JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (82)
2024-12-9
https://jaspss.com

**بحث بعنوان**

# أهمية إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

**إعداد**

**روان صبحي حسين خريسات**

**طابعة – دائرة المسقفات**

**بلدية الزرقاء**

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (82)
2024-12-9
https://jaspss.com

**مستخلص**

تسعى البلديات إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وتلبية احتياجاتهم من خلال التحول إلى النظم الإلكترونية، متجاوزة بذلك الأنظمة التقليدية التي تعيق تحقيق التنمية الشاملة. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية إدخال البيانات كجزء من التحول إلى الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مع تحديد المتطلبات والمعيقات التي تواجه هذا التحول. تبرز أهمية الدراسة في تقديمها إطارًا نظريًا يساهم في تعزيز الاهتمام البحثي بهذا المجال الناشئ في البلديات الأردنية، إضافة إلى دعمها البلديات في توظيف التكنولوجيا لتحسين الأداء الإداري والخدماتي بما يعزز التنمية المحلية. تأتي هذه الدراسة مدعومة بدراسات سابقة أكدت أهمية التحول الرقمي وأبرزت المعيقات المتعلقة بالبشرية، التقنية، التنظيمية، والمالية، ما يعزز الحاجة إلى التخطيط الاستراتيجي والتشريعات الداعمة للتحول الإلكتروني.

**Abstract**

Municipalities strive to improve the quality of services provided to citizens and meet their needs by transitioning to electronic systems, thereby overcoming traditional systems that hinder comprehensive development. This study highlights the importance of data entry as part of the transition to e-government in the municipalities of the Hashemite Kingdom of Jordan and its role in enhancing the quality of services offered, while identifying the requirements and obstacles to this transformation. The study's significance lies in its provision of a theoretical framework that contributes to fostering research interest in this emerging field within Jordanian municipalities. Moreover, it supports municipalities in leveraging technology to improve administrative and service performance, thereby promoting local development. The study is backed by previous research emphasizing the importance of digital transformation and shedding light on the challenges related to human, technical, organizational, and financial factors, underscoring the need for strategic planning and supportive legislation for e-transformation.

**المُقدِّمة:**

في ظل التقدم التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم، أصبحت التكنولوجيا أداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي في مختلف القطاعات. ومن بين هذه القطاعات، تأتي البلديات كأحد المحاور الرئيسية في تقديم الخدمات العامة وتلبية احتياجات المواطنين. إلا أن التحديات التي تواجه البلديات، مثل تعقيد الإجراءات الإدارية، محدودية الموارد، وضعف البنية التحتية الرقمية، تستدعي تحولًا جذريًا في أساليب العمل التقليدية نحو تبني أنظمة إلكترونية حديثة.

يُعد التحول إلى الحكومة الإلكترونية من أبرز الاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات وتقليل الفجوة بين المواطنين ومقدمي الخدمات. فمن خلال تبني أنظمة إلكترونية متقدمة، يمكن للبلديات توفير خدمات أسرع وأكثر كفاءة وشفافية، مع تقليل التكاليف وتعزيز رضا المواطنين. ومع ذلك، يواجه هذا التحول تحديات متعددة تشمل الجوانب البشرية، التقنية، التنظيمية، والمالية، مما يجعل من الضروري دراسة هذه العوائق ووضع استراتيجيات للتغلب عليها.

تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية إدخال البيانات كجزء أساسي من عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة. كما تستعرض الدراسة المتطلبات الضرورية لإنجاح هذا التحول، مثل بناء بنية تحتية تقنية قوية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتحديث الإطار التشريعي والتنظيمي، إضافة إلى معالجة المعوقات التي قد تواجه تنفيذ هذه الأنظمة.

وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى تقديم إطار نظري وعملي يدعم البلديات في تحقيق التحول الإلكتروني بشكل فعّال. كما تساهم في إثراء الأدبيات البحثية حول هذا المجال الناشئ في الأردن، وتوفر

توصيات عملية يمكن أن تعزز قدرة البلديات على تحسين أدائها الإداري والخدماتي، مما يساهم في تحقيق التنمية المحلية المستدامة.

