

## أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات

راضي احمد محمود المعجل<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مراسل، بلدية أم البساتين، الأردن.

بريد الكتروني: lyalmjl609@gmail.com

HNSJ, 2024, 5(9); <https://doi.org/10.53796/hnsj59/39>

تاريخ القبول: 2024/08/15م

تاريخ النشر: 2024/09/01م

### المستخلص

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

**الكلمات المفتاحية:** تقنيات الحكومة الإلكترونية، جودة الخدمات، البلديات، الأردن.

**RESEARCH TITLE****THE IMPACT OF APPLYING E-GOVERNMENT TECHNOLOGIES IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED TO THE PUBLIC IN MUNICIPALITIES****Published at 01/09/2024****Accepted at 15/08/2024****Abstract**

The current study aimed to identify the impact of applying e government technologies in improving the quality of services in municipalities. To achieve the objectives of the study, the inductive approach was followed. A measure of e-government services, which requires a comprehensive transformation in the concepts, practices, methods and current legislation in the municipalities so that the e-government enters into practical implementation. The study also showed that the most appropriate and best option for municipalities to improve their services provided to citizens is the application of e-government technologies that lead to increased productivity. And cost reduction, and e-government technologies also help beneficiaries to obtain services in a fair and easy manner through smart electronic messages, which contributes to improving the services provided to citizens by local government bodies. One of the most important challenges facing the application of e-government technologies in municipalities is the poor infrastructure in the field of communication and information and the lack of employees with experience in information technology.

**Key Words:** e-government technologies, quality of services, municipalities, Jordan.

## المقدمة

في وقتنا الحاضر يشهد العالم العديد من التغيرات الجذرية الممتدة من الأفراد والمؤسسات حتى شملت الحكومات بسبب الثورة التقنية والمعلوماتية والتقدم التكنولوجي المتسارع خاصة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات، حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطورات التي أدت إلى ظهور مفاهيم تقنيات الحكومة الإلكترونية.

أهم مرتكزات تطوير القطاع العام هو استخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين لذلك يجب على مؤسسات القطاع العام تغيير النهج التقليدي لإدارة المشاريع أنه لا يلبي متطلبات العمل الديناميكية الحالية.

إضافة إلى ذلك؛ فإن الحكومة الإلكترونية تعتبر من أحدث الطرق التي تتعامل بها الحكومات لاستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل وأيسر الآليات والطرق للوصول إلى معلومات وبالتالي بناء مجتمع معلوماتي، والحكومة الإلكترونية تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا لزيادة فعالية خدماتها ولتسهيل وتحسين تعاملها مع المواطنين للوصول إلى أكبر قدر من المعلومات المتاحة بواسطة شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة الأخرى.

انطلقت مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية بتوجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني بهدف التحول إلى مجتمع معرفة قائم على اقتصاد ديناميكي تنافسي لتعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن وتطوير المهارات والخدمات داخل القطاع العام.

وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها قدرة القطاعات والدوائر الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية للأفراد أو المؤسسات بكل شفافية ووضوح (الرزقي، 2012).

كما ويهدف برنامج الحكومة الإلكترونية إلى تخفيض الجهد وتقليل الوقت وتحقيق رضا متلقي الخدمة والتكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفة للوصول إلى أعلى مستوى من الشفافية والأداء الأفضل للموظف الحكومي بتغيير أسلوب عمله التقليدي (المجالي، 2022).

وفي وقتنا الحاضر تشهد البلديات اهتماماً واضحاً وامتزاجاً بمتزايد بتطوير قدراتها الإدارية في مختلف المجالات نظراً لأن دورها يتمثل في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع، الأمر الذي يتطلب منها تحسين إدارة المشاريع المقدمة للمواطنين، وبسبب ذلك جاءت فكرة الدراسة الحالية التي تهدف إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات.

