

عنوان البحث

التحول الإلكتروني للخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية - الواقع والتحديات

يسرى حسني احمد عطايا¹

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

بريد الكتروني: Yousraataya75@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4263>

تاريخ القبول: 2023/01/21م

تاريخ النشر: 2023/02/01م

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية التعرف على واقع تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة المستلزمات المستقبلية والمعيقات التي تواجه التحول الإلكتروني للبلديات، ومن خلال هذه الدراسة حاولت الباحثة بالإجابة عن أسئلة الدراسة باستخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ إن واقع تطبيق التحول الإلكتروني يتمثل بما يلي؛ تطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات بعض الخدمات، وكذلك توفير متطلبات التحول الإلكترونية من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية، وكذلك توصلت الدراسة وأما مستلزمات التحول الإلكتروني للبلديات فتتمثل مستلزمات بشرية ومادية وإدارية وفنية ومالية، وكانت أبرز معيقات التحول الإلكتروني ضعف القدرات المالية، وعدم وجود تدريب كافي للكوادر الفنية، وعدم وجود المتطلبات الفنية للتحول الإلكتروني. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إيجاد هيكل تنظيمي جديد يواكب التحول الإلكتروني للبلديات، وكذلك تعزيز التشاركية مع القطاع الخاص، والعمل على حل المشكلات المالية للبلديات بالتحول نحو الاستثمار والتشارك مع القطاع الخاص.

الكلمات المفتاحية: البلديات الإلكترونية، بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

RESEARCH TITLE**ELECTRONIC TRANSFORMATION OF SERVICES IN THE MUNICIPALITIES OF THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN
REALITY AND CHALLENGES****Yusra Husni Ahmad Ataya¹**

¹ Accounts Clerk, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: Yousraataya75@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(2); <https://doi.org/10.53796/hnsj4263>

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

The current study aims to identify the reality of applying the electronic transformation of municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as to know the future requirements and obstacles facing the electronic transformation of municipalities. The reality of applying electronic transformation is as follows; Developing information systems and electronic services that have the ability to meet the needs and requirements of some services, as well as providing electronic transformation requirements of technical equipment and qualification of human cadres, as well as the study concluded. Human, material, administrative, technical and financial. The most prominent obstacles to electronic transformation were weak financial capabilities, lack of adequate training for technical personnel, and lack of technical requirements for electronic transformation. The study recommended the need to work on finding a new organizational structure to keep pace with the electronic transformation of municipalities, as well as to enhance partnership with the private sector, and work to solve the financial problems of municipalities by shifting towards investment and partnership with the private sector.

Key Words: electronic municipalities, municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan.

المقدمة

إن التحول الإلكتروني في تقديم الخدمة ويعتبر نمط متطور وجديد من الإدارة يتم عن طريق رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين. وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن متلقي الخدمة من إنجاز كافة المعاملات الحكومية وحتى استصدار التراخيص والوثائق عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية، وكذلك عن طريق الدفع الإلكتروني لجميع المعاملات بسهولة وأمان.

لم تتخذ البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية موقف الحياد من هذه الثورة الرقمية التي اجتاحت جميع الخدمات في المؤسسات الحكومية والأهلية في الأردن، بل دخلت معترك التحول وبقوة لتواجه تحديات ربما تفوق إمكانياتها؛ لترسم هويتها الجديدة كبلديات عصرية تستفيد قدر الإمكان من تطور نظم المعلومات والتكنولوجيا. وتكرس موقعها على التكنولوجيا، حيث بدأت العديد من البلديات في الأردن بتبني مشاريع التحول الإلكتروني الكامل في إتمام الخدمة لما لها من فوائد عديدة، وبدأت في تنفيذها تدريجياً، فبدأ بالفعل تقديم الخدمات والمعلومات عبر الوسائل الإلكترونية وشبكة الإنترنت. وحققت هذه البلديات نقلة نوعية في مستوى البلديات وتطور الخدمات التي تقدمها لمتلقي الخدمة.

