

بحث بعنوان

أثر الخدمات الرقمية على تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات

اعداد

لبنى مصطفى احمد السليتي

مستخلص

تتناول هذه الدراسة دور توظيف الخدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث تنطلق من التطور التكنولوجي السريع الذي شهدته الأنظمة المعلوماتية وتأثيره على مختلف القطاعات، وخاصة البلديات التي تسعى لتقديم خدماتها بكفاءة أعلى وأقل تكلفة. تتماشى هذه الدراسة مع توجهات الحكومة في التحول الرقمي، بهدف تحسين جودة الخدمة وتقليل الوقت والجهد المبذول. تهدف الدراسة إلى تحديد مستلزمات نجاح تطبيق الخدمات الرقمية مثل البنية التحتية التقنية، والأنظمة التشريعية المرنة، والتدريب المستمر للعاملين، بالإضافة إلى حماية الأنظمة. كما تسعى إلى فهم الغايات والأهداف المرتبطة بهذا التوظيف، مثل تعزيز الشفافية وتسهيل الحصول على الخدمات عن بعد. تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستندة إلى تحليل الأدبيات السابقة التي تؤكد على أهمية التحول الرقمي في تعزيز كفاءة العمل البلدي.

<https://jaspps.com>**Abstract**

This study examines the role of utilizing digital services in enhancing payroll department services in municipalities across the Hashemite Kingdom of Jordan. It is driven by the rapid technological advancements in information systems and their impact on various sectors, especially municipalities striving to deliver services more efficiently and at a lower cost. This study aligns with the government's digital transformation objectives aimed at improving service quality and reducing time and effort. The study aims to identify the requirements for the successful implementation of digital services, such as technical infrastructure, flexible legislative systems, continuous employee training, and system security. It also seeks to understand the goals associated with this implementation, including promoting transparency and facilitating remote access to services. The study adopts a descriptive analytical methodology, relying on the analysis of previous literature that emphasizes the importance of digital transformation in enhancing municipal work efficiency.

المقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والاقتصادي أصبحت البرامج التكنولوجية تحتل مكانة واسعة في كل المجالات وخاصة في مجالات تقديم الخدمة وخاصة البلديات، بحيث تطوّرت أنظمة التكنولوجية بخطى سريعة وتعدّدت تطبيقاتها في جميع المستويات الإدارية والمحاسبية والخدماتية. وأدّى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف بمجتمع المعلومات، هذا المجتمع الذي تشغله عمليات معالجة وتخزين المعلومات حيزاً كبيراً من النشاط البلدية فيه، الأمر الذي جعل من وجود الأنظمة التكنولوجية في البلديات ذا أهمية كبيرة، حيث يساعد البلديات على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية وتقديم خدمة مثلى.

مشكلة الدراسة:

تمشياً مع مبادرات الحكومة في التحول الرقمي للخدمات، وتحقيقاً لأهدافها المتمثلة في تقديم خدمة متميزة بأقل تكلفة ووقت ممكنين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد تضمنت خطة البلديات تقديم خدماتها الكترونية إلى المستفيدين، ومن هذا المنطلق قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة من أجل التعرف على مدى توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

<https://jasps.com>

ما هي الأهداف والغايات لتوظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة

الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على عوامل نجاح توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة

الأردنية الهاشمية.

معرفة أهداف وغايات توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية

الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات

في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير

الخدمة.

إن الدراسة التالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لأهمية خدمات الرقمية في تطوير الأداء وتقديم الخدمات

في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة كل من وزارة الإدارة المحلية ووزارة الاقتصاد الرقمي، والبلديات في

المملكة الأردنية الهاشمية، للاطلاع عليها وتعزيز الخدمات التكنولوجية التي تقدمها البلديات.

تعتبر هذه الدراسة إضافة علمية كونها ربطت خدمات الرقمية بتطوير العمل في البلديات.

تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع أهمية تطبيق خدمات الرقمية في العمل البلدي في الأردن.

وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق خدمات الرقمية في العمل البلدي.

مصطلحات الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات: مجموعة من الأدوات والمنهجيات والعمليات والمعدات التي تستخدم لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها، وتفعيل أو تسيير أنظمة المعلومات التي تعتمد على الحواسيب.

