتمام

المعاملات الحكومية ، مثل تجديد الترخيص ، عبر الإنترنت. تشير G2E إلى أنه يُسمح للوكالات الحكومية بالتفاعل مع موظفيها عبر الإنترنت. ودعم الاتصال والتفاعل عبر الإنترنت بين الوكالات الحكومية. ويسمح للشركات باسترداد المعلومات الحكومية في الوقت المناسب وإتمام المعاملات مع الوكالات الحكومية عبر الإنترنت (الهادي ، 2013 :12)

يرى الباحث ان الحكومة الإلكترونية تهدف إلى إعادة اختراع الطريقة التي تتفاعل بها الحكومات مع المواطنين والوكالات الحكومية والشركات والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين. ويتعلق الأمر بتعزيز العملية الديمقراطية وأيضاً باستخدام أفكار جديدة لتسهيل الحياة على المواطنين. ومصطلح الحكومة الإلكترونية حديث النشأة والبحث والممارسة لا يزالان في مهدهما. ومجال البحث في الحكومة الإلكترونية واسع إلى حد ما وغير ناضج ويشترك العديد من الباحثين في مجموعة من المشاريع البحثية المختلفة في مواضيع مختلفة في هذا المجال.

المبحث الثاني : مؤشرات ومدلولات الحكومة الإلكترونية (الأتمتة والأرشفة)

تعد الأتمتة والأرشفة من المؤشرات والتحويلات التي تبرز مظاهر الحكومة الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمة للمستخدمين وتحسين رحلة المستخدم وتطوير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات الحكومية. ومن خلا ذلك تم الاطلاع على مفهوم الأتمتة والأرشفة كأحد مكونات ومدعمات تشكيل وإبراز الحكومة الإلكترونية (صحيفة الغد ، 2021).

المطلب الأول : الأتمتة

شكلت الأتمتة ابرز مظاهر الحكومة الإلكترونية او عملية الانتقال الى الحكومة الإلكترونية على الرغم من أن مصطلح الميكنة غالباً ما يستخدم للإشارة إلى الاستبدال البسيط للعمال البشرية بالآلات ، كذلك الأتمتة تعني عموماً دمج الآلات في نظام الحكم الذاتي. لقد أحدثت الأتمتة ثورة في تلك المجالات التي تم تقديمها فيها ، ونادراً ما يوجد جانب من جوانب الحياة الحديثة لم يتأثر بها (امام ، 2020 :12).

تمت صياغة مصطلح الأتمتة في صناعة السيارات حوالي عام 1946 لوصف الاستخدام المتزايد للأجهزة وأجهزة التحكم الأوتوماتيكية في خطوط الإنتاج الآلية. يُنسب أصل الكلمة إلى دي إس هاردر ، وهو مدير هندسي في شركة فورد موتور في ذلك الوقت. يستخدم المصطلح على نطاق واسع في سياق التصنيع ، ولكن يتم تطبيقه أيضاً خارج التصنيع فيما يتعلق بمجموعة متنوعة من الأنظمة التي يوجد فيها استبدال كبير للعمل الميكانيكي أو الكهربائي أو المحوسب للجهود البشرية والذكاء (عاصم ، 2018 :13).

في الاستخدام العام ، يمكن تعريف الأتمتة على أنها تقنية معنية بتنفيذ عملية عن طريق أوامر مبرمجة جنباً إلى جنب مع التحكم التلقائي في التغذية الراجعة لضمان التنفيذ السليم للتعليمات. النظام الناتج قادر على العمل دون تدخل بشري. أصبح تطوير هذه التكنولوجيا يعتمد بشكل متزايد على استخدام أجهزة الكمبيوتر والتقنيات ذات الصلة بالكمبيوتر. وبالتالي أصبحت الأنظمة الآلية معقدة ومعقدة بشكل متزايد. تمثل الأنظمة المتقدمة مستوى من القدرة والأداء يفوق من نواح كثيرة قدرات البشر على إنجاز نفس الأنشطة (السالم ، 2019 :12).

لقد نضجت تقنية الأتمتة إلى درجة تطور فيها عدد من التقنيات الأخرى وحصلت على اعتراف ومكانة

خاصة بها. والروبوتات هي إحدى مظاهر هذه التقنيات. إنه فرع متخصص من الأتمتة تمتلك فيه الآلة المؤتمتة خصائص معينة مجسمة أو شبيهة بالبشر. السمة الأكثر شيوعاً للإنسان للروبوت الصناعي الحديث هي ذراعه الميكانيكية التي تعمل بالطاقة. ويمكن برمجة ذراع الروبوت للتحرك خلال سلسلة من الحركات لأداء مهام مفيدة ، مثل تحميل وتفريغ الأجزاء في آلة الإنتاج أو عمل تسلسل من اللحامات الموضعية على أجزاء الصفائح المعدنية لهيكل السيارة أثناء التجميع. كما توحي هذه الأمثلة ، تُستخدم الروبوتات الصناعية عادةً لتحل محل العاملين البشريين في عمليات المصنع (العكيلي ، 2019 :12).

