

عنوان البحث

إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات

امنه محمد محسن الخرشه¹

¹ وزارة الإدارة المحلية، بلدية الكرك الكبرى، الأردن.

HNSJ, 2023, 4(12); <https://doi.org/10.53796/hnsj412/34>

تاريخ القبول: 2023/11/20م

تاريخ النشر: 2023/12/01م

المستخلص

هدفت الدراسة التعرف الى إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات , وتناول الدراسة مدى اعتماد البلديات بشكل متزايد على الأنظمة القائمة على الكمبيوتر وإدارة البيانات، فإن المعلومات التي تم تبادلها تقليدياً من خلال الاتصالات البشرية يمكن الآن تبادلها إلكترونياً من خلال تبادل البيانات من كمبيوتر إلى كمبيوتر . اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية , حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات النتائج حيث أكدت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تطوير عمل البلديات من خلال استخدام التقنيات في دراسة أنظمة البنية التحتية العامة - الطرق، وشبكات المياه، وأنظمة النفايات, وأوصت الباحثة بان على البلديات تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات لآتها تجمع عناصر الإدارة التي تتمثل بالتخطيط والتنظيم وإدارة الوقت والتحفيز والقيادة والتدريب

الكلمات المفتاحية: إدارة تكنولوجيا المعلومات , الأداء, البلدية

RESEARCH TITLE**Information technology management and its role in developing the performance of municipal employees****Amna Muhammad Mohsen Al-Kharsha¹**¹ Ministry of Local Administration, Greater Karak Municipality, Jordan.HNSJ, 2023, 4(12); <https://doi.org/10.53796/hnsj412/24>**Published at 01/12/2023****Accepted at 20/11/2023****Abstract**

The study aimed to identify information technology management and its role in developing the performance of municipal employees. The study addressed the extent to which municipalities increasingly rely on computer-based systems and data management. Information that was traditionally exchanged through human communications can now be exchanged electronically through the exchange of data from computer to computer.

The study adopted the descriptive analytical approach as it is one of the most widely used approaches in studying human social phenomena, as the descriptive approach is a tool and method for analyzing and describing information technology management and its role in developing the performance of municipal employees.

The study reached a set of recommendations. The study confirmed that the use of information technology contributed to developing the work of municipalities through the use of technologies in studying public infrastructure systems - roads, water networks, and waste systems. The researcher recommended that municipalities should activate information technology management to bring together elements Management, which consists of planning, organizing, time management, motivation, leadership, and training.

Key Words: information technology management, performance, municipality

المقدمة

شكل استخدام تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تطوير أداء موظفي البلديات، حيث ساهمت التكنولوجيا في تطوير مستوى موظفي البلديات في استخدام المعلومات البيانية والتقنية في إدارة البنية التحتية للبلديات من خلال مجموعة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لإنجاز عمليات العمل المختلفة؛ ومجموعة من قنوات الاتصال المستخدمة لتبادل المعلومات بين مختلف الأطراف. إضافة إلى استخدام مزيج من المقابلات عبر الإنترنت والمقابلات وجهاً لوجه، وبينت نتائج الدراسة أن البلديات مجهزة بمجموعة متنوعة من أنظمة المعلومات التي يمكنها بسهولة إدارة أنظمة البنية التحتية للأصول، ومع ذلك فإن طريقة تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف لا تزال غير مستقرة.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تطوير عمل البلديات من خلال استخدام التقنيات في دراسة أنظمة البنية التحتية العامة - الطرق، وشبكات المياه، وأنظمة النفايات، وما إلى ذلك. وهي أنظمة كبيرة ومعقدة تملكها وتديرها البلديات ينصب تركيزها على تكنولوجيا المعلومات (IT) التي تستخدمها البلديات لإدارة أنظمة البنية التحتية الخاصة بها، وعلى وجه الخصوص، على الطرق التي يمكن من خلالها تبادل المعلومات من هذه الأنظمة بين المنظمات.

ومع اعتماد البلديات بشكل متزايد على الأنظمة القائمة على الكمبيوتر لإدارة بيانات البنية التحتية، فإن الكثير من المعلومات التي تم تبادلها تقليدياً من خلال الاتصالات البشرية يمكن الآن تبادلها إلكترونياً من خلال تبادل البيانات من كمبيوتر إلى كمبيوتر. وهذا يسمح بتبادل معلومات أكثر شمولاً وسرعة وخالية من الأخطاء، ولكنه يتطلب المزيد من المواصفات والاتفاقيات الرسمية للتحكم في عمليات تبادل البيانات هذه.

وتتضمن أمثلة تبادل المعلومات بين مؤسسات البنية التحتية أو بين أنظمة إدارة البنية التحتية للاتصالات أثناء الاستجابة للكوارث، والتنسيق بين إدارات البلدية المربوطة بمركز الاتصالات والمعلومات أو تجميع البيانات من خلال برامج إدارة التكنولوجيا لغرض إجراء تحليل الاستدامة أو إعداد التقارير لتلبية احتياجات القطاع الخدماتي في إطار المتطلبات الحاسوبية.

مشكلة الدراسة: تكمن إشكالية الدراسة في بحث موضوع إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات، حيث أصبح الربط الإلكتروني وإدارة مرفقات البلدية تقنياً حاجة ضرورية في إطار التطور التكنولوجي، ولم يعد للعمل التقليدي القديم دور في تسيير إدارة البلدية، لأن إدارة تكنولوجيا المعلومات تمتاز بالسرعة والدقة والإنجاز الكبير مما يسمح ذلك بتبادل معلومات أكثر شمولاً وسرعة وخالية من الأخطاء.

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة في نطاقين نظري وتطبيقي.

الأهمية النظرية: قد تسهم هذه الدراسة في رفد مراكز الأبحاث والدراسات والمختصين في بيان أهمية موضوع إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات

الأهمية التطبيقية: أبرزت الدراسة أهمية بيان إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات، حيث تسهم إدارة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء الموظفين وتقديم الخدمة الأفضل من خلال تجميع البيانات من خلال برامج إدارة التكنولوجيا لغرض إجراء تحليل الاستدامة أو إعداد التقارير لتلبية احتياجات القطاع الخدماتي.

