

عنوان البحث

التطور التكنولوجي في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في آراء متلقي الخدمة: دراسة حالة بلدية كفرنجة الجديدة

اسلام زكي أحمد أبو ضلع¹

¹ مبرمج مساعد، بلدية كفرنجة الجديدة، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: aws-eslam@hotmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj42103>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية للكشف عن مدى رضا متلقي الخدمة في بلدية كفرنجة الجديدة عن الخدمات الإلكترونية، وكذلك التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة تكونت من (198) مراجع في بلدية كفرنجة الجديدة، حيث تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة إلى إن واقع استخدام التكنولوجيا في البلديات حيث أظهرت بيانات وزارة الإدارة المحلية وجود أكثر من (56) خدمة إلكترونية تقدمها البلديات على مستوى المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن آراء متلقي الخدمة لواقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأداة الدراسة (3.32)، وانحراف معياري (0.79)، وتعتبر هذه النسبة غير مرضية ويتوجب على البلديات في الأردن بشكل عام وبلدية كفرنجة الجديدة بشكل خاص التوجه إلى الخدمات الإلكترونية. وأوصت الدراسة أن تعمل البلديات على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وتوفير كافة المتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك، وكذلك ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات.

الكلمات المفتاحية: التطور الإلكتروني، الخدمات الإلكترونية، بلدية كفرنجة الجديدة.

RESEARCH TITLE**TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT IN THE MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN AND ITS IMPACT ON THE OPINIONS OF SERVICE RECIPIENTS: A CASE STUDY OF THE NEW MUNICIPALITY OF KUFRANJA****Eslam Zaki Ahmad Abu Della¹**

¹ Assistant Programmer, New Kufranga Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: aws-eslam@hotmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj42103>

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

The current study aimed to reveal the extent of satisfaction of service recipients in the new municipality of Kufranja with electronic services, as well as to identify the reality of electronic services in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan. 198 references in the new municipality of Kafranja, where the sample was chosen by a simple random method, and the study concluded that the reality of the use of technology in the municipalities, as the data of the Ministry of Local Administration showed that there are more than (56) electronic services provided by municipalities at the level of the Hashemite Kingdom of Jordan, and the study also found The opinions of the service recipients are a fact The electronic services provided by the municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan came to a medium degree, as the arithmetic mean of the study tool was (3.32), and the standard deviation was (0.79). The study recommended that the municipalities work to increase the level of interest in applying electronic transformation in all activities, operations and services provided by the municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan, and provide all requirements that contribute to achieving this, as well as the need to improve the electronic services provided by the municipality by increasing the number of electronic services provided provided by the municipalities.

Key Words: electronic development, electronic services, New Kufranga municipality.

المقدمة:

تشهد البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية تحولاً رقمياً في المجالات كافة، تعزيزاً للتحول الرقمي وتحقيق مستهدفات البلديات في جميع القطاعات الخدمية وفق منظومة رقمية مستدامة تهدف للوصول إلى خدمات رائدة لمدن رقمية ذكية ومبتكرة توفر حياة مزدهرة لمتلقي الخدمة، وتطوير نماذج العمل الجديدة ورفع مستوى رضا ومشاركة المجتمع المحلي، وكذلك توفير بيانات موحدة وموثوقة لتحسين مرونة وكفاءة البلديات التكنولوجية ضمن رؤية التحول التكنولوجي في جميع الخدمات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وقطعت البلديات شوطاً جيداً في عدة خدمات رئيسية يأتي في مقدمتها الخدمات التفاعلية التي تساعد في تعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية لتحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور، والخدمات الإلكترونية التي تساعد على تقديم الطلبات الإلكترونية لاستخراج الرخص الأكثر استخداماً، إضافة إلى الخدمات المعلوماتية التي تساعد العملاء في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بما يسهم في تحسين مستوى الرضا عن جهات القطاع البلدي. وجاءت هذه الدراسة للتعرف عن رضا الجمهور عن التحول والخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما واقع تطبيق الخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما درجة رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى تطبيق التحول التكنولوجي في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- قياس مدى رضا متلقي الخدمة في بلدية كفرنجة الجديدة عن جودة الخدمات التكنولوجية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- تقديم مجموعة من المقترحات والنتائج التي من الممكن الاستفادة منها من أجل تطوير الخدمات الإلكترونية.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

