

عنوان البحث

**معيقات التحول الإلكتروني في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية**

كامل ممدوح علي الشبلي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رئيس قسم الصندوق، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

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

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4261>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

هدفت الدراسة التعرف على دور البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات، وكذلك الكشف عن متطلبات و معيقات تحقيق البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ ويتمثل دور البلديات في التحول الإلكتروني في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال؛ المهام التي تقوم به البلديات في مجال التخطيط والتوجيه والرقابة، و تحقيق التنمية المحلية بكافة أشكالها، وكذلك تحويل البلديات من العمل الخدماتي الى العمل التنموي. وتوصلت الدراسة أبرز متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية هي؛ وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة، وكذلك وجود أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، والسعي بناء القدرات والطاقات لكوادر البلديات، وكذلك مستلزمات إدارية وفنية وبشرية، وتوصلت الدراسة إن من أبرز المعوقات تطبيق البلديات الإلكترونية؛ المعوقات المالية، وكذلك ضعف الإمكانيات التقنية والبنية التحتية، والمشكلات الإدارية، وكذلك ارتفاع تكاليف التحول الإلكتروني، وكذلك مشكلات تقنية واختراق لموقع البلديات، وأوصت الدراسة العمل على تطبيق الخطط الإستراتيجية واستقطاب كفاءات بشرية متميزة بأنظمة المعلومات، وكذلك السعي نحو تهيئة البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية اللازمة للتحول إلى بلديات الكترونية بما يتوافق مع التطور.

**الكلمات المفتاحية:** المعوقات، البلديات الإلكترونية.

## RESEARCH TITLE

**OBSTACLES TO ELECTRONIC TRANSFORMATION IN MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN****Kamel Mamdoh Ali Alshibli<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Head of the Fund Department, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.

Email: <mailto:Kamealable@gmail.com>

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4261>

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

The study aimed to identify the role of electronic municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan in improving the quality of services, as well as to reveal the requirements and obstacles to achieving electronic municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan. The role of the municipalities is represented in the electronic transformation in the Hashemite Kingdom of Jordan through; The tasks carried out by the municipalities in the field of planning, direction and control, and the achievement of local development in all its forms, as well as the transformation of municipalities from service work to development work. The study concluded that the most important requirements for achieving e-government are; Existence of appropriate regulations and legislation, As well as the existence of specialized departments for electronic management applications, and the endeavor to build capacities and energies for municipal cadres, as well as administrative, technical and human requirements. The study concluded that one of the most prominent obstacles is the application of electronic municipalities; Financial obstacles, as well as weak technical capabilities and infrastructure, and administrative problems, as well as high costs of electronic transformation, as well as technical problems and penetration of the municipalities' website. To electronic municipalities in line with development.

**Key Words:** *obstacles, electronic municipalities.*

## مقدمة:

تسعى البلديات بشكل عام ضمن صلاحياتها وحدود مناطقها إلى تقديم الخدمات للمواطنين وتوفير متطلباتهم واحتياجاتهم، حيث تُقدم الخدمات مباشرة بواسطة موظفيها ومستخدميها،

و تتبع أهمية البلديات من الخدمات التي تقدمها بكافة أشكالها حيث تُعتبر العين الساهر لخدمة المواطنين، لما تُقدمه من مهام في البنية التحتية وطرق وأرصعة وإنشاء شبكات وحدائق ومنزهات والمراقبة بمختلف أشكالها ومنح الرخص المتنوعة. ناهيك عن الأدوار الأخرى التي تهم التخطيط والبناء والتنظيم ، وهذه الأمور كلها تقوم بها البلديات فإن البلديات من أجل تنظيم هذه الأعمال استخدمت الأنظمة التكنولوجية الحديثة.

معظم البلديات تقدم خدماتها عبر الوسائل التقليدية بزيارة مركز خدمة الجمهور والتنقل من دائرة إلى أخرى وقد تأخذ وقت طويل لتقديم الخدمة للمواطن وهذه الوسائل القديمة لا تستطيع تطوير البلديات من حيث الخدمات أو التحول إلى العمل التنموي، ومازالت بعض البلديات تمارس نشاطها التقليدي بالرغم إن الثورة الإلكترونية قد غزت جميع الدوائر الحكومية ومن ضمنها البلديات لكن يعتبر الطموح أكبر والتطور يحتاج إلى المزيد من الجهود.