أهداف الدراسة : من خلال الدراسة تم التعرف على الأهداف التالية :

- 1- التعرف على خصائص ادارة تكنولوجيا المعلومات
- 2- التعرف على التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات
- 3- بيان أهمية إدارة تكنولوجيا المعلومات في البلديات
- 4- بيان فوائد الإدارة الإلكترونية في البلديات

أسئلة الدراسة : من خلال الدراسة تمت الإجابة على التساؤلات التالية :

- 1- ما خصائص ادارة تكنولوجيا المعلومات ؟
- 2- ما التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات؟
- 3- ما أهمية إدارة تكنولوجيا المعلومات في البلديات؟
- 4- ما فوائد الإدارة الإلكترونية في البلديات؟

منهجية الدراسة : اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية , حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات

محددات الدراسة :

المحدد الزمني : إدارة تكنولوجيا المعلومات 2023

المحدد المكاني : المملكة الأردنية الهاشمية

المحدد الموضوع : إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات

مصطلحات الدراسة

إدارة تكنولوجيا المعلومات : الاستخدام الأمثل لعناصر تكنولوجيا المعلومات بما يتعلق بتقديم جميع الخدمات المتعلقة بتقنية المعلومات، ووضع الاستراتيجيات لجميع قطاعات وإدارات البلدية التي تستند على التخطيط والتنفيذ والإشراف على جميع المشاريع المتعلقة بتطبيقات تقنية المعلومات حسب معايير التميز التقني، من خلال استخدام أجهزة الحاسوب والأجهزة المتعلقة بها مثل (الطابعات، الماسحات الضوئية) وضمان عملها بالشكل والجودة المطلوبة، وتوفير تطبيقات وبرمجيات الحاسوب المستخدمة على نطاق البلدية . توفير ومراقبة وتقديم الدعم للبنية التحتية لتقنية المعلومات والبنية الأساسية للاتصالات وتصميم وصيانة نظام الإنترنت وموقع الشبكة الخاص بالبلديات¹

الأداء: الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المناطة في وظيفة الفرد، والأداء قد يعني قياس للنتائج، او الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وما ينعكس على ذلك من نتائج جيدة هو نتائج لحسن الأداء²

البلدية : مؤسسة أهلية مستقلة ماليا ، مناط بها إحداث او إلغاء او تعيين حدود منطقتها، ووظائفها وسلطتها

¹ - الهيتي ، صلاح الدين (2005)، تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين ، دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة

الحسين بن عبدالله الثاني الصناعية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، العدد 1 ، الجامعة الأردنية. الأردن

² - الدجني، إباد على (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا).

بمقتضى أحكام القانون. ومن خلال المجلس البلدي يتم التخطيط واتخاذ القرارات بشأن ما يجب القيام به. وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطه به³

المبحث الأول: خصائص ادارة تكنولوجيا المعلومات وتحدياتها

تبرز خصائص ادارة تكنولوجيا المعلومات كأداة أو إطار حيوي يتيح الاستخدام الفعال للموارد البشرية وغيرها من الموارد لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، فهي، قابلية التطبيق الشامل وعالية المستوى في المعرفة والتقنية:، وتعد الادارة الناجحة لكونها عملية مستمرة، وتعتبر ادارة تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من العملية الاجتماعية، لأنها تعمل ضمن نطاق التفاعلات البشرية، وهي عملية تتطور باستمرار وسلسلة، وتشمل الإدارة سلسلة من الوظائف المترابطة، ومتعدد التخصصات⁴

المطلب الاول : خصائص ادارة تكنولوجيا المعلومات

ادارة تكنولوجيا المعلومات هي وسيلة لإدارة الموارد التنظيمية وإنجاز الأمور من خلال التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والسيطرة. ومن ابرز الخصائص الرئيسية للإدارة.

- 1- موجهة نحو الهدف : في أي منظمة، هناك غرض فريد يقود إلى إنشائها. تعمل الإدارة كأداة أو إطار حيوي يتيح الاستخدام الفعال للموارد البشرية وغيرها من الموارد لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً، وهدفها الأساسي هو تعزيز الإنتاجية من خلال تسخير الجهد البشري على النحو الأمثل. من خلال التخطيط والتنسيق الاستراتيجي، تضمن الإدارة تحقيق الأهداف، وتعزيز الكفاءة والنجاح داخل المنظمة.⁵
- 2- النشاط العالمي: تعد قابلية التطبيق الشامل إحدى الخصائص البارزة للإدارة. إنه عنصر حاسم في أي مسعى إنساني، ويمتد إلى منظمات ومواقع متنوعة. في حين أن أساليب وإجراءات الإدارة قد تختلف، إلا أن مبادئها الأساسية تظل ثابتة. وهذا يعني أن مبادئ الإدارة قابلة للتطبيق عالمياً، وتتجاوز الصناعات والثقافات. وبغض النظر عن السياق المحدد، تعمل الإدارة كوظيفة أساسية لتوجيه وتسهيل تحقيق الأهداف، مما يضمن الكفاءة والفعالية في جميع أنواع المنظمات.⁶
- 3- المعرفة والتقنية: توضح هذه الخاصية للإدارة أنه يمكن وصفها بأنها مزيج من العلم والفن. فهو يمتلك عناصر علمية، لأنه يعتمد على مبادئ أساسية قابلة للتطبيق العالمي. تشكل هذه المبادئ أساس الممارسات الإدارية. وفي الوقت نفسه، تعتبر الإدارة فناً يتطلب المهارة والقدرة على تطبيق تلك المبادئ العلمية في المواقف العملية.
- 4- الادارة الناجحة: لا تتضمن الإدارة الناجحة فهم المبادئ فحسب، بل تتضمن أيضاً توظيف الإبداع والحدس والخبرة الشخصية لتنفيذ المهام الإدارية بشكل فعال والتنقل بين الديناميكيات التنظيمية المعقدة.⁷

³ - قانون البلديات رقم 14 لسنة 2007 المنشور على الصفحة 2178 من عدد الجريدة الرسمية رقم 4820 بتاريخ 2007/4/8

⁴ - المناعة، اسامة(2013). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الاردن

⁵ -سيبوني، عبد الحميد(2003)شبكات الكمبيوتر اللاسلكية .:دار الكلب العلمية للنشر، مصر

⁶ -الطيب عيساني، رحيمة(2008)مدخل إلى الاعلام والتصال .:دار عامل الكتب الحديث، الاردن

⁷ -العلاق ، بشير عباس. (2007). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في صناعة الإيجار والهواتف المحمولة. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.. مصر.