من خلال هذه الدراسة، نأمل أن نساهم في دفع عجلة التحول الرقمي في البلديات الأردنية، وتقديم نموذج يمكن الاستفادة منه في دول أخرى تواجه تحديات مماثلة.

**مشكلة البحث**

تواجه البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية تحديات متعددة عند السعي نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية، والتي تُعد خطوة نحو تحسين جودة الخدمات وتسهيل الإجراءات الإدارية. يعدّ إدخال البيانات من أبرز العناصر التي تُسهم في تحقيق أهداف التحول الإلكتروني، حيث تُعتبر البيانات حجر الأساس لأي نظام إلكتروني يعتمد على الدقة والسرعة في المعالجة. ومع ذلك، تُظهر الدراسات أن العديد من البلديات تواجه صعوبات في تطبيق أنظمة إدخال البيانات بشكل فعّال، مما يُؤثر سلبًا على جودة الخدمات المُقدمة للمواطنين.

إن إدخال البيانات يتطلب تأهيلاً للكوادر البشرية وتوفير البنية التحتية المناسبة، بالإضافة إلى توفير نظم تقنية متطورة لضمان الدقة وتفادي الأخطاء. ولكن ضعف التدريب ونقص المعرفة التقنية قد يُشكلان تحديين رئيسيين أمام مشكلات إدخال البيانات، مما يؤدي إلى تأخير عملية التحول الإلكتروني. كذلك، قد تؤدي التحديات المتعلقة بنقص الموارد المالية والبنية التحتية التقنية إلى تباطؤ تطبيق أنظمة إدخال البيانات بكفاءة عالية، وهو ما يؤثر سلبًا على التحول الرقمي.

على الرغم من الجهود المبذولة من الحكومة الأردنية لتطوير أنظمة التحول الرقمي، إلا أن مشكلات إدخال البيانات تبقى عقبة رئيسية تواجه العديد من البلديات. تُظهر هذه المشكلة عدم التناسق في نظم المعلومات المتاحة وغياب معايير موحدة لإدخال البيانات، مما يؤدي إلى تباين البيانات المُقدمة وتدني جودة المعلومات المتاحة. هذا يؤثر في قدرة البلديات على تقديم خدمات متميزة للمواطنين وتحقيق أهداف التحول الإلكتروني.

في ضوء ما سبق، تُظهر مشكلة البحث أهمية التركيز على تحسين نظم إدخال البيانات كجزء أساسي من جهود التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات الأردنية. إن دراسة العوائق التي تؤثر في إدخال البيانات وتحديد المعوقات التقنية والإدارية تُسهم في توفير رؤية شاملة تساعد على تجاوز التحديات وتعزيز فرص التحول الرقمي. من خلال التحسين في نظم إدخال البيانات وتطوير المهارات وبناء البنية التحتية، يُمكن للبلديات الوصول إلى نظام حكومي إلكتروني يُعزز من كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

**أسئلة الدراسة:**

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

– ما دور إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات؟

– ما متطلبات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

– ما معيقات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

**أهداف الدراسة:**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

– معرفة دور إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات.

– التعرف على متطلبات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

– الكشف عن معيقات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

**أهمية الدراسة:**

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- يمكن لهذه الدراسة أن تكون محفزًا قويًا لأنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال المهم مما يشكل إضافة للعِلم والمعرفة.
- كما تستمد أهميتها كونها تسلط الضوء على مجال بدأ الاهتمام به حديثًا في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية وهو مجال إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في عمل البلديات.
- ومن المتوقع أن تساعد هذه الدراسة البلديات على توظيف التكنولوجيا في عمل البلديات والذي يسعى من خلال هذه التطور إلى تحقيق متطلبات التنمية المحلية، وتحسين جودة الخدمات.

- تقدم الدراسة الحالية إطاراً نظرياً يثري المكتبة الوطنية والعربية بمواضيع إدارية وتنموية حديثة كون إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية للبلديات من المواضيع التي تهم المجتمع المحلي بشكل كبير كونه يحسن جودة الخدمات.