الأهمية العلمية: قلة الدراسات في المكتبات العربية على حد علم الباحثة ذات الصلة بموضوع الدراسة مما يساعد في فهم آلية التحول الإلكتروني في بلدية كفرنجة الجديدة وتحسين الخدمات الإلكترونية، لإيجاد ثقافة المعاملات الإلكترونية، مما يؤدي إلى تحسين رضا متلقي الخدمة. وقد تشكلت هذه الدراسة إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية.

الأهمية العملية: توجيه أنظار واهتمام العاملين في البلديات نحو التطور التكنولوجي مفهوماً وإدراكاً وتطبيقاً، وكذلك تعد الدراسة جانب تطبيق لقياس رضا الجمهور عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية كفرنجة الجديدة، وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها توجه الأنظار لعدد من المفاهيم المهمة في البلديات في الوقت الحاضر (التحول الإلكتروني)، وتتركز أهميته في التوجه العالمي نحو استخدام التكنولوجيا في المنظمات التي وجدت لخدمة المجتمع والمواطن وفي مقدمتها البلديات، ومعرفة مقدار رضا المواطن عنها.

حدود الدراسة:

لغايات انجاز هذه الدراسة تم تحديدها بالمحددات التالية:

- حيث تم تحديد موضوع الدراسة: التطور التكنولوجي في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في رضا متلقي الخدمة: دراسة حالة بلدية كفرنجة الجديدة، أما الحدود البشرية؛ اقتصر على متلقي الخدمة في بلدية كفرنجة الجديدة. الحدود المكانية؛ اقتصر تطبيق هذه الدراسة بلدية كفرنجة الجديدة والمناطق التابعة لها. الحدود الزمنية؛ تم تطبيق هذه الدراسة في عام 2022.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة من الأحدث إلى الأقدم

قامت الزطيمة (2023) بدراسة هدفت للتعرف على عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة أهداف وغايات توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، وتوصلت الدراسة إلى: إن أبرز مستلزمات توظيف التكنولوجيا هي المستلزمات المادية، والبرمجية والمستلزمات البشرية، وكذلك توصلت الدراسة أبرز عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية هو توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة ومناسبة: بحيث تسهم متطلبات التكنولوجيا في جودة الخدمات وتيسير الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب على الخدمة بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة، وكذلك إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات، وبينت الدراسة أن من أهداف توظيف التكنولوجيا تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، والتحول من الخدمات ورقية إلى إلكترونية، تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية. وأوصت الدراسة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة لما لها من أثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام التكنولوجيا.

وقام النظامي (2023) بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية في بلدية جرش الكبرى، وكذلك التعرف على أبرز المعوقات التي تحول دون التحول الإلكتروني لخدمات بلدية جرش الكبرى، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي للائمتها مع طبيعة هذه الدراسة، وكانت أبرز نتائج الدراسة، إن بلدية جرش الكبرى تسعى من أجل التحول الإلكتروني في الخدمات التي تقدمها، وكذلك تسعى لتوفير متطلبات الحكومة

الإلكترونية من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية، أما أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق الخدمات الإلكترونية فهي؛ معوقات إدارية، معوقات بشرية، معوقات مالية، وأوصت الدراسة بأن على بلدية جرش الكبرى العمل على تفعيل المزيد من الخدمات الإلكترونية بشكل كامل التي تواكب مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة إلكترونية متطورة تسهل الخدمة للمواطن.

بالاعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده (سهولة الاستعمال، جودة المعلومة، تصميم الموقع، الأمن والسرية). وتم اختيار عينة ملائمة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها 80 فردا وفقا لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات، أما المعالجة الإحصائية فتمت اعتمادها على كل من: معامل الثبات، مقياس ليكرت والمتوسطات الحسابية والانحدار المعياري، ومعامل بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات. أهم النتائج التي توصل إليها

وفي دراسة أخرى قام كريمة (2021) بدراسة تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين ببلدية سكيكدة، وذلك البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: 1- سهولة الاستعمال. 2- تصميم الموقع. 3- الأمن والسرية. 4- جودة المعلومة.

التعليق على الدراسات السابقة:

- 1- أكدت الدراسات السابقة على أهمية التطور التكنولوجي في تطوير العمل البلدي بشكل عام وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن بشكل خاص.
- 2- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي، وهذا ما استخدمته الباحثة في هذه الدراسة.
- 3- أشارت الدراسات السابقة إن التطور التكنولوجي التي تقوم بها البلديات أصبح نظام عالمي تسعى الدول إلى تطبيقه، وكذلك المؤسسات والدوائر الحكومية.
- 4- يعد مدى رضا متلقي الخدمة عن خدمات البلدية تعد مؤشر لمتخذي القرار بتعزيز الإيجابيات وتلافي السلبيات.

مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة، وكذلك تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة، الاستفادة من تحديد منهج الدراسة

ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تم الاعتماد على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث، وكذلك في حدود علم الباحثة إنها من الدراسات القليلة التي طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الأدب النظري

تعريف الخدمات الإلكترونية: عملية انتقال البلديات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على إحداث التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل البلدي من أجل تحقيق أهداف البلدية في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. (Gautschi, Patricia, 2017)

أثر التطور الإلكتروني على الخدمات في البلديات

إن البلديات تسعى من خلال خططها التطويرية والإصلاحية التي نهجها المجلس البلدي بالعمل نحو تطوير العمل ومواكبة التحول الرقمي في عصر النهضة الإلكترونية، وتحدد أثر التطور الإلكتروني من خلال ما يلي كما أشار عيشاوي(2015):

- توفير الوقت: من أكثر المشكلات التي تواجهه المواطنين عند إجراء المعاملات في البلديات بأنها تحتاج وقت طويل. فإن التحول الرقمي يعزز قدرة الحكومات على تقديم الخدمات العامة وتوفيرها للمواطنين بجودة أعلى وقدرة على الوصول في كل مكان وعلى مدار الساعة وهذا بدوره يحسن مستوى التفاعل بين المواطنين والبلديات.
- التخلص من الفساد المالي والإداري: ويتجلى ذلك من خلال الأوجه العديدة للفساد المالي والإداري والتي منها الرشوة، وسوء استخدام الوظيفة وتفتيش المحسوبة والوساطة في تنفيذ المعاملات (Sharma, S. 2016)
- التخلص من البيروقراطية والروتين: حيث يسهم هذا التحول في القضاء على البيروقراطية، وذلك من خلال إتاحة الخدمات الرقمية لجميع المؤسسات والمواطنين بطرق بسيطة.

مميزات التطور التكنولوجي في عمل البلديات:

- زيادة دقة البيانات نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من قبل المواقع الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنتقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات ورقياً.
- رفع كفاءة الأداء الإداري، ويتم ذلك أساساً عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع سهولة الحصول عليها.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر إدراكاً ومرونة في العمل وقدرة على التنبؤ والتخطيط للمستقبل (Hammoud, Jamil, et al, 2018)
- تمكين الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة والسير نحو النجاح في العمل البلدي.
- توفير إستراتيجية لإيجاد قيمة تنافسية أعلى، وفرق عمل متطورة، واستدامة ثقافة الإبداع في عمل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية (عز الدين، 2021).

