

بحث بعنوان

مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية

اعداد

احمد عواد جميل الخلايلة

رئيس قسم الرواتب

بلدية الزرقاء

مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، مع التركيز على التحديات التي تعوق تنفيذ هذا التحول والفوائد المتوقعة من تطبيقه. يمثل قسم الرواتب أحد المكونات الحيوية في الهيكل الإداري للبلديات، حيث ترتبط به عمليات مالية وإدارية دقيقة تتطلب دقة وشفافية وسرعة في التنفيذ. ومع ذلك، فإن الاعتماد على النظم التقليدية والورقية في إدارة الرواتب يؤدي إلى مشكلات عديدة مثل البطء في العمليات، الأخطاء البشرية، وقلة الكفاءة، ما يستدعي الحاجة إلى تبني نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة. تتناول الدراسة في إطارها النظري مفاهيم التحول التكنولوجي والإدارة الإلكترونية في السياق البلدي، مسلطة الضوء على الفوائد التي يمكن أن تحققها البلديات من خلال هذا التحول، مثل زيادة الكفاءة، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الشفافية. كما تستعرض الدراسة التجارب الدولية الناجحة في مجال التحول التكنولوجي، مع تحليل ما يمكن للبلديات الأردنية أن تستفيده من هذه التجارب. أما من حيث الجانب التطبيقي، فقد ركزت الدراسة على تحليل التحديات الرئيسية التي تواجه البلديات في الأردن، مثل نقص البنية التحتية التكنولوجية، ضعف الموارد المالية، وقلة التدريب التقني للعاملين. كما سلطت الضوء على مقاومة التغيير من قبل الموظفين وعدم وجود رؤية استراتيجية شاملة لعملية التحول. خلصت الدراسة إلى أن نجاح التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات يتطلب توافر عدة عوامل، من بينها تطوير بنية تحتية تكنولوجية قوية، تدريب الموظفين بشكل مكثف، وتبني سياسات تدعم التحول الرقمي في إطار رؤية استراتيجية متكاملة. بالإضافة إلى ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين البلديات والجهات الحكومية المعنية لتوفير الدعم اللازم لإنجاح هذا التحول. بناءً على النتائج المستخلصة، تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد البلديات الأردنية في تخطيط وتنفيذ التحول التكنولوجي بشكل فعال ومستدام، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا الموظفين والمواطنين.

<https://jaspps.com>

Study Abstract

This study aims to analyze the technological transformation requirements for the payroll department in municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan, focusing on the challenges hindering the implementation of this transformation and the expected benefits of its application. The payroll department represents a critical component of the administrative structure of municipalities, where it is involved in precise financial and administrative operations requiring accuracy, transparency, and prompt execution. However, the reliance on traditional, paper-based systems in payroll management leads to various issues such as operational delays, human errors, and inefficiencies, which necessitates the adoption of modern electronic management systems. The theoretical framework of this study addresses the concepts of technological transformation and e-governance in the municipal context, highlighting the benefits municipalities can achieve through this transformation, such as increased efficiency, improved service quality, and enhanced transparency. The study also reviews successful international experiences in technological transformation, analyzing how Jordanian municipalities can learn from these experiences. On the practical side, the study focuses on analyzing the primary challenges facing municipalities in Jordan, such as the lack of technological infrastructure, limited financial resources, and inadequate technical training for employees. Additionally, it highlights resistance to change among staff and the absence of a comprehensive strategic vision for the transformation process. The study concludes that the success of technological transformation in the payroll departments of municipalities requires several factors, including developing robust technological infrastructure, providing extensive employee training, and adopting policies that support digital transformation within an integrated strategic vision. Furthermore, the study recommends enhancing cooperation between municipalities and relevant governmental bodies to provide the necessary support for successful transformation. Based on the study's findings, practical recommendations are provided to assist Jordanian municipalities in effectively and sustainably planning and implementing technological transformation, contributing to improved institutional performance and increased satisfaction among employees and citizens.