**محددات الدراسة:**

تتمثل حدود الدراسة بما يلي:

الحدود المكانية: البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود البشرية: العاملين في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

الحدود الموضوعية: إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

**الدراسات السابقة:**

سيتم عرض الدراسات السابقة من الأحدث إلى الأقدم كما يلي:

قام ملحم(2020) بدراسة هدفت لمعرفة مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها؛ وأيضاً، تناول معيقات تطبيقها في تلك البلديات؛ بالإضافة إلى أبرز آليات التغلب على تلك المعيقات.وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمْع البيانات، وتكوّنت عينة البحث من (131) مفردة من العاملين الإداريين في بلديات محافظة قلقيلية والبالغ عددهم (181) شخصاً، أي ما نسْبته (72%) من مجتمع البحث.وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى أنّ

استجابات أفراد عينة البحث نحْو درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها كانت متوسطة على بُعد (توافر المستلزمات الإدارية والتنظيمية) بدلالة متوسط الاستجابة (3.3978) وكانت مرتفعة على باقي الأبعاد (توافر الإمكانات المالية، توافر الإمكانات التقنية، توافر الإمكانات البشرية) حيث كان متوسط الاستجابة لها (3.4473، 3.8721، 3.5216) على التوالي، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعاً إلى حد ما بدلالة الدرجة الكلية (3.5597) ؛ كما أظهرت النتائج أن استجابات أفراد عينة البحث نحْو مستوى معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها كانت متوسطة على جميع الأبعاد (المعيقات الإدارية، المعيقات التقنية، المعيقات البشرية، المعيقات المالية، المعيقات التشريعية) إذ كان متوسط الاستجابة، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية متوسطاً بدلالة الدرجة الكلية (3.2601) ؛ في حين جاءت استجابات أفراد عينة البحث نحْو درجة توافر آليات التغلب على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية من وجهات نظر موظفيها مرتفعة على البعد (الضوابط القانونية) بدلالة متوسط الاستجابة (4.107)، في حين كانت مرتفعة جداً على البعدين الآخريْن (تطوير الموظفين، الهندرة المتعلقة بالبرامج الإلكترونية) حيث كان متوسط الاستجابة لهما (4.313، 4.229) على التوالي، وكان متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعاً جداً بدلالة الدرجة الكلية (4.230).ومن أهم توصيات البحث: ضرورة زيادة اهتمام البلديات الفلسطينية بتعزيز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، وذلك من خلال الاهتمام بتوفير أكبر للمستلزمات الإدارية والتنظيمية من خلال تحليل الوضع القائم، ووضع خطة إستراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، ومن خلال مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وأن تقوم الإدارات العليا في البلديات بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة

الإلكترونية.وكذلك، أهمية القضاء على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية، وذلك من خلال: اللجوء إلى التخطيط السليم لعملية التحول السلس نحو الإدارة الإلكترونية، وصياغة دليل إجرائي لاستخدام الإدارة الإلكترونية.وأيضاً، ضرورة إصدار التشريعات والقوانين المنظمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات.

قام بلوملاي (2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية الحجيرة بولاية ورقلة) والتي كنا نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الالكترونية، ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع ، وبناءعليه قمنا بطرح الإشكال التالي ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية عند موظفي بلدية الحجيرة ؟ وقد استعنا في دراستنا بمنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي، حيث تم تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في العمل الإداري، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع البحث، والتي تساعدنا على كشف أهم الجوانب الخاصة بإدارة الموارد البشرية. واعتمدنا في دراستنا هذه على استمارة الاستبيان، التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في 39 موظف ، وبعد تحليلنا وتفسيرنا للنتائج خلصنا إلى مايلي ، وجود معوقات تقنية تتمثل في ضعف خدمة الانترنت ومحدوديتها على مستوى البلدية، كذلك صعوبة مسايرة التطور التكنولوجي خاصة في مجال الإدارة الالكترونية.

– وجود معوقات بشرية وتجلى هذا في نقص الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية لدى الموظف والنقص في الدورات التدريبية، وجود معوقات تنظيمية تتمثل في الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، كذلك نفس غياب القوانين والتشريعات الكفيلة للتطبيق الإدارة الالكترونية ، كذلك وجود

معوقات مالية تمثلت في ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، وكذا قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الالكتروني.