- 5- عملية مستمرة: توضح ميزة العملية المستمرة للإدارة أنها عملية مستمرة ودائمة تمتد طوال عمر المنظمة بأكملها. وهو يستلزم أن يشرف المديرون بشكل فعال على جميع الأنشطة داخل المنظمة، سواء في الوقت الحاضر أو تحسباً للمساعي المستقبلية. وهذا يعني أن الإدارة ليست حدثاً لمرة واحدة ولكنها جهد مستمر وديناميكي لضمان الأداء الأمثل والقدرة على التكيف. ومن خلال الإدارة الفعالة للتغيرات والتحديات والاستجابة لها، يمكن للمديرين توجيه المنظمة نحو النجاح والنمو المستدامين.⁸
- 6- العملية الاجتماعية: تعتبر الإدارة جزءاً لا يتجزأ من العملية الاجتماعية، لأنها تعمل ضمن نطاق التفاعلات البشرية. ويكمن نجاحها في قدرتها على العمل بشكل تعاوني مع الناس لتحقيق الأهداف. من خلال الاستفادة من مهارات ومواهب الأفراد، تسعى الإدارة جاهدة لتحقيق الأهداف المحددة للمنظمة. ومع ذلك، فهو يتجاوز الأهداف التنظيمية ويأخذ في الاعتبار أيضاً الأهداف الاجتماعية الأوسع. علاوة على ذلك، تعترف الإدارة باحتياجات ومتطلبات الموظفين وتتعامل معها، مع الاعتراف بأهميتها في الأداء العام للمنظمة.⁹
- 7- النشاط الديناميكي: الإدارة هي عملية تتطور باستمرار وسلسلة. فما يصلح في الحاضر قد لا يكون مناسباً أو فعالاً في المستقبل. فهو يتطلب القدرة على التكيف والمرونة للتوافق مع العوامل المجتمعية والبيئية المتطورة. للتغلب على مشاهد الأعمال المتغير، يجب على الإدارة تعديل مناهجها واستراتيجياتها وفقاً لذلك. تضمن هذه الطبيعة الديناميكية للإدارة قدرة المؤسسات على الاستجابة بفعالية للتحديات الجديدة، واغتنام الفرص، والبقاء مرنين في بيئة أعمال دائمة التغير.¹⁰
- 8- النشاط الجماعي: تدخل الإدارة حيز التنفيذ عندما يكون هناك جهد جماعي، وليس مجرد فرد أو سلطة واحدة. إنها تتعلق بمجموعة أو فريق أو مجتمع من الأفراد المسؤولين عن مختلف المهام الإدارية. وتتشأ أهميتها عندما يتعاون عدة أشخاص لتحقيق أهداف مشتركة. : تحدد الإدارة إطار السلطة والمسؤوليات والعمليات اللازمة لإنجاز مهام محددة. ويضمن التنسيق الفعال واستخدام الموارد داخل المجموعة، مما يتيح تحقيق الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية.¹¹
- 9- عملية متميزة: تشمل الإدارة سلسلة من الوظائف المترابطة، كل منها يخدم غرضاً محدداً. تعمل هذه الوظائف في وئام، والمساهمة في عملية الإدارة الشاملة. كل وظيفة محددة جيداً، وتحدد الخطوات والعمليات المحددة المطلوبة لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً: على عكس نهج التجربة والخطأ، تتبع

⁸ -العليان، ريجي مصطفى. (2008). إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.الأردن.

⁹ -الفتاح، محمد حمدي وآخرون. (2011). تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة. الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر. الجزائر

¹⁰ - نجم ، عبود نجم (2006)، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن.

¹¹ - Al Halbusi Hussam , Shehnaaz Tehseen, & T. Ramayah (2017), The Impact of Organizational Justice on the Ethical Leadership under the Moderating Influence of Perceived Support: A Conceptual Study, Malaysian Journal of Business and Economics, Vol. 4, No. 1, 2017, 46 – 64

الإدارة نهجًا منظمًا ومنظمًا لضمان الكفاءة والفعالية. ومن خلال دمج هذه الوظائف، تنشئ الإدارة إطارًا متماسكًا يوجه المنظمة نحو النجاح.¹²

10- المهنة في عالم العمل، هناك مهنة خاصة تتطلب خبرة وتعليمًا محددتين. هذه المهنة تسمى الإدارة. ومع نمو الشركات بشكل أكبر وأكثر تعقيدًا، أصبحت مسؤوليات الملكية والإدارة منفصلة. ولهذا السبب يتم تكليف المهنيين ذوي المهارات والمعرفة المتخصصة بمهمة إدارة المؤسسات الكبيرة. يلعب هؤلاء المديرين دورًا حاسمًا في ضمان التشغيل السلس ونجاح الشركة، واتخاذ القرارات المهمة، وقيادة الفرق نحو تحقيق الأهداف.¹³

11- متعدد التخصصات في الطبيعة : أخيرًا وليس آخراً، إحدى الخصائص المهمة للإدارة هي أنها متعددة التخصصات بطبيعتها. إنه مثل مزيج متنوع من المعرفة والمهارات من مختلف المجالات. إنها مثل لوحة الألوان حيث تجتمع مختلف التخصصات مثل علم النفس والاقتصاد وعلم الاجتماع والرياضيات معًا لإنشاء تحفة فنية. ويستعير المديرين المبادئ والتقنيات من هذه المجالات لفهم السلوك البشري، واتخاذ قرارات مستنيرة، وتحليل البيانات، وإنشاء استراتيجيات فعالة. ومثلما يجمع الطاهي بين مكونات مختلفة لإعداد طبق لذيذ، يمزج المديرين بين تخصصات مختلفة لتحقيق النجاح في أدوارهم، مما يجعل الإدارة مهنة ديناميكية ومتطورة باستمرار.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات

يتحمل مسؤولي تكنولوجيا المعلومات (IT) مسؤولية الإشراف على تخطيط وتنفيذ وصيانة البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة. لأنهم المسؤولون عن ضمان أن التكنولوجيا المستخدمة في البلدية فعالة وآمنة وتلبي احتياجات العمل. ومع ذلك، غالبًا ما يواجه مديرو تكنولوجيا المعلومات عددًا من التحديات التي يمكن أن تجعل عملهم صعبًا والتي من أبرزها ما يلي :

1. قلة التواصل : أحد أكبر التحديات التي يواجهها مديرو تكنولوجيا المعلومات هو الانتقال إلى التواصل مع الأقسام الأخرى داخل البلدية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى انقطاع الاتصال بين قسم تكنولوجيا المعلومات وأجزاء أخرى من العمل، مما قد يؤدي إلى سوء الفهم والتأخير في المشاريع. وللتغلب على هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات إعطاء الأولوية للتواصل والسعي لإقامة علاقات جيدة مع الإدارات الأخرى. وينبغي عليهم بذل جهد لفهم احتياجات العمل والتحديات التي تواجهها الأقسام الأخرى. يمكن أن تساعد الاجتماعات المنتظمة مع رؤساء الأقسام الآخرين أيضًا في تسهيل التواصل والتأكد من أن الجميع على نفس الصفحة.¹⁴

¹² - هيجان ، عبدالرحمن (2004) القيم التنظيمية بصفتها إطاراً مرجعياً للسلوك ، الكتاب التوثيقي لندوة الإدارة بالقيم ، معهد الإدارة العامة ، سلطنة عمان.

¹³ - الفهداوي، فهمي(2001م)، الإدارة في الإسلام: المنهجية والتطبيق والقواعد، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن
¹⁴ - S. Miskon, W. Bandara, and E. Fielt, (2017) Understanding the benefits of IT shared services: Insights from the Higher Education sector," Pacific Asia Conf. Inf. Syst. (PACIS), no. July, 2017, pp. 16–20.