أسئلة الدراسة

تحدد أسئلة الدراسة بما يلي:

- ما واقع تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما هي مستلزمات التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما معوقات التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة مستلزمات المستقبلية التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الكشف عن معوقات التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية وتأثيرها على كفاءة الخدمات ، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير الخدمة والأكثر تماس مع متلقي 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 أفق وتطلعات ومعيقات تطوير العمل في البلديات.
- 5- تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع التحول الإلكتروني للبلديات في الأردن.
- 6- وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالآتي:

- الحدود الموضوعية: التحول الإلكتروني للخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية الواقع والتحديات.
- الحدود البشرية: موظفين البلدية العاملين في الخدمات التكنولوجية في المملكة الأردنية الهاشمية.
- 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

البلديات الإلكترونية: عرفها الهياجنة (2019) بأنها استخدام نظم الاتصالات والتكنولوجيا لتقديم الخدمات البلدية للمتلقى الخدمة والقطاعات الاقتصادية المختلفة وجميع المؤسسات الأهلية والحكومية. ويهدف مشاريع البلديات الإلكترونية لتقديم الخدمة لمتلقيها على وجه مرضي، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة وهي تعتبر العناصر الثلاث الأساسية لنجاح تطور الخدمات الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية. وعرفت الباحثة التحول الإلكتروني للبلديات إجرائياً: هي جميع الإجراءات والمستلزمات التي تقوم بها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من أجل تحول جميع الخدمات التي تقوم بها البلديات إلى خدمات إلكترونية. وقد عرفت الباحثة البلديات إجرائياً: هي تلك المؤسسة التي تسعى الباحثة من خلال هذه الدراسة للتعرف على سبل ومعيقات التحول الإلكتروني لها.

الدراسات السابقة

أجرى المجالي (2022) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الإلكترونية والمرتكزات التي تستند عليها وبيان أبرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات

ومدلولات الحكومة الإلكترونية (الأتمتة والأرشفة). وبيان دور الحكومة الإلكترونية 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 الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، ومنهج الدور للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات وقد بينت الدراسة إن الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية في كافة المجالات الخدماتية، وأوصت الدراسة بأن على الحكومة الإلكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة وموتمتة في إطار شعار بلديات بلا ورق وتعتمد على الخدمات الإلكترونية.

أجرى البشير (2022) دراسة هدفت إلى توضيح بعض معوقات الحوسبة وتحديثها وكيفية مقاومتها وتوضيح أثر الحوسبة والتحول الرقمي على سير العمل في البلديات وحث المسؤولين وأصحاب القرار في المضي دوماً في دعم مشاريع الحوسبة والتحول الإلكتروني لمواكبة الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية (2021-2025) المقدمة من وزارة الاقتصاد والريادة. ولأهمية التحول الرقمي في تسهيل الخدمات والإجراءات على المواطنين وكذلك تساعد الحوسبة المدراء على اتخاذ القرارات المناسبة وذلك باستخدام التقارير التي تقدمها الأنظمة الحوسبة.

قامت منظمة المدن العربية بإجراء دراسة (2018) هدفت ورشة عمل التحول الإلكتروني والذكي في المدن العربية إلى تسليط الضوء على واقع الحال قبل عملية التحول وتحديد الاتجاه المستقبلي للخدمات البلدية، كما تناولت الأوراق أفضل الممارسات العالمية في المجالات المختلفة وقصص النجاح وكذلك واقع التطبيقات في المدن العربية وأهم المعوقات والتحديات، كما تضمن البرنامج العلمي للمؤتمر ست جلسات علمية وجلسة حوارية شارك فيها خمس متحدثون من المغرب والأردن والسعودية ومصر وتونس بالإضافة إلى ورشتي عمل متزامنتين، وتناولت الجلسات الحوارية عدة موضوعات ومن أهمها أن التحديات والصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة والأسر المنتجة من حيث التمويل والتدريب والتسويق وغيرها، واختتم المقال بعرض أهم التوصيات التي توصلت إليها الندوة ومن أهمها وضع آليات تمكن من متابعة وتقييم مدى إنجاز المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر المستفيدة من قروض مؤسسات التمويل أو مساعدات الدولة.

وفي دراسة أخرى قام بها منصور وعواد (2018) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، كما تهدف أيضاً إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، الخبرة، والدورات التدريبية) حيث سيتم تطوير الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وسيتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، حيث تجرى الدراسة على عينة عشوائية طبقية ممثلة لعدد العاملين في بلديات كل من نابلس، وطولكرم حيث ستبلغ (243) فرداً. حيث توصلت الدراسة إلى إن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق البلدية الإلكترونية تتمثل في المعوقات الإدارية والمعوقات التشريعية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق البلدية الإلكترونية، وأيضاً الحفاظ على السرية بين المواطن والبلدية، وتعزيز العمل البلدي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

- جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات، وأبرز المعوقات التي تحول دون التحول التكنولوجي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
 - تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وهما ما اتجهت إليه الباحثة كونه يعتمد على جميع البيانات من الأدب النظري والدراسات السابقة
- جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها: -اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

- اختلفت في الغاية من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
 - اختلفت في تحديد التطلعات والمعوقات التي تحد من التحول الإلكتروني.
- واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:**