الأتمتة هي إنشاء وتطبيق تقنيات لإنتاج السلع والخدمات وتسليمها بأقل قدر من التدخل البشري. ويؤدي تنفيذ تقنيات وتقنيات وعمليات الأتمتة إلى تحسين كفاءة وموثوقية و / أو سرعة العديد من المهام التي كان يؤديها البشر سابقاً. ويتم استخدام الأتمتة في عدد من المجالات مثل التصنيع والنقل والمرافق والدفاع والعمليات ومؤخرًا تكنولوجيا المعلومات (عاصم، 2018 :12).

في مجال تكنولوجيا المعلومات ، يمكن للبرنامج النصي اختبار منتج البرنامج وإنتاج تقرير. هناك أيضًا العديد من أدوات البرامج المتاحة في السوق والتي يمكنها إنشاء رمز لأحد التطبيقات. يحتاج المستخدمون فقط إلى تكوين الأداة وتحديد العملية ،، وإن ذكاء الأعمال المتقدم في التطبيقات هو شكل جديد آخر من الأتمتة عالية الجودة. في الصناعات الأخرى ، حسنت الأتمتة الإنتاجية بشكل كبير في العقود الماضية ، مما وفر الوقت وخفض التكاليف(السرطان، 2017 :12).

ومن أبسط التطبيقات إلى أكثرها تعقيداً ، توجد الأتمتة بأشكال عديدة في حياتنا اليومية وليس مجرد المؤسسات او الشركات بل الافراد والمنازل وغير ذلك ويمكن حصرها كما يلي (امام ، 2020 :22)..

1- أتمتة منظمات الحرارة المنزلية التي تتحكم في الغلايات ، أو أقدم لوحات مفاتيح الهاتف الأوتوماتيكية ، أو أنظمة الملاحة الإلكترونية ، أو الخوارزميات الأكثر تقدماً وراء السيارات ذاتية القيادة.

2- أتمتة المنزل - يستخدم مزيجاً من تقنيات الأجهزة والبرامج التي تتيح التحكم في الأجهزة والأجهزة داخل المنزل وإدارتها.

3- أتمتة الشبكة - عملية أتمتة تكوين وإدارة وتشغيل شبكة الكمبيوتر.

4- أتمتة المكاتب - تتضمن استخدام أجهزة الكمبيوتر والبرامج لرقمنة معظم المهام والعمليات الروتينية وتخزينها ومعالجتها وإبلاغها في وقت قياسي.

5- الاختبار الآلي لموقع الويب - يعمل على تبسيط معايير اختبار موقع الويب وتوحيدها لتغييرات التكوين التي تحدث أثناء مرحلة التطوير.

6- أتمتة مركز البيانات - يُمكن من تنفيذ الجزء الأكبر من عمليات مركز البيانات بواسطة البرامج. يشمل عمليات النظام المؤتمتة ، والمعروفة أيضًا باسم عمليات إطفاء الأنوار.

7- أتمتة الاختبار - يمر كود البرنامج باختبار ضمان الجودة (QA) تلقائيًا عن طريق البرامج النصية وأدوات الأتمتة الأخرى.

المطلب الثاني : الأرشفة

أرشفة البيانات هي عملية نقل البيانات التي لم تعد مستخدمة بشكل نشط إلى جهاز تخزين منفصل للاحتفاظ بها على المدى الطويل. وتتكون بيانات الأرشيف من بيانات قديمة تظل مهمة للمؤسسة أو يجب الاحتفاظ بها للرجوع إليها في المستقبل أو لأسباب تتعلق بالامتثال التنظيمي. ان أرشيفات البيانات مفهومة ولديها إمكانيات بحث ، لذلك يمكن تحديد مكان الملفات واسترجاعها (دحام ، 2021 :11).

ويتم تخزين البيانات المؤرشفة على مستوى تخزين منخفض التكلفة ، وتعمل كطريقة لتقليل استهلاك التخزين الأساسي والتكاليف ذات الصلة. ويتمثل أحد الجوانب المهمة لاستراتيجية أرشفة البيانات الخاصة بالعمل التجاري في جرد بياناتها وتحديد البيانات المرشحة للأرشفة ، وتتعامل بعض أنظمة الأرشيف مع بيانات الأرشيف على أنها للقراءة فقط لحمايتها من التعديل ، بينما تتيح منتجات أرشفة البيانات الأخرى عمليات الكتابة والقراءة. على سبيل المثال ، تستخدم تقنية WORM (اكتب مرة واحدة ، اقرأ الكثير) وسائط غير قابلة لإعادة الكتابة. وتعد أرشفة البيانات أكثر ملاءمة للبيانات التي يجب الاحتفاظ بها بسبب المتطلبات التشغيلية أو التنظيمية ، مثل ملفات المستندات ورسائل البريد الإلكتروني وربما سجلات قاعدة البيانات القديمة (بدر ، 2021 :15).