وقامت الباحثة بتعريفها: هي تكنولوجيا الحاسوبية التي تستخدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الخدمات الرقمية أبو علي (2021): هي أحد التطبيقات البارزة للاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات، في الخدمات التي يمكن إيصالها إلكترونياً بحث تقدم لمتلقي الخدمة.

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي الخدمات الرقمية التي تقدمها البلدية لمتلقي الخدمة.

البلديات: هي مؤسسات تقوم بتقديم خدمات متنوعة لأفراد المجتمع المحلي (وزارة الإدارة المحلية).

وقامت الباحثة بتعريفها إجرائياً: هي المؤسسة التي تسعى هذه الدراسة لمعرفة أثر تطبيق خدمات الرقمية على جودة الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة:

وفي دراسة رحبي وجعفر (2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألقت عينة الدراسة من (102) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محورين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

وقام شليحي وقرينعي (2019) بدراسة هدفت إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الرقمية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقديم خصائص الإدارة الرقمية وأهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد توصلنا إلى أن الإدارة الرقمية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. كما أن التحول نحو الإدارة الرقمية في البلديات هو تحول مرحلي، يتطلب خطة تسيير وفقها البلدية في الجزائر. ولتجسيد مفهوم البلدية الرقمية على أرض الواقع، قامت

<https://jaspps.com>

وزارة الداخلية في الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية.

وفي نفس السياق قام كل من عز الدين وتواتي (2021) بدراسة هدفت إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الرقمية، كأسلوب من أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا إبراز الدور الهام الذي لعبته في تنفيذ سياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصنة الخدمة العمومية باستحداث مخطط البلدية الرقمية، وكذا اتخاذ التقنيات وخدمات الرقمية الحديثة في تطوير وإصلاح المرفق العام الذي يعد حلقة الوصل بين الإدارة والمواطن. لذا شهدت البلدية الرقمية نقلة نوعية بالتحول من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة الرقمية، باستحداث السجل الرقمي الآلي والوثائق البيومترية من بطاقة تعريف وطنية بيومترية، جواز سفر بيومتري ورخصة سياقة، وبطاقة ترقيم المركبات، التي أعطت صورة مغايرة للجماعات الإقليمية في تطوير تقديم الخدمة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور البلديات في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات.

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما اتجهت إليه الباحثة.

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضه من دراسات سابقة في جوانب مختلفة منها؛ -اختلفت في البيئة التي طبقت عليها الدراسة كون لا يوجد دراسات بنفس الموضوع طبقت على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

واختلفت في الغاية من تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

واستفادت الدراسة الحالية من عرض الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

تحديد مشكلة الدراسة.

وأسئلة الدراسة وأهميتها.

واختيار المنهج العلمي الملائم.

وكذلك تكوين خلفية فكرية عن الموضوع.

والاستفادة من كتابة الأدب النظري.

والعمل على الاستفادة من المراجع والإنتاج العلمي.

الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها معظم الدراسات والتي تدعم أو تختلف مع نتائج الدراسة الحالية.

وتميزت هذه الدراسة من خلال:

وتعتبر على حد علم الباحثة أول دراسة تطبق على بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الأدب النظري

أبرز المعوقات التي تواجه البلديات قبل تطبيق خدمات الرقمية كما أشار السديري (2004):

تحتاج تقديم الخدمة وقت طويل لإنجازها.

قلة الموظفين والمراكز التي تتعامل مع متلقي الخدمة وخاصة في البلديات الكبرى.

اختلاف آراء الموظفين في إجراء المعاملة.

يمكن حدوث أخطاء كثيرة أثناء تنفيذ المعاملات

تم استخدام المؤشرات التالية لقياس كفاءة الخدمات الرقمية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية كما أشارت

أبو علي (2021):

الجودة: تقديم الخدمات للمستفيدين بأعلى مستوى من الدقة وأقل مستوى من الأخطاء.

السرعة: بحيث يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة بأقل ما يمكن.

التكلفة: التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة اقل ما يمكن.

الفاعلية: تحقيق أعلى مستوى من الأهداف المخططة للخدمة الرقمية.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف

دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى مدى توظيف تكنولوجيا

المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال

جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما هي مستلزمات وعوامل نجاح توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أولاً: مستلزمات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية:

مستلزمات توظيف خدمات الرقمية

المستلزمات المادية.