2. تهديدات الأمن السيبراني/ يعد الأمن السيبراني مصدر قلق كبير لجميع البلديات، ويقع على عاتق مديري تكنولوجيا المعلومات مسؤولية ضمان حماية مؤسساتهم من التهديدات السيبرانية. ومع ذلك، فإن تهديدات الأمن السيبراني تتطور باستمرار، ويجب على مديري تكنولوجيا المعلومات أن يظلوا على اطلاع بأحدث التهديدات والتدابير الأمنية. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات الاستثمار في تدريب موظفيهم على الأمن السيبراني للتأكد من أنهم على دراية بأحدث التهديدات ومعرفة كيفية الرد عليها. وينبغي عليهم أيضًا إجراء عمليات تدقيق أمني منتظمة لتحديد نقاط الضعف وتنفيذ التدابير الأمنية لمعالجتها.¹⁵

3. قيود الميزانية/ غالبًا ما يواجه مديرو تكنولوجيا المعلومات قيودًا على الميزانية، مما قد يحد من قدرتهم على الاستثمار في التكنولوجيا الجديدة أو ترقية الأنظمة الحالية. وهذا قد يجعل من الصعب مواكبة أحدث اتجاهات التكنولوجيا ويمكن أن يحد من قدرة المنظمة على التنافس مع البلديات الأخرى. للتغلب على هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات تحديد أولويات إنفاقهم والتركيز على الاستثمارات التي ستوفر أكبر عائد على الاستثمار. وينبغي عليهم أيضًا استكشاف خيارات التمويل البديلة مثل التأجير أو التمويل للمساعدة في توزيع تكلفة الاستثمارات التكنولوجية الجديدة.¹⁶

4. نقص المواهب/ إن الطلب على مواهب تكنولوجيا المعلومات مرتفع، وقد يكون من الصعب على مديري تكنولوجيا المعلومات العثور على موظفين ماهرين لشغل المناصب الشاغرة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى نقص الموظفين وزيادة عبء العمل على الموظفين الحاليين. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات التركيز على خلق بيئة عمل إيجابية تجذب الموظفين الموهوبين وتحتفظ بهم. ويجب عليهم أيضًا الاستثمار في برامج التدريب والتطوير لمساعدة الموظفين على اكتساب مهارات جديدة والبقاء على اطلاع بأحدث اتجاهات التكنولوجيا.¹⁷

5. الأنظمة القديمة: لا تزال العديد من المؤسسات تعتمد على الأنظمة القديمة، والتي قد يكون من الصعب صيانتها وقد لا تكون متوافقة مع التكنولوجيا الأحدث. وهذا يمكن أن يجعل من الصعب على مديري تكنولوجيا المعلومات تنفيذ حلول تقنية جديدة ويمكن أن يحد من قدرة المنظمة على التنافس مع الشركات الأخرى. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات وضع خطة للتخلص التدريجي من الأنظمة القديمة واستبدالها بتكنولوجيا أحدث. ويجب عليهم أيضًا إعطاء الأولوية للاستثمارات في الحلول التقنية المتوافقة مع الأنظمة الحالية لتقليل الاضطرابات أثناء الفترة الانتقالية. لذلك فإن مديرو تكنولوجيا المعلومات في البلديات مواجهة عددًا من التحديات في دورهم، ولكن من خلال إعطاء

¹⁵ – P. C. Richter and R. Brüh(2017)Shared service center research: A review of the past, present, and future,” Eur. Manag. J., vol. 35, no. 1, , pp. 26–38.

¹⁶ – العوفي، محمد بن غالب (2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتفتيش بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

¹⁷ – K. Tammel, (2017)Shared Services and Cost Reduction Motive in the Public Sector,” Int. J. Public Adm., vol. 40, no. 9, , pp. 792–80

- الأولية للاتصالات، والاستثمار في الأمن السيبراني، والتركيز على عائد الاستثمار، وخلق بيئة عمل إيجابية، والتخلص التدريجي من الأنظمة القديمة، يمكنهم التغلب على هذه التحديات والتأكد من أن تكنولوجيا مؤسستهم البنية التحتية تتسم بالكفاءة والأمان وتلبي احتياجات العمل.¹⁸
6. مواكبة اتجاهات التكنولوجيا: إن عالم التكنولوجيا يتغير باستمرار، وقد يكون من الصعب على مديري تكنولوجيا المعلومات مواكبة أحدث الاتجاهات. ومع ذلك، من الضروري لمديري تكنولوجيا المعلومات أن يظلوا على اطلاع بأحدث التطورات التكنولوجية لضمان بقاء مؤسساتهم قادرة على المنافسة. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات حضور المؤتمرات والندوات الصناعية للبقاء على اطلاع بأحدث اتجاهات التكنولوجيا. وينبغي عليهم أيضًا تشجيع موظفيهم على حضور الدورات التدريبية وورش العمل لاكتساب مهارات جديدة والبقاء على اطلاع بأحدث التقنيات.¹⁹
7. إدارة الفرق البعيدة: لقد أجبرت جائحة كوفيد-19 العديد من البلديات على اعتماد سياسات العمل عن بعد، الأمر الذي قد يشكل تحديًا لمديري تكنولوجيا المعلومات في إدارته. تتطلب الفرق البعيدة أسلوبًا مختلفًا في الإدارة، ويجب على مديري تكنولوجيا المعلومات التكيف مع طريقة العمل الجديدة هذه. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات إنشاء قنوات اتصال واضحة مع العاملين عن بعد والتأكد من أن لديهم الأدوات والموارد اللازمة للعمل بفعالية. يجب عليهم أيضًا وضع توقعات واضحة
8. إدارة البيانات: تعد البيانات أحد الأصول المهمة لأي مؤسسة، ومديرو تكنولوجيا المعلومات مسؤولون عن إدارة هذه البيانات. ومع ذلك، يمكن أن تكون إدارة البيانات مهمة معقدة وصعبة، خاصة مع استمرار نمو حجم البيانات. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات تنفيذ سياسات وإجراءات إدارة البيانات لضمان تخزين البيانات بشكل آمن ويمكن الوصول إليها بسهولة عند الحاجة. وينبغي عليهم أيضًا تنفيذ إجراءات النسخ الاحتياطي للبيانات واستعادتها لضمان عدم فقدان البيانات في حالة وقوع كارثة.²⁰
9. إدارة التغيير: تتغير التكنولوجيا باستمرار، ويجب أن يكون مديرو تكنولوجيا المعلومات قادرين على إدارة هذا التغيير بفعالية. يمكن أن تكون هذه مهمة صعبة، خاصة مع إدخال تقنيات جديدة وأصبحت التقنيات الحالية قديمة. ولمعالجة هذه المشكلة، يجب على مديري تكنولوجيا المعلومات إنشاء عملية

¹⁸ - الغامدي ، عبدالعزيز بن عبدالله (2005)، القيم التنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف وفرانسييس ودكوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة

¹⁹ - T. Olsen and R. Welke, (2019) Managerial challenges to realizing IT shared services in a public university, Transform. Gov. People, Process Policy, usa

²⁰ - الصالح جيلح، (2005). أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة: مجمع صيدال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2004-