ان أكبر فائدة لأرشفة البيانات هي أنها تقلل من تكلفة التخزين الأساسي. عادةً ما يكون التخزين الأساسي مكلفًا ، لأن عملية التخزين يجب أن ينتج مستوى كافٍ من IOPS لتلبية المتطلبات التشغيلية لنشاط القراءة / الكتابة للمستخدم. على النقيض من ذلك ، فإن تكلفة تخزين الأرشيف أقل ، لأنها تعتمد عادةً على وسيط تخزين منخفض الأداء وعالي السعة. ويمكن تخزين أرشيفات البيانات على محركات أقراص ثابتة منخفضة التكلفة (HDD) أو شريط أو وحدة تخزين ضوئية تكون أبطأ بشكل عام من أقراص الأداء أو محركات أقراص فلاش (عايش ، 2021 :12).

يقلل تخزين الأرشيف أيضًا من حجم البيانات التي يجب نسخها احتياطيًا. وتعمل على إزالة البيانات التي لا يتم الوصول إليها بشكل متكرر من مجموعة بيانات النسخ الاحتياطي على تحسين أداء النسخ الاحتياطي والاستعادة. عادةً ما يتم تنفيذ إلغاء البيانات المكررة على البيانات التي يتم نقلها إلى طبقة تخزين أقل ، مما يقلل من مساحة التخزين الإجمالية ويقلل من تكاليف التخزين الثانوية (التباعي ، 2013 :11)

كذلك يجب عدم الخلط بين أرشيفات البيانات والنسخ الاحتياطية للبيانات ، وهي نسخ من البيانات. على الرغم من أن كلاهما يعتبر تخزينًا ثانويًا ويستخدمان وسيلة تخزين ذات أداء أقل وسعة أعلى من التخزين الأساسي ، إلا أنهما يخدمان أغراضًا مختلفة. تملأ المحفوظات غرض الاحتفاظ بالبيانات ، بينما يتم استخدام النسخ الاحتياطية لحماية البيانات والتعافي من الكوارث. ويمكن اعتبار أرشيفات البيانات كمستودع بيانات يتم الوصول إليه بشكل غير متكرر ، ولكن لا يزال متاحًا بسهولة. من ناحية أخرى ، تعد النسخ الاحتياطية جزءًا من آلية استعادة البيانات التي يمكن استخدامها لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو إتلافها. غالبًا ما تتكون بيانات النسخ الاحتياطي من معلومات مهمة يجب استعادتها بسرعة عند فقدانها أو حذفها (امام . 2020 :11).

وتأخذ أرشيفات البيانات عددًا من الأشكال المختلفة. تستفيد بعض الأنظمة من تخزين البيانات عبر الإنترنت ، والذي يضع بيانات الأرشيف على أنظمة الأقراص حيث يمكن الوصول إليها بسهولة. غالبًا ما تعتمد الأرشيفات على الملفات ، لكن تخزين الكائنات يزداد شيوعًا. وتستخدم أنظمة الأرشيف الأخرى تخزين البيانات دون اتصال بالإنترنت حيث تتم كتابة بيانات الأرشيف على شريط أو وسائط أخرى قابلة للإزالة باستخدام برامج أرشفة البيانات ، بدلاً من الاحتفاظ بها على الإنترنت. نظرًا لإمكانية إزالة الشريط ، تستهلك الأرشيفات القائمة على الشريط طاقة أقل بكثير من أنظمة الأقراص. هذا يترجم إلى انخفاض تكاليف تخزين الأرشيف (دحام ، 2021: 16). وغالبًا ما تتم عملية الأرشيف تلقائيًا باستخدام برامج الأرشيف. تختلف إمكانيات هذه البرامج من بائع إلى آخر ، ولكن معظم برامج الأرشيف تنقل البيانات القديمة تلقائيًا إلى الأرشيف وفقًا لسياسة أرشفة البيانات التي حددها مسؤول التخزين. قد تتضمن هذه السياسة أيضًا متطلبات استبقاء محددة لكل نوع من البيانات. وقد قامت بعض برامج الأرشيف بمسح البيانات تلقائيًا من الأرشيف بمجرد تجاوزها العمر الافتراضي الذي تفرضه سياسة الاحتفاظ بالبيانات في المؤسسة. كذلك أضافت العديد من برامج النسخ الاحتياطي ومنصات إدارة البيانات وظائف الأرشيف إلى منتجاتها. اعتمادًا على احتياجاتك ، ويمكن أن تكون هذه طريقة فعالة من حيث التكلفة وفعالة لأرشيف البيانات. ومع ذلك ، قد لا تتضمن هذه المنتجات جميع الوظائف الموجودة في منتج برنامج أرشفة مخصص (عايش ، 2021: 22).

المبحث الثالث: الحكومة الإلكترونية في الأردن والبلديات

لا شك ان الحكومة الإلكترونية في الأردن شاملة لمؤسسات الدولة وقطاع البلديات ، فلم يقتصر العمل الإلكتروني على المؤسسات الرسمية بل شمل المؤسسات الأهلية قطاع البنوك ، والبلديات ، والشركات الوطنية المساهمة وكثير من المؤسسات ذات علاقة مع الحكومة الأردنية .

