

عنوان البحث

التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في تطور الخدمات البلدية

محمد نبيل محمد علي الكايد¹

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

بريد الكتروني: Mohamad_alkayed@hotmail.com

HNSJ, 2023, 4(4); <https://doi.org/10.53796/hnsj4430>

تاريخ القبول: 2023/03/15م

تاريخ النشر: 2023/04/01م

المستخلص

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر التحول الرقمي في تطور الخدمات في البلديات، وكذلك التعرف على مقومات وأهداف وأهمية التحول الرقمي، وكذلك التعرف على مبررات التحول الرقمي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن متطلبات التحول الرقمي في العمل البلدي يتمثل بما يلي؛ أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية في البلديات، وأجهزة فنية، وتأهيل الكوادر البشرية، سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات الرقمي. وكذلك توصلت إن أهمية التحول الرقمي في البلديات تأتي من خلال ما يلي؛ إن التحول الرقمي سيساعد البلديات على تحسين مساهماتها الخدمية، و كما أن التحول الرقمي سيفتح فرصاً أكبر من خلال تشجيع الاستثمار وتحقيق التنمية وعمل تشاركيه بين البلديات والقطاع الخاص. وتوصلت الدراسة إن من أهم أسباب التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية ما يلي؛ ضعف القدرات المحلية للبلديات التقليدية، وعدم وجود المرونة والسرعة في إنجاز المعاملات، وتوصلت كذلك ويمكن تحديد فوائد التحول الرقمي في تطوير الخدمات للبلديات بما يلي؛ تحول في إنجاز المعاملات بشكل يدوي إلى الإلكتروني، وتقديم الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لحضور متلقي الخدمة، والسعي نحو تحقيق أمن وحماية البيانات والمعلومات للبلدية ومتلقي الخدمة. وأوصت الدراسة يجب على وزارة الإدارة المحلية والبلديات سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول الرقمي للبلديات، وكذلك يجب على البلديات في الأردن العمل على إعادة تصميم الأنظمة الرقمية، مع ضرورة استعانة البلديات بخبرات ذات الاختصاص بالأنظمة الحديثة من شركات وأفراد.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات، البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

RESEARCH TITLE**DIGITAL TRANSFORMATION IN MUNICIPALITIES IN THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN AND ITS IMPACT ON THE DEVELOPMENT OF MUNICIPAL SERVICES****Mohammad Nabil Mohammad Ali Alkayed¹**

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

HNSJ, 2023, 4(4); <https://doi.org/10.53796/hnsj4430>

Published at 01/04/2023**Accepted at 15/03/2023****Abstract**

This study aimed to identify the impact of digital transformation on the development of services in municipalities, as well as to identify the components, objectives and importance of digital transformation, as well as to identify the justifications for digital transformation. Digital in municipal work is represented by the following; Information systems and electronic services in municipalities, technical equipment, training of human resources, enactment of laws and regulations that support the digital transformation of municipalities. I also concluded that the importance of digital transformation in municipalities comes through the following; The digital transformation will help the municipalities to improve their service path, and as well The digital transformation will open greater opportunities by encouraging investment, achieving development, and participatory work between municipalities and the private sector. The study found that among the most important reasons for digital transformation in municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan are the following; The weakness of the local capabilities of traditional municipalities, and the lack of flexibility and speed in completing transactions. The benefits of digital transformation in developing services for municipalities can also be identified as follows; Converting the completion of transactions manually to electronic, providing services electronically without the need for the presence of the service recipient, and seeking to achieve security and protection Data and information for the municipality and service recipients. The study recommended that the Ministry of Local Administration and Municipalities should enact laws and regulations that support the digital transformation of municipalities, as well as that municipalities in Jordan should work on redesigning digital systems, with the need for municipalities to seek the assistance of specialized expertise in modern systems from companies and individuals.

Key Words: digital transformation, services, municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan.

المقدمة

تشهد البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية تحولاً رقمياً في المجالات كافة؛ الإدارية، والخدمية، والمالية، تعزيزاً للتحول الرقمي وتحقيق لرؤية جلالة الملك في تطور الخدمات في القطاع البلدي وفق منظومة رقمية مستدامة تهدف للوصول إلى خدمات رائدة لبلديات رقمية ذكية ومبتكرة توفر خدمة متقدمة للمراجعين داخل حدود البلديات، وتطوير نماذج العمل الجديدة، ورفع مستوى رضا متلقي الخدمة، وكذلك توفير بيانات موحدة وموثوقة لتحسين مرونة وكفاءة المنظومة الرقمية لدى البلديات (1).