حيث إن البلديات الإلكترونية في عالمنا اليوم تعتمد على التطبيقات الحديثة قد طالت كل شيء، وشهد قطاع التكنولوجيا ثورة هائلة بكل المهامات والوظائف، وغن أهمية التطور ينبع من الحاجة الملحة من جهة المواطنين وقطاعات مؤسسات المجتمع المدني، بما توفره الخدمات الإلكترونية من مزايا وإيجابيات، ومن خلالها يتم تجاوز سلبات الإدارة التقليدية.

يستند الاهتمام بآليات التحول من البلديات التقليدية إلى الإلكترونية إلى ما يلي:

- كثرة المشكلات الناجمة عن ضعف القدرات المحلية للبلديات التقليدية والتي انعكست سلباً على تنمية المجتمعات المحلية، حيث أصبحت البلديات التقليدية تركز فقط على تقديم الخدمات وقد لا تستطيع أحياناً تقديمها.

- ضعف الإمكانيات البشرية والمادية نتيجة عدم التطور في استخدام آليات وأدوات جديدة تساعدها على النهوض بشكل شامل.

- وجود خلل في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية ونقص الاستثمارات.

- اتساع التهميش الاجتماعي لبعض المناطق وحدوث الفساد المالي والإداري.

- ضعف خدمات البنية.

ومن أجل علاج هذه الإشكاليات التي تعاني منها اغلب البلديات، كان لا بد من مواكبة التطور والاتجاه نحو البلديات الإلكترونية والقادرة على إيصال التنمية على نهج عملية مستمرة.

## أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما دور البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات؟
- ما متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما معيقات تحقيق البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

#### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة دور البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات.
- التعرف على متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الكشف عن معيقات تحقيق البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية.

#### أهمية الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- يمكن لهذه الدراسة أن تكون محفزاً قوياً لأنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال المهم مما يشكل إضافة للعلم والمعرفة.
- كما تستمد أهميتها كونها تسلط الضوء على مجال بدأ الاهتمام به حديثاً في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وهو مجال التحول الإلكتروني في عمل البلديات.
- ومن المتوقع أن تساعد هذه الدراسة البلديات على توظيف التكنولوجيا في عمل البلديات والذي يسعى من خلال هذه التطور إلى تحقيق متطلبات التنمية المحلية، وتحسين جودة الخدمات.
- تقدم الدراسة الحالية إطاراً نظرياً يثري المكتبة الوطنية والعربية بمواضيع إدارية وتنموية حديثة كون التحول الإلكتروني للبلديات من المواضيع التي تهتم المجتمع المحلي بشكل كبير كونه يحسن جودة الخدمات.

#### محددات الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود المكانية: البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الزمانية: الفترة التي قام الباحث بإجراء الدراسة (2022).
- الحدود البشرية: العاملين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود الموضوعية: معيقات التحول الإلكتروني في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

## مصطلحات الدراسة:

تُعرف البلدية الإلكترونية بأنها " نظام قائم على إحداث تحول في الطريقة التي تعمل بها البلديات من خلال الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين إدارة الخدمات وتوفيرها بشكل أفضل للمستفيدين لتعزيز تحقيق مفاهيم الحكم الرشيد(اشتية،2020).

والبلدية الإلكترونية عرفها الباحث إجرائياً: هي نظام لتقديم العمل الإداري باستخدام تطبيقات تقنية نظم المعلومات تساهم في ربط إدارات البلدية ببعضها البعض وتقديم الخدمات للمواطنين عن بُعد.

معيقات: هي مجموعة العوامل البشرية والتقنية التي تحد من قيام البلديات بعملها على أكمل وجه (المناعة،2018).

وقام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي الإجراءات والعوامل التي تحد من تحول البلديات من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية.