المطلب الاول :الحكومة الإلكترونية في الأردن

أصبحت الحكومة الإلكترونية محور جهود الحكومات في العديد من البلدان حول العالم. كان الأردن من أوائل الدول النامية التي بدأت تطبيق الحكومة الإلكترونية في عام 2000. يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها "تنفيذ الأنشطة الحكومية باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطنين والشركات والجهات الحكومية (بما في ذلك موظفو الحكومة) لذلك تعمل الحكومة الإلكترونية على تحسين كفاءة وشفافية وفعالية الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية للمواطنين والشركات والحكومة نفسها ، كذلك تم إدراج العديد من مزايا الحكومة الإلكترونية مرارًا وتكرارًا في الأدبيات (شوقي واخرون ، 2007 :32). تتمثل مهمة الحكومة الإلكترونية (SMART) في إدارة التغيير في الحكومة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية ، وتحقيق ذلك من خلال قنوات مختلفة لتقديم الخدمة باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة وتعيين موظفين ذوي خبرة ومؤهلين للتنفيذ أن تكون مبادرات وبرامج الحكومة الإلكترونية سهلة ومقبولة لدى المواطنين في الأردن. يساهم برنامج الحكومة الإلكترونية (SMART) بشكل فعال في تطوير وإدارة تحول الحكومة الأردنية (حسين، " 2013 :14).

تهدف مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية ، التي أطلقها الملك عبد الله الثاني منذ عام 2001 ،

إلى دفع تحول الأمة إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. وفي إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته ، طور الأردن إستراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية تهدف إلى (التل ، 2009 :11).

1. تقديم خدمات عالية الجودة مدفوعة بالطلب للمستفيدين الحكوميين في نهج مرحلي؛ وتحسين أداء الحكومة وكفاءتها ؛

2. تعزيز القدرة التنافسية للأردن

3. ضمان الشفافية والمساءلة في القطاع العام ؛

4. تقليل التكلفة غير المباشرة للحصول على الخدمات (النقل ، الوقت زيادة سهولة التعامل مع الحكومة ؛

5. تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن ؛

6. تطوير المهارات داخل القطاع العام .

7. تعزيز أنشطة التجارة الإلكترونية ؛ وتحسين أمن المعلومات وخصوصية المستخدم النهائي .

8. التخفيف من المخاطر من خلال نهج منسق يتضمن أدوات التكنولوجيا ، وتوجيه السياسات والتدريب

وتم إطلاق برنامج الحكومة الإلكترونية الأردنية الإستراتيجية الأولية (2003-2006). ، وقد أنجزت الحكومة

الإلكترونية التوقعات التالية (المبيضين ، 2018 :12)

1. قانون المعاملات الإلكترونية رقم. 85 لعام 2001 .

2. انتهاء من المرحلة الأولى من شبكة الحكومة الآمنة (SGN) والتي توفر خدمات الاتصال والإنترنت

والبريد الإلكتروني لـ 18 جهة حكومية. إعداد خمس خدمات إلكترونية عمودية "المسار السريع" للدوائر

الحكومية

3. إطلاق البوابة الوطنية - المرحلة الأولى من طرح بوابة الحكومة الإلكترونية

4. خدمات المعلومات والدليل عن حكومة الأردن ، وتعد البوابة بمثابة "مكان واحد" لتفاعل المستخدم مع

جميع الجهات الحكومية الأردنية.

في عام 2006 ، أنتج البرنامج إستراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية وخارطة طريق (2006-2009)

ومنذ ذلك الحين ، تم الانتهاء من المشاريع التالية: (ابو عتمة ، 2020 :13).

1. إنشاء اللجنة التوجيهية الوطنية للمعاملات الإلكترونية الحكومية

2. إنشاء وحدات للمعاملات الإلكترونية الحكومية مع 107 جهات حكومية

3. وضع إطار للتعاون بين برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية و وزارة تطوير القطاع العام، حيث تمت صياغة مذكرة تفاهم وتوقيعها لتحديد أدوار ومسؤوليات الطرفين.

ان عوامل النجاح الحاسمة لتحقيق النجاح النهائي للتحويل الإلكتروني في الأردن ، يجب تمكين برنامج الحكومة الإلكترونية لتأمين الشراء من الجهات الحكومية بالإضافة إلى عوامل النجاح الحاسمة الأخرى للحكومة الإلكترونية في الأردن ، والتي يمكن تلخيصها كما يلي (القطان، 2020: 12):

1. الرعاية والمشاركة من القيادة على جميع المستويات في الحكومة من خلال تفعيل اللجنة التوجيهية الوطنية للحكومة الإلكترونية

2. توافر الموارد ، على سبيل المثال دعم الميزانية ، وأصول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية وغيرها

3. الأصول غير الملموسة مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتحول الإلكتروني ومهارات الأعمال. توافر القوانين واللوائح التي تدعم تطبيق التحويل الإلكتروني

4. تعيين مجلس مديري معلومات مؤثر بالإضافة إلى التعاون والانسجام بين الجهات الحكومية في اتخاذ القرار بشأن مبادرات التحويل الإلكتروني قدرة الجهات الحكومية واستعدادها لتوثيق أعمالها ومشاركتها

5. المتطلبات والعمليات والخدمات والبيانات والاستراتيجيات. قدرة القطاع الخاص على المشاركة في التحويل الإلكتروني ودعمه

6. استدامة تنفيذ استراتيجية التعاملات الإلكترونية الحكومية على الرغم من التغيرات السياسية

اما على مستوى البنية التحتية فقد تم استكمال ما يلي (صحيفة الدستور 2019: 14)..

