

عنوان البحث

الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى

ختام طه راشد نظامي¹

¹ كاتبة حسابات، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj421>

تاريخ القبول: 2023/01/08م

تاريخ النشر: 2023/01/15م

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية 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.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، بلدية جرش الكبرى.

RESEARCH TITLE

ELECTRONIC SERVICES PROVIDED BY THE GREATER JERASH MUNICIPALITY**Khitam Taha Rashed Nizami ¹**¹ Accounts Clerk, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj421>**Published at 15/01/2023****Accepted at 08/01/2023****Abstract**

The current study aimed to identify the reality of electronic services in the Greater Jerash Municipality, as well as to identify the most prominent obstacles that prevent the electronic transformation of the services of the Greater Jerash Municipality. Al-Kubra seeks electronic transformation in the services it provides, as well as seeks to provide e-government requirements in terms of technical equipment and qualification of human cadres in order to access electronic service. As for the most prominent obstacles that limit the application of electronic services, they are; Administrative obstacles, human obstacles, and financial obstacles. The study recommended that the Greater Jerash Municipality should work to fully activate more electronic services that keep pace with international standards and technologies within the framework of an advanced electronic system that facilitates service to the citizen.

Key Words: e-government, e-services, Greater Jerash Municipality.

المقدمة:

يعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية مظهر اهتمام لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية والتحول الرقمي الكامل في جميع المعاملات، ويأتي البرنامج الإلكتروني ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة ولا سيما التكنولوجية منها، أطلقت مبادرة الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية في العام 2001 برعاية ملكية سامية، وقد حملت هذه الإستراتيجية أهدافاً وتوجهات متعلقة بالتحول نحو مجتمع المعرفة المتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تُشجع على التنافسية، وقد سعى الأردن إلى تحقيق وإنفاذ الرؤى الإستراتيجية من خلال استحداث منهجيات واقعية تشجع التحول لكل من المجتمع والاقتصاد والحكومة.

يسعى برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجة عالية من رضى المواطنين، ويسعى إلى تدعيم ونشر استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمة إلى المستفيدين، وتحسين رحلة المستخدم، كما عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية اللازمة لمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأنسب للبلديات من أجل تحقيق التطور والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ الهدف والوصول إلى خدمة متميزة، مما يجعل الإنتاجية أفضل، و يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف والوقت على متلقي الخدمة، وتعتبر هذه في مجملها الأهداف الرئيسية في البلديات، وأن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات قد توصلنا إلى إدارة إلكترونية في جميع المجالات، حيث أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات ، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات مادية وزمنية.

حيث يعتبر التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات هو تحول متدرج، بحيث يحتاج خطة تسير وفقها البلدية للوصول إلى خدمة إلكترونية متكاملة. ومن أجل تجسيد وزرع مفهوم البلدية الإلكترونية على الواقع، قامت وزارة الإدارة المحلية باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة أولها؛ أنشأت المعهد البلدي لتدريب الكوادر على جميع المهارات اللازمة للخدمات الإلكترونية البلدية لتكون مكتملة ودون أي عوائق، وكذلك القضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين البلديات والمواطن.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تكمن مشكلة الدراسة في واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى وسبل تطويرها من أجل تعزيز الأداء المؤسسي والخدمات ، حيث برزت مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحويل كامل لجميع الخدمات التي تقدمها إلى الخدمات الإلكترونية، وكذلك عدم توفر المهارات والإمكانات الفنية والمالية اللازمة لدى بلدية جرش الكبرى من أجل التحول إلى الخدمات الإلكترونية.

