

عنوان البحث

**جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة
الأردنية الهاشمية**

عبادة عدنان احمد بيان¹

¹ مساعد مبرمج، بلدية جرش الكبرى، وزارة الإدارة المحلية، الأردن.

بريد الكتروني: Obadabayan@yahoo.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4369>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، و معرفة مبادئ ومرتكزات رضا متلقي الخدمة، وكذلك التعرف على أهمية وأهداف ومستلزمات الخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أبرز أهداف رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية في البلديات، تعزيز ثقافة الخدمة المتميزة للمجتمع المحلي من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك إقامة شراكات استراتيجية وتعاون مع المؤسسات والمراكز المماثلة على المستوى المحلي شركاء الخدمة من أجل الوصول إلى خدمة مثالية. وكذلك توصلت الدراسة إلى أبرز أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات؛ الاستخدام الأمثل للموارد واستغلالها بالشكل الذي يحقق رضا متلقي الخدمة، و تحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، رفع مستوى الكفاءة للمعاملات الإلكترونية في البلديات، وتقليل التكلفة التشغيلية في البلديات، أما متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات، البنية التحتية، و توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية، توفر الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا. وأوصت الدراسة بما يلي؛ 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.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الإلكترونية، رضا متلقي الخدمة، البلديات.

RESEARCH TITLE**THE QUALITY OF ELECTRONIC SERVICES AND ITS IMPACT ON THE SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS IN MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN****Obada Adnan Ahmad Bayan¹**

¹ Programmer Assistant, Greater Jerash Municipality, Ministry of Local Administration, Jordan.
Email: Obadabayan@yahoo.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4369>

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

The current study aims to identify the impact of the quality of electronic services on the satisfaction of service recipients in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan, and to know the principles and foundations of the satisfaction of service recipients, as well as to identify the importance, objectives and requirements of electronic services in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was used, which is in line with the objectives of the study. The study reached the following results: The main objectives of service recipients' satisfaction with electronic services in municipalities, promoting a culture of distinguished service to the local community through electronic services provided by municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan, as well as Establishing strategic partnerships And cooperate with similar institutions and centers at the local level, service partners in order to reach an ideal service. The study also reached the most important objectives of applying electronic services in municipalities. The optimal use and exploitation of resources in a manner that achieves the satisfaction of service recipients, improving the level of services provided to service recipients, raising the level of efficiency for electronic transactions in municipalities, and reducing operational costs in municipalities. As for the requirements for applying electronic services in municipalities, infrastructure, and the availability of the necessary means to implement services Electronic, provides qualified and specialized human resources in the field of technology. The study recommended the following; The need to enhance attention Municipalities in the use of technology with all its components and elements, especially human cadres, as it is considered an important element that contributes to influencing the success of the electronic transformation of municipalities in a large way, which contributes to the quality of service provided.

Key Words: electronic services, satisfaction of service recipients, municipalities.

المقدمة

في ظل التطورات السريعة في عالم التقنيات واتجاه المؤسسات والحكومات نحو الرقميات في كل خدماتها، سعت المملكة الأردنية الهاشمية إلى استبدال العمليات الرقمية التقليدية ووضع استراتيجيات وخطط للوصول إلى أهدافها بكفاءة وجودة عالية، حتى تسعى للوصول إلى حكومة رقمية تيسر جميع الخدمات للمستخدمين، ومن تلك المؤسسات سعت البلديات إلى التحول في الخدمات التي تقدمها من أجل الوصول إلى الخدمات الإلكترونية.

حيث يعد قياس تجربة المستفيد ورضاه هو عملية تقوم بها البلديات تعطي صورة كاملة وواضحة عن مستوى أداء الخدمات المقدمة اعتماداً على تقنيات ونظم المعلومات ومدى تقدمها لتحقيق أهدافها، كما تساعد تقارير قياس تجربة متلقي الخدمة البلدية في إعطاء معلومات للقائمين على هذه الخدمات عن المعوقات التي تواجهها أثناء تحقيق الأهداف، وفرص التطوير والتحسين أثناء اتخاذ القرارات المناسبة، من أجل ضمان التطوير المستمر والمنظم للأداء، بالإضافة إلى تعزيز الشفافية عن طريق مشاركة نتائج تقييمات الأداء مع أصحاب القرار في البلديات.