1. استكمال أربع مراحل من ربط شبكة الحكومة الآمنة • (SGN) إجمالي 84 جهة حكومية من أصل 120 جهة حكومية مستهدفة

2. إطلاق بوابة الرسائل القصيرة التي تدعم 77 جهة حكومية

3. إطلاق المرحلة الأولى من مركز الاتصال الوطني (NCC) في ديسمبر 2008. يدعم المركز حاليًا 22 جهة حكومية مرتبطة بشبكة SGN

4. استكمال خارطة طريق أمن المعلومات الشاملة للحكومة الأردنية ، والتي تم إعدادها كجزء من مشروع التقييم الأمني.

5. إطلاق بوابة الدفع الأردنية في عام 2010 والتي تم دمج 13 خدمة إلكترونية للمعاملات الحكومية ، تم تفعيل 3 منها فقط.

6. إطلاق حافلة خدمة المؤسسة في عام 2010 والذي تم دمج كيانين فيهما حاليًا وجاري دمج 17 كيانًا إضافيًا بحلول نهاية عام 2013

7. إطلاق بوابة الهاتف المتحرك في عام 2011 والتي توفر 40 خدمة إلكترونية لعملاء الجوال.
- لقد قادت الحكومة الإلكترونية نقلة نوعية في الأردن من خلال تقديم خدمات أفضل وحكومة أفضل. لتحقيق ذلك ، حددت الحكومة الإلكترونية في الأردن أهدافاً رئيسية قابلة للقياس (المبيضين ، 2021 :18).
1. تحسين تقديم الخدمات وجودة وسرعة تفاعل الحكومة مع المواطنين والشركات وكذلك بين الهيئات الحكومية.
 2. تحسين الاستجابة لاحتياجات المستفيدين من خلال استخدام قنوات جديدة يسهل الوصول إليها لتوفير معلومات وخدمات القطاع العام.
 3. زيادة شفافية الحكومة من خلال زيادة توافر المعلومات وإمكانية الوصول إلى الخدمات.
 4. وفر الوقت والمال من خلال تحسين الكفاءة في المعالجة الحكومية ، جزئياً من خلال استخدام معايير التكنولوجيا المشتركة والسياسات والبنية الموحدة ، فضلاً عن المساهمة في الإصلاح المالي داخل القطاع العام.
 5. خلق تأثيرات عرضية إيجابية على المجتمع الأردني من خلال تعزيز تنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل الحكومة والشركات والأسر التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية الاقتصادية للأردن

المطلب الثاني : بلدية الكرك الكبرى في إطار الحكومة الإلكترونية

شكلت التوجيهات الملكية المتعلقة بحزمة الإجراءات التحفيزية للبلديات وإطلاق الجوائز التحفيزية التي ساهمت بإحداث نقلة نوعية في العمل البلدي وتحسين الخدمات التي تقدم للمواطن .حيث أكد الملك عبدالله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع، مشيراً إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل(جواد ، 2007 :18).

وجاءت الحكومة الإلكترونية بالعمل على لحاق البلديات في منظومة الخدمات المتقدمة للمواطنين لان النهوض بالاقتصاد والتنمية يحتاج مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة لتفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال تنفيذ مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية للبلديات (أتمتة البلديات) والذي يهدف إلى توفير (44) خدمة إلكترونية لمتلقي الخدمة دون الحاجة إلى الرجوع للبلدية (الطراونة، 2019 :25)

إضافة الى ذلك فان مشروع الأتمتة قد ساهم في تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات وزيادة الشفافية وتقليل الوقت والجهد على المواطنين في الحصول على جودة الخدمات وتطبيق أعلى مستويات أمن المعلومات، هذا إضافة إلى تقليل عدد المعاملات الورقية ما أمكن(صحيفة الغد،2021 :15).

وتشمل الخدمات التي تقدمها البلديات التالية: (ترخيص الابنية والمحلات والشركات، طلب تصديق عقود الإيجار الكترونيا ، دفع رسوم الأبنية والتحققات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونيا، تقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصريح حفر، وإنشاء وصيانة الأظاري

والتقاطعات المرورية وإصدار تصريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية، وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية بالإضافة يمكن الحصول على خدمات إصدار رخصة بناء، إصدار إذن أشغال، تجديد إذن أشغال، إصدار رخصة لوحة إعلانية، وخدمة رخصة تغيير مهنة، خدمة نقل ملكية رخصة مهن، إصدار براءة ذمة مالية على عقار، طلب استرداد تأمينات (ابوصبيح ، 2019 :12).