لتلبية احتياجات السكان ورفع جودة الخدمة المقدمة، عملت وزارة الإدارة المحلية بالتعاون مع البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، لتحويل كافة الخدمات الخاصة بالبلديات والتراخيص البلدية، والمعاملات الإدارية والمالية إلى خدمات رقمية، بما يتماشى مع رؤية حكومة المملكة الأردنية الهاشمية بالتحول الرقمي للخدمات الحكومية لتحسين الخدمات والاستجابة لاحتياجات التنمية المستدامة من خلال تقديم خدمات حديثة لتلبية حاجات متلقي الخدمة (2).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ضوء سعي البلديات لتطور من خدماتها التي تقدمها لمراجعيها، وتنفيذ توجيهات جلالة الملك جعل البلديات قائدة للعمل التنموي والذي يتوجب تطور الخدمات التي تقدمها البلديات، وكذلك بسبب قلت الدراسات التي تم تطبيقها على بيئة البلديات فيما يخص التحول الرقمي، وكذلك بسبب إطلاع الباحث وخبرته كموظف في بلدية جرش في مهنة مساعد مبرمج، جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية للدراسة:

- ما مفهوم التحول الرقمي؟
- ما أهمية التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما أهداف التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما أسباب ومبررات التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما فوائد التحول الرقمي في تطوير الخدمات في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
- معرفة مفهوم التحول الرقمي.
 - التعرف على أهمية التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
 - معرفة أهداف التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
 - التعرف على أسباب ومبررات التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
 - معرفة فوائد التحول الرقمي في تطوير الخدمات في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- يمكن لهذه الدراسة أن تكون محفزاً قوياً لأنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال المهم مما يشكل إضافة للعلم والمعرفة في مجال التحول الرقمي في البلديات.
- كما تستمد أهميتها كونها تسلط الضوء على تطور الخدمات في البلديات التي نعتبر أهم الخدمات التي تقدمها البلديات وتعتبر مكملة لكل الخدمات.
- ستشكل انطلاقة و أساساً لبحوث علمية تعالج مدى كفاءة التحول الرقمي في البلديات في الأردن في تحقيق التطور في العمل البلدي في جميع المجالات.
- كما تستمد أهميتها كونها تسلط الضوء على مجال بدأ الاهتمام به حديثاً في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وهو مجال التحول الرقمي 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.
- قد تسهم هذه الدراسة بما توصلت إليه من نتائج بإعطاء تصور واضح لأصحاب القرار في وزارة الإدارة المحلية بشكل عام بلديات المملكة الأردنية الهاشمية بشكل خاص حول التحول الرقمي ودورها في التطور الإداري والمالي والخدمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- 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.
- تستمد الدراسة أهميتها من ندرة البحوث التي تناولت التحول الرقمي في البلديات ودورها في تطور الخدمات البلدية.

حدود الدراسة:

لغايات انجاز هذه الدراسة تم تحديد حدود الدراسة بما يلي:

- الحدود الموضوعية: التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية وأثرها في تطور الخدمات.
- الحدود البشرية: اقتصر على جميع الوظائف الإدارية والمالية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على جميع البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية والمناطق التابعة لها.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة التي قام الباحث بإعداد الدراسة بين (1/1/ 2023 إلى 15/3/2023م).

مصطلحات الدراسة

التحول الرقمي: يُعرف التحول الرقمي بأنها عملية انتقال القطاعات الحكومية أو البلديات أو المنشآت المختلفة إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار الخدمات المقدمة، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها وخدماتها(3).

وقام الباحث بتعريف التحول الرقمي: هي انتقال الخدمات الإدارية والخدمية والمحاسبية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من الشكل التقليدي إلى شكل يعتمد على الأنظمة والمعدات الإلكترونية. البلديات، قام الباحث بتعريفها إجرائياً: هي الخدمات التي تقدمها البلديات بشكل إلكتروني للمراجعين في البلديات والمناطق التابعة لها في المملكة الأردنية الهاشمية.

الدراسات السابقة

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

قامت عطايا "2023" بدراسة تهدف الدراسة الحالية التعرف على واقع تطبيق التحول الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك معرفة المستلزمات المستقبلية والمعوقات 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 الإلكتروني من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية، وكذلك توصلت الدراسة وأما مستلزمات التحول الإلكتروني للبلديات فتتمثل مستلزمات بشرية ومادية وإدارية وفنية ومالية، وكانت أبرز معوقات 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.(5)

وفي دراسة قامت بها أبو علان(2023) هدفت الدراسة التعرف على دور التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، و معرفة أهداف التغيير التنظيمي في البلديات، و التعرف على فوائد التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات ومجالاتها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الأكثر ملائمة مع هذه الدراسة، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية؛ إن أبرز أهداف التغيير التنظيمي في البلديات كما يلي، إثراء الواقع بكل ما هو جديد وحديث وتكنولوجي في العمل البلدي، وكذلك إحداث التغيير الذي يحمل قيماً علمية وعملية لزيادة جودة المخرجات والخدمات في العمل البلدي، وكذلك توصلت الدراسة فوائد التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات؛ يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير، ويُحسن الكفاءة البشرية التشغيلية العاملين في الإدارة المالية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المحاسبية المقدمة للمستفيدين ومتلقي الخدمة.

