

بحث بعنوان

أثر الحوسبة المالية في تسريع الإجراءات وتقديم الخدمات في البلديات

إعداد

اسراء طه عايد المجالي

المستخلص

يعتبر الحاسوب وتقنيات المعلومات من العوامل الرئيسية التي أسهمت في تسريع الإجراءات وتحسين جودة الخدمات التي يقدمها الجهاز الحكومي في البلديات. فقد أصبحت الحوسبة المالية تستخدم على نطاق واسع في مجالات الإدارة والتنظيم والتخطيط والمراقبة والتقييم، مما أسهم في تحسين جودة الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين. ويمكن تلخيص أثر الحوسبة المالية في تسريع الإجراءات وتقديم الخدمات في البلديات في النقاط التالية:

- تحسين سرعة التنفيذ: يتيح الحاسوب تنفيذ الإجراءات بشكل أسرع وأكثر فعالية، حيث يتم تخزين البيانات والمعلومات بشكل إلكتروني، مما يجعل من السهل الوصول إليها والتعامل معها بسرعة وفعالية.
- تقليل الأخطاء: يساعد الحاسوب في تقليل حدوث الأخطاء والتباين في تنفيذ الإجراءات، حيث يتم تطبيق قواعد البيانات والبرامج الخاصة بالبلدية على المعاملات والإجراءات، مما يحد من حدوث الأخطاء البشرية.
- تحسين جودة الخدمات: يمكن للحوسبة أن تحسن جودة الخدمات التي تقدمها البلدية، حيث يتم تطبيق أساليب التخطيط والمراقبة والتقييم الدقيقة بوساطة الحواسيب، مما يجعل من السهل تحسين الخدمات وتطويرها بشكل مستمر.
- تسهيل الوصول للمعلومات: يتيح الحاسوب الوصول السهل للمعلومات والبيانات المتعلقة بالإجراءات والخدمات المقدمة، مما يجعل من السهل تقديم الإجراءات.

وأوصت الدراسة: ضرورة تحسين الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها البلديات من خلال زيادة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات. وكذلك العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات.

الكلمات المفتاحية: الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات، تسريع الإجراءات، البلديات.

Abstract

Computers and information technologies are among the main factors that contributed to speeding up procedures and improving the quality of services provided by the government apparatus in municipalities. Computerization has become widely used in the areas of management, organization, planning, monitoring and evaluation, which has contributed to improving the quality of services provided to citizens. The impact of computerization on accelerating procedures and providing services in municipalities can be summarized in the following points: Improving the speed of implementation: The computer allows the implementation of procedures faster and more effectively, as data and information are stored electronically, which makes it easy to access and deal with them quickly and effectively, reducing errors. The computer helps reduce the occurrence of errors and discrepancies in the implementation of procedures, as the municipality's databases and programs are applied to transactions and procedures, which limits the occurrence of human errors. Improving the quality of services: Computerization can improve the quality of services provided by the municipality, where planning methods are applied and accurate monitoring and evaluation by computers, which makes it easy to improve and develop services continuously. Facilitating access to information: The computer allows easy access to information and data related to the procedures and services provided, which makes it easy to provide procedures.

The study recommended: the need to improve the electronic computing of the services provided by the municipalities by increasing the number of electronic computing of the services provided to citizens. As well as working on training workers in municipalities to develop their skills in the use of information technology, as they are the most important element in the success of the electronic transformation of municipalities.

Keywords: electronic computing services, speeding up procedures, municipalities.

المقدمة

ظهرت الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات بعد التوسع في استعمال شبكة الإنترنت وازدهار وتطور الحاسبات الآلية، فبعد ما كان استعمالها محصوراً في المجال العسكري، بدأ ينتشر العمل الإلكتروني وبدأ يصبح له استخدامات عامة، حيث يعتبر من أكثر وأهم الثمار التي نجنيها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، ونشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونياً تطوراً كبيراً ينمو يوماً بعد يوم، إذ أخضعتها الحكومات في تقديم مختلف الخدمات التي تسمى بالحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات، حيث قامت الحكومة الإلكترونية إلى نقل خدماتها من المجال الاعتيادي التقليدي وسعت جاهدة إلى تحويلها إلى خدمات إلكترونية لتسهيل العمل وتطور الخدمة. وقامت وزارة الإدارة المحلية ممثلة بالبلديات بتقديم الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات.