مرتكزات التطور الإلكتروني في البلديات كما أشارت لها أبو علي (2022):

- تنسيق الخدمات، وسهولة الحصول عليها، والتعرف على كيفية الاستفادة منها في البلديات.
- القابلية للتحديث من خلال المشاركة لزيادة مستوى أداء الخدمة في البلديات.
- تقليل الاعتماد على التدخل البشري لتوحيد مستوى أداء الخدمات وانعدام الأخطاء.
- عمليات أقل وأسرع في إنجاز المعاملات.
- تطبيق معايير الحوكمة من شفافية وإفصاح ونزاهة في تنفيذ الخدمات.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي الوصفي للكشف عن دور التطور التكنولوجي في خدمات البلدية وأثرها على رضا متلقي الخدمة ، ويعتبر هذا المنهج ملائم لهذه الدراسة لأنه يتضمن مساحاً مكتيباً وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة والأدب النظري، لبناء أداة الدراسة، والقيام بوصف الظاهرة المدروسة من خلال استخدام المعالجات الإحصائية لتحليل النتائج المستخلصة من أداة الدراسة، وكذلك عمل مقارنات بناء على النتائج مع الدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من المراجعين والمجتمع المحلي لبلدية كفرنجة الجديدة ، والبالغ عددهم (218) مراجع ومراجعة. وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، استجاب منهم (198) أي ما نسبته (94%) من عينة الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع وعينة الدراسة:

جدول (1) عينة الدراسات لقياس رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية

المتغير	الفئة	أعداد مجتمع الدراسة	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	152	76.8%
	أنثى	46	23.2%
	المجموع	198	100%

يتضح من الجدول (1) ان نسبة الذكور هي (76.8%) بالمقابل نسبة الإناث من مجتمع وعينة الدراسة (23.2%) وهذا يؤكد إن معظم المراجعين لبلدية كفرنجة هم من فئة الذكور.

أداة الدراسة:

تم بناء أداة الدراسة وتمثلت باستبانة دور التحول والخدمات الإلكترونية في تحسين رضا متلقي الخدمة في بلدية كفرنجة الجديدة، وذلك بعد الرجوع إلى الأدب النظري، وبعض الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتم التحقق من صدقها وثباتها، حيث تكونت الاستبانة من جزئيين؛ الجزء الأول يتعلق بالمعلومات الأساسية لعينة الدراسة، والجزء الثاني عبارة عن أداة الدراسة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تحديد استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة، والذي تتدرج عليه الإجابة كما يلي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، أوافق نوعاً ما (3) درجات، لا أوافق (2) درجات، لا أوافق بشدة (1) درجة.

ولتفسير تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، فقد تم اعتماد المعيار التالي:

$$\text{(الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس) / عدد الفئات} =$$

$$(1-5) / 3 = 1.33 \text{ طول الفئة وبهذا تصبح الفئات على النحو التالي:}$$

درجة كبيرة تتراوح المتوسطات الحسابية من (3.68-5)، متوسطة تتراوح المتوسطات الحسابية من (3.67-2.34)، قليلة تتراوح المتوسطات الحسابية من (1-2.33)، حيث تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من (13) فقرة.

صدق (أداة الدراسة):

1-الصدق الظاهري: من أجل التحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وعددهم (5) محكمين من البلديات وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، وذلك من أجل الاطلاع على فقرات أداة الدراسة، وإبداء آرائهم من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمجال التي وضعت فيه، ودقة السلامة اللغوية، ودرجة ملائمتها للمجال الذي وضعت فيه، وحذف غير المناسب والمكرر من الفقرات، واقتراح فقرات أخرى، وأي ملاحظات أخرى، وبعد الأخذ برأي المحكمين التي أجمع على (88%) من الفقرات بأنها ملائمة، حيث تم حذف فقرتين كونها غير مناسبة، والعمل على تعديل بعض الفقرات، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من (13) فقرة.

ثبات الاستبانة:

للتحقق من ثبات الاستبانة تم استخدام ثبات الإعادة (Test Retest)، حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية عشوائية من (25) مراجع من خارج عينة الدراسة، وتم رصد درجات أفراد العينة عليه ثم إعادة تطبيقه بعد أسبوعين، وبناءً عليه تم حساب معامل ارتباط سبيرمان على درجات العينة بين مرتين التطبيق. حيث بلغت (0.88) وهي نسبة جيدة لإجراء هذه الدراسة.