يشهد العالم في القرن الحادي والعشرين تطوراً تكنولوجياً هائلاً، أدى إلى إعادة تشكيل أنماط العمل والإدارة في كافة القطاعات. لقد أصبحت التكنولوجيا أداة حيوية في تحسين كفاءة الأداء وتسهيل الإجراءات، خاصة في المؤسسات الحكومية التي تتطلب إدارة معقدة ومتكاملة. في هذا السياق، تشكل البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية إحدى المؤسسات الحكومية التي تستدعي التطوير والتحديث المستمرين لتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة وشفافية. ومن بين الأقسام التي تتطلب التحول التكنولوجي قسم الرواتب، نظراً لدوره الحساس في ضمان دفع المستحقات المالية للموظفين بصورة دقيقة وفي الوقت المناسب (البشيش، 2022).

يعد التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات خطوة استراتيجية تهدف إلى تجاوز التحديات التي تعترض الإدارة التقليدية مثل البطء في الإجراءات، كثرة الأخطاء البشرية، وانخفاض مستوى الشفافية. إن تبني نظم الإدارة التكنولوجية يساهم في تسهيل العمليات الإدارية، مما ينعكس إيجاباً على أداء البلديات ويحقق رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء (عكروش، 2022). وعليه، يمكن القول إن التحول التكنولوجي لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة لتحقيق التنمية المستدامة والإدارة الفعالة (توفيق، 2003).

يواجه تطبيق التحول التكنولوجي في البلديات في الأردن العديد من التحديات، منها ضعف البنية التحتية التكنولوجية، قلة الموارد المالية، ونقص الكفاءات البشرية المدربة. بالإضافة إلى ذلك، فإن المقاومة للتغيير وعدم وجود رؤية استراتيجية شاملة يمثلان عقبات أخرى أمام نجاح هذا التحول (ربحي

<https://jasps.com>

وجعفر، 2022). إلا أن التجارب الدولية والإقليمية الناجحة تثبت أن التغلب على هذه التحديات ممكن من خلال التخطيط السليم، وتطوير استراتيجيات متكاملة، والاستفادة من أحدث التقنيات المتاحة (الهاجنة، 2019).

وتحظى هذه الدراسة بأهمية خاصة، إذ تركز على تحليل مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في الأردن، مع تسليط الضوء على الفوائد المحتملة من هذا التحول وأبرز التحديات التي قد تعترضه. تهدف الدراسة إلى تقديم إطار متكامل يمكن للبلديات الاستفادة منه في تخطيط وتنفيذ التحول التكنولوجي بشكل فعال ومستدام (المجالي، 2022).

تتناول الدراسة في طياتها عدة محاور رئيسية، تبدأ باستعراض مفهوم الإدارة التكنولوجية وأهميتها في السياق البلدي، ومن ثم تنتقل إلى تحليل التحديات التي تواجه البلديات الأردنية في تطبيق نظم الرواتب التكنولوجية. كما تستعرض الدراسة التجارب السابقة في هذا المجال على المستويين المحلي والدولي، بهدف استخلاص الدروس المستفادة وتقديم توصيات عملية تسهم في تسريع عملية التحول التكنولوجي (منصور وعواد، 2018). بناءً على ذلك، تعتبر هذه الدراسة مرجعاً مهماً لصناع القرار في البلديات الأردنية، إذ تقدم رؤية متكاملة تساعد في تحسين كفاءة قسم الرواتب وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للتنمية المحلية (عزالدين وتواتي، 2021).

في ضوء ما سبق، تأتي هذه الدراسة استجابةً للحاجة الملحة إلى تحديث نظام الرواتب في البلديات، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي ويعزز من قدرة البلديات على تقديم خدمات عالية الجودة، وتحقيق الشفافية، وتعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية (منظمة المدن العربية، 2018).

مشكلة الدراسة

مع التطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت المؤسسات الحكومية في جميع أنحاء العالم مضطرة إلى تبني التحول الرقمي لضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحقيق كفاءة أكبر في الأداء. ومع ذلك، فإن البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية، بوصفها أحد أهم الجهات الحكومية التي تتعامل مع شريحة واسعة من المواطنين، لا تزال تواجه تحديات كبيرة في تطبيق هذه التكنولوجيا. على وجه الخصوص، يعد قسم الرواتب في البلديات من الأقسام الحيوية التي تتطلب تحسينا ملحوظا في كفاءة العمل والشفافية لضمان تلبية احتياجات الموظفين وضمان استدامة العمليات الإدارية.