تمثل الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات أهمية كبيرة في حياة الجميع، ولها أثر بالغ الأهمية حيث أنها وفرت لنا الكثير من الوقت والجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على هذه الخدمات بشكل عادي من تكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في الانتظار مع عدم جودة العمل وحدوث العديد من الأخطاء"1".

تعد الحوسبة المالية من التقنيات الحديثة التي غيرت الكثير في حياتنا اليومية، حيث أسهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات وتسريع العمليات الإدارية في مختلف المجالات. ومن بين هذه المجالات تأتيا للبلديات، حيث تعد من الجهات الحكومية الهامة التي تتعامل مع مجموعة كبيرة من الخدمات الحيوية التي تهم المواطنين وتلامسهم بشكل مباشر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوسبة المالية في تسريع الإجراءات وتقديم الخدمات في البلديات، وكيف يمكن للتقنية الحديثة أن تسهم في تحسين أداء البلديات وتسهيل العمليات الإدارية المختلفة. وتستند الدراسة على البحث النظري والتجريبي، وتحاول إجراء مقارنة بين الإجراءات الإدارية التقليدية والإجراءات التي يتم تنفيذها باستخدام التقنيات الحديثة.

ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في توضيح أهمية الحوسبة المالية في تطوير الخدمات الحكومية وتحسين جودة الحياة في المجتمعات المحلية، كما يمكن للنتائج والتوصيات التي سيتم الوصول إليها أن تفيد الجهات الحكومية المختلفة في اتخاذ القرارات اللازمة لتطوير وتحسين خدماتها.

مشكلة الدراسة

شهد العقد الماضي تطورات جوهرية في الإبداعات والابتكارات في مجال الحكومات الإلكترونية والحكومات المحلية الإلكترونية (البلديات)، لدرجة الوصول إلى منافسة ملحوظة بين بعض هذه الحكومات وقادتها في مجال تقديم الخدمات المختلفة عن طريق الإنترنت، مما دفع الكثير من الحكومات إلى بناء وتطوير استراتيجيات مفصلة متعلقة بأنظمة الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها. ولكن هناك مشكلة تواجه البلديات، وهي قلة إدراك المواطنين لهذه الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها الحكومات بشكل عام والبلديات بشكل خاص. إن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وأثرها في تحسين جودة العمل في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

- ما واقع جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وأثرها في تحسين جودة العمل في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- ما تعريف الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات؟
- ما أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات؟
- ما مجالات الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات؟
- ما أهداف الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات؟
- ما متطلبات تحقيق الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات؟
- ما عناصر الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات.
- معرفة أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات.
- التعرف على مجالات الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات.
- معرفة أهداف الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات.

- الكشف على متطلبات تحقيق الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات.
- معرفة عناصر الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات.

أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

الأهمية العلمية: قلة الدراسات مجال الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تطبق على بيئة البلديات في الأردن، وكذلك ستشكل الدراسة إضافة علمية للمكتبة المحلية والعربية.

الأهمية العملية: توجيه أنظار واهتمام العاملين في البلديات نحو التطور التكنولوجي مفهوماً وإدراكاً وتطبيقاً، وكذلك تعد الدراسة جانب تطبيق لقياس جودة الخدمات.

- وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها توجه الأنظار لعدد من المفاهيم المهمة في البلديات حالياً (التحول الإلكتروني)، وتتركز أهميته في التوجه العالمي نحو استخدام التكنولوجيا في المنظمات التي وجدت لخدمة المجتمع والمواطن، وفي مقدمتها البلديات.