## مشكلة الدراسة وأسئلتها

قبل ظهور تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية كان النظام الحكومي يعتمد على الأشكال التقليدية للخدمات حيث كان المواطنين عادةً يتواصلون وجهاً لوجه مع موظفين القطاع العام، وقد شهدت الأنشطة والخدمات التي تقدمها القطاعات العامة العديد من التحولات الجذرية خلال فترة العقود الثلاثة الماضية، كما أدى ظهور شبكات الإنترنت إلى خلق بيئة غنية لإدخال تطبيقات وخدمات جديدة، لذلك عملت الحكومات في جميع أنحاء العالم بجد لصياغة نموذج التنمية التي تدمج الاستراتيجية والأفراد والعمليات والتكنولوجيا ورسم خطط العمل الفعالة لتحديد التنفيذ الناجح للخدمات غير التقليدية من خلال تقنيات خدمات الحكومة الإلكترونية، وعالمياً تم اعتماد بعض النماذج الناجحة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على إرضاء المواطن عن طريق تقليل بيروقراطية المعاملات داخل الإدارات العامة إضافة إلى التوفير في

الموارد والتكاليف، ومحلياً في الأردن أصبحت الحكومة الإلكترونية وسيلة ضرورية للتعامل مع احتياجات العصر باعتبار التكنولوجيا الرقمية ركيزة أساسية من ركائز التنمية في جميع الحياة (2020,Alabdallat).

وتساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة وخفض تكاليفها وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة وتحسين كفاءة الخدمات، حيث يمكن قياس وتقييم نجاح الخدمات الإلكترونية من حيث معدل الاعتماد بناء على رضا المستخدمين، لذلك بدأت بعض الدول مثل اليابان وأمريكا في تبني ما يسمى (المدن الذكية) التي تستغل مزايا تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتسهيل ظروف حياة المواطن، حيث تتميز هذه المدن بتقديم خدمات إلكترونية عامة لمواطنيها بصورة تشاركية معهم لتساهم هذه الخدمات في تحسين الكفاءة والعدالة وجودة الحياة لهم. (Chauhan & Agarwal,2017)

وعليه فقد حاول الباحث التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات من خلال الإجابة عن التساؤل التالي:

- ما هو أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟
- ما هي معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟
- ما هو أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟

#### أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية والذي يعتبر من المواضيع الرئيسية المهمة في عصرنا الحالي لما يمثله من أهمية وضرورة لمتطلبات التحول من العمل التقليدي في المؤسسات الخدمية مثل البلديات إلى العمل الإداري الإلكتروني الذي يسعى إلى تمكين المستفيد من إنجاز معاملاتهم بكل يسر وسهولة، كما أن هذا التحول يمثل تغيراً أساسياً في طرق إنجاز الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات في عالم يعترف بقيمة المعلومات التطبيقية على أنها بوابة المستقبل.

كما وتتبع أهمية الدراسة الحالية من أنها تقوم على تشخيص واستقراء أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، لأن الحكومة الإلكترونية تتضمن مشاركة البيانات وعمليات التبادل الإلكتروني بين الجهات الحكومية من أجل التحسين المستمر في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

#### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:

التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور في البلديات. وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟
- التعرف على معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟
- التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟

## الإطار النظري

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لغايات تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية للمواطنين والمؤسسات والشركات من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية وتحقيق الأهداف المنشودة من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الرقمي، ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية والمدعوم في إطار مؤسسي فعال للحكومة الإلكترونية في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام بهدف تقليل التكاليف المالية ووقت إنجاز المعاملات لدمج تدفقات العمل والعمليات بصورة أفضل وتمكين الاستغلال الأمثل للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة، ومن خلال الحكومة الإلكترونية والإبتكار يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم أن تكون أكثر كفاءة وتقدم خدمات أفضل وتستجيب إلى مطالب المواطنين بكل شفافية وتكون أكثر شمولية وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم(المجالي،2022).

الحكومة الإلكترونية هي الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات المعلومات الحديثة لتوفير سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية الى جميع المستخدمين والهيئات الحكومية.(Hanum et al., 2020).

كما وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل القيام بمهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، حيث أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا تحول جذري من الطرق التقليدية التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي(الشريف،2009).