**التعليق على الدراسات السابقة:**

أكدت الدراسات السابقة على أهمية إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات من أجل تطوير العمل البلدي بشكل عام وتحقيق التنمية الشاملة.

تنوعت المنهجية المستخدمة في الدراسات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك المنهج الوصفي.

أشارة الدراسات السابقة إن أبرز معيقات تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية جاءت من خلال محاربة التغيير، وكذلك قلت الكوادر المدربة.

مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:

1. الاستفادة منها في إعداد الإطار النظري للدراسة.
2. تحديد أسئلة الدراسة ومنهج الدراسة.
3. تحديد مشكلة الدراسة.

**ما تميزت به هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

اعتمدت على مصادر بحثية متنوعة وذات صلة بموضوع البحث.

في حدود علم الباحث إنها أول دراسة نوعية في الأردن تسعى لمعرفة معيقات تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية.

**الأدب النظري:**

تعتبر البلدية الإلكترونية نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها البلديات للمواطنين، وتحت هذا النمط الجديد من العمل يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهواتف الخلوية والأرضية وبسرعة وفعالية عالية.

حيث يعتبر تحول البلديات من التقليدية إلى الالكترونية يساعد في إشراك المواطن في صنع القرار، كما انه يقلص من عدد المراجعين إلى هيئات الحكم المحلي، كما إن عملية التحول يتوافق مع متطلبات التكامل مع ادخال البيانات في التحول الى الحكومة الإلكترونية والتي أصبحت من متطلبات العصر. يجب أن نأخذ بعين الاعتبار إن البلدية الإلكترونية ليست الحل السحري لمشاكلنا ولن تُغير طبيعة العمل البلدي وأداءه بشكل فوري، بل هي عملية تطويرية طويلة الأمد، ويجب أن يصاحبها عملية تطوير إداري ثقافي شاملة (الزعبي، 2013).

أهمية إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية للبلديات

تعود أهمية تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية إلى ما يلي:

- تحقيق نمو عادل وشامل لكل مناطق البلديات.
- دور فعال ومركزي للبلديات.
- التغلب على مشكلة مواجهة نقص الأموال للبلديات عن طريق الاستثمار الأفضل للموارد المتاحة.
- تطبيق معايير الحوكمة والجودة الشاملة في عمل البلديات.

- عمل مشاريع تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة.
- سرعة إنجاز المعاملات وتحقيق العدل في التنفيذ.

لكن متطلبات المرحلة الراهنة تتطلب من البلديات أن تتخطى عملها التقليدي في نطاق الخدمات إلى مجال أوسع نحو العمل التنموي، والذي يتطلب ما يلي كما أشار شرباتي (2010):

- تطوير البلديات إلى الكترونية.
- وتأهيل القيادات في البلديات في مجالات الإدارة التنموية المعاصرة والتخطيط التنموي.
- والتحرر في المجال الاقتصادي والثقافي والاجتماعي والصحي والبيئي من القيود والمعوقات التي كانت تفرض على العمل البلدي.
- والتعاون المشترك بين البلديات داخل المحافظة وخارجها.
- والعمل على استخدام آليات جديدة تحول البلديات من التركيز على تقديم الخدمات إلى بلديات قادرة على إحداث تنمية حقيقية تساعد في تنمية الاقتصاد المحلي والوصول إلى اقتصاد مقاوم ليصبح لبنة أساسية نحو التطور الشامل.

**منهج الدراسة:**

استخدم الباحث المنهج الوصفي لانسجامه مع طبيعة هذه الدراسة، وذلك من خلال مراجعة الأدب النظري المتعلق بمعيقات ادخال البيانات في التحول الى الحكومة الإلكترونية للبلديات، و كذلك تم الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وللحصول على المعلومات للإجابة على أسئلة الدراسة.