إدارة التغيير التي تحدد كيفية إدارة التغييرات وإبلاغها إلى أصحاب المصلحة. ويجب عليهم أيضًا إشراك أصحاب المصلحة في عملية إدارة التغيير للتأكد من أنهم على دراية بالتغييرات ومستعدون لها.²¹

المبحث الثاني : أهمية إدارة تكنولوجيا المعلومات في البلديات

ان ادارة إدارة تكنولوجيا المعلومات تعتمد تبادل المعلومات من حاسوب إلى حاسوب من خلال تطوير أنطولوجيات أنظمة البنية التحتية والاتصالات وتحقيق دراسة استقصائية لتكنولوجيا المعلومات في المساحة. , واستخدام نطاق أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتحديد الوضع الحالي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات عبر البلديات والتي تعمل من خلال قياس نطاق قنوات الاتصال لتقديم رؤى حول كيفية تبادل البلديات لمعلومات الأصول. لتبادل البيانات المستخدمة لدعم الأنظمة الآلية/شبه الآلية. وتحديد المعاملات التي لديها أكبر إمكانات لتحسين تكنولوجيا المعلومات. وتقييم تكنولوجيا المعلومات للبلديات بما يسمح للبلديات المشاركة بتقييم مستوى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات مقارنة بأفضل الممارسات الحالية.²²

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وما يتصل بها من شبكات الاتصالات والشبكات الرقمية الأخرى قوة دافعة رئيسية لبناء وتطوير البلديات ، ويزيد الاعتراف بها كعامل جديد في تحسين ممارسات ادارة البلدية . لذلك فإن الفائدة الرئيسية لأنظمة الإدارة الإلكترونية القائمة على التكنولوجيا تظهر في بناء مجتمع معلومات مفتوح كامل من خلال توفير مجموعة واسعة من المعلومات وتعزيز الشراكات المتبادلة الفعالية بين القطاعين العام والخاص، والتي تسهم في تحقيق مكاسب اقتصادية للمجتمع المحلي. وتسهم في تعزيز الديمقراطية التمثيلية من خلال التغلب على المستويات المنخفضة من المشاركة الانتخابية، والأهم من ذلك تسهم في تغيير ممارسات ونماذج الحكم الحالية بشكل أساسي.

تمر البلديات بمراحل مختلفة من التنمية وتطبق درجات متفاوتة من المبادئ الديمقراطية في ممارسات الحكم الحقيقية أو المعلنة. ومع ذلك، هناك الكثير من الدروس الجيدة التي يمكن تعلمها والتي تم اكتسابها. وعلى المستوى المحلي، يمكن للحكومة الإلكترونية والاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يعزز ويدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات المحلية ، لا سيما في تمكين المسؤولين وممثلي البلديات، وضمان الروابط والتواصل، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب وبكفاءة وشفافية وخاضعة للمساءلة.²³

تعني الإدارة المحلية الإلكترونية للبلديات استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساعدة في تحويل إمكانية الوصول إلى الخدمة العامة وجودتها وفعاليتها من حيث التكلفة وللمساعدة في تنشيط العلاقة بين العملاء والمواطنين والهيئات العامة التي تعمل لصالحهم. وان الغرض الرئيسي من مشروع "مجموعة أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبلديات" هو مساعدة صناع القرار المحليين على اتخاذ خيارات سياسية مستنيرة وفهم

²¹– R. McIvor, M. McCracken, and M. McHugh, (2011)Creating outsourced shared services arrangements: Lessons from the public sector," Eur. Manag. J., vol. 29, no. 6, 2011, pp. 448–461

²² – القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون(2014). الإدارة الإستراتيجية- نظريات- مداخل- أمثلة وقضايا معاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى.

²³ – 11- Dess, G, & Lumpkin, T, & Eisner A, (2007), " Strategic Management, Crating Competitive Advantage", McGraw-Hill Irwin, USA.

التحديات والفرص العملية التي ينطوي عليها إدخال الحكومة الإلكترونية المحلية.²⁴ ويبرز دور إدارة تكنولوجيا المعلومات في خلق مبادرة إصلاح الحكومة المحلية والخدمة العامة التابعة لمعهد المجتمع المفتوح الذي تتمثل مهمته في دعم اللامركزية وإرساء الديمقراطية والحكم الرشيد. وكيفية استخدام تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكم المحلي الحديث، وتطوير دليل "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبلديات"²⁵

ان الإدارة الإلكترونية هي أداة لمجتمع المعلومات في شكل مبادئ واستراتيجيات وأنظمة وأدوات للحكومة تتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) في التفاعلات المتبادلة بين الأعضاء الرئيسيين في المجتمع - البلديات والمواطنين ومؤسسات المجتمع المحلي - لتعزيز الديمقراطية ودعم التنمية. وتتولى البلديات مسؤوليات تنمية أكبر لمجتمعاتها. كل هذا يتطلب جهداً جدياً واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه العملية يمكن، بل وينبغي، أن تسلم البلديات على العمل بشكل أكثر كفاءة وتقديم خدمات أفضل للمواطنين. وعلى المستوى المحلي، يمكن للحكومة الإلكترونية والاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يعزز ويدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات المحلية، لا سيما في تمكين المسؤولين وممثلي البلديات، وضمان الروابط والتواصل، وتقديم الخدمات في الوقت المناسب وبكفاءة وشفافية وخاضعة للمساءلة.²⁶

كذلك تعني الإدارة المحلية الإلكترونية استغلال قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمساعدة في تحويل إمكانية الوصول إلى الخدمة العامة وجودتها وفعاليتها من حيث التكلفة وللمساعدة في تنشيط العلاقة بين العملاء والمواطنين والهيئات العامة التي تعمل لصالحهم.²⁷ إن تنمية مجتمع المعلومات هي إلى حد كبير مسألة تخص الحكومات المحلية - فالحكومات المحلية، مقارنة بالحكومة المركزية، أكثر قرباً من المواطنين. وبما أنه بعد تطبيق اللامركزية، ستقدم البلديات مجموعة جديدة وواسعة من الخدمات للمواطنين، فإن تقديم هذه الخدمات بالطريقة التقليدية، بالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية، يمثل تحدياً كبيراً. غالباً ما تكون بوابة الحكومة المحلية هي المحطة الأولى للوصول أيضاً إلى خدمات الحكومة المركزية.²⁸

إن بناء إطار لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديم الخدمات الإلكترونية للمجتمعات

²⁴ - حسين، زينب أحمد (2006). نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني لإدارة، تشرين الثاني، 2006 المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر

²⁵ - الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر (2017). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، السيسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد- العراق، الطبعة الثانية.

²⁶ - الصفو، رياض ضياء (2008). عناصر إستراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

²⁷ - العبادي، باسمه عبود، (2006). أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني - الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق

²⁸ - لناصر، عامر علي، 2011، عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تعزيز الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.

