العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

"تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات: دراسة حالة بلدية الفحيص"

إعداد الباحثة:

المهندسة نجوى جبران عيسى عكروش

بلدية الفحيص

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص. ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي. من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملا في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية، حتى تلائم الحكومة الإلكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي. كما وأشارت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للبلديات من أجل تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين الجودة وتخفيض التكاليف، وتعتبر في مجملها المطلب الرئيسي في البلديات، وأن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات يمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل الكترونية ذكية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق رضاهم على الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي. ومن أهم المعوقات التي تقف عائقا أمام تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات، والتكلفة المادية المرتفعة لإستخدام الانترنت، وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب.

وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية وتثقيفية لكافة العاملين في بلدية الفحيص في مجال الحكومة الإلكترونية، وأن تهدف هذه الدورات إلى اقناع العاملين بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها تحسين جودة المشاريع والخدمات من خلال هذه الدورات.

الكلمات المفتاحية: تقنيات الحكومة الالكترونية، البلديات، جودة المشاريع، الخدمات، بلدية الفحيص.

المقدمة:

يشهد العالم في وقتنا الحالي العديد من التغيرات والتحولات الجذرية والتي امتدت من الأفراد والمؤسسات حتى شملت الحكومات في الآونة الأخيرة وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات ، والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة إذ أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم تقنيات الحكومة الالكترونية .

كما وتعتبر الحكومة الالكترونية أحد أطياف تطوير عمليات القطاع العام، من أجل تحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين. وتستخدم العديد من مؤسسات القطاع العام اليوم نهجًا راسخًا ومجموعة من التقنيات العالمية لإدارة مشاريعها؛ ومع ذلك غالبًا ما يكتشفون أن النهج التقليدي لإدارة المشاريع غير كافٍ للتعامل مع متطلبات العمل الديناميكية الحالية.

بالإضافة إلى ذلك فأن الحكومة الالكترونية تعتبر من أحدث الطرق التي تتعامل بها حكومات الدول لاستخدام التقنية الحديثة لتزويد مواطنيها بأفضل الآليات وأسرع وأيسر الطرق؛ من أجل الوصول إلى معلومات والخدمات الحكومية، كما وتعطيهم فرصة أفضل للمشاركة بآرائهم واقتراحاتهم لدى المؤسسات الحكومية المتنوعة ، لذلك يتطلب منها إعادة هندسة عملياتها؛ من أجل تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وبالتالي بناء مجتمع معلوماتي. كما وتعتبر الحكومة الالكترونية هي إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية من خلال طرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عبر موقع الكتروني، كما أن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في تغيير النمط التقليدي للحكومة في توفير ووضع الخدمات المتعلقة أمام المواطنين، والحكومة الالكترونية

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

تتمثل في استخدام تلك التكنولوجيا؛ لمساندة فعالية الخدمات الحكومية وتعاملها مع المواطنين بطريقة أسهل وأحسن والوصول إلى أكبر قدر من المعلومات بإتاحتها عبر شبكات الانترنت وغيرها من وسائل الاتصالات للمواطنين، وتعرف الحكومة الالكترونية على أنها قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل الكترونية للأفراد أو لمؤسسات في ظل الشفافية والوضوح(الرزي، 2012).

ومما يجدر الإشارة إليه أن مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية للحكومة الأردنية التي أطلقها جلالة الملك عبد الله الثاني تهدف إلى دفع تحول الأمة إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. ويبقى الأردن ملتزماً بهذه الرؤية الوطنية. في إطار جهوده من أجل تحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته ، وقد طور الأردن إستراتيجية وطنية للحكومة الإلكترونية تهدف بشكل أساسي إلى تقديم خدمات عالية الجودة للمستفيدين الحكوميين في نهج مرحلي يعمل على تحسين أداء الحكومة وكفاءتها، وتعزيز القدرة التنافسية للأردن، و تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتطوير المهارات داخل القطاع العام. كما ويهدف برنامج الحكومة الالكترونية إلى تقليل الوقت والجهد بالإضافة وتحقيق الرضا من متلقي الخدمة والتنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، كما ويهدف البرنامج الي الوصول إلي شفافية وأداء أفضل لموظف الحكومة وتغير أسلوب العمل التقليدي(المجالي، 2022).

ويعتبر تطبيق وتنفيذ المشاريع أمرًا مهمًا لمدراء المشاريع لأنه يمكنهم من اكتشاف العديد من القضايا وتحديات جديدة ربما لم يتوقعها المخططون، مما يؤدي في النهاية إلى استراتيجيات ومنتجات وعمليات أكثر دقة(Kerzner, 2019).

وتشهد البلديات اهتماماً واضحاً ومتزايد بتطوير قدراتها الإدارية في العديد من المجالات نظراً لأن البلديات يتمثل دورها في تقديم الخدمات لأفراد المجتمع ، وعليه فلا بد من أن تقوم البلديات بتحسن إدارة المشاريع والخدمات التي تقدمها للمواطنين، وعليه وانطلاقاً من حرص هذه البلديات على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء الأمثل.