- وكذلك تتبع أهمية الدراسة من أهمية البلديات كونها تمثل أهم المؤسسات التي ترتبط مع المواطن في تقديم الخدمة.

مصطلحات الدراسة

الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات: هي تمثل أسلوباً جديداً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة "2".

وكذلك تم تعريف الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات: هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية "3".

وقد تم تعريفها إجرائياً من قبل الباحث: هي مجموع الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها البلديات من أجل تحسين جودة العمل البلدي.

منهج الدراسة

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها. وفي هذه الدراسة يسعى الباحث إلى دراسة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، ووصفه وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحث كونه مهندساً في بلدية برقش إحدى بلديات محافظة إربد.

الدراسات السابقة

سيتم عرض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

قام مروان "2023" بدراسة، هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات 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 لتتمكن 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 "6".

قام الحلبي "2017" بدراسة هدفت إلى التعرف على جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وأثرها على رضا المستخدمين حيث تم الاستناد إلى نموذج ديلون وماكلين لنجاح نظم المعلومات ومن ثم بناء نموذج ومتغيرات الدراسة والذي يدرس العلاقة بين جودة المعلومات وجودة النظام وجودة الخدمة والدعم الفني والفوائد المتحققة والاستخدام مع الرضا. ثم تم تطبيق الدراسة على موقع برق بلس في غزة كدراسة حالة وتم توزيع استبانة الدراسة على (400) من مستخدمي موقع برق بلس وتم استرداد 360 استبانة منها، وقد أظهرت النتائج أن جميع العوامل متحققة في موقع برق بلس بنسبة (78.89%)، كما أظهرت أن جودة الخدمة من أهم العوامل تحققاً في النظام، وأن آخر العوامل تحققاً في النظام هو الدعم الفني، وأظهرت أيضاً أهمية المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع وهو رضا المستخدمين على الترتيب: المنافع المتحققة من الموقع، ومن ثم الاستخدام، ومن ثم جودة الخدمة، ومن ثم جودة النظام، ومن ثم جودة المعلومات، وأخيراً الدعم

الفني. وقد أوصت الدراسة بالعمل على نشر الوعي بأهمية استخدام الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات، وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات، إضافة إلى عمل اتصالات وزيارات ميدانية دورية بنقاط البيع (المستخدمين) والاستماع لآرائهم ومقترحاتهم التي تساهم في تحسين جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات، والتدريب وشرح كافة العناصر في الموقع وكيفية استخدامها للمستخدمين الجدد، وزيادة الاهتمام بالدعم الفني لموقع برق بلس، خاصة بالنظام الآلي للتبليغ عن المشاكل "5".

قام الرواضية "2015" بدراسة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في مستوى الأداء المؤسسي في دائرة الجمارك الأردنية. استخدم منهج التحليل الوصفي، وتكوّن مجتمع الدراسة من (1453) موظفاً وموظفة من الفئة الوظيفية العليا والوسطى في دائرة الجمارك الأردنية، وتم اعتماد (290) موظفاً لعينة الدراسة. - أظهرت النتائج أن مستوى أبعاد جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات مرتفعة والمتمثلة في (تصميم موقع الويب، الموثوقية، الاستجابة، الثقة، جودة طابع الشخصية)، وأظهرت النتائج أن مستوى أبعاد الأداء المؤسسي كان مرتفعاً والمتمثل في (الكفاءة، والفاعلية). - أظهرت النتائج أن تأثير أبعاد جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في تحسين الأداء المؤسسي كان متفاوتاً لكنه كان بشكل عام مرتفعاً لجميع الأبعاد. - حيث احتل بعد طابع الشخصية على المرتبة الأولى، ثم بعد الثقة في المرتبة الثانية، ثم بعد الاستجابة في المرتبة الثالثة، ثم بعد الموثوقية في المرتبة الرابعة، وأخيراً بعد تصميم موقع الويب في المرتبة الخامسة. - كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وفقاً للأبعاد (تصميم موقع الويب، الاستجابة، الموثوقية، الثقة، طابع الشخصية) مجتمعة على تحسين الأداء المؤسسي في