وتوصلت الدراسة أن أبرز مجالات التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي للخدمات المحاسبية، الموارد البشرية، الإحصائيات، الموازنة، النفقات، المشاريع التي تقوم بها البلديات. وأوصت الدراسة بأنه يجب على البلديات في الأردن العمل على الاستفادة من التغيير التنظيمي من أجل التحول الرقمي في الخدمات التي تقدمها البلديات وخاصة المحاسبية منها، وكذلك يجب على البلديات عقد دورات تدريبية للعاملين في الأقسام المحاسبية فيها بشكل دوري حول الأنظمة الحديثة من أجل رفع إمكانيات الكوادر المؤهلة (6).

قام الغويري (2022) بدراسة سعت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات، وتقديم التوصيات والمقترحات التي تعزز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات. حيث انتهجت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث اشتملت عينة الدراسة على (75) مدير دائرة اتصالات وتكنولوجيا معلومات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية. حيث بينت النتائج وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(5 \leq \alpha) \%$ للتحول الرقمي بأبعادها (استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحويلية للتحول الرقمي، الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي للعاملين في قطاع البلديات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية. بناء عليه أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ألا يتعلق التحول الرقمي داخل البلديات بالتقنية فحسب، بل بإعادة تعريف استراتيجية عمل البلديات بالكامل، فإنه تغيير مخطط واستراتيجي وتنظيمي، من خلال إنشاء نماذج أعمال جديدة لقطاعات العمل البلدية مدعومة بالتقنية (7).

قام محروس (2021) بدراسة هدفت إلى تقييم دور التحول الإلكتروني في تطوير نظام المعلومات بالوحدات الحكومية المصرية، وذلك عن طريق دراسة منافع التحول الإلكتروني والتي ترتبط بحل مشكلات نظام المعلومات الحكومي، وتحقيق التطوير اللازم في ظل تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. بالإضافة إلى إلقاء الضوء على التحديات والمخاطر التي تواجه التحول الإلكتروني في الوحدات الحكومية المصرية، والتي تتطلب البحث عن سبل لمواجهتها وتدنية آثارها السلبية، والخروج بمقترحات لمواجهة هذه التحديات والمخاطر؛ وتمت الدراسة على عينة قسمت إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تمثل العاملين بالوحدات الحكومية وشملت القيادات الإدارية، والمحاسبين الحكوميين وممثلي وزارة المالية، والمجموعة الثانية شملت الباحثين من أساتذة الجامعات؛ وباستخدام اختبار مان ويتني توصلت إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين فئتي الدراسة بشأن مزايا تطبيق التحول الإلكتروني على تطوير الموازنة العامة للدولة ونظام المحاسبة الحكومية ونظام الرقابة وتقييم الأداء في الوحدات الحكومية؛ ووجود اختلافات معنوية بين فئتي الدراسة بشأن وجود بعض التحديات والمخاطر التي تواجه التحول الإلكتروني في الوحدات الحكومية؛ بالإضافة إلى عدم وجود اختلافات معنوية بين فئتي الدراسة بشأن المقترحات المقدمة لمواجهة تحديات ومخاطر التحول الإلكتروني في الوحدات الحكومية المصرية. وتسهم هذه الدراسة في إلقاء الضوء على أهمية التحول الإلكتروني كأحد آليات تطوير نظام المعلومات الحكومي، مع تحديد تحديات ومخاطر هذا التحول في الوحدات الحكومية، والسبل والأدوات التي تعمل على مواجهة هذه التحديات والحد من المخاطر المحتملة، لتحقيق أقصى استفادة ممكنة من التقدم التكنولوجي في مجال تطوير نظام المعلومات الحكومي المصري. (8)