وعليه فقد جاءت فكرة هذه الدراسة والتي هدفت إلى التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها تحسين جودة المشاريع والخدمات كدراسة حالة في بلدية الفحيص.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

قبل ظهور خدمات الحكومة الإلكترونية، اعتمد النظام الحكومي على الأشكال التقليدية للخدمات، وفي ظل هذه الأشكال من الخدمات، اعتاد المواطنون على التواصل وجهاً لوجه مع الموظفين العموميين، وقد شهدت الأنشطة والخدمات التي تقدمها القطاعات العامة العديد من التحولات الجذرية خلال العقود الثلاثة الماضية، كما وأدى ظهور الإنترنت إلى خلق بيئة غنية لإدخال خدمات وتطبيقات جديدة، وعليه فقد تم تقديم الخدمات الإلكترونية وتنفيذها من قبل الدوائر الحكومية في جميع أنحاء العالم، وتضمنت جميع هذه الخدمات الإلكترونية هدفًا مشتركًا يقوم عليه خفض التكلفة وتعزيز الكفاءة وضمان شفافية إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية، وتمثل الحكومة الإلكترونية نوعًا من الخدمات عبر الإنترنت حيث لا يلتزم المواطنون بالتواصل المباشر مع الموظفين العموميين نظرًا لتوافر تكنولوجيا الإنترنت، وقد عملت الحكومات في جميع أنحاء العالم بجد لصياغة نماذج التنمية التي تدمج الإستراتيجية والأفراد والعمليات والتكنولوجيا، بالإضافة إلى خطط العمل الفعالة لتحديد التنفيذ الناجح للخدمات غير التقليدية من خلال الحكومة الإلكترونية، وعلى المستوى العالمي تم اعتماد بعض النماذج الناجحة المتعلقة بالحكومة الإلكترونية من حيث قدرتها على إرضاء المواطن من خلال تقليل المعاملات البيروقراطية داخل الإدارات العامة بالإضافة إلى توفير التكاليف والموارد، وفي الأردن أصبحت الحكومة الإلكترونية ضرورة ووسيلة للتعامل مع احتياجات العصر حيث تعتبر التكنولوجيا الرقمية ركيزة أساسية للتنمية في جميع جوانب الحياة (Alabdallat, 2020) .

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

وعليه فأن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة الإدارة، وخفض تكلفة الإدارة، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتحسين كفاءة الخدمات، وفيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية، تتوق الجهات الحكومية في جميع أنحاء العالم وخاصة في البلدان النامية إلى زيادة معدل تبني خدماتها الإلكترونية من خلال التغلب على التحديات التي تعيق الاعتماد الكامل لهذه الخدمات ومع ذلك ، يبدو أن اعتماد الخدمات الإلكترونية في كثير من الحالات وثيق الصلة برضا المتلقين، ويمكن تقييم نجاح الخدمات الإلكترونية من حيث معدل الاعتماد بناءً على رضا المستلمين، ومع ذلك ، بدأت بعض البلدان ، مثل الهند واليابان والولايات المتحدة الأمريكية في تبني ما يسمى بـ "المدن الذكية" التي تستغل مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل ظروف حياة المواطن، وتتميز هذه المدن بتقديم خدمات إلكترونية عامة إلزامية لمواطنيها، وقد تناول صانعو السياسات في هذه المدن مشاركة المواطنين كعامل مهم لاعتماد الخدمات الإلكترونية الإلزامية، ويتم تبني مثل هذه الاتجاهات من فكرة أن الاعتماد على الخدمات الإلكترونية داخل المدن الذكية يساهم في تحسين العدالة والكفاءة وجودة الحياة (Chauhan & Agarwal, 2017).

وعليه فقد حاولت الباحثة التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات كدراسة حالة في بلدية الفحيص. وعليه فقد تم في هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل التالي:

ما هو دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات؟
- ما هي معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات؟
- ما هو دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع في بلدية الفحيص؟
- ما هو دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين الخدمات في بلدية الفحيص؟

أهمية الدراسة

تتنامى أهمية البحث من خلال أهمية موضوع الحكومة الالكترونية والذي يعبر من الأولويات المهمة في عصرنا الحالي لما يمثله من أهمية قصوى في ضرورة التحول من العمل الإداري التقليدي في المؤسسات الخدمية كالبلديات إلى العمل الإداري الالكتروني الذي يسعى لتمكين المستفيد من إنجاز معاملاته بيسر وسهولة، كما وأن التحول نحو الحكومة الالكترونية يمثل تغيراً أساسياً في الطريقة التي تنجز بها الأعمال ويعكس معلماً جديداً في عصر المعلومات في عالم يعترف بقيمة المعلومات التطبيقية كبوابة للمستقبل. وبما أن تطبيق الحكومة الالكترونية يعتبر أمرًا لابد منه في وقتنا الحالي، حتى تتواكب الخدمات المقدمة للمستفيد بأفضل مما كانت عليه، فلم يعد بالإمكان إلا إجراء المزيد من الدراسات العلمية حول حالة تطبيق الحكومة الالكترونية في البلديات.

