

عنوان البحث

**مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة
الأردنية الهاشمية**

فاطمة عادل محمود الزطيمة¹

¹ محاسبة، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: <mailto:fatmhztym@gmail.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4231>

تاريخ القبول: 2023/01/12م

تاريخ النشر: 2023/01/21م

المستخلص

من خلال هذه الدراسة تسعى الباحثة 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 بأبرز 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 المطورة لما لها من أثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام التكنولوجيا.

لمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الخدمات الإلكترونية، البلديات.

RESEARCH TITLE**The extent of employing information technology and its impact on the efficiency of services in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan****FatmahAl-adel Zateemeh¹**

¹ Accountant, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: <mailto:fatmhztym@gmail.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4231>

Published at 21/01/2023**Accepted at 12/01/2023****Abstract**

Through this study, the researcher seeks to identify the success factors of employing technology in developing municipal services in the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as knowing the goals and objectives of employing technology in developing municipal services in the Hashemite Kingdom of Jordan. In the study, the study concluded: The most important requirements for employing technology are material, software and human requirements. The study also concluded that the most important factors for the success of employing technology in developing municipal services is the availability of an advanced and appropriate technological infrastructure: so that technology requirements contribute to the quality of services and the facilitation of Demand for service without it being at the expense of service quality, as well as reconsidering the way transactions are conducted in municipalities. Municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan. The study recommended keeping abreast of technological developments in the field of management information systems, and ensuring the use of modern devices and developed software because of their impact on the safety and quality of providing various services to citizens.

Key Words: information technology, electronic services, municipalities.

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادي أصبحت البرامج التكنولوجية تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في مجالات تقديم الخدمة وخاصة البلديات، بحيث تطوّرت أنظمة التكنولوجية بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية والمحاسبية والخدماتية. وأدّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً من النشاط البلدية فيه، الأمر الذي جعل من وجود الأنظمة التكنولوجية في البلديات ذا أهمية كبيرة، حيث يساعد البلديات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية وتقديم خدمة مثلى.

مشكلة الدراسة:

تمشياً مع مبادرات الحكومة في التحول الإلكتروني للخدمات، وتحقيقاً لأهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ووقت ممكنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تضمنت خطة البلديات تقديم خدماتها الكترونية إلى المستفيدين، ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة من أجل التعرف على مدى توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما هي الأهداف والغايات لتوظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة أهداف وغايات توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

- 1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير الخدمة.
- 2- إن الدراسة التالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لأهمية التكنولوجيا في تطوير الأداء وتقديم الخدمات في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

3- يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية ووزارة الاقتصاد الرقمي، والبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، للاطلاع عليها وتعزيز الخدمات التكنولوجية التي تقدمها البلديات.

4- تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية كونها ربطت التكنولوجيا بتطوير العمل في البلديات.

5- تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع أهمية تطبيق التكنولوجيا في العمل البلدي في الأردن.

6- وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق التكنولوجيا في العمل البلدي.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالآتي:

- الحدود الموضوعية: مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- الحدود البشرية: موظفين البلدية العاملين في الخدمات التكنولوجية.

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة التي استغرقتها الباحثة في إجراء هذه الدراسة عام

(2022).

مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: حيث عرفها Cui (2016) مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، وتفعيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب.

وقامت الباحثة بتعريفها: هي تكنولوجيا الحاسوبية التي تستخدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الخدمات الإلكترونية أبو علي (2021): هي أحد التطبيقات البارزة للاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات، ي الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً بحث تقدم لمتلقي الخدمة.

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلدية لمتلقي الخدمة.

البلديات: هي مؤسسات تقوم بتقديم خدمات متنوعة لأفراد المجتمع المحلي (وزارة الإدارة المحلية).

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة:

وفي دراسة رجبى وجعفر (2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد

عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألقت عينة الدراسة من (102) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محورين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

وقام شليحي وقريني (2019) بدراسة هدفت إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقديم خصائص الإدارة الإلكترونية وأهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات هو تحول مرحلي، يتطلب خطة تسيير وفقها البلدية في الجزائر. ولتجسيد مفهوم البلدية الإلكترونية على أرض الواقع، قامت وزارة الداخلية في الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية.

وفي نفس السياق قام كل من عز الدين وتواتي (2021) بدراسة هدفت إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأسلوب من أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا إبراز الدور الهام الذي لعبته في تنفيذ سياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصنة الخدمة العمومية باستحداث مخطط البلدية الإلكترونية، وكذا اتخاذ التقنيات والتكنولوجيات الحديثة في تطوير وإصلاح المرفق العام الذي يعد حلقة الوصل بين الإدارة والمواطن. لذا شهدت البلدية الإلكترونية نقلة نوعية بالتحول من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية، باستحداث السجل الإلكتروني الآلي والوثائق البيومترية من بطاقة تعريف وطنية بيومترية، جواز سفر بيومتري وورخصة سياقة، وبطاقة ترقيم المركبات، التي أعطت صورة مغايرة للجماعات الإقليمية في تطوير تقديم الخدمة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور البلديات في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات.
- تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجهت إليه الباحثة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ -اختلفت في البيئة التي