التعليق على الدراسات السابقة:**ما تميزت بها هذه الدراسة:**

- 1- أكدت الدراسات السابقة على أهمية التحول الرقمي (الإلكتروني) من أجل تطوير العمل البلدي بشكل عام وخاصة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.
- 2- أكدت الدراسات السابقة على أهمية تطور الخدمات في عملية التحول الرقمي في البلديات.
- 3- تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي.
- 4- أشارت الدراسات السابقة إن أبرز معيقات تحول البلديات إلى بلديات رقمي جاءت من خلال محاربة التغيير، وكذلك قلت الكوادر المدربة.
- 5- تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بطبيعة موضوع الدراسة حيث ركزت على التحول الرقمي في البلديات، وكذلك تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية البيئة التي طبقت عليها الدراسة حيث بعض الدراسات طبقت على البلديات لأهمية التحول الرقمي في التأثير على العمل البلدي ، وأيضاً باستخدامها المنهج الوصفي لملائمتها مع أهداف هذه الدراسة وهذا ما تم اختياره من قبل الباحث.

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 دور التحول الرقمي في تطور الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الاستنتاجي والمنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بالتحول الرقمي ودوره في تطور الخدمات في البلديات، وكذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة، وكذلك من خلال خبرة الباحث كموظف مساعد مبرمج في بلدية جرش الكبرى.

الأدب النظري

إن توفير المال والوقت والجهد وتقديم الخدمات على أكمل وجه بالتزامن مع تقليل الأخطاء وتحسين النتائج النهائية كما هو مقرر هو الهدف الذي تسعى البلديات الوصول إليه ،ومع التطور التكنولوجي الذي يشهده عصرنا

الحالي، وعجلة التكنولوجيا الرقمية التي تتسارع يوماً بعد يوم؛ كان لا بد من النظر إلى أهمية رقمنة العمل البلدي من أجل تطوير الخدمات الإدارية والمالية. يوفر التحول الرقمي في العمل البلدي فرصاً للبلديات لتطور الخدمات في مختلف الجوانب، من أهمها تحقيق أهداف البلدية والوصول بها لرؤيتها الإستراتيجية بإمكانيات أقل من المهذرة في الوقت الحالي(9).

متطلبات التحول الرقمي في البلديات

إن متطلبات التحول الرقمي في العمل البلدي يتمثل بما يلي:

1. السعي لتطوير أنظمة المعلومات والخدمات الإلكترونية في البلديات.
2. العمل على توفير متطلبات التحول الإلكترونية من أجهزة فنية.
3. العمل على توفير متطلبات التحول الإلكترونية تأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية.
4. تحقيق التحول الرقمي سرعة الخدمة، توفير الوقت، توفير المال على البلديات ومتلقي الخدمة، وجودة الخدمة.
5. سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات الرقمي وضمان امن وسرية المعاملات(10).

أهمية التحول الرقمي في البلديات

إن أهمية التحول الرقمي في البلديات تأتي من خلال ما يلي:

1. إن التحول الرقمي سيساعد البلديات على تحسين مسارها الخدمي .
2. إن التحول الرقمي سيساعد البلديات على استخدام مواردها بكفاءة أعلى وأمثلة.
3. كما أن التحول الرقمي سيفتح فرصاً أكبر من خلال تشجيع الاستثمار وتحقيق التنمية وعمل تشاركيه بين البلديات والقطاع الخاص(11).
4. يساهم بشكل رئيسي في نمو الخدمات والتي ستعكس إيجاباً على جودة الخدمة والسرعة والمرونة من خلال الوعي الكامل من قبل إدارة البلديات بحتمية هذه النقلة والعمل بصفة جماعية.
5. تحقيق نمو عادل وشامل لكل مناطق البلديات.
6. إنتاج دور فعال ومركزي للبلديات.
7. التغلب على مشكلة مواجهة نقص الأموال للبلديات عن طريق الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة.
8. تطبيق معايير الحوكمة والجودة الشاملة في عمل البلديات.
9. عمل مشاريع تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة.
- 10 سرعة إنجاز المعاملات وتحقيق العدل في التنفيذ(12).

أسباب ومبررات التحول الرقمي في البلديات

إن من أهم أسباب التحول الرقمي في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية ما يلي:

1. 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.
2. ضعف الإمكانيات البشرية والمادية نتيجة عدم التطور في استخدام آليات وأدوات جديدة تساعدها على النهوض بشكل شامل وخاصة في المجال المحاسبة.
3. إنجاز الخدمات يحتاج إلى وقت طويل.
4. عدم وجود المرونة في إنجاز الخدمات.
5. حدوث الفساد الإداري والمالي.
6. خدمات البنية التحتية ضعيفة.
7. القوى البشرية تعمل بشكل مزاجي في إنجاز العمل.

