

عنوان البحث

**جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة
والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية**

نسرين ذيب القطاونه¹

¹ مهندس مدني، مجلس الخدمات المشتركة الكرك، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: om237988@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4349>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

هدفت الدراسة التعرف على واقع جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك التعرف على أهداف وأهمية ومقومات ومجالات ومتطلبات وعناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في الغابة الرئيسية لها وهي تسهيل عملية الحصول على الخدمات التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة، وكذلك تعود أهمية الخدمات الإلكترونية إلى أنها مكنت مجالس الخدمات المشتركة والبلديات من الوصول إلى قاعدة ضخمة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق التي تتبع لها مجلس الخدمات المشتركة والبلديات بشكل سهل وغير مكلف. وتوصلت كذلك إلى أبرز مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؛ الخدمات الإلكترونية، والخدمات الإدارية، والخدمات المالية. وتوصلت إلى أبرز أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؛ العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة وقليلة التكاليف، وكذلك إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل البلدي ومجالس الخدمات المشتركة للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح والتعليمات لإجراء المعاملات. وتوصلت الدراسة إلى أبرز متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة هي؛ توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة، الدعم المالي، التدريب الكافي، التعاون مع المؤسسات الحكومية الأخرى، وجود قوانين تشجع على التحول الإلكتروني. وأوصت الدراسة: ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات ومجالس الخدمات المشتركة من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها للمواطنين. وكذلك العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية، البلديات، مجالس الخدمات المشتركة.

RESEARCH TITLE**THE QUALITY OF ELECTRONIC SERVICES AND ITS IMPACT ON IMPROVING THE QUALITY OF WORK IN THE JOINT SERVICES COUNCILS AND MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN****Nesreen theeb qatawneh¹**

¹ Civil Engineer, Joint Services Council, Karak, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: om237988@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4349>

Published at 01/03/2023**Accepted at 15/02/2023****Abstract**

The study aimed to identify the reality of the quality of electronic services and its impact on improving the quality of work in the joint service councils and municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as to identify the goals, importance, components, fields, requirements and elements of electronic services in the municipalities and joint service councils. The study indicates that the importance of electronic services lies in its main forest, which is to facilitate the process of obtaining the services provided by the joint service councils and make them accessible to those who wish to obtain them with ease. service recipient from The various areas to which the Joint Services Council and municipalities are affiliated, in an easy and inexpensive way. It also concluded that the most prominent areas of electronic services used in municipalities and joint services councils are; Electronic services, administrative services, and financial services. It concluded that the main objectives of applying electronic services in municipalities and joint service councils are; Work to provide services to citizens in an easy, fast and low-cost way, as well as making available information on all laws and regulations related to municipal work and joint services councils to citizens on the Internet to know the regulations and instructions for conducting transactions. The study concluded that the most important requirements for achieving electronic services in municipalities and joint service councils are; Availability of devices Advanced computers and application programs, financial support, adequate training, cooperation with other government institutions, and the existence of laws that encourage electronic transformation. The study recommended: the need to improve electronic services provided by municipalities and joint service councils by increasing the number of electronic services provided to citizens. As well as working on training workers in municipalities to develop their skills in the use of information technology, as they are the most important element in the success of the electronic transformation of municipalities.

Key Words: electronic services, municipalities, joint services councils.

المقدمة

ظهرت الخدمات الإلكترونية وذلك بعد التوسع في استعمال شبكة الانترنت وازدهار و تطور الحاسبات الآلية فبعد ما كان استعمالها محصورا في المجال العسكري بدأ ينتشر العمل الإلكتروني وبدأ يصبح لها استخدامات عامة، حيث تعتبر من أكثر و أهم الثمار التي نجنيها من تطور التكنولوجيا و التقنيات الحديثة ، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونيا تطورا كبيرا ينمو يوما بعد يوم إذ أخضعتها الحكومات في تقديم مختلف الخدمات التي تسمى بالخدمات الإلكترونية ، حيث قامت الحكومة الإلكترونية إلى نقل خدماتها من المجال الاعتيادي التقليدي وسعت جاهدة إلى تحويلها إلى خدمات إلكترونية لتسهيل العمل وتطور الخدمة . وقامت وزارة الإدارة المحلية ممثلة بالبلديات ومجالس الخدمات المشتركة والبلديات بتقديم الخدمات الإلكترونية تمثل الخدمات الإلكترونية أهمية كبيرة في حياة الجميع و لها أثر بالغ الأهمية حيث أنها وفرت لنا الكثير من الوقت و الجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي من تكفل عناء المواصلات و قضاء وقت طويل في الانتظار مع عدم جودة العمل و حدوث العديد من الأخطاء"1