المحلية يجعل الحكومة المحلية هيئة مركزية تؤثر على تنمية الاقتصاد في المنطقة. وتعد المنافسة بين الحكومات المحلية في مجال تنمية مجتمع المعلومات مسألة رفاهية المنطقة - لتوفير أماكن عمل جديدة، ومكان أفضل للعيش، والضمان الاجتماعي، مع مراعاة الاحتياجات من الخدمات.²⁹ كما يعد تنفيذ الخدمات الإلكترونية وإستراتيجية بمثابة إمكانية للتغلب على مشاكل الفئات الاجتماعية المختلفة والمناطق النائية. وتشكل البنية التحتية المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع العرض المكثف للخدمات الإلكترونية من قبل البلديات تحدياً لإشراك مجموعات كبيرة من المواطنين النشطين في عملية صنع القرار ودعم تطوير وتنفيذ الديمقراطية الإلكترونية في المنطقة.³⁰

و يعد تنفيذ النموذج الإلكتروني للبلديات أمراً في غاية الأهمية بسبب العملية الشاملة لإعادة تصميم وظائف وهيكل البلديات في الاردن. ومن المعروف أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكنها، بل وينبغي لها، أن تدعم الابتكار وإعادة تصميم العمليات التنظيمية القائمة، وكذلك في الهيئات الحكومية. إنها إمكانية فريدة لاستخدام الأساليب والإمكانات الجديدة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية إصلاحات البلديات في الاردن.³¹

المبحث الثالث : فوائد الإدارة الإلكترونية في البلديات

هناك العديد من الفوائد التي يوفرها تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الكفاءة في البلديات. وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة تمكينية ضرورية للإصلاحات في الطرق التي تعمل بها الإدارات العامة. والمساهمة في تحسين أنظمة التشغيل الداخلية والأنظمة المالية، وترتيبات الشراء والدفع، والاتصالات الداخلية وتبادل المعلومات - وترتيبات معالجة البرامج وتسليمها يمكن أن يؤدي إلى كفاءات تشغيلية وتحسين الأداء لموظفي البلديات.³²

لقد كان لتحسين جودة الخدمة في البلديات عنصراً رئيسياً في إصلاح الإدارة العامة على مدى العقود الماضية ، وكان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوليد تحسينات في الخدمات هو المحرك الرئيسي لنشاط للإدارة الإلكترونية. وعلى وجه الخصوص، أعطى استخدام الإنترنت دفعة كبيرة للخدمات السلسلة التي تركز على العملاء، والتي تهدف إلى تجاوز هيكل الإدارات العامة. ويُنظر إلى الخدمات عبر الإنترنت بشكل متزايد على أنها جزء من استراتيجية خدمات أوسع، مع فوائد مهمة للعملاء والكفاءة. وبما أن مستخدمي الخدمات العامة يضطرون في كثير من الأحيان إلى التفاعل مع البلدية، فإن عدم رضا المستخدمين عن جودة الخدمات البلدية يمكن أن يصبح بسرعة قضية سياسية رئيسية. يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تدعم نتائج أكثر

²⁹ -يونس، أنفال فيصل، 2007 تأثير أنظمة المعلومات على إستراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق.

³⁰ - Sanders, R. N. (2007). The Benefits of using e-business technology: the supplier perspective. Journal of Business Logistics, 28(2), 177-207.

³¹ - Yung, H. , Chieh, h., Ming, S. & Hsin, P.(2014) Construction and Evaluation of Physician Assessment Indicators. The Macro them Review, Vol.3 ,No.(1).

³² - العقيل ، عبدالله عبداللطيف (2004) الإدارة القيادية الشاملة ، العبيكان ، الرياض، السعودية

فعالية في مجالات السياسة الرئيسية مثل الصحة، وخدمات الرعاية الاجتماعية، والنظافة والبيئة.³³ وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عامل تمكين رئيسي في جميع مجالات السياسات الرئيسية. ويشكل استخدام الإنترنت لتحقيق القيمة في هذه المجالات الشغل الشاغل في البلديات في الاردن وهذا من شأنه ترتيبات الحكم الأفضل في حد ذاتها أن تعزز أهداف السياسة الاقتصادية. وقد تتراوح التأثيرات الأكثر تحديداً بين التأثيرات على إنتاج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشر التجارة الإلكترونية وإنتاجية الأعمال وبين التأثيرات غير المباشرة مثل انخفاض المتطلبات المالية بسبب زيادة فعالية البرامج والكفاءات التي تتدفق إلى الاقتصاد الأوسع³⁴

ويمكن للبلديات الإلكترونية أن تساعد في دفع أجندة الإصلاح إلى الأمام. عندما تتماشى مع أهداف التحديث، فإن تنفيذ بلديات الإلكترونية يمكن أن يساعد الإدارات على التركيز على التغييرات الإضافية اللازمة لتلبية شواغل تقديم الخدمات والحوكمة الرشيدة. وفي الوقت نفسه، يوفر بعض أدوات الإصلاح القيمة ويبني الدعم من القادة رفيعي المستوى لموظفي البلديات لتحقيق تلك الأهداف.³⁵

ومن خلال مشاركة المواطنين يمكن للبلديات الإلكترونية تحسين علاقة الثقة الشاملة بين الحكومة والإدارات العامة. ، من خلال دليل "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبلديات وتحسين تدفق المعلومات وتشجيع المشاركة النشطة من جانب المواطنين يُنظر إليه بشكل متزايد على أنه أداة قيمة لبناء الثقة بين الحكومات والمواطنين. وقد تتضمن هذه الأهداف مقايضات بين الكفاءة والفعالية والكفاءة والانفتاح والمساءلة والتركيز على العملاء. وعندما يكون الأمر كذلك، فلا بد من تحديد الأولويات، والتعامل مع شكاوى المواطنين فيما يتعلق بالخصوصية وثقة المواطنين، وهذا يدعم حماية الخصوصية والاستخدام الفعال للبيانات.³⁶

ان الأهداف الرئيسية للبلديات الإلكترونية المحلية تسعى الى ربط الخدمات مع المجتمعات المحلية من خلال تحسين الاتصالات وأنظمة المعلومات المشتركة ونقاط الوصول وطرق التسليم. ويشمل ذلك تقديم الخدمات بالاشتراك مع الوكالات والإدارات الحكومية المركزية والمحلية، والخدمة الصحية والقطاع التطوعي على وجه الخصوص؛ ويسهل الوصول إليها من المنزل والمكاتب والمكاتب والمراكز المجتمعية ، ومن أي مكان لراحة الجمهور بدلاً من مكاتب المجلس في نهاية قائمة الانتظار.³⁷

إن الوصول المتساوي للجميع والشمول الاجتماعي سيساعد على إتاحة الخدمات في الأوقات وبالطرق التي تتناسب الجمهور والتي تكون غير مقيدة بساعات العمل العادية أو تكنولوجيا محددة للوصول إلى الخدمة (قنوات

³³ - الدجني، إباد على (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا).