المعالجات الإحصائية:

بعد توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة وفرزها وتحليلها، من خلال استخدام برنامج الرزم الإحصائية في العلوم التربوية والنفسية (SPSS).

نتائج الدراسة

فيما يلي عرض لأسئلة ونتائج الدراسة:

نتائج السؤال الأول والذي نص على " ما واقع تطبيق الخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن أبرز الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تم تقسيمها إلى مجموعات حسب وزارة الإدارة المحلية وتشمل؛

خدمات المجموعة الأولى والتي تتكون من الخدمات التالية:

- إصدار رخصة مهن جديدة و التي كانت تتكون في الوضع الحالي من خدمات (اصدار رخصة مهن جديدة (لأول مرة) و طلب إعادة فتح محل مغلق مهنيا)
- خدمة تجديد رخصة مهن.
- خدمة تجزئة رخصة مهن.
- خدمة إضافة / تغيير مهنة.
- خدمة شطب / إلغاء رخصة مهن.
- خدمة نقل ملكية رخصة مهن.
- خدمة نقل موقع رخصة مهن.

المجموعة الثانية: خدمات رخص البناء والإعلانات والتي تتكون من الخدمات التالية:

- إصدار إذن إشغال
- تجديد إذن إشغال
- إصدار رخصة بناء
- إصدار رخصة لوحة إعلانية
- إصدار رخصة لوحة إعلانية - مركبات
- تعديل مساحة لوحة إعلانية

المجموعة الثالثة: خدمات تصاريح الأبنية والمهنية والتي تتكون من الخدمات التالية:

- ❖ إصدار تصاريح المقاولين.
- ❖ إصدار تصاريح تنظيف موقع ونقل طمم.
- ❖ إصدار تصريح حفر.
- ❖ إصدار تصريح قذف رملي.
- ❖ إصدار تصريح هدم بناء على رغبة المالك.
- ❖ إصدار تصريح باعة متجولين.
- ❖ إصدار تصريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية
- ❖ إصدار تصريح بيع الأضاحي.

المجموعة الرابعة - خدمات المالية وبراءات الذمم والتي تتكون من الخدمات التالية:

- إصدار براءة ذمة مالية لمستأجري أملاك البلدية (إخلاء مأجور).
- إصدار براءة ذمة مالية على العقار.
- طلب الاعتراض على الاستملاك.
- طلب استرداد تأمينات.
- طلب صرف تعويض عن الأراضي والمنشآت المستملكة.
- طلب الاعتراض على قيمة التخمين.

المجموعة الخامسة: الخدمات الخاصة بالتعديلات التنظيمية والشوارع والأرصفة والتي تتكون من الخدمات التالية:

- استقامة شارع وسعة رصيف.
- طلب إصدار شهادة رصيف.
- خدمة إزالة اعتداءات الأبنية على الأملاك الخاصة.
- خدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية.
- إنشاء وصيانة الأطاريق والتقاطعات المرورية وممرات المشاة
- التعديلات التنظيمية.
- شراء فضلة.

○ الإفراز والتوحيد والتجزئة.

○ خدمة إصدار مخطط موقع تنظيمي.

خدمات المجموعة السادسة والتي تتكون من الخدمات التالية:

• ترخيص أبراج الاتصالات.

• طلب اعتراض على مخطط تنظيمي معن للاعتراض.

• طلب إصدار رخصة اقتناء كلب.

• طلب تقسيط رسوم الأبنية والتحقق والمهن.

• طلب تصديق عقد إيجار.

• طلبات الأعمال الإنشائية (فتح شارع، صيانة، تعبيد، جدار استنادي، تصريف مياه أمطار، والمساهمة في الخطة السنوية.

• تقديم خدمات دفن الموتى.

• الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة و الخدمات العامة

نتائج السؤال الثاني والذي نص على " ما درجة رضا المراجعين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية كفرنجة الجديدة؟

للإجابة على السؤال السابق، وللتعرف على آراء المراجعين حول التحول الإلكتروني والخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية ، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة والدرجة الكلية لأداة الدراسة، والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المراجعين حول التحول الإلكتروني والخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
5	وضوح تعليمات وإجراءات تقديم الخدمة والوثائق المطلوبة لإتمام إنجاز الخدمة الإلكترونية.	4.09	0.88	كبيرة	1
2	مرونة وبساطة إجراءات تقديم الخدمة الإلكترونية وتسلسل خطواتها	4.32	0.81	كبيرة	2
3	الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة المقدمة بشكل إلكتروني مناسب في الغالب أكثر من المعاملات الورقية	4.22	0.72	كبيرة	3

الترتيب	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
4	متوسط	0.89	3.19	تمتلك البلديات نظام إلكتروني متطور في تنفيذ الخدمات.	9
5	متوسط	0.87	2.85	تطبق البلديات البرامج الإلكترونية الحديثة.	13
6	كبيرة	0.82	4.08	تعتمد البلديات شبكات اتصال إلكتروني متطور.	6
7	متوسط	0.89	2.94	تقدم البلديات خدماتها الإلكترونية على مدار الساعة.	12
8	متوسط	0.79	3.05	تستخدم البلديات الرد الإلكتروني التلقائي للشكاوي والاستفسارات.	11
9	متوسط	0.88	3.11	يصل متلقي الخدمة للنماذج الإلكترونية للمعاملات بسهولة.	10
10	متوسط	0.87	3.58	يحصل متلقي الخدمة على خدمات إلكترونية ذات جودة عالية.	11
11	متوسط	0.81	3.46	يستفيد متلقي الخدمة من المعلومات من أجل إتمام معاملته.	12
12	كبيرة	0.79	4.33	إن إجراء المعاملات إلكترونياً تكون بطريقة أسهل إذا طبقت في البلديات	1
13	كبيرة	0.88	4.11	تتيح البلديات الدفع الإلكتروني لإنجاز معاملاتهم	4
	متوسطة	0.79	3.23	الدرجة الكلية	

النتائج:

نلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

إن أداء متلقي الخدمة لواقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لأداة الدراسة (3.32)، وانحراف معياري (0.79)، وتعتبر هذه النسبة غير مرضية ويتوجب على البلديات في الأردن بشكل عام وبلدية كفرنجة الجديدة بشكل خاص التوجه إلى الخدمات الإلكترونية.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات.

- أن تعمل البلديات على زيادة مستوى الاهتمام بتطبيق التحول الإلكتروني في كافة الأنشطة والعمليات والخدمات

- التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وتوفير كافة المتطلبات التي تسهم في تحقيق ذلك.
- يجب على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية بشكل عام الاطلاع على نتائج الدراسة وبلدية كفرنجة بشكل خاص.
- الاستفادة من تجارب دول العالم المتقدم في مجال التحول التكنولوجي في البلديات.
- على الباحثين إجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة لقلت الدراسات في مجال التطور التكنولوجي في البلديات.

المراجع:

المراجع العربية

- عيشاوي، حمد. (2015). قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث 14(3)، ص ص 415-438.
- الزطيمة، فاطمة. (2023). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2)، 15-36.
- نظامي، ختام. (2023). الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية 4(2)، 252-323.
- أبو علي، مرام. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 745-739.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
- كريمة، عياد. (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات اقتصادية في الطاقة المتجددة، 8(2)، 09-134.
- السديري، محمد بن احمد، 2004 ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة (6-8 أيلول 2004).

المراجع الأجنبية

- Hammoud, Jamil, et al (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector, SAGE Open - Research Paper.
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Licka, Paul & Gautschi, Patricia (2017): Survey The digital future of higher education – What does it look like and how can it be shaped? berinfor, Germany.
- Sharma, S. (2016): Using SERVQUAL to Assess the Customer Satisfaction Level: A Study of an Urban Cooperative Bank, *Journal of Economics and Public Finance*, Vol. (2), No. (1).