مشكلة الدراسة

شهد العقد الماضي تطورات جوهرية في الإبداعات والابتكارات في مجال الحكومات الإلكترونية والحكومات المحلية الإلكترونية (البلديات ومجالس الخدمات المشتركة)، لدرجة الوصول إلى منافسة ملحوظة بين بعض هذه الحكومات وقادتها في مجال تقديم الخدمات المختلفة عن طريق الانترنت، مما دفع الكثير من الحكومات إلى بناء وتطوير استراتيجيات مفصلة متعلقة بأنظمة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها. ولكن هناك مشكلة تواجه البلديات ومجالس الخدمات المشتركة، وهي قلة ادراك المواطنين لهذه الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات بشكل عام والبلديات بشكل خاص. إن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيسي التالية:

- ما واقع جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تعريف الخدمات الإلكترونية؟

- ما أهمية الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؟

- ما مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؟

- ما أهداف الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؟

- ما متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؟

- ما عناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الخدمات الإلكترونية؟
- معرفة أهمية الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- التعرف على مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- معرفة أهداف الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- الكشف على متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- معرفة عناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- الأهمية العلمية: قلة الدراسات مجال الخدمات الإلكترونية التي تطبق على بيئة البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في الأردن، وكذلك تشكل الدراسة إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية
- الأهمية العملية: توجيه أنظار واهتمام العاملين في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة نحو التطور التكنولوجي مفهوماً وإدراكاً وتطبيقاً، وكذلك تعد الدراسة جانب تطبيق لقياس جودة الخدمات.
- 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 ومجالس الخدمات المشتركة.
- وكذلك تتبع أهمية الدراسة من أهمية البلديات ومجالس الخدمات المشتركة كونها تمثل أهم المؤسسات التي ترتبط مع المواطن في تقديم الخدمة.

مصطلحات الدراسة

الخدمات الإلكترونية: هي تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة"2".

وكذلك تم تعريف الخدمات الإلكترونية: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية"3".

وقد تم تعريفها إجرائياً من قبل الباحثة: هي مجموع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات ومجالس الخدمات المشتركة من أجل تحسين جودة العمل البلدي.

حدود الدراسة:

لغايات انجاز هذه الدراسة تم تحديدها بالمحددات التالية:

حيث تم تحديد موضوع الدراسة: جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

أما الحدود البشرية؛ اقتصر على العاملين في مجال الخدمات الإلكترونية في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات.

الحدود المكانية؛ اقتصر تطبيق هذه الدراسة على البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.

الحدود الزمنية؛ تم تطبيق هذه الدراسة في بداية عام 2023.

منهج الدراسة

اعتمدت 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 ومجالس الخدمات المشتركة في المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحثة كونها مهندسة في مجلس خدمات محافظة الكرك.