³⁴ - شبلي، مسلم عالي (2007) تطوير نموذج بطاقة العاملة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007، جامعة البصرة، العراق

³⁵ - التكريتي، سعد غالب ياسين والعلاق، بشير عباس (2002). الأعمال الإلكترونية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن.

³⁶ - الصالح جيلح، (2005). أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة: مجمع صيدال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2004-2005، ص: 148

³⁷ - الزومان، موزي محمد (2001). أثر القيم التنظيمية في الأجهزة الحكومية المركزية على اتجاهات المديرين نحو التغيير التنظيمي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

(الوصول)؛ ويتم تقديمها أو دعمها إلكترونياً مع إنشاء خدمات ومعلومات أكثر استجابة وأفضل قيمة وأسرع، وتوفير المزيد من المعلومات حول الخطط والأولويات والأداء، وتشجيع التشاور العام ودعم أعضاء المجالس في البقاء على اتصال مع الأشخاص الذين يمثلونهم؛ المستخدمة من قبل "المواطنين الإلكترونيين" ويحتاج ذلك الى دعم وتشجيع أفراد الجمهور على اعتماد الخدمات الإلكترونية حيثما يكون ذلك مناسباً، خاصة عندما يؤدي ذلك إلى تقليل تكاليف المعاملات ويسمح بتركيز الموارد النادرة على الأشخاص في المجتمعات المحلية الذين هم في أمس الحاجة إليها. ورغم أنه من الصعب أن نعرف ما الذي يتوقعه عامة الناس من الخدمات العامة الإلكترونية في المستقبل، ونحن ندرك أن الجميع لن يرغبوا أو يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات إلكترونياً، فإن التصميم الدقيق والمشاورات المستمرة من شأنه أن يساعد في تجنب أخطاء الاستثمار المكلفة.³⁸

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة إدارة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء موظفي البلديات، وبينت الدراسة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء موظفي البلديات، حيث ساهمت التكنولوجيا في تطوير مستوى موظفي البلديات في استخدام المعلومات البيانية والتقنية في إدارة البنية التحتية للبلديات من خلال مجموعة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لإنجاز عمليات العمل المختلفة؛ ومجموعة من قنوات الاتصال المستخدمة لتبادل المعلومات بين مختلف الأطراف. إضافة إلى استخدام مزيج من المقابلات عبر الإنترنت والمقابلات وجهاً لوجه، وبينت نتائج الدراسة أن البلديات مجهزة بمجموعة متنوعة من أنظمة المعلومات التي يمكنها بسهولة إدارة أنظمة البنية التحتية للأصول، ومع ذلك فإن طريقة تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف لا تزال غير مستقرة.

واكدت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تطوير عمل البلديات من خلال استخدام التقنيات في دراسة أنظمة البنية التحتية العامة - الطرق، وشبكات المياه، وأنظمة النفايات، وما إلى ذلك. وهي أنظمة كبيرة ومعقدة تملكها وتديرها البلديات ينصب تركيزها على تكنولوجيا المعلومات (IT) التي تستخدمها البلديات لإدارة أنظمة البنية التحتية الخاصة بها، وعلى وجه الخصوص، على الطرق التي يمكن من خلالها تبادل المعلومات من هذه الأنظمة بين المنظمات.

وبيت الدراسة اعتماد البلديات في الأردن الأنظمة القائمة على الكمبيوتر لإدارة بيانات البنية التحتية، فإن الكثير من المعلومات التي تم تبادلها تقليدياً من خلال الاتصالات البشرية يمكن الآن تبادلها إلكترونياً من خلال تبادل البيانات من كمبيوتر إلى كمبيوتر. وهذا يسمح بتبادل معلومات أكثر شمولاً وسرعة وخالية من الأخطاء، ولكنه يتطلب المزيد من المواصفات والاتفاقيات الرسمية للتحكم في عمليات تبادل البيانات هذه. واكدت الدراسة دور البلدية في تبادل المعلومات بين مؤسسات البنية التحتية أو بين أنظمة إدارة البنية التحتية

³⁸ - قبيلات حمدي (2017). التشريعات النازمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الألمانية واللجنة الوطنية الاردنية

لشؤون المرأة ، الأردن.

الاتصالات أثناء الاستجابة للكوارث ، والتنسيق بين إدارات البلدية المربوطة بمركز الاتصالات والمعلومات أو تجميع البيانات من خلال برامج ادارة التكنولوجيا لغرض إجراء تحليل الاستدامة أو إعداد التقارير لتلبية احتياجات القطاع الخدماتي في إطار المتطلبات المحاسبية.

ثانيا : نتائج الدراسة

1- بينت الدراسة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء موظفي البلديات, حيث ساهمت التكنولوجيا في تطوير مستوى موظفي البلديات في استخدام المعلومات البيانية والتقنية في إدارة البنية التحتية للبلديات من خلال مجموعة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لإنجاز عمليات العمل المختلفة؛ ومجموعة من قنوات الاتصال المستخدمة لتبادل المعلومات بين مختلف الإدارات .

2- بينت الدراسة أن البلديات مجهزة بمجموعة متنوعة من أنظمة المعلومات التي يمكنها بسهولة إدارة أنظمة البنية التحتية للأصول، ومع ذلك فإن طريقة تبادل المعلومات بين مختلف الأطراف لا تزال غير مستقرة.

3- أكدت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في تطوير عمل البلديات من خلال استخدام التقنيات في دراسة أنظمة البنية التحتية العامة - الطرق، وشبكات المياه، وأنظمة النفايات، وما إلى ذلك. وهي أنظمة كبيرة ومعقدة تملكها وتديرها البلديات ينصب تركيزها على تكنولوجيا المعلومات (IT) التي تستخدمها البلديات لإدارة أنظمة البنية التحتية الخاصة بها، وعلى وجه الخصوص، على الطرق التي يمكن من خلالها تبادل المعلومات من هذه الأنظمة بين المنظمات.

4- بينت الدراسة اعتماد البلديات في الأردن الأنظمة القائمة على الكمبيوتر لإدارة بيانات البنية التحتية، فإن الكثير من المعلومات التي تم تبادلها تقليدياً من خلال الاتصالات البشرية يمكن الآن تبادلها إلكترونياً من خلال تبادل البيانات من كمبيوتر إلى كمبيوتر. وهذا يسمح بتبادل معلومات أكثر شمولاً وسرعة وخالية من الأخطاء، ولكنه يتطلب المزيد من المواصفات والاتفاقيات الرسمية للتحكم في عمليات تبادل البيانات هذه.

5- أكدت الدراسة دور البلدية في تبادل المعلومات بين مؤسسات البنية التحتية أو بين أنظمة إدارة البنية التحتية للاتصالات أثناء الاستجابة للكوارث ، والتنسيق بين إدارات البلدية المربوطة بمركز الاتصالات والمعلومات أو تجميع البيانات من خلال برامج ادارة التكنولوجيا لغرض إجراء تحليل الاستدامة أو إعداد التقارير لتلبية احتياجات القطاع الخدماتي في إطار المتطلبات المحاسبية.