أسئلة الدراسة:

وبناء على مشكلة الدراسة حاولت الباحثة التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى وسبل تطويرها، وعليه فقد تم في هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالي:

- ما واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش لمتلقي الخدمة؟
- ما معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في بلدية جرش الكبرى؟
- ما الرؤى المستقبلية لتطوير هذه الخدمات الإلكترونية؟

أهداف الدراسة:

- معرفة واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش لمتلقي الخدمة.
- التعرف على أبرز معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في بلدية جرش الكبرى.
- الإطلاع على أبرز الرؤى المستقبلية لتطوير هذه الخدمات.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام والبلديات بشكل خاص كون جميع المواطنين بحاجة الخدمات من البلدية.
- وتتبع أهمية هذه الدراسة في أنها تقوم على وتشخيص واقع تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في بلدية جرش الكبرى وأثرها في تحسين الخدمة.
- تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة المساهمة في توفير دراسة علمية حديثة، قد تغيد الباحثين والمختصين في فهم دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات بشكل عام وبلدية جرش بشكل خاص.

حدود الدراسة:

لغايات انجاز هذه الدراسة تم تحديدها بالمحددات التالية:

- الحدود الموضوعية: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على بلدية جرش الكبرى بالمملكة الأردنية الهاشمية والمناطق التابعة لها.

مصطلحات الدراسة:

الخدمات الإلكترونية: عرفت عكروش (2022، ص 426) بأنها: هي الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات الحديثة وأجهزة الحاسب، لتوفير الجهد على متلقي الخدمة.

وعرفتها الباحثة بانها: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى لمتلقي الخدمة.

بلدية جرش الكبرى: هي أحد بلديات المملكة الأردنية الهاشمية وتحمل تصنيف (أ)، وتضم مناطق قسبة جرش، سوف، الكفير.

وعرفت الباحثة: بأنها البلدية التي إجراء الدراسة عليها لمعرفة واقع استخدام الخدمات الإلكترونية.

الدراسات السابقة:

سوف يتم استعراض بعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتب من الأحدث إلى الأقدم:

وفي دراسة هدفت إلى معرفة تأثير تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وكان أبرز النتائج التي تم الحصول عليها: إن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات والبنية التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للبلديات من أجل تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف خدمة متميزة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية و تثقيفية لكافة العاملين في بلدية الفحيص في مجال الحكومة الإلكترونية.

أجرى المجالي (2022) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائته مع طبيعة الدراسة، حيث طبقت الدراسة على بلدية الكرك الكبرى، وكان أبرز نتائج الدراسة: وتم توضيح و أبرز الحكومة الإلكترونية و خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها للبلديات، وكذلك دور الحكومة الإلكترونية في تحديث البلديات، وأوصت الدراسة بأنه يجب على الحكومة الإلكترونية دعم البلديات فنياً ومادياً.

وفي نفس السياق قام الخرايشة (2021) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق الخدمات الإلكترونية في تجويد الخدمات في بلدية السلط الكبرى، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمه الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم اختيار عينة عشوائية من (26) موظف من العاملين ببلدية السلط الكبرى، وكان أبرز نتائج هذه الدراسة: إن درجة تطبيق بلدية السلط الكبرى للخدمات الإلكترونية جاء بدرجة ضعيفة، وكذلك وجود ارتباط إيجابي بين متطلبات الخدمات الإلكترونية ووجودها.

تعليق على الدراسات السابقة ومدى استفادة الدراسة الحالية منها:

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح عده أمور لا بد من التأكيد عليها منها:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بطبيعة موضوع الدراسة حيث ركزت على: الخدمات الإلكترونية، البلديات في الأردن.
- تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية البيئة التي طبقت عليها الدراسة حيث طبقت على البلديات.
- تتشابه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة باستخدامها المنهج الوصفي الوصفي.

ثانياً: مدى استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

- استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في إعداد أسئلة الدراسة.
- التمكن من إعداد الأدب النظري للدراسة.
- تحديد المنهج البحثي الملائم لمثل تلك الدراسات.
- ثالثاً: ما تميزت بها هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
- تم الاعتماد على مصادر بحثية متنوعة وحديثة، ومن بيانات مختلفة.
- تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها من أجل الوصول إلى بلدية الإلكترونية.
- تعتبر الدراسة الأولى حسب علم الباحثة التي تم تطبيقها على بلدية جرش الكبرى.