- تحديد مشكلة الدراسة.
- وأسئلة الدراسة وأهميتها.
- واختيار المنهج العلمي الملائم.
- وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.
- والاستفادة من كتابة الأدب النظري.
- والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.
- 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 البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على التحول الإلكتروني في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- وكذلك تميزت من النتائج والتوصيات التي خرجت من الدراسة

الأدب النظري**مبادئ التحول الإلكتروني للبلديات**

هناك مبادئ إستراتيجية للتحول الإلكتروني:

- تعزيز القدرات الاقتصادية في البلديات من اجل تحسين البيئة الاقتصادي والتنمية للمناطق التابعة للبلديات.
- البلديات الالكترونية تساعد في ترسيخ العملية التي يقوم خلالها الشركاء من القطاع الخاص والعام ومؤسسات المجتمع المدني.
- تساعد على تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين.
- العمل على بناء جسور الثقة بين متلقي الخدمة والبلدية.
- وتوفير المعلومات الدقيقة وطرق إجراء كل المعاملات في البلديات .
- تساعد على التخلص من الفساد وتعزيز مبدأ الشفافية والوصول إلى تطبيق معايير الحكم الرشيد في البلديات.
- سهولة التواصل بين كافة البلديات على مستوى المحافظة والوطن وربطها بعضها البعض.
- ومن خلال التحول الإلكتروني للبلديات يتم تخفيف أعباء البيروقراطية في إجراء المعاملات.

أهداف تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية

يعتبر الهدف الرئيسي إلى تحول البلديات إلى الإلكترونيّة قريبة المدى وهو تخفيف الضغط على الموظفين، وتطوير البنية التحتية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونيّة، وكذلك تبسيط إجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل أسرع وجهد اقل واختصار الإجراءات الإدارية بين أقسام البلدية.

أما أهدافها بعيدة المدى فتتمثل في تحسين الإجراءات الإدارية في عمل البلديات، وكذلك توعية المواطنين بالحصول على الخدمة بالطريقة الإلكترونيّة، وكذلك تعزيز العلاقة مع القطاع الخاص عن طريق جذب الاستثمار من المؤسسات ذات العلاقة لإقامة المشاريع التنموية لمتلقي الخدمة، ويمكن تحديد أهم أهداف التحول الإلكتروني للبلديات بما يلي:

1. التحول العمل في البلديات من انجاز المعاملات بشكل يدوي إلى الإلكتروني، لنصل إلى بلديات بلا ورق في الأردن.
2. تقديم الخدمات البلدية إلكترونياً ودون الحاجة لحضور متلقي الخدمة.
3. العمل على استحداث البوابات الإلكترونيّة أو ما تعرف "بوابة البلدية الإلكترونيّة".
4. التحول إلى المعاملات المالية الإلكترونيّة والعمل على تحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً عن طريق الحسابات البنكية أو المحافظ الخاصة.
5. السعي نحو تحقيق أمن وحماية البيانات والمعلومات للبلدية وملتقي الخدمة.
6. العمل على تطبيق مفاهيم وأساسيات الإدارة الإلكترونيّة في العمل الإداري بالبلديات.
7. التوسع في تطبيق نظم المعلومات الجغرافية (GIS) في تنفيذ المشاريع بالبلديات.
8. السعي لتطوير مهارات كوادر البلديات في مجال تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الحاسب.

9. العمل على إشراك القطاع الخاص والمجتمع المحلي في عملية تطوير الخدمات الإلكترونية.

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.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على "ما واقع تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن واقع تطبيق التحول الإلكتروني يتمثل بما يلي:

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

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

3- تحقيق المتطلبات الثلاث للتحول الإلكتروني سرعة الخدمة، توفير الوقت، توفير المال على البلديات ومتلقي الخدمة، وجودة الخدمة.

4- على وزارة الإدارة المحلية سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات الإلكترونية وضمان امن وسرية المعاملات.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على "ما هي مستلزمات التحول الإلكتروني المستقبلي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

وأما مستلزمات التحول الإلكتروني للبلديات فتتمثل:

- مستلزمات بشرية: ويكون عن طريق وجود كوادر بشرية مدربة على إتمام وتطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

- مستلزمات فنية: وتكون من خلال كافة المستلزمات المادية من برامج وأجهزة من أجل إتمام التحول الإلكتروني.

- مستلزمات تكنولوجية: يجب توفر أجهزة وأنظمة من أجل القيام بالتحول الإلكتروني وهذه الأنظمة محصنة من أي اختراق.

- مستلزمات مالية وتعتبر مهمة من أجل إتمام المستلزمات السابقة من تدريب كوادر البلدية وشراء المستلزمات الفنية والتكنولوجية.