طبقت عليها الدراسة كون لا وجود دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- واختلفت في الغاية من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تحديد مشكلة الدراسة.
2. وأسئلة الدراسة وأهميتها.
3. واختيار المنهج العلمي الملائم.
4. وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
5. والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
6. والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
7. الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

- شريحة الدراسة وهم قسم السياحة في بلديات محافظة جرش.
- وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الأدب النظري

أبرز المعوقات التي تواجه البلديات قبل تطبيق التكنولوجيا كما أشار السديري(2004):

- تحتاج تقديم الخدمة وقت طويل لإنجازها.
- قلة الموظفين والمراكز التي تتعامل مع متلقي الخدمة وخاصة في البلديات الكبرى.
- اختلاف آراء الموظفين في إجراء المعاملة.
- يمكن حدوث أخطاء كثيرة أثناء تنفيذ المعاملات

تم استخدام المؤشرات التالية لقياس كفاءة الخدمات الالكترونية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية كما أشار أبو علي (2021):

- 1- الجودة: تقديم الخدمات للمستفيدين بأعلى مستوى من الدقة واقل مستوى من الأخطاء .
- 2- السرعة: بحيث يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة بأقل ما يمكن.
- 3- التكلفة: التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة اقل ما يمكن.
- 4- الفاعلية: تحقيق أعلى مستوى من الأهداف المخططة للخدمة الالكترونية.

منهج الدراسة:

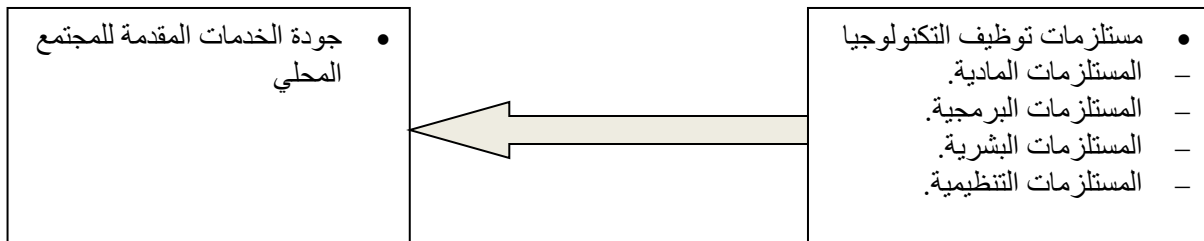
اعتمد الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف

دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحثة كونها محاسبة في بلدية جرش الكبرى.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أولاً: مستلزمات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية :



أبرز عوامل نجاح توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية ما يلي:

- 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.
- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة: تقدم الخدمات الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الإلكترونية.
- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات: إن تطبيق الخدمات الإلكترونية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية.
- تأهيل العاملين في البلديات: تحتاج تطبيقات التكنولوجيا إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بمهارة عالية.
- توفير حماية للأنظمة التكنولوجية في البلديات: إن تقديم الخدمات الحكومية على الإنترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات، لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " ما هي الأهداف والغايات لتوظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أولاً: أهداف توظيف التكنولوجيا:

تهدف توظيف التكنولوجيا في البلديات إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
 - العمل على إشراك القطاع الخاص في عملية تطوير التكنولوجيا المستخدمة في البلديات.
 - التحول من تقديم الخدمات اليدوي إلى الإلكتروني.
 - السعي نحو تطبيق التعاملات المالية الإلكترونية وتحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً.
 - التوسع في استخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية في عمل البلديات.
 - السعي لإنجاز جميع معاملات البلدية عن بعد دون الحاجة لحضور المواطن.
- ثانياً: غايات توظيف التكنولوجيا في تطوير الخدمات البلدية في المملكة الأردنية الهاشمية
- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بالقوانين .
 - تحسين استجابة البلديات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزه بالخدمات الإلكترونية.
 - تسعى مشروعات استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين.
 - خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- يعتبر رضا المراجعين من الخدمات الإلكترونية في غاية الأهمية في حين لم يكن هنالك تأثير إيجابي لمجمل أبعاد كفاءة الخدمات الإلكترونية إذا لم يتحقق رضا متلقي الخدمة.
- على البلديات ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين.
- ضرورة تعزيز اهتمام البلديات في استخدام التكنولوجيا بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين، ويسهم في جودة الخدمة.
- الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام التكنولوجيا.
- العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بحث تتحول البلديات إلى بلديات ذكية.
- على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المواقع التابعة لها.
- إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التطور التكنولوجي في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- ربحي، خضر وجعفر، يونس.(2022). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 7(17)، 79-94.
- 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).
- شليحي، الطاهر وقريني، رحية.(2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية للبلديات في الجزائر، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، 3(2)، 184-203.
- أبو علي، مرام.(2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 739-745.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
- www.mola.gov.jo- الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية. (2022)

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Barzegar, N., Araghieh, A., & Asgarani, M. (2012). The role of management information systems (MIS) to increase productivity in the workforce (case study of Iran). Journal of Educational and Management Studies, 3(3), 191-194.
- Cui, Y., Wu, Z., Lu, Y., Jin, W., Dai, X & Bai, J. (2016). Effects of the performance management information system in improving performance: an empirical study in Shanghai Ninth People's Hospital. SpringerPlus, 5 (1), 1785-1790.