المستلزمات البرمجية.

المستلزمات البشرية.

المستلزمات التنظيمية.

جودة الخدمات المقدمة للمجتمع المحلي

أبرز عوامل نجاح توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات ما يلي:

توفر بنية تحتية تكنولوجية متطورة ومناسبة: بحيث تسهم متطلبات خدمات الرقمية في جودة الخدمات وتيسير الحصول عليها، الأمر الذي يتطلب توفر بنية تحتية متطورة قادرة على استيعاب هذه الزيادة في الطلب على الخدمة بدون أن يكون ذلك على حساب جودة الخدمة.

<https://jasps.com>

وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة: تقدم الخدمات الرقمية تحديات جديدة للجهات التنظيمية والتشريعية والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الحكومة الرقمية.

إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات: إن تطبيق الخدمات الرقمية لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة الرقمية.

تأهيل العاملين في البلديات: تحتاج تطبيقات خدمات الرقمية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بمهارة عالية.

توفير حماية للأنظمة التكنولوجية في البلديات: إن تقديم الخدمات الحكومية على الإنترنت مع ما يقدمه من فوائد وتسهيلات إلا أنه قد يتيح المجال لمحاولات سوء استخدام هذه الخدمات، لذا ينبغي اعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات بما يتناسب مع أهميتها وحساسيتها.

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " ما هي الأهداف والغايات لتوظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
أولاً: أهداف توظيف خدمات الرقمية:

تهدف توظيف خدمات الرقمية في البلديات إلى تحقيق الأهداف التالية:

تطوير خدمات الرقمية المستخدمة في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

العمل على إشراك القطاع الخاص في عملية تطوير خدمات الرقمية المستخدمة في البلديات.

التحول من تقديم الخدمات اليدوي إلى الرقمي.

السعي نحو تطبيق التعاملات المالية الرقمية وتحصيل رسوم المعاملات والتراخيص إلكترونياً.

التوسع في استخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية في عمل البلديات.

السعي لإنجاز جميع معاملات البلدية عن بعد دون الحاجة لحضور المواطن.

ثانياً: غايات توظيف خدمات الرقمية في تطوير خدمات قسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

- تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بالقوانين.
- تحسين استجابة البلديات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزه بالخدمات الرقمية.
- تسعى مشروعات استخدام خدمات الرقمية لتحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين.
- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

يعتبر رضا المراجعين من الخدمات الرقمية في غاية الأهمية في حين لم يكن هنالك تأثير ايجابي لمجمل أبعاد

كفاءة الخدمات الرقمية إذا لم يتحقق رضا متلقي الخدمة.

<https://jaspps.com>

على البلديات ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام

الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من اثر في سلامة وجودة تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين.

ضرورة تعزيز اهتمام البلديات في استخدام خدمات الرقمية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم

في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين، ويسهم في جودة الخدمة.

الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في تطور استخدام خدمات الرقمية.

العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بحث تتحول البلديات إلى بلديات ذكية.

على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المواقع التابعة لها.

إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التطور التكنولوجي في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه

المجال.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

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.

<https://jasps.com>

السديري, محمد بن احمد, 2004 , مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الرقمية, المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي, جامعة الملك عبد العزيز, المدينة المنورة (6-8 أيلول 2004).

شليحي, الطاهر وقرينعي, رحية. (2019). الإدارة الرقمية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية للبلديات في الجزائر, مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد, 3(2), 184-203.

أبو علي, مرام. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات, المجلة العربية للنشر العلمي, ع41(2), 745-739.

عزالدين, عبدالرؤوف وتواتي, فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين جودة الخدمات العمومية, مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية, 14(1), 67-54.

www.mola.gov.jo.- الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية). 2022.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Barzegar, N., Araghieh, A., & Asgarani, M. (2012). The role of management information systems (MIS) to increase productivity in the workforce (case study of Iran). Journal of Educational and Management Studies, 3(3), 191-194.

Cui, Y., Wu, Z., Lu, Y., Jin, W., Dai, X & Bai, J. (2016). Effects of the performance management information system in improving performance: an empirical study in Shanghai Ninth People's Hospital. SpringerPlus, 5 (1), 1785-1790.