الدراسات السابقة

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

قام الرواضية "2015" بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر جودة الخدمات الإلكترونية في مستوى الأداء المؤسسي في دائرة الجمارك الأردنية. أستخدم منهج التحليل الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (1453) موظف وموظفة من الفئة الوظيفية العليا والوسطى في دائرة الجمارك الأردنية، وتم اعتماد (290) موظفاً لعينة الدراسة - أظهرت النتائج أن مستوى أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مرتفعة والمتمثلة في (تصميم موقع الويب، الموثوقية، الاستجابة، الثقة، جودة طابع الشخصية)، وأظهرت النتائج أن كان مستوى أبعاد الأداء المؤسسي مرتفع والمتمثل في (الكفاءة، والفاعلية). - أظهرت النتائج أن تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي كان متفاوتاً لكنه كان بشكل عام مرتفعاً لجميع الأبعاد. - حيث أحتل بعد طابع الشخصية على المرتبة الأولى، ثم بعد الثقة في المرتبة الثانية، ثم بعد الاستجابة في المرتبة الثالثة، ثم بعد الموثوقية في المرتبة الرابعة، وأخيراً بعد تصميم موقع الويب في المرتبة الخامسة. - كما توصلت الدراسة إلى وجود اثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وفقاً للأبعاد (تصميم موقع الويب، الإستجابة، الموثوقية، الثقة،طابع الشخصية) مجتمعة على تحسين الأداء المؤسسي في دائرة الجمارك، كذلك لها اثر منفرد. - حيث تقدم الباحث بالعديد

من التوصيات كان منها المحافظة على مستوى الخدمات الإلكترونية بدائرة الجمارك الأردنية، وتطويرها بحسب ما تقتضيه الحاجة، وعلى دائرة الجمارك أن تهتم بقياس سرعة الاستجابة للخدمات الإلكترونية المقدمة لكافة فئات متلقي الخدمة، وبشكل دوري وعلى دائرة الجمارك أن تتوجه بإضافة لغات متعددة، يمكن ان يعرض بها موقع الويب الإلكتروني، والتي يستفيد منها متلقي الخدمات على مختلف جنسياتهم"4.

قام الحلبي "2017" بدراسة هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا. ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على 400 من مستخدمي موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها، وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وأن آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم الفني. وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية، وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية بنقاط البيع (المستخدمين) والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، والتدريب وشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها للمستخدمين الجدد، وزيادة الاهتمام بالدعم الفني لموقع برق بلس، خاصة بالنظام الآلي للتبليغ عن المشاكل"5.

قام مروان "2023" بدراسة هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات هو توفير البنية التحتية ليم الاستفادة بأكبر قدر من خدمات الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يتطلب التحول الشامل في المفاهيم والممارسات والأساليب والتشريعات الحالية في البلديات حتى تدخل الحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ العملي، وأيضاً أظهرت الدراسة أن الخيار الأنسب والأفضل لتمكين البلديات من تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين هو تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة، وأيضاً تساعد تقنيات الحكومة الإلكترونية المستفيدين من الحصول على الخدمات بصورة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية بما يساهم في تجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من هيئات الحكم المحلي ومن أهم التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية"6.

قامت النادي "2007" بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين. كما هدفت إلى بيان العلاقة بين تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة

من قبل بلدية الزرقاء وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة والتي تشمل : (الاستجابة عند طلب الخدمة ، والاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة ، المحيط المادي، سرعة ودقة الإنجاز ، نظم وإجراءات العمل ، الموضوعية في التعامل)، بالإضافة إلى بيان تقييم المستفيدين لمجالات الدراسة المختلفة وفقاً للمتغيرات الشخصية المتمثلة في(الجنس ، والمؤهل العلمي ، الدخل الشهري ، قطاع العمل ، وطبيعة التعامل مع البلدية) . بالإضافة إلى تحديد أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلبهم الخدمة من بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظرهم . ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتصميم استبانة ، تم التأكد من صدقها وثباتها قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) مستفيد ، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة المتاحة ، وقد استرجع منها (440) استبانة ، وبعد فرز الاستبيانات وتدقيقها تم استبعاد (40) استبانة لعدم صلاحيتها ، حيث خضع للتحليل (400) استبانة أي ما نسبته (80%) من الاستبيانات الموزعة . وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء ذات درجة جودة متوسطة وذلك من وجهة نظر المستفيدين ، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء، وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة والمتمثلة في : (الاستجابة عند طلب الخدمة، الاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة، المحيط المادي، سرعة ودقة إنجاز الخدمة ، نظم وإجراءات العمل، الموضوعية في التعامل). كما كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء تعزى للمتغيرات الشخصية التالية : (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، قطاع العمل، طبيعة التعامل مع البلدية) وعند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) وقد كان لمتغير الموضوعية في التعامل أكبر تأثير في مستوى جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء . وعلى ضوء النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما هو آت : زيادة الاهتمام بالمجالات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المحلية لبلدية الزرقاء ، مثل: تركيز اهتمام إدارة البلدية على الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الاهتمام بتدريبهم على أساليب الاتصال والتواصل مع طالبي الخدمة. الاستماع الى شكاوى المواطنين وفي أي مجالات تكون ، والأخذ باقتراحاتهم واقتراحات الموظفين فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية. إجراء البحوث الميدانية التي تتعلق بوجهة نظر المستفيدين من خدمات البلدية في الخدمة المقدمة لهم ، وذلك لتحديد أهم المحددات التي يبني المستفيد تقييمه على أساسها. الاستعانة بنظم معلومات حديثة ودقيقة تساهم في الوصول الى بيانات المستفيدين السابقة لتسهيل وتسريع عملية حصولهم على الخدمة . إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي ، وفي البلديات بشكل خاص، والاستفادة من التجارب العالمية والمحلية في هذا المجال"7.