**نتائج أسئلة الدراسة:**

نتائج السؤال الأول والذي نص على "ما دور إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من تحسين جودة الخدمات؟

ويتمثل دور البلديات في إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية بما يلي:

- المهام التي تقوم به البلديات في مجال التخطيط والتوجيه والرقابة وفقًا للصلاحيات الممنوحة لها، حيث تستطيع من خلال تفاعل وتداخل شركاء التنمية المحلية وقيامهم بالمشاريع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بناء على الاستراتيجيات والخطط التنموية المعدة سلفا لتحقيق تطلعات المجتمع المحلي في الحاضر والمستقبل.
- وإدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات تساهم في إشراك القطاع الخاص في العملية التنموية على أساس المشاركة الفاعلة والحيوية، وأيضًا يساهم إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في إشراك مؤسسات المجتمع المدني والمواطنين في وضع الخطة الإستراتيجية للمنطقة المحلية بشكل يلائم تطلعاتهم واحتياجاتهم.
- تحقيق التنمية المحلية بكافة أشكالها كالتنمية الاقتصادية والتي تُعزز المناخ الاستثماري وترسيخ تنمية الاقتصاد المحلي واستغلال الموارد المحلية المتاحة بشكل صحيح لتوفير نوعية حياة أفضل لجميع فئات المجتمع المحلي وتمكين فئات الشباب والنساء.

- تحويل البلديات من العمل الخدماتي إلى العمل التنموي والمتمثلة بالتنمية الاقتصادية المحلية لتعزيز النمو الاقتصادي العادل والمستدام لمنطقة محلية بغية تحسين مستقبلها الاقتصادي ومستوى نوعية الحياة للسكان.
- تحقيق تنمية ثقافية من خلال المكتبات الالكترونية التي تساهم في تقديم الكتب والمجلات العلمية والأدبية بشكل ميسر بكافة أشكالها.
- دعم النظافة وتعزيز التنمية الصحية والبيئية على مستوى يحافظ على تطوير البرامج الالكترونية والأدوات التي تساهم على حفظ صحة الأفراد من خلال متابعة المحال التجارية والأسواق المركزية.
- السعي لتحقيق التنمية الاجتماعية من خلال إيجاد علاقة تشاركية بين البلديات والمواطنيين.
- وتسعى البلديات من الناحية الإدارية فالبلدية الالكترونية نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الفعالية والكفاءة لتسهيل تقديم الخدمات والسير قُدما نحو العمل التنموي المستدام.
- وكذلك يعتبر إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات مُعزز للعملية التنموية المتعددة الأطراف والقطاعات والطبقات.

نتائج السؤال الثاني والذي نص على" ما متطلبات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية؟

أبرز متطلبات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات كما يلي:

أولاً: مستلزمات إدارية تتمثل بما يلي:

- يجب أن تدعم الإدارة العليا في البلدية سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وجود الأنظمة والتشريعات المناسبة لتنظيم العمل الالكتروني والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير الأنظمة والتشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات البلدية الإلكترونية.
- يجب أن يوجد في البلدية أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- بناء القدرات والطاقات لكوادر البلديات، بحيث تحتاج تطبيقات البلدية الإلكترونية إلى توفر أيدي عاملة على قدر من المهارة والقدرة على التعامل مع التقنيات الجديدة بإقتدار.
- تطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب البلدية الإلكترونية.

ثانياً: مستلزمات التطور المالي يتمثل:

- وجود نظام مالي مستقل.
- تدريب العاملين في القسم المالي على تطبيق النظام الإلكتروني.
- توفير القدر الكافي من الخصوصية وأمن المعلومات واعتماد وسائل مناسبة لحماية هذه الخدمات.

ثالثاً: مستلزمات فنية:

- العمل على توفير أجهزة حاسب متطورة.
- عمل الأنظمة الإلكترونية الخاصة بعمل البلديات.
- توفير دعم فني لحل جميع المشكلات الفنية للعاملين في البلدية.

رابعاً: مستلزمات بشرية:

- وجود خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات.
- الاستعانة بخبراء في مجال تطوير الأنظمة.

- توزيع العاملين في البلديات حسب الكفاءة.