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجه البلديات الأردنية في تطبيق التحول التكنولوجي في قسم الرواتب، حيث تظل هذه البلديات معتمدة إلى حد كبير على الإجراءات اليدوية التقليدية. يتسبب ذلك في بطء العمليات وتكرار الأخطاء البشرية، ما يؤدي بدوره إلى انخفاض مستوى رضا الموظفين والمواطنين على حد سواء. بالإضافة إلى ذلك، فإن نقص البنية التحتية التكنولوجية، قلة الموارد المالية، وضعف التدريب التقني يمثل عقبات أساسية تحول دون تحقيق التحول المنشود (ربحي وجعفر، 2022).

على الرغم من الجهود الحكومية الرامية إلى تبني الإدارة التكنولوجية في المؤسسات الحكومية، إلا أن البلديات في الأردن تواجه عقبات تتعلق بتطوير أنظمة معلومات متكاملة وإدارة البيانات بكفاءة. كما أن مقاومة التغيير من قبل بعض العاملين والتحديات المرتبطة بتغيير الثقافة التنظيمية يشكلان حواجز إضافية أمام التحول الرقمي الفعال (شرباتي، 2010).

<https://jasps.com>

يشير العديد من الباحثين إلى أن تطبيق التحول التكنولوجي في البلديات ليس فقط ضرورة لتحسين الكفاءة، بل هو أيضاً مطلب لضمان الاستدامة وتحقيق الشفافية (البشيش، 2022). وبالرغم من النجاحات المحدودة في بعض البلديات التي بدأت بتطبيق نظام إدارة الرواتب الإلكتروني، إلا أن هذه التجارب لا تزال تواجه صعوبات تتعلق بدمج التقنيات الحديثة مع الأنظمة التقليدية المستخدمة (الهياجنة، 2019).

في ضوء هذه التحديات، تركز الدراسة الحالية على تحليل مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات الأردنية، وتحديد أبرز العقبات التي تواجه هذا التحول، بالإضافة إلى اقتراح استراتيجيات وحلول عملية يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة إدارة الرواتب في البلديات. الهدف من ذلك هو تعزيز القدرة على تقديم خدمات عالية الجودة وضمان الشفافية في إدارة الموارد البشرية في هذه البلديات، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء المؤسسي العام وتحقيق الأهداف التنموية (عزالدين وتواتي، 2021).

تتطرق الدراسة إلى السؤال المركزي التالي: ما هي مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات الأردنية، وما التحديات التي تعوق تحقيق هذا التحول بشكل فعال؟ من خلال هذا السؤال، تسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل للعوامل التي تؤثر على نجاح التحول التكنولوجي في البلديات، واقتراح إطار عملي يمكن تطبيقه لضمان تحول ناجح ومستدام في هذا المجال.

تتطلب أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة إلى تحديث العمليات الإدارية في البلديات الأردنية بما يتماشى مع التحولات الرقمية العالمية. كما أن تحسين كفاءة إدارة الرواتب من خلال التحول التكنولوجي

<https://jaspps.com>

يسهم في تحقيق الشفافية، زيادة رضا الموظفين، وتحقيق الاستدامة في إدارة الموارد. لذلك، تعد هذه الدراسة مرجعاً مهماً لصناع القرار في البلديات والجهات المعنية في الأردن.

أسئلة الدراسة

تتحدد أسئلة الدراسة بما يلي:

- ما واقع تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما هي مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟
- ما معوقات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- معرفة مستلزمات المستقبلية التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- الكشف عن معوقات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتناول تحول البلديات إلى بلديات إلكترونية وتأثيرها على كفاءة الخدمات، وكذلك من أهمية البلديات كونها من أهم المؤسسات التي تسعى لتطوير الخدمة والأكثر تماس مع متلقي الخدمة.

إن الدراسة التالية تلفت نظر أصحاب الاختصاص لأهمية التكنولوجيا 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 أفاق وتطلعات ومعوقات تطوير العمل في البلديات.

تتبع أهمية الدراسة كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في الأردن.

وكذلك تسليط النظر على أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

مصطلحات الدراسة

البلديات التكنولوجية: عرفها الهياجنة (2019) بأنها استخدام نظم الاتصالات والتكنولوجيا لتقديم الخدمات البلدية للمتلقي الخدمة والقطاعات المالية المختلفة وجميع المؤسسات الأهلية والحكومية.