اما بلدية الكرك الكبرى فتعد من أقدم البلديات تأسيسا في الأردن ، حيث تأسست بلدية الكرك الكبرى عام 1893 بموجب القانون العثماني عام 1851 وقد توالى على رئاستها ثمانية عشر رئيسا. حيث كانت البلدية حاضنة لكافة الخدمات التعليمية والصحية وخدمات الكهرباء والماء وغيرها (صحيفة الدستور ، 2013 :13). وقد مرت بلدية الكرك بمجموعة من المراحل وهي محطات انتقالية في تاريخ بلدية الكرك الكبرى انتقلت بموجبها من المرحلة التقليدية إلى مرحلة الحداثة في إطار مفهوم الإدارة المحلية الذي جسدها وزارة الإدارة المحلية ، ومن ابرز المراحل:

المرحلة الأولى : وهي المرحلة التقليدية : وبدأت من عام 1893 حتى عام 1921 ، وقد خضعت بلدية الكرك وخضعت لقانون تشكيل الولايات العثماني عام 1851 الذي صدر بموجب سلطة الباب العالي .

المرحلة الثانية : المرحلة التأسيسية: ففي عام 1919 تولى الشيخ دليون باشا المجالي حتى عام 1976 ، وتعد أطول فترة زمنية على مستوى الأردن والإقليم العربي وربما العالم اجمع ،وقد كانت خدمات البلدية اكثر شمولاً لتحتوي على خدمات المياه والكهرباء والصحة والتعليم ، حيث تعد البلدية حاضنة لكل الخدمات في إطار تطبيق نظام اللامركزية الذي يمنح رئيس البلديات صلاحية كبيرة بموجب الأنظمة والقوانين .وخلال فترة رئاسة دليون باشا كان يعتمد على نظام النخب ما يسمى باختيار الزعماء والوجهاء والمخاتير كأعضاء مجلس بلدي الكرك (شطناوي ، 2002 : 12).

المرحلة الثالثة : المرحلة الانتقالية "حيث انتقلت البلدية من مرحلة اختيار النخب (المخاتير). الى مرحلة الانتخاب، ففي عام 1976 جرت أول انتخابات لبلدية الكرك وفاز السيد حمدي الحباشنة بالانتخابات لمدة أربع سنوات ، وبدأت البلديات بمرحلة جديدة من العمل المؤسسي في إطار وزارة الشؤون البلدية والقروية ، وقد انتقلت بلدية الكرك الى مرحلة العمل المؤسسي ضمن أقسام مختصة وتفويض الصلاحيات لها (بطارسة ، 1991 :42).

المرحلة الرابعة : "مرحلة الدمج : في عام 2001 تم دمج إحدى عشر بلدية لتشكيل بلدية الكرك الكبرى بحيث شملت بلديات الثنية ، الغوير ، زحوم ، منشية أبو حمور ، ادر ، الجديدة ، راكين ، بتير ، زيد ابن حارثة ، الشهابية ، العدنانية ، وادي الكرك ، بزان وبردى ومنطقة الحوية إضافة إلى منطقة الكرك ومنطقة المرج . وتبلغ مساحتها الإجمالية (8،425) كم2 تقريبا ، ويبلغ عدد موظفيها وكوادرها حوالي (800) موظف ومستخدم (المعاني، 2005 :121).

المرحلة الخامسة : مرحلة الإدارة المحلية لعام 2020 وهي احدث مراحل الانتقال من مرحلة تقديم الخدمات إلى مرحلة تفعيل الدور التنموي للبلديات، ونظرا لتغير سياسات الإدارة المحلية بعد عملية الدمج وتطور دور البلديات ومفهوم الإدارة المحلية كان لا بد لبلدية الكرك من مواكبة ذلك والانطلاق نحو خلق حالة تواصل وتعاون واعية

بين البلدية والمواطن لترسيخ مفهوم المسؤولية المشتركة وتطوير أجهزتها لمواكبة الدور التنموي للبلديات ، بحيث ينعكس ذلك بصورة واضحة على ميزانية البلدية الأمر الذي أدى إلى النهوض بها للقيام بمهامها ومسؤولياتها على أكمل وجه (وكالة الإنباء الأردنية ، 2022).

وقد شاركت بلدية الكرك الكبرى في عشرات المؤتمرات وورشات العمل التي تدعو الى الحدثة والتطوير واستخدام التكنولوجيا في خدمة الإنسان وتقديم التسهيلات للمواطن وفي اطار هذه الجهود وقعت بلدية الكرك الكبرى اتفاقية توأمة بينها وبين بلدية هيجوتاستروب الدانمركية للاستفادة من التجربة الدانمركية في مجال العمل البلدي وتعزيز التعاون بين البلديتين في جميع المجالات الخدمائية ، حيث قدم الوفد الدانمركي مساعدة بقيمة 12 الف دينار لبلدية الكرك لمساعدتها في خدمة الجمهور في إطار خدمة النافذة الواحدة تساعد على تطوير اداء البلدية وتحقيق منهج اللامركزية (المعاينة ، 2013 :12).

وتسعى بلدية الكرك الكبرى جاهدة كغيرها من بلديات المملكة التسابق في استخدام التكنولوجيا في إطار الحكومة الالكترونية وفي توجهات تسعى إلى رفع شعار "بلدية بلا ورق " فقد سعت بلدية الكرك في إطار الأرشفة والأتمتة بان تصبح كل المعاملات إلكترونية وارشفتها بنظام سري وبحماية كاملة ، وإدارة الملفات بطريقة آمنة في إطار نظام الأرشفة ليشمل الخدمات إلكترونية بكل مكوناتها وإشكالها (العودة ، 2022).