الأدب النظري:

شكلت مظاهر العولمة وأدوات الربط الاقتصادية والاجتماعية السياسة في دول العالم المتطور ، إضافة إلى التطور في نمط الاتصالات الحديث الذي يتميز بالسرعة في نقل المعلومة إلى إجبار الحكومات في دول العالم الثالث لتطوير الخدمات الاتصالية والتقنية والتكنولوجية بحيث لم يعد الخبر محتكر على المؤسسات الرسمية بل شكل الربط الإلكتروني العالمي إتاحة الفرصة لمواقع الاتصال والتواصل (المناصير، 2022).

وكذلك إن التطور السريع في تقنية المعلومات عامل مهم في تحقيق التفوق الحضاري للدولة العصرية من خلال الحكومة الإلكترونية التي تمكن المواطنين والشركات من انجاز شؤونهم والحصول على المعلومات بكل يسر وسهولة ، إن هناك عدة أسباب تدعو المجتمع الحديث بما في ذلك المجتمع الأردني للتحوّل من حكومة تقليدية إلى حكومة الكترونية يأتي في طليعتها التقدم التقني والثورة المعرفية، والحاجة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، مع ضرورة الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية.

هدفت مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية التي أنشأتها الحكومة الأردنية ، التي أطلقها الملك عبد الله الثاني بن الحسين في عام 2011 ، إلى دفع تحول الدولة بجميع أجهزتها إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. ويبقى الأردن ملتزماً بهذه الرؤية الوطنية، في إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته، والعمل على تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتطوير المهارات داخل القطاع العام، كذلك يهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى الوصول إلى تقليل الوقت والجهد بالإضافة إلى الرضا من متلقي الخدمة والتنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، كما يهدف البرنامج إلى الوصول إلى شفافية وأداء أفضل لموظف الحكومة وتغيير أسلوب العمل التقليدي . كما ركز برنامج الحكومة الإلكترونية على إدارة التغيير من حيث إدارة هندسة الإجراءات لتحسين الإجراءات الحكومية، وأصبح عدد الخدمات التي تقدمها البلديات (17) خدمة من استفسار واعتراض وتنفيذ وتقديم. (المنصة الوطنية الموحدة، www.my.gov.sa)

تعريف الحكومة الإلكترونية: وهي العمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات على الوظائف

والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية، وتعزيز مشاركة المواطنين، بالإضافة إلى تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة (زيادات، 2021).

وجاءت الحكومة الإلكترونية والتي سعت إلى إلحاق البلديات في منظومة الخدمات المتقدمة للمواطنين من أجل النهوض بالاقتصاد والتنمية وتحقيق 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، كذلك فإن مشروع الأتمتة 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 (الطراونة، 2019).

وتشمل الخدمات التي تقدمها بلدية جرش الكبرى وبلديات المملكة ككل 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 الرصيف والتقاطعات المرورية، وإصدار تصريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية، وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية ،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 (جريدة الغد، 11 كانون الثاني 2019).

أهداف الحكومة الإلكترونية:

ومن أبرز أهداف للحكومة الإلكترونية كما أشار إليها الرازي (2012) ما يلي:

- تقديم الخدمات للمواطن والحصول عليها بوقت أقل وتكلفة منخفضة.
- خلق بيئة أفضل للأعمال الحكومية، إذ يُساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة على تبسيط التفاعل والتعاملات.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمعات التي تحتاج إلى رعاية، حيث إنّ تقنيات الاتصالات الحديثة تُتيح للحكومة إمكانية الوصول إلى الجماعات المهمشة وتمكينهم.
- تحسين إنتاجية وكفاءة الوكالات الحكومية، وزيادة إنتاجية الموظفين الحكوميين، والحدّ من النفقات العامة بتقليل عدد الموظفين، واستهلاك القرطاسية.
- الفوائد المتوقعة من وجود الخدمات الإلكترونية:
- وجود رؤية مستقبلية واضحة الأهداف وسهلة التطبيق.
- تحسين مستوى غدارة المشاريع الحكومية.