ومن أجل علاج هذه الإشكاليات التي تعاني منها اغلب البلديات، كان لا بد من مواكبة التطور والاتجاه نحو البلديات الالكترونية والقادرة على إيصال الخدمات إلى تطور في جميع المجالات(13).

أهداف التحول الرقمي في البلديات

إن الهدف الرئيسي في تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية وهو ما يلي:

- تخفيف الضغط على الموظفين في البلديات
 - 2. السعي لتطوير البنية التحتية اللازمة لتشغيل الخدمات الالكترونية.
 - 3. تبسيط إجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل أسرع وجهد اقل واختصار الإجراءات الإدارية بين أقسام البلدية.
- أما أهداف التحول الرقمي بعيدة المدى فتتمثل فيما يلي
- تحسين الإجراءات الإدارية في عمل البلديات.
 - توعية المواطنين بالحصول على الخدمة بالطريقة الإلكترونية.
 - تعزيز العلاقة مع القطاع الخاص عن طريق جذب الاستثمار من المؤسسات ذات العلاقة لإقامة المشاريع التنموية لمتلقي الخدمة.
 - تحقيق التنمية الشاملة في المناطق التي تتبع لها البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية(14).

فوائد التحول الرقمي في تطوير الخدمات بالبلديات

وممكن تحديد فوائد التحول الرقمي في تطوير الخدمات للبلديات بما يلي:

1. تحول في انجاز المعاملات بشكل يدوي إلى الإلكتروني، لنصل إلى بلديات بلا ورق في المملكة الأردنية الهاشمية.
2. تقديم الخدمات إلكترونياً دون الحاجة لحضور متلقي الخدمة.
3. العمل على استحداث البوابات الإلكترونية أو ما تعرف "بوابة البلدية الإلكترونية".
4. التحول إلى المعاملات المالية الإلكترونية والعمل على تحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً عن طريق الحسابات البنكية أو المحافظ الخاصة.
5. السعي نحو تحقيق أمن وحماية البيانات والمعلومات للبلدية ومتلقي الخدمة.
6. العمل على تطبيق مفاهيم وأساسيات الإدارة الإلكترونية 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 (15).

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

- يجب على وزارة الإدارة المحلية والبلديات سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول الرقمي للبلديات.
- يجب على البلديات في الأردن العمل على إعادة تصميم الأنظمة الرقمية، 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 اجل رفع إمكانيات الكوادر المؤهلة.
- العمل على تفعيل سياسيات وبرامج حديثة في التحصيل المالي من خلال إعادة العاملين في الأقسام المالية بالبلديات.
- 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.
- يجب على البلديات إعادة هيكلة وحدات تكنولوجيا المعلومات في البلديات ومراجعة الهيكل التنظيمي لها ومدى ملائمتها ومساهمتها في عملية التحول نحو العمل الإلكتروني الرقمي.

- السعي نحو تهيئة البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية اللازمة للتحول إلى بلديات إلكترونية بما يتوافق مع التطور.
- العمل على تعزيز ثقافة الموظفين نحو التحول الرقمي من التركيز على الخدمات نحو العمل التقني للبلديات في الأردن.
- على الباحثين إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التحول الرقمي في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع:

1. الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية، 2023.
2. الموقع الإلكتروني لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، 2023.
3. البشيش، بلال. (2022). حوسبة البلديات: فوائدها ومعوقاتهما: دراسة حالة في بلدية الشونة الوسطى، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 65(2)، 367-385.
4. توفيق، عبد الرحمن، (2003)، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية "بميك"، القاهرة، مصر، 5-6 أيار.
5. عطايا، يسرى. "2023". التحول الإلكتروني للخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، الواقع- والطموحات، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 4"3"، مجلة إلكترونية شهر شباط.
6. أبو علان، سندس. (2023). دور التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي للخدمات المحاسبية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الطبيعية والإنسانية، 4"3"، مجلة إلكترونية شهر آذار.
7. الغوييري، رسمي. (2022). التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول، مجلة الفنون والاداب وعلم الاجتماع والانسانيات، 1(3)، 16-31.
8. محروس، رمضان. (2021). التحول الإلكتروني وتطوير نظام المعلومات الحكومي المصري: دراسة ميدانية، 3"3"، مجلة البحوث المالية والإدارية جامعة بورسعيد، 1019-1078.
9. بوخولوف، بدر. (2020). دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب. مجلة القانون والأعمال، ع58، 184 - 200.
10. المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، صص 1024-1035.
11. 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.

12. شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
13. عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
14. يوب، أمال. (2019). أثر التغيير التنظيمي في نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية -دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة، مجلة الاقتصاد الجديد، 4(3)، ص ص 44-60.
15. 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.