وعالمياً اكتسب خطاب الحكومة الإلكترونية زخماً في تقديم الخدمات العامة حيث أن العديد من الدوائر والوكالات الحكومية تستخدم الآن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين والدوائر والمؤسسات الحكومية الأخرى، وأشار(Alabdallat,2020) الى أن "معظم الدوائر الحكومية لم تقدم جميع خدماتها إلكترونياً أو على الأقل أهمها، ويبدو أن هذه المسألة محصورة في البلدان النامية ولا سيما بين البلدان ذات الدخل المنخفض للغاية، وذلك يؤدي إلى ظهور فجوات خدمة الحكومة الإلكترونية."

ومن أهداف الحكومة الإلكترونية كما أشار لها(الرزى، 2012): تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية والمشاركة في كافة القضايا، كما وتعمل على زيادة فعالية وكفاءة الوحدات المحلية الأمر الذي يساعد على توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات والتقليل من التعقيدات الإدارية لتحقيق الاتصال الفعال. كما أن إدخال الحكومة الإلكترونية والتي بدورها يحصل المواطنين على معظم الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية من خلال استخدام نظم الحاسب الآلي ساهم في توفير الوقت والجهد على المواطن من الذهاب إلى مكان تقديم الخدمات والوقوف في الانتظار لتلقي الخدمة، لذلك فإن هذا التوجه سيزيد من جودة الخدمات الحكومية وزيادة درجة رفاية المواطنين.

ونظراً إلى أهمية الحكومة الإلكترونية فإن قياس فعاليتها وتقييم أدائها واختبار جودتها واكتشاف جوانب القصور في خدماتها المقدمة تعد من الطرق المهمة من أجل الرقي والنهوض بها وتطويرها لغايات تحقيق أهداف التنمية والمساهمة الفعالة في الاقتصاد الوطني(عبدالوهاب، 2009).

وهناك عدد من المبادئ الأساسية التي تحكم تطوير الحكومة الإلكترونية لتحسين جودة المشاريع والخدمات والتي لا بد من

توفرها لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير البرامج الجديدة، ومن أهم تلك المبادئ ما يلي (العياشي، 2014):

1. إعادة هندسة العمليات: لأن الحكومة الإلكترونية ليست عملية حوسبة الأعمال وإدارتها إلكترونياً فقط وإنما بداية يجب إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل ومن ثم إعادة التفكير في أدوار ووظائف الأقسام والوحدات الخاصة بإدارة المشاريع والخدمات.
2. وجود أهداف ورؤيا استراتيجية لإدارة الخدمات من خلال رؤية بعيدة المدى تحكم سير عملية تقديم الخدمات في البلديات ضمن خطة استراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.
3. التفكير بالمستفيد من خدمات البلديات: أن المواطن هو المستفيد الأول من الخدمات المقدمة من البلديات وهو هدف الحكومة الإلكترونية، لذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم سير الأعمال من جهة المستفيد وبناء النظام على أساس الوظائف وليس على أساس الأشخاص وزيادة تركيز الحكومة على احتياجات ومتطلبات المواطنين ومن ثم إعادة تصميم إجراءات العمل في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد منها.
4. التوازن في تقديم الخدمات للمواطنين والحفاظ على الخصوصية: حيث تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل إلكتروني بين عدة جهات لذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.
5. الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً عن الوسائل التقليدية: حيث أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال اعتبار الحكومة الإلكترونية في بداية مراحلها أن تكون بديلاً نهائياً عن الوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات، لأن نجاح الحكومة الإلكترونية يعتمد على ضمان توفير شروط ومستلزمات الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.

وهناك عدد من العوامل التي تكاملت بعضها مع بعض؛ كالثورة الرقمية التي تمثلت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق الحكومة الإلكترونية والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة كالبلديات نحو ضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمات داخل البلديات ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الحكومة الإلكترونية إلى ما يلي (العضايلة والعبيري، 2010):

الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة من خلال مواكبة عصر المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات الملائمة.