- التقليل من التكاليف الإدارية للحكومة.

- تعزيز الحوكمة الشاملة.

منهج الدراسة:

اقتضت طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي للكشف عن واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى لمتلقي الخدمة في محافظة جرش، ويعتبر هذا المنهج ملائم لهذه الدراسة لأنه يتضمن مساحاً مكتيباً وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة، من أجل بناء الأدب النظري.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة:

إن أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة كما يلي:

- **الإجابة عن السؤال الأول والذي نص على " ما واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش لمتلقي الخدمة؟"**

تشكل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلدية جرش الكبرى مجالاً ناشئاً يكتسب الاهتمام والأهمية بسرعة. يتوقع المواطنون ويطلبون خدمات حكومية بدرجة عالية من الجودة والكمية والتوافر على مدار الساعة وهذا لا يتحقق إلا بوجود خدمات إلكترونية، وتعمل بلدية جرش الكبرى على ما يلي لتوفير الخدمات الإلكترونية:

1- تطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات بعض الخدمات.

2- توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية.

3- وتوسع بلدية جرش الكبرى جاهده كغيرها من بلديات المملكة التسابق في استخدام التكنولوجيا في إطار الحكومة الإلكترونية.

- **الإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على " ما معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في بلدية جرش الكبرى؟"**

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الخدمات الإلكترونية الكاملة في بلدية جرش نذكر منها:

أولاً: معوقات مادية: قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلّة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات.

ثانياً: معوقات إدارية: هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الخدمة الإلكترونية في بلدية جرش ومقاومة العاملين للتغيير وخاصة المسؤولين، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توطيد البنية المعلوماتية وقلّة الخبرة في مثل تلك الخدمات.

ثالثاً: معوقات خاصة بالتقنية: مثل : ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وضعف شبكة الانترنت في البلديات وخاصة المناطق.

رابعاً: المعوقات المادية (المالية): حيث يعتبر هذا من أهم المعوقات في بلدية جرش وهو ضعف القدرة المادية وتمثل بما يلي: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت، وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية الإلكترونية، تكلفة تدريب العاملين في البلدية، عدم وجود موازنة ل شراء أو تحديث أجهزة الحاسب المتوفر في البلدية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- 1- ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين في بلدية جرش الكبرى على تطبيق الخدمات الإلكترونية.
- 2- على بلدية جرش الكبرى العمل على تفعيل المزيد من الخدمات الإلكترونية بشكل كامل التي تواكب مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة الكترونية متطورة تسهل الخدمة للمواطن.
- 3- على الحكومة دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات من أجل الوصول إلى بلدية إلكترونية.
- 4- عمل شراكة من بلديات عالمية للاستفادة من خبراتها في مجال الخدمات الإلكترونية.

المراجع:

- الخرابشة، محمد. (2021). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 36، ص 128-141.
- زيادات، زياد. (2021). تحول البلديات من دور الخدمات إلى قيادة التربية المستدامة وإدارة المشاريع من خلال الخطط التطويرية، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 35، ص 256-274.
- سكينه، المناصير. (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلديات في الأردن ، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع 74، 171-184.
- صحيفة الغد، ابوصبيح ، مؤيد (2019). الأمانة" تطلق 16 خدمة إلكترونية جديدة، 11، كانون ثاني، الأردن.
- الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.
- المجالي، نشات. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(2): ص 16-32.
- الموقع الرسمي لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادي، (2022)، (www.modee.gov.jo/Ar/Pages).
- الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية، 2022، (www.mola.gov.jo/AR/Pages).
- عكروش، نجوى. (2022). تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 42، ص 422-437.
- المنصة الوطنية الموحدة، 2022، (www.my.gov.sa).