تحدد المستلزمات المستقبلية للتحول الإلكتروني للبلديات بما يلي:

- إتباع إجراءات الحوكمة والجودة والتحسين المستمر.
- التخلص من الضائقة المالية للبلديات بالتوجه إلى الاستثمار والتشاركية مع القطاع الخاص.
- زيادة الأدوار التي تقوم بها البلديات في المجتمع المحلي.
- إنشاء مشاريع تنموية مستدامة في البلديات.
- عمل خطط من أجل إنشاء مدن إلكترونية.
- توفير فرص عمل بوجود قدرات بشرية لتأدية وظائف التنمية المحلية.
- إعادة هندسة الإجراءات في البلدية، من خلال تبني البلديات مبادئ المنظمة الذكية القادرة على اقتناص الفرص ومواكبة التغيرات بكافة أشكالها.

- إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات حيث ينبغي تطبيق الخدمات الإلكترونية من أجل استعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتت العمليات الروتينية من أجل أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الإلكترونية.
- تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.

للإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص على " ما معوقات التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات:

أولاً: معوقات مادية: قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلّة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات، وكذلك عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول مفهوم البلديات الإلكترونية وكيفية الوصول إليها من قبل الكوادر في البلديات والمجتمع المحلي.

ثانياً: معوقات إدارية: هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الخدمة الإلكترونية في البلديات، وكذلك عدم قدرة البلديات في توعية الجمهور حول أهمية التحول الإلكتروني للبلديات، ومقاومة العاملين للتغيير وخاصة المسؤولين، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توطين البنية المعلوماتية وقلّة الخبرة في مثل تلك الخدمات، وعدم وجود تشاركية حقيقية بين البلديات والقطاع الخاص.

ثالثاً: معوقات خاصة بالتقنية (فنية): مثل : ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من التحول الإلكتروني، وكذلك عدم وجود أنظمة محسوبة غير مترابطة مع بعضها البعض لدى بعض البلدية بشكل خاص. وضعف وانقطاع شبكة الانترنت في البلديات وخاصة المناطق البعيدة مما يؤدي إلى تعطل إجراء المعاملات.

رابعاً: المعوقات المالية: حيث يعتبر من أبرز المعوقات التي تواجه نظام التحول الإلكتروني في البلديات حيث تتمثل المشكلة المالية بما يلي: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت، وقلّة الموارد المالية المخصصة

للبنية التحتية الإلكترونية، تكلفة تدريب العاملين في البلدية، عدم وجود موازنة لشراء أو تحديث أجهزة الحاسب المتوفر في البلديات، وكذلك ارتفاع تكاليف الصيانة للأنظمة المعلوماتية واحتكار بعض الشركات للأنظمة المعلوماتية الخاصة بنظام التحول في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- يجب على البلديات عمل ورشات عمل ومؤتمرات حول أهمية البلديات الإلكترونية.
 - العمل على إيجاد هيكل تنظيمي جديد يواكب التحول الإلكتروني للبلديات.
 - تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي بما يسهل عملية التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
 - 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 وخاصة الكوادر البشرية كونها تعتبر عنصر هام يسهم في التأثير في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات في شكل كبير، مما يسهم في جودة الخدمة المقدمة.
 - الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في التحول الإلكتروني للبلديات، وكذلك الاستفادة من المعوقات التي واجهت تلك البلديات من أجل تلافيتها.
 - العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات.
 - العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بما ينسجم مع التحول الإلكتروني.
 - على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المستقبل من أجل إكمال مشروع التحول الإلكتروني للبلديات.
- على الباحثين إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التحول الإلكتروني في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع:

المراجع العربية

- البشيش، بلال. (2022). حوسبة البلديات: فوائدها ومعوقاتها: دراسة حالة في بلدية الشونة الوسطى، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 65(2)، 367-385.
- توفيق، عبد الرحمن، (2003)، الادارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية "بميك"، القاهرة، مصر، 5-6 أيار.

- 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.
- شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
- الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.
- 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.
- منظمة المدن العربية(2018) أنشطة البلديات وسبل تحولها إلى إلكترونية، مجلة المنظمة العربية، ع(4): 316-389.
- المجالي، نشأت.(2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، ص 1024-1035.
- منصور، مجيد وعواد، هنادي.(2018). معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، مركز رقاد للدراسات والأبحاث، مج5(3)، 389-404.
- www.mola.gov.jo. - الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية. (2022)
- الهياجنة، احمد،(2019). البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات، المعهد العربي لإنماء المدن، 45-102.

المراجع الأجنبية

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.