دائرة الجمارك، كذلك لها أثر وهي منفردة. - حيث تقدم الباحث بالعديد من التوصيات كان منها المحافظة على مستوى الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات بدائرة الجمارك الأردنية، وتطويرها بحسب ما تقتضيه الحاجة، وعلى دائرة الجمارك أن تهتم بقياس سرعة الاستجابة للخدمات الإلكترونية المقدمة لكافة فئات متلقي الخدمة، وبشكل دوري وعلى دائرة الجمارك أن تتوجه بإضافة لغات متعددة، يمكن أن يعرض بها موقع الويب الإلكتروني، والتي يستفيد منها متلقو الخدمات على مختلف جنسياتهم "4".

قامت النادي "2007" بدراسة هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظر المستفيدين. كما هدفت إلى بيان العلاقة بين تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل بلدية الزرقاء وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة والتي تشمل: (الاستجابة عند طلب الخدمة، والاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة، المحيط المادي، سرعة ودقة الإنجاز، نظم وإجراءات العمل، الموضوعية في التعامل)، بالإضافة إلى بيان تقييم المستفيدين لمجالات الدراسة المختلفة وفقاً للمتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والمؤهل العلمي، الدخل الشهري، قطاع العمل، وطبيعة التعامل مع البلدية). بالإضافة إلى تحديد أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين عند طلبهم الخدمة من بلدية الزرقاء من خلال وجهة نظرهم. ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بتصميم استبانة، تم التأكد من صدقها وثباتها قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (500) مستفيد، تم اختيارهم وفق أسلوب العينة المتاحة، وقد استرجع منها (440) استبانة، وبعد فرز الاستبيانات وتدقيقها تم استبعاد (40) استبانة لعدم صلاحيتها، حيث خضع للتحليل (400) استبانة أي ما نسبته (80%) من الاستبيانات الموزعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية

الزرقاء ذات درجة جودة متوسطة وذلك من وجهة نظر المستفيدين، كما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء، وبين كل متغير من المتغيرات المستقلة والتمثلة في: (الاستجابة عند طلب الخدمة، الاستدامة في تقديم الخدمة، كفاءة مقدم الخدمة، المحيط المادي، سرعة ودقة انجاز الخدمة، نظم وإجراءات العمل، الموضوعية في التعامل). كما كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، قطاع العمل، طبيعة التعامل مع البلدية) وعند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \geq 0.05$) وقد كان لمتغير الموضوعية في التعامل أكبر تأثير في مستوى جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء. وعلى ضوء النتائج السابقة فإن الدراسة توصي بما هو آت: زيادة الاهتمام بالمجالات التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المحلية لبلدية الزرقاء، مثل: تركيز اهتمام إدارة البلدية على الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمة للمستفيدين من خلال الاهتمام بتدريبهم على أساليب الاتصال والتواصل مع طالبي الخدمة. الاستماع الى شكاوى المواطنين وفي أي مجالات تكون، والأخذ باقتراحاتهم واقتراحات الموظفين فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلدية. إجراء البحوث الميدانية التي تتعلق بوجهة نظر المستفيدين من خدمات البلدية في الخدمة المقدمة لهم، وذلك لتحديد أهم المحددات التي يبني المستفيد تقييمه على أساسها. الاستعانة بنظم معلومات حديثة ودقيقة تساهم في الوصول الى بيانات المستفيدين السابقة لتسهيل وتسريع عملية حصولهم على الخدمة. إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول إمكانية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي، وفي البلديات بشكل خاص، والاستفادة من التجارب العالمية والمحلية في هذا المجال "7".