ثالثا : التوصيات

1- أوصت الباحثة بان على البلديات تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات لآتها تجمع عناصر الإدارة التي تتمثل بالتخطيط والتنظيم وإدارة الوقت والتحفيز والقيادة والتدريب

2- أوصت الدراسة بان تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات يساهم في تطوير أداء الموظفين الأفراد ، وكذلك على الفرق والبرامج والعمليات والمؤسسة ، وتقدم استشارات شاملة لتحديد أفضل الاستراتيجيات التنظيمية

- 3- ترى الدراسة ان تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات تسهم في منح موظفي البلدية قدرة في اداء التقنيات , وتحسين التنسيق بين مختلف الإدارات داخل البلدية . حيث تؤدي تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات الفعالة إلى أجواء سلمية وإيجابية في البلديات
- 4- أوصت الدراسة بان على رؤساء البلديات في المملكة تفعيل ادارة تكنولوجيا المعلومات ومراقبة الأداء لكونها تسهم في تنظيم العمل وتطوير الأداء لدى الموظفين.

المراجع

اولا : المراجع العربية

- بسيوني، عبد الحميد(2003)شبكات الكمبيوتر اللاسلكية .:دار الكلب العلمية للنشر، مصر
- التكريتي،سعد غالب ياسين والعلاق،بشير عباس (2002). الأعمال الإلكترونية.عمان:دار المناهج للنشر والتوزيع،الاردن.
- حسين، زينب أحمد(2006). نموذج استراتيجي متعدد الأبعاد لتقييم الأداء، المؤتمر الثاني لإدارة، تشرين الثاني ، 2006 المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة- مصر
- الدجني، إياد على (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا.
- الزومان، موزي محمد (2001). أثر القيم التنظيمية في الأجهزة الحكومية المركزية على اتجاهات المديرين نحو التغيير التنظيمي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- شبلبي، مسلم عالوي(2007)ز تطوير نموذج بطاقة العاملة المتوازنة لتشخيص وقياس الأداء الاستراتيجي في المصارف التجارية العراقية، المؤتمر العلمي الثالث، 2007 جامعة البصرة، العراق
- الصالح جيلح،(2005). أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة: مجمع صيدال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2004-2005 ،ص:148
- الصفو، رياض ضياء(2008).عناصر إستراتيجية العمليات وأثرها في الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- الطيب عيساني، رحيمة(2008)مدخل إلى الاعلام والتصال.:دار عامل الكتب الحديث، الاردن
- العبادي، باسمه عبود،(2006). أثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار، رسالة ماجستير، هيئة التعليم التقني - الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق
- العقيل ، عبدالله عبداللطيف (2004) الإدارة القيادية الشاملة ، العبيكان ، الرياض، السعودية
- العلاق ، بشير عباس. (2007). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في صناعة الإيجار والهواتف المحمولة. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.. مصر.
- العليان، ريجي مصطفى. (2008). إدارة المعرفة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.الأردن.
- العوفي، محمد بن غالب (2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتفتيش بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- الغامدي ، عبدالعزيز بن عبدالله (2005)، القيم التنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف وفرانسييس وكوك ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة
- الفتاح، محمد حمدي وآخرون. (2011). تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة. الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر.، الجزائر
- الفهداوي، فهمي(2001م)، الإدارة في الإسلام: المنهجية والتطبيق والقواعد، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،

الأردن

قانون البلديات رقم 14 لسنة 2007 المنشور على الصفحة 2178 من عدد الجريدة الرسمية رقم 4820 بتاريخ 2007/4/8

قبيلات حمدي (2017). التشريعات الناظمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الألمانية واللجنة الوطنية الاردنية لشؤون المرأة ، الاردن.

القيسي، فاضل حمد، والطائي علي حسون(2014). الإدارة الإستراتيجية- نظريات- مداخل- أمثلة وقضايا معاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى.

لناصر، عامر علي، 2011 عمليات إدارة المعرفة وأثرها في تعزيز الأداء الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق.

المناعة، اسامة(2013). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الاردن نجم ، عبود نجم (2006)، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال ، الورق للنشر والتوزيع ، الأردن.

الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر(2017). تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، السيسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد- العراق، الطبعة الثانية.

الهيبي ، صلاح الدين (2005)، تأثير الاختلافات المحتملة للقيم الثقافية في أداء العاملين ، دراسة ميدانية لاتجاهات العاملين في مدينة الحسين بن عبدالله الثاني الصناعية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، العدد 1 ، الجامعة الأردنية. الأردن

هيجان ، عبدالرحمن (2004) القيم التنظيمية بصفتها إطاراً مرجعياً للسلوك ، الكتاب التوثيقي لندوة الإدارة بالقيم ، معهد الإدارة العامة ، سلطنة عمان.

يونس، أنفال فيصل، 2007 تأثير أنظمة المعلومات على إستراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، الكلية التقنية الإدارية، بغداد- العراق.

ثانيا : المراجع الاجنبية

- R. McIvor, M. McCracken, and M. McHugh, (2011) "Creating outsourced shared services arrangements: Lessons from the public sector," *Eur. Manag. J.*, vol. 29, no. 6, 2011, pp. 448–461
- Al Halbusi Hussam, , Shehnaz Tehseen,& T. Ramayah(2017), The Impact of Organizational Justice on the Ethical Leadership under the Moderating Influence of Perceived Support: A Conceptual Study, *Malaysian Journal of Business and Economics*, Vol. 4, No. 1, 2017, 46 – 64
- Dess, G, & Lumpkin, T, & Eisner A, (2007), " Strategic Management, Crating Competitive Advantage", McGraw-Hill Irwin, USA.
- K. Tammel, (2017) "Shared Services and Cost Reduction Motive in the Public Sector," *Int. J. Public Adm.*, vol. 40, no. 9, , pp. 792–80
- P. C. Richter and R. Brüh(2017) "Shared service center research: A review of the past, present, and future," *Eur. Manag. J.*, vol. 35, no. 1, , pp. 26–38.
- S. Miskon, W. Bandara, and E. Fiel, (2017) "Understanding the benefits of IT shared services: Insights from the Higher Education sector," *Pacific Asia Conf. Inf. Syst. (PACIS)*, no. July, 2017, pp. 16–20.
- Sanders, R. N. (2007). The Benefits of using e-business technology: the supplier perspective. *Journal of Business Logistics*, 28(2), 177-207.
- T. Olsen and R. Welke, (2019) "Managerial challenges to realizing IT shared services in a public university," *Transform. Gov. People, Process Policy*, usa
- Yung, H. , Chieh, h., Ming, S. & Hsin, P.(2014) Construction and Evaluation of Physician Assessment Indicators. *The Macro them Review*, Vol.3 ,No.(1).