مشكلة الدراسة

تمثلت مشكلة الدراسة بقلة الدراسات المتعلقة بموضوع الخدمات الإلكترونية وتأثيرها في رضا متلقي الخدمة وبالأخص في البلديات، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن سؤال الدراسة الذي تمثل: ما أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة مبادئ ومرتكزات رضا متلقي الخدمة.
- التعرف على أهمية وأهداف ومستلزمات الخدمات الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- 1- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا متلقي الخدمة، 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 مما ينعكس على رضا متلقي الخدمة.

- 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 من خلال معرفة رضا متلقي الخدمة.
- 5- تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع دور الخدمات الإلكترونية ودورها في رضا متلقي الخدمة للبلديات في الأردن.
- 6- وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق الخدمات الإلكترونية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالآتي:

- الحدود الموضوعية: جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا متلقي الخدمة في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- 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 الباحث في إجراء هذه الدراسة عام (2023).

الدراسات السابقة

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

قامت القطاونة (2023) بدراسة 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 إن أبرز مجالات الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البلديات ومجالس الخدمات المشتركة؛ الخدمات الإلكترونية، والخدمات الإدارية، والخدمات المالية. وتوصلت إن 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 إن 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(1).

قام بور سعيد(2021) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع بريد الجزائر على رضا زبائنه المستخدمين للموقع الإلكتروني ببلدية سكيكدة، وذلك بالإعتماد على المقياس الفرنسي NETQUAL المصمم لقياس جودة الخدمات الإلكترونية بأبعاده (سهولة الإستعمال، جودة المعلومة، تصميم الموقع، الأمن والسرية). وتم اختيار عينة ملائمة من مستخدمي الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر وعددها 80 فردا وفقا لطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والإستمارة كأداة لجمع البيانات، أما المعالجة الإحصائية فتمت عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) اعتمادا على كل من: معامل الثبات، مقياس ليكرت والمتوسطات الحسابية والانحدار المعياري، ومعامل بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات. أهم النتائج التي توصل إليها البحث هو رضا الزبائن عن الخدمات الإلكترونية المقدمة على موقع بريد الجزائر، وكان ترتيبهم لأهمية المتغيرات المؤثرة على رضاهم كالتالي: 1- سهولة الإستعمال. 2- تصميم الموقع. 3- الأمن والسرية. 4- جودة

قام أحمد وآخرون (2016) بدراسة تناولت جودة الخدمات وأثرها علي رضا العملاء ، تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي ما هو أثر جودة الخدمات علي رضا العملاء، وقد هدفت الدراسة بشكل رئيسي علي التعرف علي جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية في تحقيق رضا العملاء. كما إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته بطبيعة الدراسة حيث تم تصميم الاستبانة كاداه لجمع البيانات من مجمع الدراسة المكون من العملاء في المؤسسات الخدمية، حيث تم توزيع عدد 200 إستبانة وتم إسترداد 165 إستبانة بمعدل إستجابة 83% وكان من اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ، ان جودة الخدمات تؤثر إيجابياً علي رضا العملاء كما توجد علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمات (الاستجابة - الملموسية - الضمان). خلصت الدراسة الي مجموعة من التوصيات أهمها أن تقدم المؤسسة خدمات أكثر دقة ووضوح مع التطوير المستمر للخدمة وعمل برامج تدريبية للموظفين(3).

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه 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، وكذلك رضا متلقي الخدمة عن الخدمات في البلديات.

▪ تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجه إليه الباحث كونه يعتمد على جميع البيانات من الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة.

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 عن أثر الخدمات الإلكترونية عن رضا متلقي الخدمة.

■ اختلفت في تحديد التطلعات والمعوقات التي تحد من جودة الخدمات الإلكترونية.

واستفادات 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 الباحث أول دراسة تطبق على أثر الخدمات الإلكترونية على رضا متلقي الخدمة في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
- وكذلك تميزت من النتائج والتوصيات التي خرجت من الدراسة

الأدب النظري

تعتبر الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة ، حيث أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة ، كما ارتبط مفهوم الخدمات الإلكترونية بعدد من المفاهيم ذات العلاقة

ومن ضمن هذه المفاهيم مفهوم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ، غير أن جل الدراسات قد خلصت إلى أن الخدمات الإلكترونية هو مفهوم يدخل ضمن إطار هذه المفاهيم ، وأن كلا من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية تشتمل علي استخدام الخدمات الإلكترونية .

وتعرف الخدمات الإلكترونية في البلديات: هي الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً ، بحيث تزود المستفيد ومقدم الخدمة بمزايا تنافسية مثل تقليل التكاليف واختصار الوقت والجهد(4) .

أهداف رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية في البلديات

أبرز أهداف رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية في البلديات من خلال ما يلي:

1. تعزيز ثقافة الخدمة المتميزة للمجتمع المحلي من خلال الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
2. تطوير الشراكة والتعاون البلديات مع المجتمع المحلي من خلال تلمس المشكلات.
3. إقامة شراكات استراتيجية وتعاون مع المؤسسات والمراكز المماثلة على المستوى المحلي شركاء الخدمة من أجل الوصول إلى خدمة مثالية.
4. تلبية احتياجات البنية التحتية، بما يساهم في تطوير طرق وأساليب تقديم الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في جميع أقسام بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.
5. عمل خدمة القياس الدوري لرضا المستفيدين من الخدمات البلدية، وبما يساهم في تحقيق رضاهم(5).
6. تعزيز مشاركة (متلقي الخدمة) من الخدمات في تطوير حلول مشكلات ومعوقات تقديم خدمات متميزة في البلديات والمناطق التابعة لها.
7. تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي للبلديات(6).

المبادئ الأساسية لرضا متلقي الخدمة عن الخدمات الإلكترونية في البلديات

1. الشراكة: مع ما يلي:
 - الأجهزة الحكومية والأهلية ضمن حدود البلدية.
 - المستفيدون(متلقي الخدمة).
 - الجهات المتخصصة(شركاء الخدمة).
2. الالتزام بالمعايير العلمية والعملية لضمان أفضل الخدمات التي تقدمها البلدية.
3. التكامل. (من خلال تقديم فرص التحسين التي تمكن البلدية من تحسين خدماتها).
4. الدعم والمساندة. (تقديم التدريب والدعم الفني والإداري للكوادر في البلديات).
5. العلاقات العامة (خدمة الجمهور ، وسائل الإعلام ، الرسائل المباشرة).(7)

المؤشرات الرئيسية لقياس رضا المستفيدين من خلال ما يلي:

- مؤشر أداء الموظفين.
- مؤشر الإجراءات التي تقوم بها البلدية.
- مؤشر الوقت (الوقت المخصص لإنجاز الخدمة في البلدية).

- مؤشر وسائل الاتصال (قنوات تقديم الخدمة) .
 - مؤشر البيئة الداخلية(العمل الإداري).
 - مؤشر البيئة الخارجية(الخدمات الميدانية التي تقدمها البلديات).
- سيشمل رضا متلقي الخدمة من الخدمات ما يلي:

- الخدمات الإدارية.
 - الخدمات المالية.
 - الخدمات الميدانية(8).
- معايير قياس تجربة المستفيد من الخدمات الإلكترونية في البلديات
- يتم القياس بناء على

- إجراءات الخدمات المتبعة في البلديات.
 - السرعة في تقديم الخدمات
 - جاهزية المكان
 - أداء الموظفين والعاملين في البلدية
 - النظام الإلكتروني المقدم في الخدمات(9).
 - طريقة التواصل مع الفريق
- يتم التواصل عن طريق:

- المقابلات المباشرة بين رئيس البلدية أو من ينوب عنه مع متلقي الخدمة.
- وسائل التواصل الاجتماعي.
- البريد الإلكتروني.
- استطلاعات الرأي.
- الاستبيانات.(10)

أهداف تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات

يعتبر تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية أسلوباً إلكترونياً حديثاً يهدف إلى توفير نظام عمل متكامل ، وتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية تتلخص فيما يلي:

1. الاستخدام الأمثل للموارد واستغلالها بالشكل الذي يحقق رضا متلقي الخدمة.

2. تحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.
3. رفع مستوى الكفاءة للمعاملات الإلكترونية في البلديات.
4. تقليل التكلفة علي المستخدمين من خلال توفير الوقت والجهد
5. توفير الوقت المهدر في إجراء المعاملات ، واستثماره في تطوير الخدمات.
6. تطوير البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية
7. خلق بيئة عمل أفضل لتطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات وذلك باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة المتوفرة.
8. تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المستخدمين ، بإتباع أسلوب موحد في تقديم الخدمات
9. تقليل التكاليف الناتجة عن استخدام الأوراق والملفات في البلديات.
10. التدريب المستمر وبناء المعرفة المتعلقة بتطور الخدمات الإلكترونية في البلديات(11).

متطلبات تطبيق الخدمات الإلكترونية في البلديات

- البنية التحتية ، إذ أن تطبيق الخدمات الإلكترونية يتطلب وجود بيئة مناسبة وبنية تحتية جاهزة ومتطورة تتضمن شبكة حديثة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة علي تأمين التواصل ونقل المعلومات بين أقسام البلدية من جهة والمستفيد من جهة أخرى.
 - توافر الوسائل اللازمة لتطبيق الخدمات الإلكترونية والتي منها أجهزة الحاسوب الشخصية ، والمحمولة ، وشبكات الهاتف وغيرها من الأجهزة.
 - توفر الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا.
 - وجود الدعم الإداري من رئيس البلدية والمجلس البلدي(12).
- أهمية الخدمات الإلكترونية في البلديات
- تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في الغابة الرئيسية لها وهي تسهيل عملية الحصول على خدمة معينة و جعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة ، و كلما كانت الخدمة الإلكترونية متاحة و سهلة الاستخدام و تحترم العميل فإنها تستمر في النجاح و التطور من خلال استمرار اعتماد العملاء عليها والثقة فيها.
 - تبسيط الإجراءات داخل البلدية واختصار الخطوات الكثيرة لتنفيذ المعاملات مما يؤدي إلى تقليل الجهد المبذول.
 - كما تكمن أهمية الخدمات الإلكترونية في جودتها التي تحددها العديد من المقاييس التي يرغب دائما مقدمي الخدمة في أن تكون في أعلى مقياس لها من ضمان الجودة حتى يتم الحفاظ على ثقة العملاء.
 - تسهيل الحصول علي الخدمات والمعلومات في أي وقت.
 - القضاء علي تعقيدات المعاملات اليدوية وما يصاحب ذلك من تنقل إلى أماكن عدة لإنجازها في البلديات.
 - ربط المستخدمين من الخدمات مع البلديات بوسائل إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينهم(13).

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- يجب على البلديات عمل ورشات عمل ومؤتمرات حول أهمية التحول الإلكتروني في العمل البلدي.
- 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 اثر 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 تلافيها.
- 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

1. القطاونة، نسرين.(2023). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، مجلة إلكترونية.
2. بور سعيد، أمنة. (2021). أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، 3(16)، 16-32).
3. أحمد، أبو بكر وآخرون. (2016). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء. المجلة العربية للنشر، 6(3)، 518-536.
4. البشيش، بلال.(2022). حوسبة البلديات: فوائدها ومعوقاتهما: دراسة حالة في بلدية الشونة الوسطى، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 65(2)، 367-385.
5. توفيق، عبد الرحمن،(2003)، الادارة الالكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية "بميك"، القاهرة، مصر، 5-6 أيار.
6. 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.
7. الشرفا، ياسر وسكيك، علي.(2018). تقييم فاعلية الأداء البيئي في بلدية غزة رؤى من متلقي الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية والبيئية، 2(3)، 16-33.
8. عيشاوي، حمد.(2015). قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث 14(3)، ص ص 415-438.
9. شرياتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
10. عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
11. Lanvin , Bruno ,2002,The E-government hand book for developing ontries , A project of info Dev and the center for Democracy and technology.
12. الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.
13. Karen Layne A.and Jung woolLeeB .,2001, "Developing fully functional e-government : A four stage Model government information quarterly 18.
14. 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.