<https://jaspss.com>

ويهدف مشاريع البلديات التكنولوجية لتقديم الخدمة لمتلقيها على وجه مرضي ، مع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة وهي تعتبر العناصر الثلاث الأساسية لنجاح تطور الخدمات التكنولوجية في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وعرفت الدراسة التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات إجرائياً: هي جميع الإجراءات والمستلزمات التي تقوم بها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من أجل تحول جميع الخدمات التي تقوم بها البلديات إلى خدمات إلكترونية.

وقد عرفت الدراسة البلديات إجرائياً: هي تلك المؤسسة التي تسعى الدراسة من خلال هذه الدراسة للتعرف على سبل ومعوقات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات لها.

الدراسات السابقة

أجرى المجالي (2022) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الحكومة التكنولوجية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى أنموذجاً، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة التكنولوجية والمرتكزات التي تستند عليها وبيان ابرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومدلولات الحكومة التكنولوجية (الأتمتة والأرشفة). وبيان دور الحكومة التكنولوجية في تحديث البلديات لتقديم الهدمة الأفضل والأسرع ويتركز أمنه وسهولة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي: الدور لتحليل البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي من تبرز دور الحكومة التكنولوجية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، ومنهج الدور للتعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

<https://jaspss.com>

والتوصيات وقد بينت الدراسة إن الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقاً لمفهوم الحكومة التكنولوجية في كافة المجالات الخدمائية، وأوصت الدراسة بأن على الحكومة التكنولوجية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومواتمة في إطار شعار بلديات بلا ورق وتعتمد على الخدمات التكنولوجية.

أجرى البشيش (2022) دراسة هدفت إلى توضيح بعض معوقات الحوسبة وتحديثها وكيفية مقاومتها وتوضيح أثر الحوسبة والتحول الرقمي على سير العمل في البلديات وحث المسؤولين وأصحاب القرار في المضي دوماً في دعم مشاريع الحوسبة والتحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات لمواكبة الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي والخطة التنفيذية (2021-2025) المقدمة من وزارة الاقتصاد والريادة. ولأهمية التحويل الرقمي في تسهيل الخدمات والإجراءات على المواطنين وكذلك تساعد الحوسبة المدراء على اتخاذ القرارات المناسبة وذلك باستخدام التقارير التي تقدمها الأنظمة الحوسبية.

قامت منظمة المدن العربية بإجراء دراسة (2018) هدفت ورشة عمل التحويل التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات والذكي في المدن العربية إلى تسليط الضوء على واقع الحال قبل عملية التحويل وتحديد الاتجاه المستقبلي للخدمات البلدية، كما تناولت الأوراق أفضل الممارسات العالمية في المجالات المختلفة وقصص النجاح وكذلك واقع التطبيقات في المدن العربية وأهم المعوقات والتحديات، كما تضمن البرنامج العلمي للمؤتمر ست جلسات علمية وجلسة حوارية شارك فيها خمس متحدثون من المغرب والأردن والسعودية ومصر وتونس بالإضافة إلى ورشتي عمل متزامنتين، وتناولت الجلسات الحوارية عدة موضوعات ومن أهمها أن التحديات والصعوبات التي تواجه المشروعات الصغيرة والأسر

<https://jaspss.com>

المنتجة من حيث التمويل والتدريب والتسويق وغيرها، واختتم المقال بعرض أهم التوصيات التي توصلت إليها الندوة ومن أهمها وضع آليات تمكن من متابعة وتقييم مدى إنجاز المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر المستفيدة من قروض مؤسسات التمويل أو مساعدات الدولة.