وبحقيقة الأمر لم تكن بلدية الكرك بعيدة عن هذا التحديث في عناصر الأرشفة والأتمتة فقد وقعت بلدية الكرك مجموعة من الاتفاقيات لغايات أرشفة ابرز أقسامها المالية والإدارية والفنية ، وقد تعاونت بلدية الكرك الكبرى مع دائرة المكتبة الوطنية بأرشفة الآلاف من الوثائق التاريخية الموجودة والمحفوظة في مستودعات البلدية.، وذلك ضمن مشروعها لتوثيق وحفظ وجدولة وثائقها، بعملية الأرشفة ، ، ووفقا لهذه لعملية نفذت بلدية الكرك الكبرى معرض أرشيفي دائم يضم سجلات تاريخية حافلة بتاريخ العمل البلدي والمجالس البلدية منذ تأسيسها ، وتشكل هذه الوثائق سجلا للحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية لمدينة الكرك وعرض بعض هذه الوثائق لغايات الاطلاع وتمكين المواطنين من معرفة بعض صور الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية من تاريخ المدينة الحديث.

ونفذت بلدية الكرك الكبرى مجموعة من أعمال الأرشفة لأهم الدوائر في البلدية وهي كل من: شؤون الموظفين وكل ما يتعلق بملف الموظف من علاوات ، إجازات ، كتب تكليف، دورات ، شهادات ، إضافة الى أرشفة الدائرة المالية في كل ما يتعلق بنظام الصندوق المالي ، وعمليات القبض والصرف، والرواتب، والقروض ، والسلف ، والمنح ، اما الديوان المركزي، فقد تم ربطه مع الدوائر الأخرى في كل ما يتعلق بالكتب الواردة والصادرة في ضمن برنامج متابعة المعاملات في الديوان ، اما الدائرة الفنية فقد تم تنظيم كل ما يتعلق بمعاملات الإفراز ، والتنظيم ، والتخطيط، ومواقع الترسيم ، ورخص الأبنية، ونظام المخططات، بالإضافة الى القيام بأرشفة قسم الاستملاك الذي يحافظ على أملاك البلدية ، بالإضافة الى نظام مؤرشف لقسم المشاغل والماكينيك فيما يتعلق بإعمال الصيانة وكميات الصرف ، وضبط المسافات ، وكل ما يتعلق بإجراءات الآليات (الفرواتي ، 2022).

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدّراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدّراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدّراسة دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية وعناصرها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها ، إضافة الى الاستدلال على مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية (الأتمتة والأرشفة) بالإضافة الى بيان دور الحكومة الالكترونية في تحديث البلديات وأرشفتها في إطار يحفظ المعلومات بشكل امن .

نتائج الدراسة

- 1- بينت الدراسة ان الأردن من أسرع الدول العربية تطبيقاً لمفهوم الحكومة الالكترونية في كافة المجالات الخدماتية وفقاً لرؤية الملك عبدالله الثاني الذي سعى جاهداً بوضع الأردن في مقدمة الدول التي تستخدم الخدمات الالكترونية
- 2- أثبتت الدراسة ان الحكومة الالكترونية تواكبت مع التطورات التكنولوجية للعالم باعتبار ان العالم مربوط بخدمات دولية وخاصة في قطاع الصرف والمال .
- 3- بينت الدراسة ان الحكومة الالكترونية ساهمت في أرشفة وأتمتة كافة المؤسسات الرسمية والأهلية من خلال برامج تحافظ على امن المعلومة وتكون متوفرة عبر المنصات الالكترونية بكل شفافية وديمقراطية .
- 4- بينت الدراسة ان خدمات الحكومة الالكترونية قد ساهمت في التسهيلات والتكاليف وتخفيف الأزمات المرورية من خلال القيام بسؤالك عن خدمتك من منزلك .
- 5- أثبتت الدراسة بان بلدية الكرك قد ساعدت المواطنين في عدم العودة للحضور للبلدية بل الحصول على الخدمة في إطار مشروع قادم بلدية بلا ورق .

التوصيات

- 1- على الحكومة الأردنية تفعيل المزيد من الخدمات الالكترونية بشكل كامل تواكبا مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة الكترونية عالمية .
- 2- على البلديات تفعيل عناصر الأرشفة والأتمتة من خلال خراط الموظفين في دورات تدريبية وورشات عمل تساعدهم على كيفية استخدام التكنولوجيا العصرية .
- 3- على الحكومة الالكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومواتمة في إطار شعار بلديات بلا ورق .