## الدراسات السابقة:

سيتم عرض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

قام ملحم(2020) بدراسة هدفت لمعرفة مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها؛ وأيضاً، تناول معيقات تطبيقها في تلك البلديات؛ بالإضافة إلى أبرز آليات التغلب على تلك المعوقات. وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتكوّنت عينة البحث من (131) مفردة من العاملين الإداريين في بلديات محافظة قلقيلية والبالغ عددهم (181) شخصاً، أي ما نسبته (72%) من مجتمع البحث. وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى أنّ استجابات أفراد عينة البحث نحو درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها كانت متوسطة على بُعد (توافر المستلزمات الإدارية والتنظيمية) بدلالة متوسط الاستجابة (3.3978) وكانت مرتفعة على باقي الأبعاد (توافر الإمكانيات المالية، توافر الإمكانيات التقنية، توافر الإمكانيات البشرية) حيث كان متوسط الاستجابة لها (3.4473، 3.8721، 3.5216) على التوالي، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعاً إلى حد ما بدلالة الدرجة الكلية (3.5597)؛ كما أظهرت النتائج أن استجابات أفراد عينة البحث نحو مستوى معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها كانت متوسطة على جميع الأبعاد (المعيقات الإدارية، المعوقات التقنية، المعوقات البشرية، المعوقات المالية، المعوقات التشريعية) إذ كان متوسط الاستجابة، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية متوسطاً بدلالة الدرجة الكلية (3.2601)؛ في حين جاءت استجابات أفراد عينة البحث نحو درجة توافر آليات التغلب على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها مرتفعة على البعد (الضوابط القانونية) بدلالة متوسط الاستجابة (4.107)، في حين كانت مرتفعة جداً على البعدين الآخرين (تطوير الموظفين، الهندرة المتعلقة بالبرامج الإلكترونية) حيث كان متوسط الاستجابة لهما (4.313، 4.229) على التوالي، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعاً جداً بدلالة الدرجة الكلية (4.230). ومن أهم توصيات البحث: ضرورة زيادة اهتمام البلديات

الفلسطينية بتعزيز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، وذلك من خلال الاهتمام بتوفير أكبر للمستلزمات الإدارية والتنظيمية من خلال تحليل الوضع القائم، ووضع خطة إستراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، ومن خلال مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وأن تقوم الإدارات العليا في البلديات بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية. وكذلك، أهمية القضاء على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية، وذلك من خلال: اللجوء إلى التخطيط السليم لعملية التحول السلس نحو الإدارة الإلكترونية، وصياغة دليل إجرائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية. وأيضاً، ضرورة إصدار التشريعات والقوانين المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات.

قام بلوملاي (2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الحجيرة بولاية ورقلة) والتي كنا نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع، وبناء عليه قمنا بطرح الإشكال التالي ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية عند موظفي بلدية الحجيرة؟ وقد استعنا في دراستنا بمنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي، حيث تم تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع البحث، والتي تساعدنا على كشف أهم الجوانب الخاصة بإدارة الموارد البشرية. واعتمدنا في دراستنا هذه على استمارة الاستبيان، التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في 39 موظف، وبعد تحليلنا وتفسيرنا للنتائج خلصنا إلى مايلي، وجود معوقات تقنية تتمثل في ضعف خدمة الانترنت ومحدوديتها على مستوى البلدية، كذلك صعوبة مسايرة التطور التكنولوجي خاصة في مجال الإدارة الإلكترونية. - وجود معوقات بشرية وتجلي هذا في نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية لدى الموظف والنقص في الدورات التدريبية، وجود معوقات تنظيمية تتمثل في الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، كذلك نفس غياب القوانين والتشريعات الكفيلة للتطبيق الإدارة الإلكترونية، كذلك وجود معوقات مالية تمثلت في ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، وكذا قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.

### التعليق على الدراسات السابقة:

- 1- أكدت الدراسات السابقة على أهمية البلديات الإلكترونية من أجل تطوير العمل البلدي بشكل عام وتحقيق التنمية الشاملة.
- 2- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي.
- 3- أشارت الدراسات السابقة إن أبرز معيقات تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية جاءت من خلال محاربة التغيير، وكذلك قلت الكوادر المدربة.

### مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

- 1- الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة.
- 2- تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة.

## 3-تحديد مشكلة الدراسة.

ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. اعتمدت على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث.
2. في حدود علم الباحث إنها أول دراسة نوعية في الأردن تسعى لمعرفة معيقات تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية.

## الأدب النظري:

تعتبر البلدية الإلكترونية نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها البلديات للمواطنين، وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

حيث يعتبر تحول البلديات من التقليدية إلى الإلكترونية يساعد في إشراك المواطن في صنع القرار، كما انه يقلص من عدد المراجعين إلى هيئات الحكم المحلي، كما إن عملية التحول يتوافق مع متطلبات التكامل مع الحكومة الإلكترونية والتي أصبحت من متطلبات العصر. يجب أن نأخذ بعين الاعتبار إن البلدية الإلكترونية ليست الحل السحري لمشاكلنا ولن تُغير طبيعة العمل البلدي وأدائه بشكل فوري، بل هي عملية تطويرية طويلة الأمد، ويجب أن يصاحبها عملية تطوير إداري ثقافي شاملة (الزعبي، 2013).