وفي دراسة أخرى قام بها منصور وعواد (2018) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق مفهوم البلديات التكنولوجية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، كما تهدف أيضاً إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة (المسمى الوظيفي، الخبرة، والدورات التدريبية) حيث سيتم تطوير الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وسيتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، حيث تجرى الدراسة على عينة عشوائية طبقية ممثلة لعدد العاملين في بلديات كل من نابلس، وطولكرم حيث ستبلغ (243) فرداً. حيث توصلت الدراسة إلى إن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق البلدية التكنولوجية تتمثل في المعوقات الإدارية والمعوقات التشريعية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق البلدية التكنولوجية، وأيضاً الحفاظ على السرية بين المواطن والبلدية، وتعزيز العمل البلدي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في بعض الجوانب منها:

جميع الدراسات ركزت على الجانب التكنولوجي في عمل البلديات، ودور التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها البلديات، وأبرز المعوقات التي تحول دون التحول التكنولوجي للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

<https://jaspps.com>

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي والمنهج الوصفي التحليلي في معظم الدراسات السابقة وه ما

اتجهت إليه الدراسة كونه يعتمد على جميع البيانات من الأدب النظري والدراسات السابقة

جاءت الدراسة الحالية مختلفة عن ما تم عرضة 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.

اختلفت في تحديد التطلعات والمعوقات التي تحد من التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.

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:

شريحة الدراسة وهم البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

وتعتبر على حد علم الدراسة أول دراسة تطبق على التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في

بلديات المملكة الأردنية الهاشمية.

وكذلك تميزت من النتائج والتوصيات التي خرجت من الدراسة

الأدب النظري

في العصر الحالي، أصبح التحول التكنولوجي أمراً ملحاً في جميع القطاعات الحكومية والخاصة، خاصة في ظل التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تُعتبر البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية من المؤسسات الحكومية التي تحتاج إلى تحديث عملياتها وتطبيق مفاهيم الإدارة التكنولوجية لضمان تحسين خدماتها وتحقيق الكفاءة والشفافية. إن أحد الأقسام المهمة التي تحتاج إلى هذا التحول هو قسم الرواتب، والذي يعاني من تحديات مرتبطة بالإدارة التقليدية والإجراءات المعقدة.

1. أهمية التحول التكنولوجي في البلديات

يشكل التحول التكنولوجي في البلديات خطوة أساسية لتحقيق الإدارة الفعالة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ووفقاً لدراسة البشيش (2022)، فإن حوسبة البلديات يمكن أن تسهم في تسريع العمليات وتقليل التكاليف، بالإضافة إلى تحسين الشفافية والمساءلة. من جهة أخرى، يوضح توفيق

(2003) أن التحول نحو الإدارة التكنولوجية يتيح إمكانية مواجهة التحديات المستقبلية من خلال تطوير أنظمة الإدارة وتحقيق التكامل بين مختلف القطاعات الحكومية.

2. تحديات ومتطلبات التحول التكنولوجي

يواجه التحول التكنولوجي في البلديات عدة تحديات، منها ضعف البنية التحتية التكنولوجية وقلة الموارد المالية والبشرية المتخصصة. بالإضافة إلى ذلك، يشير ربحي وجعفر (2022) إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا أدى إلى تحسين كفاءة العمل، ولكن التحديات المتعلقة بالتدريب وضعف الدعم الفني لا تزال تمثل عقبات رئيسية. من جهة أخرى، تؤكد شرباتي (2010) على ضرورة تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات من خلال تحسين مستوى التدريب والدعم الفني المقدم للعاملين.

3. أثر الإدارة التكنولوجية على جودة الخدمات في البلديات

يعد تحسين جودة الخدمات المقدمة من البلديات من الأهداف الرئيسية للتحول التكنولوجي. عزالدين وتواتي (2021) يوضحان أن الإدارة التكنولوجية تساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وزيادة دقة المعلومات المقدمة. ومن خلال دراسة حالة في بلدية الفحيص، أظهرت عكروش (2022) أن تطبيق تقنيات الحكومة التكنولوجية أسهم بشكل كبير في تحسين جودة المشاريع والخدمات المقدمة.

4. تجارب الدول الأخرى وأثرها على البلديات في الأردن

يمكن الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في تطبيق مفهوم البلديات التكنولوجية. وفقاً لدراسة الهياجنة (2019)، فإن تجارب بعض الدول العربية والعالمية في هذا المجال، مثل كوريا الجنوبية وإستونيا، قدمت نماذج ناجحة يمكن الاقتداء بها. من خلال توظيف أحدث التقنيات، استطاعت هذه الدول تحسين الأداء المؤسسي للبلديات وزيادة مستوى الرضا بين المواطنين.