كما وتنبع أهمية هذه الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها تحسين جودة المشاريع والخدمات كدراسة حالة في بلدية الفحيص، إذ أن الحكومة الالكترونية تتضمن مشاركة البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى المواطنين.

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي:

التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص. **وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:**

- التعرف على أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات.
- التعرف معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات.
- التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع في بلدية الفحيص.
- التعرف على دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين الخدمات في بلدية الفحيص.

حدود الدراسة

تخضع الدراسة إلى الحدود الأتية:

- **حدود موضوعية:** تقتصر الحدود الموضوعية للبحث على متغيرات الدراسة والتي هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات كدراسة حالة في بلدية الفحيص.
- **الحدود الزمنية:** تنحصر إجراء هذه الدراسة في العام 2022.

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم خدمات حكومية أكثر فعالية وكفاءة للمواطنين والشركات من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الحكومية ، وتحقيق كافة الأهداف المرجوة من خلال الوسائل الرقمية. ويتمثل المبدأ الأساسي للحكومة الإلكترونية ، المدعوم بإطار مؤسسي فعال للحوكمة الإلكترونية ، في تحسين الأعمال الداخلية للقطاع العام وذلك من أجل تقليل التكاليف المالية وأوقات المعاملات بهدف دمج تدفقات العمل والعمليات بشكل أفضل وتمكين الاستخدام الفعال للموارد عبر وكالات القطاع العام المختلفة التي تهدف إلى حلول مستدامة. من خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية ، يمكن للحكومات في جميع أنحاء العالم أن تكون أكثر كفاءة ، وتقدم خدمات أفضل ، وتستجيب لمطالب المواطنين بالشفافية والمساءلة ، وتكون أكثر شمولاً ، وبالتالي تستعيد ثقة المواطنين في حكوماتهم (المجالي، 2022).

وظهر مصطلح الحكومة الإلكترونية عندما بدأت الوكالات الحكومية في جميع أنحاء العالم في تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها ومعاملاتها المختلفة خلال العقود الثلاثة الماضية، وتم تبرير تبني الحكومة الإلكترونية من خلال سرعتها ومساءلتها وشفافيتها بالإضافة إلى إمكانية تعزيز كفاءة الخدمات العامة والعلاقات بين الوكالات الحكومية وأصحاب المصلحة (Abdoh et al., 2020).

فالحكومة الإلكترونية هي الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات المعلومات الحديثة (ICT) لتوفير سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية لجميع المستخدمين مثل المواطنين والشركات والهيئات الحكومية (Hanum et al., 2020).

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

كما وتعرف الحكومة الإلكترونية على أنها سعي الدولة إلى إعادة ابتكار نفسها من أجل تأدية مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بشبكة الانترنت، والحكومة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة إعمالها على نطاق لم تشهده منذ بداية العصر الصناعي (الشريف، 2009).

وعلى الصعيد العالمي، اكتسب خطاب الحكومة الإلكترونية زخمًا في تقديم الخدمات العامة كشف أنه لم يُترك أي بلد دون تغيير في تنفيذ الحكومة الإلكترونية. تستخدم العديد من الإدارات والوكالات الحكومية الآن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين، والإدارات الحكومية الأخرى، والشركات. وأشار إلى أن "معظم الدوائر الحكومية لم تقدم جميع خدماتها إلكترونياً أو على الأقل أهمها. يبدو أن هذه المسألة محصورة في البلدان النامية، ولا سيما بين البلدان ذات الدخل المنخفض للغاية ". وبذلك يخلق ذلك ظاهرة فجوات خدمة الحكومة الإلكترونية (Alabdallat, 2020)

وقد ترافق تطور الحكومة الإلكترونية مع الاستخدام الأساسي للإنترنت لنشر السياسات والقرارات والتطورات وما إلى ذلك من قبل مختلف القطاعات العامة من أجل تحسين خدماتها بالتعاون مع مستخدمي هذه الخدمات، ومن خلال هذا التعاون تم اقتراح حلول للعديد من المشاكل بالإضافة إلى تصميم سياسات عامة جديدة، وفي ظل هذه الرؤية، تساهم الحكومة الإلكترونية في تسهيل القيمة العامة، حيث بدا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظل الحكومة الإلكترونية واعداً من حيث رفع مستويات الكفاءة والكفاءة بين الحكومة والتأثير على علاقتها مع المواطنين، وتظهر الحكومة الإلكترونية من خلال أربع مراحل تبدأ من توفير المعلومات على الموقع الإلكتروني، وتسهيل تبادل الاتصالات بين مختلف الأطراف، والتواصل المباشر مع متلقي الخدمات، وأخيراً تطبيق أنظمة متكاملة للخدمة والمشاركة(Gupta et al.,2019).