## أهمية التحول الإلكتروني للبلديات

تعود أهمية تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية إلى ما يلي:

- تحقيق نمو عادل وشامل لكل مناطق البلديات.
  - دور فعال ومركزي للبلديات.
  - التغلب على مشكلة مواجهة نقص الأموال للبلديات عن طريق الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة.
  - تطبيق معايير الحوكمة والجودة الشاملة في عمل البلديات.
  - عمل مشاريع تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة.
  - سرعة إنجاز المعاملات وتحقيق العدل في التنفيذ.
- لكن متطلبات المرحلة الراهنة تتطلب من البلديات أن تتخطى عملها التقليدي في نطاق الخدمات إلى مجال أوسع نحو العمل التنموي، والذي يتطلب ما يلي كما أشار شرباتي(2010):
- تطوير البلديات إلى الإلكترونية.
  - وتأهيل القيادات في البلديات في مجالات الإدارة التنموية المعاصرة والتخطيط التنموي.

- والتحرر في المجال الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والصحي والبيئي من القيود والمعوقات التي كانت تفرض على العمل البلدي.

- والتعاون المشترك بين البلديات داخل المحافظة وخارجها.

- والعمل على استخدام آليات جديدة تحول البلديات من التركيز على تقديم الخدمات إلى بلديات قادرة على إحداث تنمية حقيقية تساعد في تنمية الاقتصاد المحلي والوصول إلى اقتصاد مقاوم ليصبح لبنة أساسية نحو التطور الشامل.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بمعيقات التحول الإلكتروني للبلديات، و كذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة

#### نتائج أسئلة الدراسة:

نتائج السؤال الأول والذي نص على " ما دور البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات؟

ويتمثل دور البلديات في التحول الإلكتروني في المملكة الأردنية الهاشمية بما يلي:

- المهام التي تقوم به البلديات في مجال التخطيط والتوجيه والرقابة وفقا للصلاحيات الممنوحة لها، حيث تستطيع من خلال تفاعل وتداخل شركاء التنمية المحلية وقيامهم بالمشاريع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بناء على الاستراتيجيات والخطط التنموية المعدة سلفا لتحقيق تطلعات المجتمع المحلي في الحاضر والمستقبل.

- والبلديات الإلكترونية تساهم في إشراك القطاع الخاص في العملية التنموية على أساس المشاركة الفاعلة والحيوية، وأيضا تساهم البلديات الإلكترونية في إشراك مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين في وضع الخطة الإستراتيجية للمنطقة المحلية بشكل يلائم تطلعاتهم واحتياجاتهم.

- تحقيق التنمية المحلية بكافة أشكالها كالتنمية الاقتصادية والتي تُعزز المناخ الاستثماري وترسيخ تنمية الاقتصاد المحلي واستغلال الموارد المحلية المتاحة بشكل صحيح لتوفير نوعية حياة أفضل لجميع فئات المجتمع المحلي وتمكين فئات الشباب والنساء.

- تحويل البلديات من العمل الخدماتي الى العمل التنموي والمتمثلة بالتنمية الاقتصادية المحلية لتعزيز النمو الاقتصادي العادل والمستدام لمنطقة محلية بغية تحسين مستقبلها الاقتصادي ومستوى نوعية الحياة للسكان.

- تحقيق تنمية ثقافية من خلال المكتبات الإلكترونية التي تساهم في تقديم الكتب والمجلات العلمية والأدبية بشكل ميسر بكافة أشكالها.

- دعم النظافة وتعزيز التنمية الصحية والبيئية على مستوى يحافظ على تطوير البرامج الإلكترونية والأدوات التي

- تساهم على حفظ صحة الأفراد من خلال متابعة المحال التجارية والأسواق المركزية.
- السعي لتحقيق التنمية الاجتماعية من خلال إيجاد علاقة تشاركية بين البلديات والمواطنين .
  - وتوسعى البلديات من الناحية الإدارية فالبلدية الالكترونية نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الفعالية والكفاءة لتسهيل تقديم الخدمات والسير فُدما نحو العمل التنموي المستدام.
  - وكذلك تعتبر البلديات الالكترونية مُعزز للعملية التنموية المتعددة الأطراف والقطاعات والطبقات.
- نتائج السؤال الثاني والذي نص على " ما متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟**

أبرز متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية في البلديات كما يلي:

**أولاً: مستلزمات إدارية تتمثل بما يلي:**

- يجب أن تدعم الإدارة العليا في البلدية سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة لتنظيم العمل الإلكتروني والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات البلدية الإلكترونية.
- يجب أن يوجد في البلدية أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- بناء القدرات والطاقات لكوادر البلديات، بحيث تحتاج تطبيقات البلدية الإلكترونية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بإقتدار.
- تطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب البلدية الإلكترونية.