في عالم تتسارع فيه الأحداث وتنتشر فيها التكنولوجيا في جميع مفاصل الحياة لم يعد بإمكان البلديات الوقوف موقف المتفرج على التطورات الإدارية والمعلوماتية الحاصلة من حولها حيث بدأ المجتمع بجميع طبقاته يعي الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وكيفية توظيفها من أجل تحديث العمل العام وبالتالي توفير الأموال الناتجة عن التحديث واستثمارها في مشاريع تنمية محلية مختلفة. إن تحديث البلديات سوف يساهم بشكل كبير في تقديم خدمة مطورة وتقليص المسافة بين المواطن وبين المؤسسات البلدية ومجالس الخدمات، كما يساعد على إضفاء الكثير من الشفافية على الخدمات العامة والتي سوف تكون متاحة مباشرة للمواطن والمؤسسات من دون تدخل الوسطاء والواسطة. إن المواطن هو أساس التنمية والازدهار والتطور الذي يمكن أن يشهده الأردن وهو بالتالي يستحق أن ينعم بخدمات بلدية حديثة ومميزة وسهلة الوصول "8".

أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات

- تكمن أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في الغابة الرئيسية لها وهي تسهيل عملية الحصول على الخدمات التي تقدمها البلديات وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة.
- وتعود أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات إلى أنها مكنت البلديات من الوصول إلى قاعدة ضخمة من متلقي الخدمة من مختلف المناطق التي تتبع لها مجلس الخدمات المشتركة بشكل سهل وغير مكلف "9".

- كما تكمن أهمية الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في جودتها التي تحددها العديد من المقاييس التي يرغب دائماً مقدمو الخدمة في أن تكون في أعلى مقياس لها من ضمان الجودة حتى يتم الحفاظ على ثقة متلقي الخدمة في مناطق البلديات.

وفي سبيل تحقيق أهداف التحول الإلكتروني في البلديات تم إجراء ما يلي:

- تطوير حزمة من الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات من خلال تطبيق أحدث التقنيات العالمية في هذا المجال والتركيز على نشر ثقافة الخدمة المتميزة في عمل البلديات "10".
- إتاحة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وتبسيط إجراءاتها وتفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية مع تبني أساليب التحول الشامل في التطبيقات الإلكترونية وتقديم خدمات متطورة من قبل البلديات.
- تطوير البنية التحتية لمواكبة ودعم التحول الإلكتروني لأنظمة وخدمات البلديات وبناء قاعدة بيانات شاملة ومشاركة مع مؤسسات الدولة الأخرى.
- تطوير وتأهيل العاملين في البلديات من أجل القيام بتلك الخدمات "11".

مجالات الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات المستخدمة في البلديات

- الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات: حيث يتم تقديم خدمات من قبل البلديات للمواطنين عن طريق شبكة الإنترنت.
- الخدمات المحاسبية: وهي عملية سداد مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن مثل سداد التراخيص المختلفة والضرائب المختلفة.
- الخدمات الإدارية: باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء الإداري بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل البلديات بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة التي تقدمها "12".

أهداف الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات

إن أبرز أهداف تطبيق الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات يلي:

- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة.
- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سريعة.
- العمل على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة منخفضة التكاليف.
- خفض الاحتكاك بين موظفي البلديات والمواطنين.
- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح المتعلقة بالعمل البلدي للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح والتعليمات لإجراء المعاملات.
- إن استخدام الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات يوفر مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين "13".

- رفع كفاءة الأداء في البلديات.
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من أجل إنجاز المعاملات البلدية.
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.
- الترويج للخطط المستقبلية للبلديات ومشروعاتها التنموية المطلوبة والمستقبلية.
- إن استخدام الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات يوفر مناخ ملائم لحدوث التنمية في جميع المجالات "14".