نتائج السؤال الثالث والذي نص على" ما معيقات تحقيق إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

- وتتحدد أبرز المعيقات التي تحد من تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية:
- المعيقات المالية، فالنواحي المادية تعتبر عنصر مهم يساعد على استخدام التكنولوجيا المتقدمة في البلديات.
- ضعف الإمكانات التقنية والبنية التحتية التي تحتاجها البلديات من أجل ادخال البيانات في التحول الى الحكومة الإلكترونية.
- مشكلات إدارية تتمثل بعدم توظيف الكفاءة والعشوائية في توزيع الوظائف.
- عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول مفهوم إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات وكيفية الوصول اليها من المواطن والبلديات.
- ضعف الدور الإعلامي بتوعية متلقي الخدمة بالتحول إلى إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية.
- ارتفاع تكاليف إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية وكذلك ارتفاع تكلفة صيانة الأجهزة.
- وجود مشكلات بعد التطبيق تتمثل في التجسس الالكتروني، وإساءة التعامل واختراق الأنظمة وقد يحدث سلوكيات غير مشروعة مثل الإتلاف التقني بوجه غير قانوني.

**التوصيات**

- يجب على البلديات في الأردن العمل على إعادة تصميم الأنظمة الإلكترونية، مع ضرورة استعانة البلديات بخبرات ذات الاختصاص بالأنظمة الحديثة من شركات وأفراد.
- العمل على صياغة خطة إستراتيجية تسعى لتصميم نموذج جديد لتطوير العمل الإلكتروني للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- يجب على البلديات عقد دورات تدريبية للعاملين فيها بشكل دوري حول الأنظمة الحديثة من اجل رفع إمكانيات الكوادر المؤهلة.
- العمل على تفعيل سياسيات وبرامج حديثة في التحصيل المالي من خلال إعادة العاملين في الأقسام المالية بالبلديات.
- العمل على تشجيع البلديات المجتمع المحلي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لما له مزايا من تقليل تكاليف انجاز العمل وتقليل الوقت المستغرق لتقديم الخدمة.
- السعي نحو تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.
- العمل على تعزيز ثقافة الموظفين نحو التحول من التركيز على الخدمات نحو العمل التنموي للبلديات في الأردن.
- يجب على البلديات إعادة هيكلة وحدات تكنولوجيا المعلومات في البلديات ومراجعة الهيكل التنظيمي لها ومدى ملائمته ومساهمته في عملية التحول نحو العمل الالكتروني.
- السعي نحو تهيئة البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية اللازمة للتحول إلى بلديات إلكترونية بما يتوافق مع التطور.

- يجب على وزارة الإدارة المحلية والبلديات سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات الإلكترونية.
- يجب العمل على التطوير المالي والانتقال من الدفع التقليدي إلى تقديم خدمات مالية إلكترونية والدفع الالكتروني.
- إيجاد آليات للتغلب من المعيقات التي تعيق التحول إلى إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات.
- العمل على تطبيق الخطط الإستراتيجية واستقطاب كفاءات بشرية متميزة بأنظمة المعلومات.

**المصادر والمراجع:**

اشتية، محمد،(2018)، "البلديات وهيئات الحكم المحلي في فلسطين"، الطبعة الثانية، بكدار، البيرة، فلسطين.

بلمولاي، بدر الدين(2017). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية،مجلة الإدارة والاقتصاد، 2(4)، 45-66.

المناعة، اسامة، (2013)،" ادخال البيانات في التحول الى الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الزعبي، جلال،(2013)، ادخال البيانات في التحول الى الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الاولى، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شرباتي، سوزان، (2010)، "نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين آداء البلديات العاملة في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.

منصور، مجيد وعواد، هنادي.(2018). معوقات تطبيق مفهوم إدخال البيانات في التحول إلى الحكومة الإلكترونية في البلديات في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، مج5(2)، 389-404.

ملحم، محمود.(2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية: معيقات التطبيق وآليات التغلب عليها: دراسة حالة بلديات محافظة قلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 5(13)، 127-142.

Alwan, M. (2017). The ability of applying electronic management to improve the service provided to the public in the courts operating in the Gaza Strip from the viewpoint of workers. Unpublished master's thesis, Faculty of Commerce, Islamic University, Gaza.