**ثانياً: مستلزمات التطور المالي يتمثل:**

- وجود نظام مالي مستقل.
- تدريب العاملين في القسم المالي على تطبيق النظام الإلكتروني.
- توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات وإعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات.

**ثالثاً: مستلزمات فنية:**

- العمل على توفير أجهزة حاسب متطورة.
- عمل الأنظمة الإلكترونية الخاصة بعمل البلديات.
- توفير دعم فني لحل جميع المشكلات الفنية للعاملين في البلدية.

**رابعاً: مستلزمات بشرية:**

- وجود خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات.

- الاستعانة بخبراء في مجال تطوير الأنظمة.

- توزيع العاملين في البلديات حسب الكفاءة.

### نتائج السؤال الثالث والذي نص على " ما معيقات تحقيق البلديات الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية؟

وتحدد أبرز المعوقات التي تحد من تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية:

- المعوقات المالية، فالنواحي المادية تعتبر عنصر مهم يساعد على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في البلديات.

- ضعف الإمكانيات التقنية والبنية التحتية التي تحتاجها البلديات من أجل التحول الإلكتروني.

- مشكلات إدارية تتمثل بعدم توظيف الكفاءة والعشوائية في توزيع الوظائف.

- عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول مفهوم البلديات الإلكترونية وكيفية الوصول إليها من المواطن والبلديات.

- ضعف الدور الإعلامي بتوعية متلقي الخدمة بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية.

- ارتفاع تكاليف التحول الإلكتروني وكذلك ارتفاع تكلفة صيانة الأجهزة.

- وجود مشكلات بعد التطبيق تتمثل في التجسس الإلكتروني، وإساءة التعامل واختراق الأنظمة وقد يحدث سلوكيات غير مشروعة مثل الإلتلاف التقني بوجه غير قانوني.

### التوصيات

- يجب على البلديات في الأردن العمل على إعادة تصميم الأنظمة الإلكترونية، مع ضرورة استعانة البلديات بخبرات ذات الاختصاص بالأنظمة الحديثة من شركات وأفراد.

- العمل على صياغة خطة إستراتيجية تسعى لتصميم نموذج جديد لتطوير العمل الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

- يجب على البلديات عقد دورات تدريبية للعاملين فيها بشكل دوري حول الأنظمة الحديثة من أجل رفع إمكانيات الكوادر المؤهلة.

- العمل على تفعيل سياسات وبرامج حديثة في التحصيل المالي من خلال إعادة العاملين في الأقسام المالية بالبلديات.

- العمل على تشجيع البلديات المجتمع المحلي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لما له مزايا من تقليل تكاليف انجاز العمل وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمة.

- السعي نحو تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.

- العمل على تعزيز ثقافة الموظفين نحو التحول من التركيز على الخدمات نحو العمل التتموي للبلديات في الأردن.

- يجب على البلديات إعادة هيكلة وحدات تكنولوجيا المعلومات في البلديات ومراجعة الهيكل التنظيمي لها ومدى ملائمتة ومساهمته في عملية التحول نحو العمل الإلكتروني.
- السعي نحو تهيئة البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية اللازمة للتحول إلى بلديات الكترونية بما يتوافق مع التطور.
- يجب على وزارة الإدارة المحلية والبلديات سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات الإلكترونية.
- يجب العمل على التطوير المالي والانتقال من الدفع التقليدي إلى تقديم خدمات مالية الكترونية والدفع الإلكتروني.
- إيجاد آليات للتغلب من المعيقات التي تعيق التحول إلى البلديات الإلكترونية.
- العمل على تطبيق الخطط الإستراتيجية واستقطاب كفاءات بشرية متميزة بأنظمة المعلومات.

### المراجع:

- اشتية، محمد، (2018)، "البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين"، الطبعة الثانية، بكدار، البيرة، فلسطين.
- بلمولاي، بدر الدين (2017). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، مجلة الإدارة والاقتصاد، 2(4)، 45-66.
- المناعة، اسامة، (2013)، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الزعيبي، جلال، (2013)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور انظمة المعلومات والاتصالات في تحسين اداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- منصور، مجيد وعواد، هنادي. (2018). معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج5(2)، 389-404.
- ملحم، محمود. (2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية: معوقات التطبيق وآليات التغلب عليها: دراسة حالة بلديات محافظة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 5(13)، 127-142.

Alwan, M. (2017). The ability of applying electronic management to improve the service provided to the public in the courts operating in the Gaza Strip from the viewpoint of workers. Unpublished master's thesis, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza.