

عنوان البحث

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات

عبد الرحيم إبراهيم أحمد أبو حافظ¹

¹ كاتب تحقيقات رخص المهن، بلدية الرصيفة، الأردن.

بريد الكتروني: abdelraheemabuhafez@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4375>

تاريخ القبول: 2023/02/15م

تاريخ النشر: 2023/03/01م

المستخلص

هدفت هذه الدراسة الى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات وبيان التحول الجذري في العمل ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك تماشياً مع برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يعمم استخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة في مختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية بهدف رفع كفاءة وفعالية وجودة الخدمات الحكومية.

وهدفت الدراسة أيضاً الى التعرف على الإجراءات المستخدمة والمطبقة على أرض الواقع لتحسين الخدمات الحكومية في الإدارة المحلية وخاصة البلديات لإبراز الصعوبات التي تواجهها في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الذي تشهده الإدارة المحلية كضرورة حتمية لغايات تحسين الخدمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها اهتمام الدول والحكومات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث انها تعتبر القاسم المشترك بين أغلب الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تسعى لتحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وتسريع عمليات تبادل المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، معاملات البلديات، الاردن.

RESEARCH TITLE**THE IMPACT OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY ON THE COMPLETION AND ACCURACY OF TRANSACTIONS IN MUNICIPALITIES****Abdul Rahim Ibrahim Ahmed Abu Hafez¹**¹ Profession License Verification Clerk, Rusaifa Municipality, Jordan.

Email: abdelraheemabuhafez@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(3); <https://doi.org/10.53796/hnsj4375>**Published at 01/03/2023****Accepted at 15/02/2023****Abstract**

This study aimed to demonstrate the impact of information and communication technology on the completion and accuracy of transactions in municipalities, and to demonstrate the radical transformation in work and the quality of services provided to citizens, in line with the e-government program that generalizes the use of various means of modern technology in various government departments and institutions in order to raise the efficiency, effectiveness and quality of government services.

The study also aimed to identify the procedures used and applied on the ground to improve government services in the local administration, especially municipalities, to highlight the difficulties they face in light of the digital transformation and technological development witnessed by the local administration as an imperative for the purposes of improving government services.

The study reached several results, the most important of which is the interest of countries and governments in information and communication technology, as it is considered the common denominator between most government departments and institutions that seek to improve their services provided to citizens and accelerate the exchange of information.

Key Words: information and communication technology, municipal transactions, Jordan.

المقدمة

شهدت المؤسسات والدوائر الحكومية بما فيها الإدارة المحلية تسارعاً في الفترة الأخيرة في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى حدوث تغيير جذري في أداء المهام الإدارية والتنظيمية وظهور الثورة الإلكترونية وأهميتها ومشكلاتها، حيث أنها التحدي الأكبر في حياتنا بشكل عام والتحدي الأكبر أيضاً للإدارة في استخدام التكنولوجيا الحديثة تتحول الإدارة من أساليبها التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة.

في السنوات الأخيرة اتجهت الكثير من حكومات الدول ومنها الأردن إلى التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية لغايات مواكبة التكنولوجيا الحديثة وأتمتة الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية وإجراءاتها الروتينية إلى الإدارة الحديثة بوسائلها وتقنياتها التي تعمل على تحسين الخدمات الحكومية.

تواجه الدوائر والمؤسسات الحكومية بما فيها الإدارة المحلية والبلديات تحديات وصعوبات عديدة مصاحبة للتطورات التكنولوجية التي أصبحت تشكل واقعاً جديداً يفرض عليها إعادة النظر بمكوناتها وأساليبها، التي وجدت نفسها مجبرة على مواكبة هذه التحديات الجديدة والبحث لإيجاد طرق تضمن استمراريتها في تقديم الخدمات، وإنشاء أساليب ونظم جديدة لتقديم الخدمات وتحقيق الصالح العام.

ولمواكبة هذه التطورات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي، جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جانب من أهم جوانب تقديم الخدمات الحكومية ألا وهو جانب الإدارة المحلية (البلدية) ولهذا تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هي الإجراءات والأساليب المتبعة لتحسين الخدمات الحكومية المقدمة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية (البلدية)؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدوائر والمؤسسات وخاصة الإدارة المحلية ؟
- 2- ما هي علاقة التكنولوجيا بتحسين الخدمات الحكومية ؟
- 3- ما هي أهم البرامج المطبقة في الإدارة المحلية وخاصة البلدية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن؟

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المفهوم والأهمية.

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الحكومية.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول إلى الإدارة المحلية (البلدية) الإلكترونية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف وأهمها:

- الإشارة الى الحكومة الإلكترونية كآلية لتحديث الدوائر والمؤسسات الحكومية.
- الوقوف على الاساليب والإجراءات المتخذة على ارض الواقع في قطاع الإدارة المحلية وخاصة البلديات لغايات تطويرها وتحديثها وآثارها على الخدمات الحكومية.
- تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وتحديث البلدية الاردنية والقضاء على الاساليب التقليدية المستخدمة فيها.
- معرفة واقع حال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية وخاصة البلديات ومدى استفادتها من برامجها وتطبيقاتها.

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: المفهوم والأهمية

1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز المعايير التي تستخدم في المؤسسة لتحقيق الفاعلية والكفاءة كون أهميتها متزايدة تدريجياً لعدة أسباب من أبرزها التطور التكنولوجي الهائل الذي مر به علم الحاسوب (الشمالية، 2015). ولقد تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات منها: "تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية" (الطائي، 2013).

وتكنولوجيا المعلومات واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التطورات والتغيرات المحيطة بهم واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات (قنديجي والجنابي، 2015).

أما روجر كارتر فيعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا (الطاهر، 2013).

ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي تسهل عملية تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وتوصيلها بواسطة أجهزة الاتصالات المختلفة لأي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العالم (الشريف، 2014).

ويرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: "الآلات أو الوسائل أو الأجهزة التي تساعد على جمع وتخزين وتحليل ومعالجة وتوصيل المعلومات بمختلف أشكالها سواء مكتوبة أو مسموعة أو مرئية لكل من هو بحاجة إليها.

وأحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية وأهمها (السعيد، 2013):

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمؤسسة والعمل على تنميتها.

- خلق قنوات اتصال جديدة عبر شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المؤسسة أو خارجها الأمر الذي يؤدي لزيادة سرعة تدفق ومعالجة المعلومات وتحديث الأساليب الإدارية الحديثة مثل الاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.
- التخلص من أعباء المهام التقليدية للمدراء الأمر الذي أتاح لهم إمكانية استخدام الوقت الفائض في العمل للتخطيط ورسم السياسات الاستراتيجية والذي ينعكس بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا.
- المساهمة في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع المواكب لبيئة العمل الإداري عن طريق توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتزويدها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.

2.1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات:

لقد ساهم التطور التكنولوجي والعلمي في رفع مستوى رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما لها من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات ، حيث أن الفرد يستطيع الإتصال فيما بينهم بسهولة في أي وقت وفي أي مكان.

ومن مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنه من خلالها يمكن لمختلف المؤسسات الإتصال بأفضل المعلومات والسبل المتاحة ويمكنها أيضاً نشر الرسائل الخاصة بكل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، وتعمل على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتبادل المعلومات ومشاركتها والاستفادة من هذه التكنولوجيا (الشمالية، 2015).

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تطوير وتحديث إدارة العمال وتؤدي الى ظهور أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل المختلفة ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها:

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات تقليص حجم التنظيمات الإدارية وتساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، كما تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم الإداري (مسلم، 2015). وبمساعدة التكنولوجيات الحديثة يمكن أن توفر العديد من الوسائل التي تسهم في تفعيل الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق قدر عالي من المرونة في الاتصالات سواء كانت داخلية أو خارجية ومعالجة جوانب القصور التي يمكن أن تظهر في عمل هذه الأجهزة، وتوفير وقت للعاملين من أجل أداء أعمال أكثر إبداعية بدلاً من قيامهم بأعمال تكرارية يمكن للحاسب الآلي القيام بها بكل سهولة، بالإضافة إلى تمكين المواطنين لإبداء رأيهم وتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم للجهات المعنية بكل سهولة وبالتالي يوفر هذا النمط من العمل شفافية مطلقة أمام أصحاب المصالح المختلفة داخل المجتمع.

لذلك تعتبر الإدارة المحلية حقلاً خصباً لتسهيل وتبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية، وبناءً على ذلك فإن الأجهزة المحلية يجب أن تأخذ باستخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال وهو ما يستلزم بضرورة إتاحة الفرصة لموظفي الأجهزة المحلية للالتحاق بالبرامج التدريبية ذات العلاقة لتطوير الأداء واكتساب

مهارات وخبرات جديدة تواكب التكنولوجيات الحديثة وثقافات تكنولوجية تؤهل إنجاز المعاملات والمهام الإدارية.

3.1 التوجه المتسارع نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بسبب التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا وفي مختلف جوانبها هناك عدد من الاعتبارات التي تمثل أسباب نحو التوجه الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومنها:

- تفاعلات وتطورات الانترنت التكنولوجية من خلال الثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات التي محورها الانترنت، كما أصبحت التفاعلات والتداخلات التكنولوجية الرقمية حقيقة واضحة وواقع مجسد.
- نشأة وتطور اقتصاد المعرفة المتمثل بظهور اقتصاديات أساسها مبني على المعلومات والمعرفة وظهور منتجات وخدمات جديدة.
- التحولات في مشاريع الأعمال بسبب ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي سهلت القيام بالأعمال من خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا عند القيام بالأعمال من داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطها في محيطها الخارجي.
- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية وما صاحبها من إعادة تصميم منظمي أساسي يمكن من خلاله أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية وإجراءات عملها الرئيسية التي تنجز عبر استخدام شبكات المعلومات (قنديلجي و الجنابي، 2015).
- تحسين الخدمات بحيث لعبت التكنولوجيا دوراً أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة في السابق.
- السيطرة على التعقيد حيث أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي أفضل سلاح ممكن أن تشهده المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد التي باتت تعترضها، لذلك لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملاً مساعداً وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية (مسلم، 2015).
- توجه المؤسسات بمختلف أشكالها الى اكتساب هذه التكنولوجيا لما لها من مزايا مهنية ومكاسب مادية (الطائي، 2013).

ويمكن القول ان هناك اندفاع متزايد نحو الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مدراء المؤسسات وخبراء الاستراتيجيات لأنهم يعتقدون ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحل كثيرا من المشاكل في العمل وتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما أنها تعتبر من الأصول غير الملموسة التي إذا أحسن استخدامها تؤدي الى زيادة قدرة مصادر المنظمات الأخرى (الغالبى والحسناوي، 2007).

4.1 الإدارة وأهميتها في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت الإدارة اليوم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كعصب أساسي في عملياتها المختلفة، بشكل أعطى للإدارة بعداً ومفهوماً جديداً في قوة اتخاذ القرار عن طريق المعلومات والإحصائيات والتقارير التي تعالج المعلومات بقوة ودقة وسرعة حيث أنه في الوقت الحاضر لا يمكننا أن نجد إدارة ناجحة بدون وجود التقنيات المعلوماتية والاتصالات التي تمثل عصبها الأساسي، ويمكن أن نلخص الجوانب الأساسية لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قوة الإدارة وتطورها في النقاط التالية:

- القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في إعداد التقارير ومعالجة الكم الهائل واللحظي للمعلومات والحصول على الاحصائيات والمؤشرات المناسبة بسرعة بالغة تعطي مرونة وفعالية عالية في التقييم واتخاذ القرار.
- الفاعلية والسرعة والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والتنقل السريع للمعلومات.
- بناء بنك معلومات لإدارة معلومات المؤسسة يعطي حياة ديناميكية استثمار المعلومات في تطوير بنية الادارة وحركة المعلومات الادارية وفعاليتها.
- خروج الادارة عن واقع التشتت وبطئ الحركة وعشوائية الكادر البشري وتركيز الجهد على نمذجة العمل الإداري عن طريق البرامج والتطبيقات المعلوماتية العالية (الخوري، 1998).

وبناءً على ما سبق ذكره، يجب على الإدارات في عصرنا الحالي مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستجابة الفورية التحديات والمتطلبات التي تفرضها بيئة الأعمال الحالية، لذلك مسألة تعميم تكنولوجيا المعلومات على جميع الدوائر والمؤسسات أصبحت ضرورة لا مفر منها لما لها من أثر إيجابي عليها وعلى المواطنين وعلى تنمية المهارات الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لأن هذا التوجه ضروري لتهيئة الظروف لبناء إدارات ومؤسسات إلكترونية قوية وقادرة على مواجهة تحديات المنافسة في ظل التطورات التكنولوجية الحالية.

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الحكومية

1.2 مفهوم الخدمات الحكومية:

تعتبر الخدمة نشاط أو منفعة يؤديها طرف لآخر وتتسم بأنها غير ملموسة ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، ويعرف (مصطفى، 2008) الخدمة على أنها: "ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته".

ويعرف (Kotler, 2009) الخدمة أنها: "انجاز أو نشاط مرتبط بعملية تبادلية طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وتقديمها أو انتاجها قد لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو يكون".

أما مفهوم الخدمات الحكومية فتعرف على أنها: " تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية تقدم بصورة عامة عن طريق جهة حكومية كاستجابة لحاجة عامة يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والخدمات العامة للجمهور (مريزق، 2015)".

وعرفها (عشور، 2010) : " أنها وجه من أوجه نشاط الجهات الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية ليصبح مصطلح الخدمة الحكومية "الرابطة" التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية الحكومية".

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات الحكومية يحقق مزايا عديدة؛ إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة والسرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات أو الحصول عليها، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية وتوفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة لإنهاء مشاكل التعقيد الإداري عن طريق توفير قاعدة تكنولوجيا معلومات واتصال متكاملة.

وتعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي لأنه بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل المؤسسات الحكومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة العوائق والمشكلات التي تواجهها (سالمي و قاسمية، 2015).

وأخيراً يمكننا القول أن الانتقال نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ومن ثم إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر وبجودة عالية لتوفير الجهد والوقت والتكلفة.

3. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول إلى الإدارة المحلية (البلدية) الإلكترونية

بسبب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ظهر العديد من التحديات التي تواجه مختلف المؤسسات والإدارات ومنها الإدارة المحلية (البلدية) نظراً لعلاقتها وارتباطها بعدد من الأطراف، حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإدارة المحلية فرصة التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية من خلال التحول إلى الأعمال الإلكترونية والتعامل الإلكتروني بين العاملين في الوحدات الإدارية للتمتع بنوع من المرونة والسرعة في إيصال المعلومات للمواطنين وكيفية التعامل مع المؤسسات الأخرى في ظل البيئة الرقمية ومتطلباتها.

1.3 تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية:

مفهوم الإدارة الإلكترونية المحلية من المفاهيم التي اختلف فيها الباحثون وذلك بسبب حداثة وتعدد مضامينها وأبعادها وبالتالي يمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية على أنها " استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام واقتصال وخصوصاً الانترنت والانترنت لغايات تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الجهات الحكومية ذات الصلة مع الإدارة المحلية (البلديات) الأمر الذي يساعدها في بناء علاقات أفضل بسبب ما توفره التقنية من تناسق وسهولة وسرعة تؤدي إلى رفع كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية (ناصر وقداوي، 2017).

ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المبنية على شبكة

المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية إضافة إلى الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة (قادة، 2017).

2.3 شروط وتحديات التحول الناجح الى الإدارة المحلية الإلكترونية

ان الانتقال الى الإدارة المحلية الإلكترونية ليس بالأمر البسيط بل يتطلب مشروع برنامج ذو إمكانيات وكفاءات عالية المستوى يتضمن مجموعة من العناصر التي تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

- إصدار القوانين وتحديد الإجراءات والأنظمة التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف معه.
 - وضوح إستراتيجية التحول ويقصد بها ضرورة وجود إستراتيجية واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - بناء نظام معلومات متطور وحديث يتماشى مع المتغيرات ويتصف بالشمولية لكافة البيانات والمعلومات من حيث السهولة والسرعة والحدثة والاسترجاع والجاهزية لمختلف الأغراض.
 - ضرورة تحقيق المشاركة الإيجابية بين مختلف أعضاء المجتمع والإدارة المحلية من أجل تثبيت قواعد سليمة للإدارة الإلكترونية (الوفاي، 2015).
 - توفير البنية التحتية الأساسية من معدات وأجهزة الكمبيوتر والشبكات الداخلية والخارجية.
 - إعادة هندسة مختلف العمليات التي تجسد خدمات الإدارة المحلية مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البرمجيات والمعدات التي سوف يعتمد عليها في تقديم الخدمة إلكترونياً.
 - تطوير منافذ تقديم الخدمة من خلال فتح المواقع الإلكترونية الخاصة بالوحدات المحلية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لتسهيل تفاعلها مع الجمهور المطلوب.
 - التدريب والتنمية البشرية للكوادر لمواكبة التطورات التي من المحتمل أن تواكب عملية التحول الإلكتروني.
- وضمن مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية يمكننا ممارسة التطبيقات الإلكترونية التالية:
- البريد الإلكتروني بين الوحدات المحلية.
 - أنظمة المحاسبة والموازنة.
 - اجتماعات المجالس المحلية عبر الانترنت.
 - بناء أنظمة المعلومات الجغرافية.

ان تطبيق هذه الإجراءات الكترونياً يعزز من كفاءة وفعالية الادارة المحلية وقدرتها على تقديم أحسن الخدمات وفي الوقت المناسب، ويتضح لنا أن التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد وتطوير العمل

الإداري أصبح اختياراً غير خاضع للرفض وإنما ضرورة ملحة للإدارة الحكومية التي تعد مرحلة أولية من مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية (كنوش وبلحمري، 2015).

وفي قطاع الإدارة المحلية يلاحظ تسجيل بعض النتائج الملموسة في حق المواطنين من خلال الخدمات المقدمة لهم واستمرار تحسينها وتطويرها بإدخال آخر التطورات التكنولوجية الحديثة على مختلف الأعمال الإدارية للتوجه نحو الإدارة المحلية الإلكترونية.

الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتحسين الإدارة المحلية (البلديات) يتضح لنا أن هذه الأخيرة حظيت اهتماماً خاصاً من قبل معظم الدول والحكومات ومن بينها الحكومة الأردنية التي حاولت وتحاول مستمرة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في مختلف الإدارات والمؤسسات الحكومية التي تسير في الاتجاه الصحيح نحو التحول إلى تقديم خدمات بأفضل صورة كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر القاسم المشترك بين أغلب هذه المؤسسات والدوائر وما يصاحب هذا التحول باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحسين مخرجات وتطور أداء وتسريع عمليات التبادل للمعلومات عبر الشبكات وإحداث تغييرات على مستوى العمل الإداري والخدمات المقدمة وظهور مفاهيم جديدة من بينها الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية التي تمثل إفرازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتبر فرصة ذهبية خاصة للدول النامية إذا تم استخدامها وتوظيفها بالشكل الصحيح.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1) أحمد أشرف السعيد، 2013، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، الطبعة 1، مكتبة الإسكندرية للتزويد، الإسكندرية، مصر.
- 2) حسن جعفر الطائي، 2013، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة 1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3) حسن عبدالله مسلم، 2015، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة 1، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 4) دليلة قادة، 2017، الانترنت وتغيير عمل الإدارة المحلية مع عرض نموذج الإدارة الإلكترونية المحلية لولاية بومرداس، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6، العدد 2.
- 5) رابح الوافي، 2015، محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة.
- 6) رشيد سالمى وأسماء قاسمية، 2015، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية البشرية - بحوث ودراسات، العدد 3.

- (7) عامر ابراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبدالقادر الجنابي، 2015، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، الاصدار 7، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (8) عبدالعزيز الشريف، 2014، الاعلام الالكتروني، الطبعة 1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (9) عبدالكريم عشور، 2010، دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة قسنطينة.
- (10) عدنان مريزق، 2015، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الطبعة 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر.
- (11) ماهر عودة الشمالية وآخرون، 2015، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة 1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (12) محمد كنوش وسمية بلحمري، 2015، استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجماعات المحلية، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 8.
- (13) محمد محمود مصطفى، 2008، التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج، عمان، الأردن.
- (14) محمد ناصف وعبدالقادر قداوي، 2017، اهمية الانتقال من الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 1.
- (15) ميمون الطاهري، 2013، الاتصالات عن بعد وأثرها على الاقتصاد المحلي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- (16) كريم حسن الغالبي و ابراهيم رسول هاني الحسنوي، 2007، تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الأساسية للتنمية البشرية في الوطن العربي، ملتقى الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، القاهرة، مصر.
- (17) هاني شحادة الخوري، 1998، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الطبعة 1، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، سوريا.
- 18) Kotler, p. 2009. Marketing management. Paris: Pearson education.