5. استراتيجية التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات الأردنية

يتطلب نجاح التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات الأردنية وضع استراتيجية شاملة تأخذ في الاعتبار التحديات الحالية وتقدم حلولاً مستدامة. ووفقاً للمجالي (2022)، يجب أن تتضمن هذه الاستراتيجية تحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير أنظمة إدارة متكاملة، بالإضافة إلى توفير التدريب اللازم للعاملين.

6. الآفاق المستقبلية للتحول التكنولوجي في البلديات الأردنية

بالنظر إلى التطورات المستمرة في تكنولوجيا المعلومات، يمكن أن تلعب البلديات التكنولوجية دوراً مهماً في تحقيق التنمية المستدامة. توضح دراسة منصور وعواد (2018) أن التحول التكنولوجي في البلديات، إذا تم تنفيذه بشكل صحيح، يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. يعد التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات الأردنية خطوة حيوية نحو تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة. ومع أن التحديات لا تزال قائمة، فإن تطبيق حلول متكاملة وتعلم الدروس من التجارب السابقة يمكن أن يساهم في تحقيق تحول ناجح.

اعتمد الدراسة 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، والتقارير والخبرة العملية للباحث.

نتائج الدراسة:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على " ما واقع تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

إن واقع تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات يتمثل بما يلي:

1- تطوير أنظمة المعلومات والخدمات التكنولوجية التي لديها القدرة على تلبية احتياجات ومتطلبات بعض الخدمات.

2- توفير متطلبات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية.

3- تحقيق المتطلبات الثلاث للتحول الإلكتروني سرعة الخدمة، توفير الوقت، توفير المال على البلديات ومتلقي الخدمة، وجودة الخدمة.

4- على وزارة الإدارة المحلية سن قوانين واللوائح والتي تدعم التحول للبلديات التكنولوجية وضمان امن وسرية المعاملات.

<https://jaspps.com>

للإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " ما هي مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في

البلديات المستقبلية للبلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

وأما مستلزمات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات فتتمثل:

- مستلزمات بشرية: ويكون عن طريق وجود كوادر بشرية مدربة على إتمام وتطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.
- مستلزمات فنية: وتكون من خلال كافة المستلزمات المادية من برامج وأجهزة من أجل إتمام التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.
- مستلزمات تكنولوجية: يجب توفر أجهزة وأنظمة من أجل القيام بالتحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات وهذه الأنظمة محصنة من أي اختراق.
- مستلزمات مالية وتعتبر مهمة من أجل إتمام المستلزمات السابقة من تدريب كوادر البلدية وشراء المستلزمات الفنية والتكنولوجية.

تتحدد المستلزمات المستقبلية للتحول الإلكتروني للبلديات بما يلي:

- إتباع إجراءات الحوكمة والجودة والتحسين المستمر.
- التخلص من الضائقة المالية للبلديات بالتوجه إلى الاستثمار والتشاركية مع القطاع الخاص.
- زيادة الأدوار التي تقوم بها البلديات في المجتمع المحلي.
- إنشاء مشاريع تنموية مستدامة في البلديات.
- عمل خطط من أجل إنشاء مدن إلكترونية.

- توفير فرص عمل بوجود قدرات بشرية لتأدية وظائف التنمية المحلية.
- إعادة هندسة الإجراءات في البلدية، من خلال تبني البلديات مبادئ المنظمة الذكية القادرة على اقتناص الفرص ومواكبة التغيرات بكافة إشكالاتها.

إعادة النظر في طريقة سير المعاملات في البلديات حيث ينبغي تطبيق الخدمات التكنولوجية من أجل استعمال التقنيات الحديثة من أجل أتمتة العمليات الروتينية من أجل أن تكون فرصة لتطوير سير هذه العمليات وتسهيلها بحيث تتناسب مع أساليب الحكومة التكنولوجية.

تعزيز ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.

للإجابة عن السؤال الثالث والذي ينص على "ما معوقات التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية؟

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات:

أولاً: معوقات مادية: قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلّة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات، وكذلك عدم وجود سياسات واضحة لعملية التحول ووجود ضبابية حول مفهوم البلديات التكنولوجية وكيفية الوصول إليها من قبل الكوادر في البلديات والمجتمع المحلي.