وقد أشارت (الرزي، 2012) إلى أن أهداف الحكومة الالكترونية تتمثل في تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في كافة القضايا، كما وتعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ مما يساعد على توفير الوقت اللازم لانجاز المعاملات، و تحقيق الاتصال الفعال، والتقليل من التعقيدات الإدارية.

أن الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم ومستجداته يحتم على المجتمع بأن يكون متقدم ويتميز بوجود ثالثة شروط أساسية وهي المسائلة والمرونة والحكم الصالح, والتي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية, وهذه الأخيرة جاءت بعد ظهور صور الفساد الاداري وتم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية أحد العالجات الواقية من انتشار الفساد (الخرابشة،2021).

كما وإن إدخال الحكومة الالكترونية والتي بدورها جعلت المواطنين يحصلون على معظم الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية من خلال استخدام الحاسب الآلي ساهم في توفير وقت وجهد المواطن من الذهاب لمكان تقديم الخدمات ووقوف في الانتظار للحصول على الخدمة، وإن هذا التوجه سيزيد من جودة الخدمات الحكومية وكذلك درجة رفاهية المواطنين. ونظراً لأهمية الحكومة الالكترونية فإن قياس أدائها وتقويم فعاليتها واختبار جودتها واكتشاف جوانب القصور في الخدمات المقدمة– تُعد من السبل المهمة من أجل الرقي بها وتطويرها والنهوض بها من أجل تحقيق أهداف التنمية في الدولة والمساهمة الفعالة في الاقتصاد الوطني(عبد الوهاب، 2009).

ومما يجدر الإشارة إليه أن هناك عدد من المبادئ الأساسية التي تحكم تطوير الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين جودة المشاريع التي لابد من توفرها لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء وبعد عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة ، من أهم تلك المبادئ ما يلي(العياشي، 2014):

1. إعادة هندسة العمليات: إذ أن الحكومة الإلكترونية ليست حوسبة للأعمال فقط وإدارتها الكترونياً وإنما يجب أولا إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل وبالذات العمليات الحرجة وإعادة التفكير بأدوار ووظائف الأقسام والوحدات الخاصة بإدارة المشاريع.

2. وجود رؤيا إستراتيجية لإدارة المشاريع من خلال وجود رؤيا بعيدة المدى تحكم سير العملية في ضوء خطة إستراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.

3. التفكير بالمستفيد من البلديات: يعتبر المستفيد الأول من المشاريع التي تنفذها البلديات المواطن وهو هدف الحكومة الإلكترونية ولذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم العمل من جهة المستفيد وبناء النظام على أساس الوظائف وليس على أساس الأشخاص وأن تركز الحكومة على احتياجات المواطنين ومن ثم تقوم بإعادة تصميم إجراءات العمل في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد.

4. الحفاظ على التوازن بين تقديم الخدمات للمواطن والحفاظ على الخصوصية: تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل المعلومات إلكترونيا بين عدد من الجهات ولذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.

5. الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية: لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الحكومة الإلكترونية في مراحلها الأولى بديلاً نهائياً للوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات ، إذ يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط والتزام تقوده الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.

وهنالك 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 الالكترونية من أجل تحسين إدارة المشاريع والخدمات 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 عامل 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 دورا مهما في توجيه نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال وجود المبادرة في إصدار تعليمات تهدف إلى تبني حكومة إلكترونية ودعمها ماديا ومعنويا.

- المواطن: الحكومة الإلكترونية قادرة على جعل الحكومات أكثر وصولا 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 (الرزي، 2012) فأن 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 مؤهل، ولبناء الحكومة الإلكترونية؛ تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات؛ كي يكتب لها النجاح وقدرتها على أداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها 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 وقادر على استخدام مهارات الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاته كي يمكنه من التعامل معها، وأن يكون حاصلا على المؤهلات العلمية التي تمكنه من ممارسة مهامه 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 بالتحول إلى الهياكل الشبكية؛ مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، وتقل 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 الالكترونية:

هناك العديد من المعوقات التي تعترض قيام الحكومة الالكترونية في البلاد العربية ومن بين هذه المعوقات التي تحد من كفاءتها، وتقلل من فاعليتها في البلدان العربية ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات، والمخاطر التي تتعرض لها الحكومة الالكترونية على الانترنت كالقرصنة الالكترونية واختراق المواقع الحكومية والخاصة وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الالكتروني. والتكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الانترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الالكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية التحول نحو استخدام الحكومة الالكترونية، وعدم وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا الويب ونقص الموارد المالية وقضايا عديدة حول الخصوصية والأمان (الحضيبي، 2011).

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

- **معوقات إدارية وتنظيمية**، وتتمثل في: قلة تحمس بعض القيادات الوسطى لتطبيق أنظمة الحكومة الإلكترونية، وذلك لعدم قناعتهم بما تقدمة الحكومة الإلكترونية من خدمات، ومقاومة التغير من قبل بعض المسؤولين، ضعف إلمام 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 وان تقنية المعلومات في تطور مستمر، مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمرا مكلفا جدا.

ثانياً: الدراسات السابقة

تم في هذا الجزء تناول الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة بحيث تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم.

دراسة المجالي (2022) بعنوان " دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن" وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الالكتورنية في تعزيز الاداء المؤسسي للبلديات في الأردن / بلدية الكرك الكبرى أنموذجا، وبينت الدراسة مفهوم الحكومة الالكترونية و المرتكزات التي تستند عليها وبيان ابرز خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها، إضافة الى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومدلولات الحكومة الالكترونية، كما وهدفت الدراسة إلى بيان دور الحكومة االلكترونية في تحديث البلديات بطرق أمنه وسهلة .واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. و قد توصلت الدراسة إلى أن الأردن كان من أسرع الدول العربية تطبيقا لمفهوم الحكومة الالكترونية في كافة المجالات الخدماتية، وأوصت الدراسة بأن على الحكومة االلكترونية دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات لتكون بلديات مؤرشفة ومواتمتة.

أما دراسة الخرابشة (2021) وهي دراسة بعنوان" أثر متطلبات الحكومة الألكترونية على الخدمات الألكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى"" فقد هدفت إلى التعرف على أثر متطلبات الحكومة الالكترونية على الخدمات الالكترونية في بلدية السلط الكبرى. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (26) من الموظفين العاملين ببلدية السلط الكبرى. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة اتفاق المشاركين على أن درجة متطلبات الحكومة الالكترونية في بلدية السلط الكبرى ضعيفة، و اتفاق المشاركين على أن درجة الخدمات الالكترونية في بلدية السلط الكبرى مرتفعة. كما وتوصلت نتائج الدارسة إلى وجود ارتباط قوي بين المتغير المستقل (متطلبات الحكومة الالكترونية) وبين المتغير التابع (الخدمات الالكترونية) وهو ارتباط عكسي إيجابي، فكلما قلت درجة متطلبات الحكومة الالكترونية زادت الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية والعكس صحيح فكلما زادت درجة متطلبات الحكومة الالكترونية فإن درجة الخدمات الالكترونية المقدمة من البلدية ستقل .وقد أوصت الدارسة بضرورة زيادة اهتمام بلدية السلط الكبرى متطلبات الحكومة الالكترونية ونية من أجل تحقيق الكفاءة الإدارية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة لجمهور المستفيدين.

هدفت دراسة (Alabdallat, 2020) وهي دراسة بعنوان "نحو خدمات إلكترونية عامة إلزامية في الأردن"، إلى التحقيق في كيفية قيام الدوائر الحكومية في الأردن بتقديم خدمات إلكترونية إلزامية للمواطنين، فقد سعت الدراسة لاستعراض الواقع الحديث للخدمات الإلكترونية المقدمة للمتلقيين وخاصة بين المواطنين من قبل الدوائر الحكومية في الأردن، كما وسعت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تقديم الخدمات الالكترونية العامة الإلزامية، وقد تم إجراء مراجعة شاملة للأدبيات لتحديد دور رضا المواطن وكذلك العقبات

المحتملة التي قد تؤثر على معدل اعتماد الخدمات الإلكترونية وبالتالي فرض الخدمات الإلكترونية، كما وتم إجراء تحقيق من خلال تحليل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها ثلاث دوائر حكومية رئيسية، بناءً على صفحات الويب الرسمية الخاصة بها، وتصنيفها إلى ثلاث فئات: الخدمات الإلكترونية الإلزامية، والخدمات الإلكترونية الاختيارية، والخدمات الإلكترونية الاختيارية الملموسة وقد توصلت الدراسة إلى أنه يمكن تحقيق النجاح الكامل للخدمات الإلكترونية من خلال فرض الخدمات الإلكترونية الاختيارية جنبًا إلى جنب مع تحقيق رضا المستخدمين واعتبارها مؤشرًا على النجاح، كما واقترحت الدراسة نموذجاً مفاهيمياً يعالج موضوع فرض الخدمات الإلكترونية من قبل الدوائر الحكومية في الأردن.

ودراسة (Gupta et al.,2019) وهي دراسة بعنوان "تحليل تفاعل العوائق في تنفيذ الحوكمة الإلكترونية من أجل جودة الخدمة الفعالة: نهج النمذجة الهيكلية التفسيرية" ، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد وتحليل العوائق الرئيسية التي تعيق التنفيذ الفعال من مشاريع الحكومة الإلكترونية الهندية، واتبعت الدراسة المنهج الاستقرائي من خلال مراجعة الأدبيات ورأي الخبراء ، وتم تحديد 14 عقبة رئيسية في تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتم تطوير النموذج السببي لفهم العلاقة بين الحواجز المحددة باستخدام النمذجة الهيكلية التفسيرية (ISM)ثم تم تصنيف الحواجز على أنها محركات تابعة، ومستقلة ومتغيرات الارتباط بناءً على قوتها الدافعة والاعتماد عليها، وتم العثور على الافتقار إلى الإرادة السياسية ليكون الحاجز الدافع الأكثر أهمية في تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية، ووفرت هذه الدراسة مدخلات مفيدة للممارسين من حيث صياغة استراتيجيات تنفيذ أفضل لتحسين جودة خدمة مبادرات الحوكمة الإلكترونية، حيث يتم تشجيع الحوكمة الإلكترونية في معظم دول العالم لتقديم خدمات إلكترونية فعالة لمواطنيها.