- توجهات العولمة في وقتنا الحالي والتي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة.
- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية.
- تحسين مستوى إدارة المشاريع والخدمات داخل البلديات وتفعيل الرقابة على أعمال الحكومة، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها داخل البلديات.

ومن أهم متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية بشكل عام وفي البلديات بشكل خاص ما يلي (العضايلة والعبيري، 2010):

- الرؤية: الرؤية الواضحة هامة للحكومة الإلكترونية وهي تحدد الكيفية التي ستكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية قادمة.
  - القيادة: تلعب القيادة دوراً مهماً في توجيه نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال وجود المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونية ودعمها مادياً ومعنوياً.
  - المواطن: الحكومة الإلكترونية قادرة على جعل الحكومات أكثر وصولاً لمواطنيها، وكذلك تستطيع الحكومات من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية أن تصبح أكثر فعالية وشفافية ومسؤولية في علاقتها بمواطنيها؛ مما يمكن الحكومة من نيل الثقة في سياساتها المتعلقة بمصالحهم.
  - البنية التقنية للحكومة الإلكترونية: تشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية لمشروع الحكومة الإلكترونية التي تتمثل في العناصر ذات الطبيعة التقنية الرقمية.
- ووفقاً لدراسة (الرزى، 2012) فإن هناك متطلبات عديدة لبناء نظام الحكومة الإلكترونية منها تكنولوجية وإدارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الإلكترونية فعالة لا بد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية يقوم بإعدادها فريق من أصحاب الكفاءات والخبرات، ولبناء الحكومة الإلكترونية نحتاج لوجود مقومات وبعض المتطلبات لكي تتجح وتحقق أهدافها وتكون قادرة على أداء الأعمال المنوطة بها ومن تلك المقومات :
- ضرورة وجود الحاسب الآلي: حتى يتمكن الموظفين في البلديات من تطبيق الحكومة الإلكترونية بحيث يكون الموظفين لديهم الخبرة الكافية في استخدام تلك الحواسيب وقادرين على استخدام مهارات الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاتها كي يتمكنوا من التعامل معها وأن يكونوا حاصلين على المؤهلات العلمية التي تمكنهم من ممارسة مهامهم في كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية.
  - تطوير المؤسسات الحكومية: حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية إجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث نظم وأساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحويل إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية ونقل المستويات الرقابية .
  - حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية: لا بد من وجود آلية يتم بموجبها تجميع الوثائق والمعلومات عبر شبكة الإنترنت، أي في حالة وجود معلومات جديدة يتم توثيقها ثم وضعها مباشرة على الشبكة.

#### معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية :

هناك العديد من المعوقات التي تعترض قيام الحكومة الإلكترونية في البلاد العربية ومن بين هذه المعوقات التي تحد من كفاءتها وتقلل من فاعليتها في البلدان العربية وضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والمخاطر التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية على الإنترنت القرصنة الإلكترونية واختراق المواقع الحكومية والخاصة وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الإلكتروني والتكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الإنترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الإلكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية التحول نحو استخدام

الحكومة الإلكترونية، وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب ونقص الموارد المالية وقضايا عديدة حول الخصوصية والأمان (الحضبي، 2011):

ووفقاً لدراسة (محمد، 2020) فإن من أهم المعوقات التي تقف دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ما يلي:

- معوقات إدارية وتنظيمية، وتتمثل في: قلة حماس بعض القيادات الوسطى لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية، وذلك لعدم قناعتهم بما تقدمه الحكومة الإلكترونية من خدمات، ومقاومة التغيير من قبل بعض المسؤولين وضعف إمام العاملين بخدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.
- معوقات بشرية، تتمثل في: غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كثير من العاملين في المؤسسات الحكومية، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة في برمجيات الحاسوب سواء في مجال المهندسين أو متخصصي البرمجة، وقلة خبرة الكادر بخدمات الحكومة الإلكترونية وضعف البرامج التدريبية التي تنمي المهارات في مجال تقنية المعلومات وتطبيقاتها.
- معوقات تقنية، وتتمثل في: ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصالات في بعض البلديات.
- معوقات مالية، وتتمثل في: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام الشبكة الإنترنت وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج وقلة المخصصات المالية لعمليات تدريب وتأهيل الكوادر البشرية وعدم وجود ميزانية لتحديث الأجهزة في البلديات خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمراً مكلفاً جداً.

#### النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات. وعليه فإن من أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة:

#### ما هي أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟

تبرز أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين وضمان حصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في كافة القضايا كما وتعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ الأمر الذي يساعد على توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية. كما تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف عن استخدام النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات.

كما أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملاً في المفاهيم والأساليب والممارسات والهيكل والتشريعات التي من خلال تغيير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية

والمالية والتشريعية والبيئية حتى تلائم أنظمة الحكومة الإلكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي. وتتمثل فيما يلي :

- المتطلبات الإدارية :من خلال وجود قيادات تواكب التطوير والتغيير وتدعمه تتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات وتكون قادرة على الابتكار للتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة للتطور .
- المتطلبات البشرية :من خلال وجود كوادر بشرية تتمتع بالمهارات لتكون قادرة على التعامل مع أنظمة الحكومة الإلكترونية أو قيام البلدية بتأهيل الكوادر البشرية الموجودة حتى تكون قادرة على التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الحكومة الإلكترونية.
- المتطلبات التقنية :توفير تطبيقات الحكومة الإلكترونية الخاصة بالبلدية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات ولتحقيق ذلك لابد من توفير البنية التحتية الإلكترونية وتوفير الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية ومنها أجهزة الحاسوب الشخصية والمحمولة والهواتف الذكية والشبكات وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية تحقق الاستفادة القصوى من خدماتها وتوفير خدمة الإنترنت داخل البلدية.
- المتطلبات المالية :توفير البنية التحتية والأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للكوادر البشرية لذا لابد من توفير التمويل الكافي للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية وتخصيص الميزانيات لكل الأعمال المتعلقة بمستلزماتها.

#### ما هي معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟

هناك العديد من المعوقات التي لتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات ومن أهمها :ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات والمخاطر التي تتعرض لها الحكومة الإلكترونية على الإنترنت كالقرصنة الإلكترونية واختراق المواقع الحكومية وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الإلكتروني، بالإضافة إلى التكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الإنترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الإلكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية التحول نحو استخدام الحكومة الإلكترونية وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب ونقص الموارد المالية وقضايا عديدة حول الخصوصية والأمان. كما ويمكن تلخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات مايلي:

- المعوقات الإدارية والتنظيمية :مثل مقاومة التغيير من قبل بعض المسؤولين وضعف إمام العاملين بخدمات الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها.
- المعوقات البشرية :مثل :غموض مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى كثير من العاملين في المؤسسات الحكومية، ونقص الكوادر البشرية المؤهلة في برمجيات الحاسوب وقلة خبرة الكادر بخدمات الحكومة الإلكترونية.
- المعوقات التقنية، مثل :ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصالات في بعض البلديات.
- المعوقات المالية، مثل :التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وعدم وجود ميزانية لتحديث الأجهزة في البلديات خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمراً مكلفاً جداً.

## ما هو أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات؟

أن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات يمكن المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق رضاهم على الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي وتأسيس بنية الكترونية تقنية للتحويل الى بلديات الكترونية ورفع قدراتها وتحقيق الاستثمار الأمثل لمقدراتها وتخفيف الضغط على الموظفين، وتبسيط إجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل أسرع وجهد أقل واختصار الإجراءات الادارية بين الدوائر وتقديم الخدمات عن بُعد وتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية والتقليل من التزاحم و عدد مرات التردد على البلديات وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة .

كما وإن توفير المتطلبات الحكومة الالكترونية بكل تفاصيلها في البلديات يساعد على إنشاء وتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية وتحقيق الاستفادة القصوى من خدماتها والوصول إلى الاستخدام الأمثل لكافة تطبيقاتها من أي مكان وتقليل المخاطر التي قد تواجه المستخدم كما أنها تساهم في تأدية البلدية لوظائفها بصورة أكثر فعالية ومصداقية مما يساعد على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية مع البلدية من قبل متلقي الخدمة وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين مما يعمل على تقليل أوقات المعاملات للمواطنين متلقي الخدمة وقد شكلت التوجيهات الملكية المتعلقة بحزمة من الإجراءات التحفيزية للبلديات وإطلاق الجوائز التحفيزية التي ساهمت بإحداث نقلة نوعية في العمل البلدي وتحسين الخدمات التي تقدم للمواطن إذ أكد جلاله الملك عبدالله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع مشيراً إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل.

وجاءت الحكومة الإلكترونية بالعمل على إلحاق البلديات في منظومة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين لأن النهوض بالاقتصاد والتنمية يحتاج بشكل أساسي إلى مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة من أجل تفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال تنفيذ مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية للبلديات من أجل تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات وزيادة الشفافية وتقليل الوقت والجهد على المواطنين في الحصول على جودة الخدمات وتطبيق أعلى مستويات أمن المعلومات، هذا إضافة إلى تقليل عدد المعاملات الورقية ما أمكن وعليه يمكن أن تشمل الخدمات التي تقدمها البلديات من خلال تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية ترخيص الابنية والمحلات والشركات، ودفع رسوم الابنية والتحقيقات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونياً، وتقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصاريح الحفر وإنشاء وصيانة الأطراف والنقاطات المرورية وإصدار تصاريح خيم المناسبات العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية بالإضافة يمكن الحصول على خدمات إصدار رخصة بناء إصدار إذن أشغال.

### التوصيات

- بناءً على مناقشة النتائج أعلاه، أوصت الدراسة الحالية بما يلي:
- حث البلديات على الاهتمام بتطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات نظراً للدور الذي تلعبه تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة المشاريع والخدمات.
- عقد دورات تدريبية وتنقيفية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية وأن تهدف هذه الدورات إلى إقناع العاملين بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها تحسين جودة المشاريع والخدمات من خلال هذه الدورات.

- تدريب موظفي البلديات على إدارة برامج الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو تفعيل كل الخدمات التي تقدمها البلدية من خلال أنظمة الحكومة الإلكترونية.
- تحديد مبلغ مالي ضمن ميزانيات البلديات السنوية من أجل الإنفاق على توفير البنية التحتية والتجهيزات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية نظراً لدورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.
- الاهتمام بتدريب الطواقم الإدارية في البلديات على الإشراف على تنفيذ تقنيات الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

### المصادر والمراجع

- الحضيبي، ابراهيم (2011)، واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في كليات جامعة شقراء، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد 146، مصر.
- الرزي، دبالا (2012)، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الجامعة الإسلامية، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، المجلد 20، العدد 1، غزة، فلسطين.
- الشريف، عبده (2009)، استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل، شؤون العصر، المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، المجلد 13، العدد 35، اليمن.
- عبدالوهاب، ياسر (2009)، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي، مجلة النهضة، جامعة القاهرة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد 10، مصر.
- العضيلة، علي و العبيري، فهد (2010)، اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمدينة المنورة: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، المجلد 21، العدد 2، المملكة العربية السعودية.
- العياشي، زرزار (2014)، مبادئ واستراتيجيات إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة الفقه والقانون، العدد 20، المغرب.
- المجالي، نشأت (2022)، دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 3، عمان، الأردن.
- محمد، نهلة (2020)، العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم بالخرطوم، السودان، مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، المركز القومي للبحوث، المجلد 4، العدد 1، السودان.
- Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1727620.
- Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature review. *Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions*, 9-22.
- Hanum, S., Al Adawiyah, R., Sensuse, D. I., Lusa, J. S., Arief, A., & Prima, P.(2020). Factors Influencing e-Government Adoption (A Case Study of Information System Adoption in PPATK)(Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)).*JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi)*,22(1), 19-30.