الأدب النظري

في عالم تتسارع فيه الأحداث وتنتشر فيها التكنولوجيا في جميع مفاصل الحياة لم يعد بإمكان البلديات ومجالس الخدمات المشتركة الوقوف موقف المتفرج على التطورات الإدارية والمعلوماتية الحاصلة من حولها حيث بدأ المواطن بجميع طبقاته يعي الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وكيفية توظيفها من أجل تحديث العمل العام وبالتالي توفير الأموال الناتجة عن التحديث واستثمارها في مشاريع تنموية محلية مختلفة. إن تحديث البلديات

ومجالس الخدمات المشتركة سوف يساهم بشكل كبير في تقديم خدمة مطورة وتقليص المسافة بين المواطن وبين المؤسسات البلدية ومجالس الخدمات، كما يساعد على إضفاء الكثير من الشفافية على الخدمات العامة والتي سوف تكون متاحة مباشرة للمواطن والمؤسسات من دون تدخل الوسطاء والواسطة. إن المواطن هو أساس التنمية والازدهار والتطور الذي يمكن أن يشهده الأردن وهو بالتالي يستحق أن ينعم بخدمات بلدية حديثة ومميزة وسهلة الوصول"8".

أهمية الخدمات الإلكترونية في مجالس الخدمات المشتركة

- تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في الغابة الرئيسية لها وهي تسهيل عملية الحصول على الخدمات التي تقدمها مجالس الخدمات المشتركة وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة .
- و تعود أهمية الخدمات الإلكترونية إلى أنها مكنت مجالس الخدمات المشتركة من الوصول إلى قاعدة ضخمة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق التي تتبع لها مجالس الخدمات المشتركة بشكل سهل وغير مكلف "9".
- كما تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في جودتها التي تحدها العديد من المقاييس التي يرغب دائماً مقدمي الخدمة في أن تكون في أعلى مقياس لها من ضمان الجودة حتى يتم الحفاظ على ثقة متلقي الخدمة في مناطق مجالس الخدمات المشتركة.

وفي سبيل تحقيق أهداف التحول الإلكتروني في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة تم إجراء ما يلي:
- تطوير حزمة من الخدمات الإلكترونية من خلال تطبيق أحدث التقنيات العالمية في هذا المجال والتركيز على نشر ثقافة الخدمة المتميزة في عمل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة"10".
- إتاحة الخدمات الإلكترونية وتبسيط إجراءاتها و تفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مع تبني أساليب التحول الشامل في التطبيقات الإلكترونية وتقديم خدمات متطورة من قبل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- تطوير البنية التحتية لمواكبة ودعم التحول الإلكتروني لأنظمة وخدمات مجالس الخدمات المشتركة والبلديات وبناء قاعدة بيانات شاملة ومتشاركة مع مؤسسات الدولة الأخرى.
- تطوير وتأهيل العاملين في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة من أجل القيام بتلك الخدمات"11".

مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة

- الخدمات الإلكترونية : حيث يتم تقديم خدمات من قبل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة للمواطنين عن طريق شبكة الانترنت.
- الخدمات المحاسبية: وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد التراخيص المختلفة والضرائب المختلفة.
- الخدمات الإدارية: باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء الإداري بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل البلديات ومجالس الخدمات المشتركة بصورة تنعكس على سرعة

وكفاءة الخدمة التي تقدمها"12".

أهداف الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة

إن أبرز أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة ما يلي:

- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة.
- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سريعة
- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة منخفضة التكاليف.
- وخفض الاحتكاك بين موظفي البلديات ومجالس الخدمات المشتركة والمواطنين.
- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل البلدي ومجالس الخدمات المشتركة للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح والتعليمات لإجراء المعاملات.
- إن استخدام الخدمات الإلكترونية يوفر مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين"13".
- رفع كفاءة الأداء في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من أجل انجاز المعاملات البلدية.
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
- الترويج للخطط المستقبلية للبلديات ومجالس الخدمات المشتركة ومشروعاتها التنموية المطلوبة والمستقبلية.
- إن استخدام الخدمات الإلكترونية يوفر مناخ ملائم لحدوث التنمية في جميع المجالات"14".

متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة

إن أبرز متطلبات تحقيق الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة ما يلي:

- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- توفير الدعم المالي والفني من وزارة الغدرة المحلية ووزارة الاتصال الرقمي.
- تطوير وتأهيل الكوادر البشرية العاملين في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة.
- وجود ربط بين البلديات ومجالس الخدمات المشتركة مع المؤسسات الأخرى من أجل التعاون وتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة.
- وجود دعم فني ومركز شكاوي في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة"15".

عناصر الخدمات الإلكترونية في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات الخاصة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة في موقع واحد.
- تحقيق حالة اتصال دائم مع المواطن "خدمة 24 ساعة".
- تحقيق سرعة وفعالية في تقديم الخدمة.
- تحقيق وفرة في الإنفاق بالنسبة للمواطن والبلديات ومجالس الخدمات المشتركة "16 و 17".

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات ومجالس الخدمات المشتركة من خلال زيادة عدد الخدمات الإلكترونية التي تقدمها للمواطنين.
- يجب على البلديات ومجالس الخدمات المشتركة التحول الكامل إلى الخدمات الإلكترونية.
- يجب على الباحثين الاهتمام بموضوع الخدمات الإلكترونية وإجراء المزيد من الدراسات وخاصة على بيئة مجالس الخدمات المشتركة.
- العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات.
- يتوجب على وسائل الإعلام التابعة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة الترويج للخدمات الإلكترونية وعمل لقاءات مع المواطنين حتى يتمكنوا من إجراء المعاملات أو عمل فيديو توضيحي لطريقة إجراء المعاملات.
- على وزارة الإدارة البلدية تقديم الدعم المالي والفني والتدريبي للبلديات ومجالس الخدمات المشتركة من أجل التحول الكامل إلى الخدمات الإلكترونية.
- يجب على البلديات ومجالس الخدمات المشتركة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الخدمات الإلكترونية.

المراجع

1. عيشاوي، حمد. (2015). قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث 14(3)، ص ص 438-415.
2. الزطيمة، فاطمة. (2023). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2)، 15-36.
3. Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. *Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions*, 9-22.
4. الرواضية، أيمن. "2015". أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي في دائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية، الأردن.
5. الحلبي، مؤمن. "2017". جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين : دراسة حالة على برنامج برق بلس - غزة، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية غزة.
6. مروان، أحمد. "2023". أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، مجلة العلوم الطبيعية والانسانية، 2"5".
7. النادي، أسماء. "2007". قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت، الأردن.
8. نظامي، ختام. (2023). الخدمات الإلكترونية التي تقدمها بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية 4(2)، 252-323.
9. أبو علي، مرام. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 739-745.
9. عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
10. 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.
11. 12. 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.
12. 13. 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.
13. 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)، 9-134.
14. المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، ص ص 1024-1035.
15. 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.
16. www.mola.gov.jo. 17. الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية. (2022)
17. الهياجنة، احمد، (2019). البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات، المعهد العربي لإنماء المدن، 45-102.