وهدفت دراسة الرزي (2012) وهي دراسة بعنوان " الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة " إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الالكترونية في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الالكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة الكترونية قوية تحتاج إلى توفر متطلباتها ومقوماتها؛ لكي يكتب لها النجاح، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الكترونية قوية الأركان، من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات من وإلى المؤسسات الحكومية والأفراد والمجتمع بأكمله، وهنا تقع المسئولية على عاتق مؤسسة الاتصالات في توفير وصيانة شبكات المؤسسات الحكومية باستمرار؛ لأن تلك الخدمات لا تتم إلا عن طريق الشبكات.

بينما هدفت دراسة (Moon, 2002) وهي دراسة بعنوان "تطور الحكومة الإلكترونية بين البلديات: بلاغة أم حقيقة" إلى التعرف على واقع الحكومة الإلكترونية على مستوى البلديات، وقد تم استخدام البيانات التي تم الحصول عليها من مسح الحكومة الإلكترونية في العام 2000، كما وتم دراسة الوضع الحالي لتطبيق الحكومة الإلكترونية البلدية وتقييم فعاليتها الإدراكية، وبحثت الدراسة أيضًا في عاملين أساسيين هما (حجم ونوع الحكومة) اللذان يساهمان في تبني الحكومة الإلكترونية بين البلديات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الحكومة الإلكترونية قد تم تبنيها من قبل العديد من الحكومات البلدية، لكنها لا تزال في مرحلة مبكرة ولم تحصل على العديد من النتائج المتوقعة (وفورات في التكاليف ، وتقليص الحجم ، وما إلى ذلك) وأن خطاب الحكومة الإلكترونية كان له تأثير واعد، كما وأشارت الدراسة إلى وجود بعض الحواجز المشتركة على نطاق واسع (نقص القدرات المالية والتقنية والقدرات الشخصية) والمسائل القانونية (مثل الخصوصية) أمام تقدم الحكومة الإلكترونية البلدية، وأشارت نتائج الدراسة أيضًا إلى أن حجم المدينة وحكومة مجلس الإدارة مرتبطان بشكل إيجابي باعتماد موقع ويب البلدية بالإضافة إلى طول عمر موقع الويب.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة والتي تتعلق تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها تحسين جودة المشاريع والخدمات، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوع دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها تحسين جودة المشاريع والخدمات كدراسة حالة في بلدية الفحيص إذ تتميز هذه الدراسة باتباع المنهج الاستقرائي من أجل حث بلدية الفحيص على تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات نظراً للدور الذي تلعبه في تحسين جودة المشاريع والخدمات.

منهجية البحث

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الاستقرائي نظراً لطبيعة الدراسة ومدى ملاءمة هذا المنهج لها، إذ ستدرس أثر المتغير المستقل (تطبيق الحكومة الالكترونية) على المتغير التابع (تحسين جودة المشاريع والخدمات)، ومن أهم ما يميز هذا المنهج أنه يدرس واقع الظاهرة ويصف خصائصها بدقة. ويقتضي استخدام المنهج الاستقرائي مراعاة عدة أمور تتمثل بما يلي:

- جمع كافة المعلومات والبيانات المتوفرة والضرورية لفهم مشكلة الدراسة وتفسيرها، وهذا يتطلب استخدام المصادر الثانوية من كتبٍ ومقالات وغيرها.
- أن تتوفر لدى الباحث القدرة والمهارة اللازمتين لتحليل الدراسات التي تتمحور حول تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع والخدمات.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

تهدف الحكومة الالكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات 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 فأن من أهم النتائج التي تم التوصل اليها من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة:

ما هي أهمية تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات؟

تكمن أهمية تطبيق الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في كافة القضايا، كما وتعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية؛ مما يساعد على توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وتحقيق الاتصال الفعال، والتقليل من التعقيدات الإدارية. كما وتهدف الحكومة الالكترونية إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات 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.

كما وأن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص تتطلب توفير مجموعة من المتطلبات والبنى التحتية حتى تستطيع الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وتمثل هذه المتطلبات تحولاً شاملا في المفاهيم والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي من خلال تغير النظام الحالي في البلديات الذي يشمل المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية، حتى تلائم الحكومة الإلكترونية وتدخل حيز التنفيذ العملي. وتتمثل فيما يلي:

- المتطلبات الإدارية: من خلال وجود قيادات واعية، تواكب التطوير والتغير وتدعمه، وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، وتكون قادرة على الابتكار للتخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المعيقة للتطور.

AJSP
المجلة العربية للنشر العلمي
العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

- المتطلبات البشرية: من خلال وجود كوادر بشرية تتمتع بمهارات خاصة تكون 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 لا بد 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 أو الداخلية وتحقق 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 ميزانيات لكل الأعمال المتعلقة بمستلزماتها.