المراجع

- ابو عتمة ، سليمان (2020). لتوقيع الإلكتروني، موقع عمون الإخباري، 16، اب، الأردن
- ابوصبيح ، مؤيد (2019). الأمانة" تطلق 16 خدمة إلكترونية جديدة، صحيفة الغد، 11، كانون ثاني، الأردن.
- إمام ،، نسمة (2020). مفهوم أتمتة المكاتب، صحيفة المرسال ، 2، اب، مصر
- ايفانز ، جلوريا (2005). الحكومة الإلكترونية، " دار الفاروق للنشر والتوزيع ، مصر ،
- بدر، علي (2021). تعريف الأرشفة الإلكترونية، موقع مقالة، 18، ايار ، مصر
- بطارسة، سليمان (1991). الإدارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة الإدارة العامة، العدد 72 ،الأردن.
- التبايعي ، جواد (2013) الأرشيف التقليدي :أهميته وتحدياته، الحوار المتمدن ، العدد 3967 ، 9، كانون اول ،مصر.
- التعامر يارا (2017). تعريف البلدية، موقع موضوع، 4،تموز، الاردن.
- التل ، صهيب (2009). الاميرة سمية : «الحكومة الالكترونية» مبادرة ملكية لتسخير التكنولوجيا في خدمة المجتمع، صحيفة الدستور، 12، ايار، الاردن.
- جبالي، سمير والمحاميد، اسعود (2018) أثر حوكمة الجامعات في الاحتفاظ بالعاملين :اختبار الدور الوسيط لرضا العاملين -دراسة ميدانية في الجامعة الخاصة الأردنية - "مجلة اتحاد الجامعات العربية،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.
- حسين،" مريم خالص (2013). والحكومة الإلكترونية - العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.
- خليفة ، علاء الدين أحمد (2017). العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجامعية ومعايير الحوكمة والأداء الرشيد" ، مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم، مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 11-13 آذار، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، المملكة الأردنية الهاشمية
- دحام ، مها (2021). تعريف الأرشفة الإلكترونية، موثق سطور ، 2، آذار، الأردن،
- الدويكات ، سناء (2018). مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها، موقع موضوع '11' تشرين أول، الأردن.
- السالم ، محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة، موقع سطور، 4، كانون اول،الأردن.
- السرحدان ، عماد (2017). أربع مراحل نحو أتمتة أعمالك بنجاح والتميز عن الآخرين، موقع تعلم ، 2،. حزيران ، مصر.
- شطناوي، علي، 2002 ،الإدارة المحلية، دار وائل للنشر، عمان، 102-108.ص
- 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 ، الأردن.
- صحيفة الدستور (2013). البلديات في الأردن النشأة والتاريخ، 13، اب، الاردن.
- صحيفة الدستور (2019). انجازات الوزارات والمؤسسات الحكومية خلال 20 عامًا' 10 ،حزيران، الاردن.
- صحيفة الغد (2021). أتمتة الإجراءات والتطبيقات لا تعني مطلقا حكومة إلكترونية،3طة تموز ، الأردن.
- صحيفة الغد(2021). الحزمة الأولى من مشروع أتمتة البلديات قبل نهاية الشهر الحالي، 7، كانون ثاني ، الأردن.
- الصليبي، نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 23، 14، كانون ثاني ، فرنسا.
- 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 الإدارية.الأردن.

- عاصم، محمد (2018). ما هي «الأمته»؟ وكيف تطورت تاريخياً حتى عصرنا الحديث؟ موقع اضاءات ، 23، حزيران . مصر .
- عايش ، مريم (2021). الأرشفة الإلكترونية، موقع رقيم ، 4، ايار، مصر .
- عبد اللطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .
- عبدالصمد ، هارون (2018). تعريف الأداء – أهميته و محدداته، الاكاديمية العربية الدولية ،2، تشرين اول ، مثر العكلي ، دلال (2019). كل ما تريد معرفته عن ثورة الامتة، مجلة النبأ المعلوماتية ، 16 ، حزيران، العراق القطان، هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، صحيفة الغد، 18، تموز، الاردن المبيضين ، ابراهيم (2018). الحكومة الإلكترونية.. مخاض طويل وولادة متعسرة، صحيفة الغد ، 12، شباط،الأردن. المبيضين ، ابراهيم (2021). 7 أهداف في إستراتيجية التحول الرقمي، صحيفة الغد ، 7، تموز،الأردن، 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
- المعاني، أيمن ومحمود أبو فارس (2005). الإدارة المحلية: أسس وتطبيقات، مركز ياسين، عمان، الأردن. المعاينة ، امين (2013). بحث التعاون بين بلدية الكرك واتحاد البلديات الدنماركية، صحيفة الدستور، 14، تشرين ثاني ، الاردن .
- مقابلة مع د. راكز العرود ، رئيس قسم النشاط الثقافي ، 22، كانون ثاني ، 2022 ،الاردن.
- مقابلة مع عبدالحميد الفرواتي رئيس قسم الحاسوب ، بلدية الكرك الكبرى ، 22، كانون ثاني ، الاردن.
- ناصر الدين ،تمارا (2017). مفهوم الحوكمة في إطار دولة القانون والمجتمع المدني . " مقدمة إلى مؤتمر حوكمة الجامعات في مؤسسات التعليم،مجلس حوكمة الجامعات العربية، فترة 13-11 آذار،جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الاردن
- الهادي ، شرف إبراهيم (2013) إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي في جودة النوعية وتميز الأداء "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، العدد 11 ، مصر .
- وكالة الإنباء الأردنية (2022). إطلاق المرحلة الثالثة من مشروع الخدمات البلدية والتكثيف الاجتماعي، 10، كانون ثاني ، الاردن .