ثانياً: معوقات إدارية: هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الخدمة التكنولوجية في البلديات، وكذلك عدم قدرة البلديات في توعية الجمهور حول أهمية التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات، ومقاومة العاملين للتغيير وخاصة المسؤولين، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توظيف

<https://jaspps.com>

البنية المعلوماتية وقلة الخبرة في مثل تلك الخدمات، وعدم وجود تشاركية حقيقية بين البلديات والقطاع الخاص.

ثالثاً: معوقات خاصة بالتقنية (فنية): مثل : ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات، وكذلك عدم وجود أنظمة محسوبة غير مترابطة مع بعضها البعض لدى بعض البلدية بشكل خاص. وضعف وانقطاع شبكة الانترنت في البلديات وخاصة المناطق البعيدة مما يؤدي إلى تعطل إجراء المعاملات.

رابعاً: المعوقات المالية: حيث يعتبر من أبرز المعوقات التي تواجهه نظام التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في البلديات حيث تتمثل المشكلة المالية بما يلي: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت، وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية التكنولوجية، تكلفة تدريب العاملين في البلدية، عدم وجود موازنة لشراء أو تحديث أجهزة الحاسب المتوفر في البلديات، وكذلك ارتفاع تكاليف الصيانة للأنظمة المعلوماتية واحتكار بعض الشركات للأنظمة المعلوماتية الخاصة بنظام التحول في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

يجب على البلديات عمل ورشات عمل ومؤتمرات حول أهمية البلديات التكنولوجية.

العمل على إيجاد هيكل تنظيمي جديد يواكب التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.

<https://jaspps.com>

تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المحلي بما يسهل عملية التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية.

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 التكنولوجيا بجميع مكوناتها وعناصرها وخاصة الكوادر البشرية كونها تعتبر عنصر هام يسهم في التأثير في نجاح التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في شكل كبير، مما يسهم في جودة الخدمة المقدمة.

الاستفادة من تجارب البلديات في دول العالم الناجحة في التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات، وكذلك الاستفادة من المعوقات التي واجهت تلك البلديات من أجل تلافيتها.

العمل على تدريب العاملين في البلديات على تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، كونهم العنصر الأهم في نجاح التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.

العمل على تطوير الخطط الإستراتيجية للبلديات بما ينسجم مع التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.

على البلديات عمل دراسات من أجل إنشاء مدن ذكية في المستقبل من أجل إكمال مشروع التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات.

<https://jaspps.com>

– على الباحثين إجراء مزيد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع التحول التكنولوجي لقسم الرواتب في البلديات في البلديات لقلّة عدد الأبحاث في هذه المجال.

المراجع:

- البشيش، بلال (2022). حوسبة البلديات: فوائدها ومعوقاتهما: دراسة حالة في بلدية الشونة الوسطى، مجلة رماح للبحوث والدراسات، 65(2)، 367-385.
- توفيق، عبد الرحمن (2003)، الادارة التكنولوجية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية “بميك”، القاهرة، مصر، 5-6 أيار.
- 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 والمالية، 7(17)، 79-94.
- شرباتي، سوزان (2010)، “نحو تفعيل دور أنظمة المعلومات والاتصالات في تحسين أداء البلديات العاملة في الضفة الغربية”، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة. (2021). مساهمة الإدارة التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات المالية والمالية، 14(1)، 54-67.
- الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة التكنولوجية المتمثلة على الخدمات التكنولوجية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.

<https://jaspps.com>

- عكروش، نجوى.(2022). تطبيق تقنيات الحكومة التكنولوجية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 42، ص422-437.

- منظمة المدن العربية (2018) أنشطة البلديات وسبل تحولها إلى إلكترونية، مجلة المنظمة العربية، ع6(4): 316-389.

- المجالي، نشأت (2022). دور الحكومة التكنولوجية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن - بلدية الكرك الكبرى نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2(4)، صص1024-1035.

-منصور، مجيد وعواد، هنادي (2018). معوقات تطبيق مفهوم البلديات التكنولوجية في فلسطين: دراسة حالة على محافظات نابلس، جنين، وطولكرم، مركز رفاة للدراسات والأبحاث، مج5(3)، 389-404.

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

-الهاجنة، احمد،(2019). البلديات الالكترونية تجارب عربية وعالمية ، مشاريع الحكومة التكنولوجية للبلديات، المعهد العربي لإنماء المدن، 45-102.