ما هي معوقات تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات؟

هناك العديد من المعوقات التي لتطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات ومن أهمها: ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات، والمخاطر التي تتعرض لها الحكومة الالكترونية على الانترنت كالقرصنة الالكترونية واختراق المواقع الحكومية، وغياب التشريعات والأنظمة القضائية في المجال الالكتروني.

بالإضافة إلى التكلفة المادية المرتفعة لاستخدام الانترنت وعدم وثوق بعض المستخدمين بالتعاملات الالكترونية والأعطال المتكررة لشبكة الاتصالات، وضعف الوعي الاجتماعي عموماً بأهمية التحول نحو استخدام الحكومة الالكترونية، وعدم 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 بشكل عام وفي بلدية الفخيص بشكل خاص بما يلي:

- **المعوقات الإدارية والتنظيمية:** مثل مقاومة التغير من قبل بعض المسؤولين، وضعف إلمام 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 وان تقنية المعلومات في تطور مستمر، مما يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات أمرا مكلفا جدا.

العدد اثنان وأربعون
تاريخ الإصدار: 2 – نيسان – 2022م
www.ajsp.net
ISSN: 2663-5798

ما هو دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين جودة المشاريع في بلدية الفحيص؟

أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للبلديات من أجل تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وتحسين الجودة و تخفيض التكاليف، وتعتبر في مجملها المطلب الرئيسي في البلديات، كما وأن تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية يعتبر وسيلة لتحسين الأداء داخل المؤسسات الحكومية بشكل عام وفي البلديات بشكل خاص ليصبح اكثر كفاءة وفاعلية، وتطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي الى زيادة الشفافية والفعالية في البلديات ، وعلية فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير تساعد على توسيع مجالات المواطنين للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفةً توفر امكانية اشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات من والتكنولوجيا والتطبيقات الحديثة. كما وتظهر ضرورة تطبيق الحكومة الالكترونية في البلديات من أجل تحسين إدارة المشاريع والخدمات داخل البلديات فيما يلي:

- سرعة 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.

ما هو دور تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات وأثرها في تحسين الخدمات في بلدية الفحيص؟

أن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات يمكين المستفيدين من الحصول على الخدمات بطريقة عادلة وسهلة من خلال رسائل الكترونية ذكية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق رضاهم على الخدمات المقدمة من هيئات الحكم المحلي، و تأسيس بنية الكترونية تقنية للتحول الى بلديات الكترونية ورفع قدرتها، وتحقيق الاستثمار الامثل لمقدراتها، وتخفيف الضغط على الموظفين، وتبسيط اجراءات العمل والدقة والانجاز بشكل اسرع وجهد اقل واختصار الاجراءات الادارية بين الدوائر وتقديم الخدمات عن بُعد، وتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية، والتقليل من التزاحم و عدد مرات التردد على البلديات و تحقيق مبدأ العدالة و الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.

كما وإن توفير المتطلبات الحكومة الالكترونية بكل تفاصيلها في بلدية الفحيص 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 تسهم 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 جلالة الملك عبد الله الثاني أن الوطن والمواطن بحاجة إلى نقلة نوعية في العمل البلدي وتحقيق إنجاز على أرض الواقع، مشيرا إلى المسؤولية الكبيرة التي تقع على البلديات في التنمية والتشغيل. وجاءت الحكومة الالكترونية بالعمل على لحاق البلديات في منظومة الخدمات التي تقدمها البلدية للمواطنين لان النهوض بالاقتصاد

والتنمية يحتاج بشكل أساسي إلى مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة من أجل تفعيل دور البلديات في العمل التنموي من خلال نفيذ مشروع تطوير الخدمات الإليكترونية للبلديات من أجل تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الاليكترونية 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 الالكترونية ترخيص الابنية والمحلات والشركات، ودفع رسوم الأبنية والتحقيقات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونيا، وتقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصريح حفر، وإنشاء وصيانة الأطاريف والتقاطعات المرورية وإصدار تصريح 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 بشكل عام وبلدية الفحيص بشكل خاص على الاهتمام بتطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات نظراً لدور الذي تلعبه تقنيات الحكومة الالكترونية في تحسين جودة المشاريع والخدمات.

- عقد دورات تدريبية وتثقيفية لكافة العاملين في بلدية الفحيص في مجال الحكومة الإلكترونية، وأن تهدف هذه الدورات إلى اقناع العاملين بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها تحسين جودة المشاريع والخدمات من خلال هذه الدورات.
- تدريب موظفي بلدية الفحيص على إدارة برامج الحكومة الإلكترونية.
- التوجه نحو تفعيل كل الخدمات التي تقدمها البلدية من خلال أنظمة الحكومة الالكترونية.
- تحديد مبلغ مالي ضمن ميزانية بلدية الفحيص السنوية، من أجل الإنفاق على توفير البنية التحتية، والتجهيزات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية نظراً لدورها في تحسين جودة المشاريع والخدمات المقمة لابناء المجتمع المحلي في مدينة الفحيص.
- الاهتمام بتدريب الطواقم الإدارية قي بلدية الفحيص على الإشراف على تنفيذ الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين جودة المشاريع والخدمات المقمة لابناء المجتمع المحلي في مدينة الفحيص.