متطلبات تحقيق الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات

- إن أبرز متطلبات تحقيق الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات ما يلي:
- توافر أجهزة حاسبات وبرامج تطبيقات متطورة تضمن تصميم النظام بصورة تحقق الكفاءة في أداء الخدمة في ظل بنية تحتية متكاملة للاتصالات وأنظمة معلومات متكاملة في البلديات .
 - توفير الدعم المالي والفني من وزارة الغدادة المحلية ووزارة الاتصال الرقمي.
 - تطوير وتأهيل الكوادر البشرية العاملين في البلديات.
 - وجود ربط بين البلديات مع المؤسسات الأخرى من أجل التعاون وتجنب الازدواج والتعارض بين الهيئات والإجراءات الحكومية المختلفة.
 - وجود دعم فني ومركز شكاوي في البلديات "15".

عناصر الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في البلديات

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات الخاصة في البلديات في موقع واحد.
- تحقيق حالة اتصال دائم مع المواطن "خدمة 24 ساعة".
- تحقيق سرعة وفعالية في تقديم الخدمة.
- تحقيق وفرة في الإنفاق بالنسبة للمواطن والبلديات "16 و17".

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة تحسين الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها البلديات من خلال زيادة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها للمواطنين.
- يجب على البلديات التحول الكامل إلى الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات.
- يجب على الباحثين الاهتمام بموضوع الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وإجراء المزيد من الدراسات وخاصة على بيئة البلديات.
- العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول الإلكتروني للبلديات.
- يتوجب على وسائل الإعلام التابعة في البلديات الترويج للخدمات الإلكترونية وعمل لقاءات مع المواطنين حتى يتمكنوا من إجراء المعاملات أو عمل فيديو توضيحي لطريقة إجراء المعاملات.
- على وزارة الإدارة المحلية تقديم الدعم المالي والفني والتدريبي للبلديات من أجل التحول الكامل إلى الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات.

- يجب على البلديات الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات.

1. عيشاوي، حمد. (2015). قياس أبعاد جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، مجلة الباحث 14(3)، ص ص 415-438.
2. الزطيمة، فاطمة. (2023). مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(2)، 15-36.
3. Chauhan, S., & Agarwal, N. (2017). How do smart cities influence governance? A descriptive literature reviews. Advances in smart cities: Smarter people, governance, and solutions, 9-22.
4. الرواضية، أيمن. "2015". أثر أبعاد جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في تحسين الأداء المؤسسي في دائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية، الأردن.
5. الحلبي، مؤمن. "2017". جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات وأثرها على رضا المستخدمين : دراسة حالة على برنامج برقبلس-غزة، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية غزة.
6. مروان، أحمد. "2023". أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، مجلة العلوم الطبيعية والانسانية، 2"5".
7. النادي، أسماء. "2007". قياس جودة الخدمات المحلية التي تقدمها بلدية الزرقاء من وجهة نظر المستفيدين : دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة آل البيت، الأردن.

8. نظامي، ختام.(2023). الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات التي تقدمها بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية 4(2)، 323-252.
9. أبو علي، مرام.(2022). دور تكنولوجيا المعلومات في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 745-739.
10. عزالدين، عبد الرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 67-54.
11. Hammoud, Jamil, et al (2018). The Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector, SAGE Open – Research Paper.
12. Hair, J., Hult, T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
13. Licka, Paul & Gautschi, Patricia (2017): Survey The digital future of higher education – What does it look like and how can it be shaped? berinfor, Germany.
14. كريمة، عياد.(2021). أثر جودة الحوسبة المالية الإلكترونية للخدمات في تحقيق رضا الزبائن (دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات اقتصادية في الطاقة المتجددة، 8(2)، 134-09.

15. المجالي، نشأت.(2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، ص 1024-1035.
16. منصور، مجيد وعواد، هنادي.(2018). معوقات تطبيق مفهوم البلديات الإلكترونية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، مركز رقاد للدراسات والأبحاث، مج5(3)، 389-404.
17. www.mola.gov.jo الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية(2022) .
18. الهياجنة، احمد،(2019). البلديات الإلكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة الالكترونية للبلديات، المعهد العربي لإنماء المدن، 45-102.