المراجع

المراجع العربية

الحضيبي، إبراهيم. (2011). واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية فى كليات جامعة شقراء .مجلة التربية: جامعة الأزهر – كلية التربية، ع146, ج1 ، 293 –339.

الخرابشة، محمد. (2021). أثر متطلبات الحكومة الألكترونية على الخدمات الألكترونية: دراسة حالة في بلدية السلط الكبرى. المجلة العربية للنشر العلمي، 33.

الرزي، ديالا. (2012). الحكومة الإلكترونية و معوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة .مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: الجامعة الإسلامية بغزة – شئون البحث العلمي والدراسات العليا، مج20, ع1 ، 189 – 227.

الشريف، عبده. (2009). استراتيجية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية عبر الموبايل .شؤون العصر: المركز اليمني للدراسات الاستراتيجية، مج 13, ع 35 ، 155 – 142.

عبدالوهاب، ياسر. (2009). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومة دبي .مجلة النهضة: جامعة القاهرة – كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 10(4).

العضايلة، 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، مج 21, ع 1,2 ، 1 –29.

العياشي، زرزار. (2014). مبادئ و استراتيجيات ارساء الحكومة الالكترونية. مجلة الفقه والقانون: صلاح الدين دكداك، ع20 ، 80 – 98.

المجالي، نشأت. (2022). دور الحكومة الالكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن. مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، 3(2).

محمد، نهلة. (2020). العوامل المؤثرة على تطبيق الحكومة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم الخرطوم – السودان .مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات: المركز القومي للبحوث، مج4, ع1 ، 83 –93.

المراجع الأجنبية

Abdoh, H. M. B., Saany, S. I. A., Jebur, H. H., & El-Ebiary, Y. (2020). The Effect of PESTLE Factors on E-Government Adoption in Jordan: A Conceptual Model. IJETT, 68, 19-23.

Alabdallat, W. I. M. (2020). Toward a mandatory public e-services in Jordan. Cogent Business & Management, 7(1), 1727620.

Cattani, G., Ferriani, S., Frederiksen, L., & Täube, F. (2011). Project-based organizing and strategic management: A long-term research agenda on temporary organizational forms. Emerald Group Publishing Limited.

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.

Demir, F. (2018). A strategic management maturity model for innovation. Technology innovation management review, 8(11).

Ferrer Romero, E. F. (2018). Strategic project management: a methodology for sustainable competitive advantage. Revista EAN, (spe), 15-31.

Gharaibeh, H. (2014). Evaluating Project Management Software Packages Using a Scoring Model—A Comparison between MS Project and Primavera. Journal of Software Engineering and Applications, 7(07), 541.\

Gupta, A., Suri, P. K., & Singh, R. K. (2019). Analyzing the interaction of barriers in e-governance implementation for effective service quality: Interpretive structural modeling approach. Business Perspectives and Research, 7(1), 59-75.

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 Memengaruhi Adopsi e-Government (Studi Kasus Adopsi Sistem Informasi di PPATK)). JURNAL IPTEKKOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi), 22(1), 19-30.

Kerzner, H. (2019). Using the project management maturity model: strategic planning for project management. John Wiley & Sons.

Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?. Public administration review, 62(4), 424-433.

Abstract:

The current study aimed to identify the effect of applying e-government techniques in municipalities in improving the quality of projects and services in the Fuheis municipality. To achieve the aim of the study, the inductive method was followed. One of the most important findings of the study is that one of the most important requirements for implementing e-government in municipalities in general and in Fuheis municipality, in particular, requires providing a set of requirements and infrastructure so that it can benefit from e-government services, and these requirements represent a comprehensive transformation in concepts, methods, practices, structures and legislation that By changing the current system in the municipalities, which includes human, technical, informational, financial, legislative and environmental components, to suit e-government and enter into practical implementation. The results of the study also indicated that the application of e-government is the best option for municipalities in order to achieve continuous improvement in the services provided and to achieve the goal of a distinguished service, which leads to increased productivity, improved quality and reduced costs. E-government in municipalities enables beneficiaries to obtain services in a fair and easy way through smart electronic messages, which contributes to improving the quality of services provided to citizens and achieving their satisfaction with the services provided by local government bodies. Among the most important obstacles that stand in the way of applying e-government technologies in the municipalities is the weak infrastructure in the field of communications and information, the high financial cost of using the Internet, and the lack of experienced employees in web technology.

The study recommended the necessity of holding training and educational courses for all workers in the municipality of Fuheis in the field of e-government, and that these courses aim to convince workers of the importance of applying e-government and its role in improving the quality of projects and services through these courses.

Keywords: E-government technologies, Municipalities, Quality of projects, Services, Fuheis municipality.