



Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)  
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة  
ISSN: 2707-7675

**Journal of University Studies for Inclusive Research**

**Vol.11, Issue 13 (2023), 9061- 9077**

**USRIJ Pvt. Ltd.,**

**أثر تكنولوجيا المعلومات على إنجاز المعاملات ودقتها في البلديات**

## **The Impact of Information Technology on the Completion and Accuracy of Transactions in Municipalities**

**إعداد الباحث:**

**حسين مفلح مصطفى القضاة**

**مساعد مدير مديرية ضريبة الأبنية والأراضي**

**بلدية عجلون الكبرى**

**E-mail: husseinqudah014@gmail.com**

## المخلص

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنجاز المعاملات ودقتها في البلديات وبيان التحول الجذري في العمل ونوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك تماشياً مع برنامج الحكومة الإلكترونية الذي يعمم استخدام مختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة في مختلف الدوائر والمؤسسات الحكومية بهدف رفع كفاءة وفعالية وجودة الخدمات الحكومية.

وهدفت الدراسة أيضاً الى التعرف على الإجراءات المستخدمة والمطبقة على أرض الواقع لتحسين الخدمات الحكومية في الإدارة المحلية وخاصة البلديات لإبراز الصعوبات التي تواجهها في ظل التحول الرقمي والتطور التكنولوجي الذي تشهده الإدارة المحلية كضرورة حتمية لغايات تحسين الخدمات الحكومية.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها اهتمام الدول والحكومات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث انها تعتبر القاسم المشترك بين أغلب الدوائر والمؤسسات الحكومية التي تسعى لتحسين خدماتها المقدمة للمواطنين وتسريع عمليات تبادل المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، معاملات البلديات، الاردن.



## **Abstract**

This study aimed to demonstrate the impact of information and communication technology on the completion and accuracy of transactions in municipalities, and to demonstrate the radical transformation in work and the quality of services provided to citizens, in line with the e-government program that generalizes the use of various means of modern technology in various government departments and institutions in order to raise the efficiency, effectiveness and quality of government services.

The study also aimed to identify the procedures used and applied on the ground to improve government services in the local administration, especially municipalities, to highlight the difficulties they face in light of the digital transformation and technological development witnessed by the local administration as an imperative for the purposes of improving government services.

The study reached several results, the most important of which is the interest of countries and governments in information and communication technology, as it is considered the common denominator between most government departments and institutions that seek to improve their services provided to citizens and accelerate the exchange of information.

**Keywords:** information and communication technology, municipal transactions, Jordan.

## مقدمة

شهدت المؤسسات والدوائر الحكومية بما فيها الإدارة المحلية تسارعاً في الفترة الأخيرة في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى حدوث تغيير جذري في أداء المهام الإدارية والتنظيمية وظهور الثورة الإلكترونية وأهميتها ومشكلاتها، حيث أنها التحدي الأكبر في حياتنا بشكل عام والتحدي الأكبر أيضاً للإدارة، فإستخدام التكنولوجيا الحديثة تتحول الإدارة من أساليبها التقليدية الى الإدارة الإلكترونية الحديثة.

في السنوات الأخيرة اتجهت الكثير من حكومات الدول ومنها الأردن الى التحول الإلكتروني في تقديم الخدمات ضمن مشروع الحكومة الإلكترونية لغايات مواكبة التكنولوجيا الحديثة وأتمتة الإدارة والتحول من الإدارة التقليدية وإجراءاتها الروتينية إلى الإدارة الحديثة بوسائلها وتقنياتها التي تعمل على تحسين الخدمات الحكومية.

تواجه الدوائر والمؤسسات الحكومية بما فيها الإدارة المحلية والبلديات تحديات وصعوبات عديدة مصاحبة للتطورات التكنولوجية التي أصبحت تشكل واقعاً جديداً يفرض عليها إعادة النظر بمكوناتها وأساليبها، التي وجدت نفسها مجبرة على مواكبة هذه التحديات الجديدة والبحث لإيجاد طرق تضمن استمراريتها في تقديم الخدمات، وانشاء أساليب ونظم جديدة لتقديم الخدمات وتحقيق الصالح العام.

ولمواكبة هذه التطورات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي، جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جانب من أهم جوانب تقديم الخدمات الحكومية ألا وهو جانب الإدارة المحلية ( البلدية ) ولهذا تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي : ما هي الإجراءات والأساليب المتبعة لتحسين الخدمات الحكومية المقدمة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية (البلدية)؟

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- 1- ما هي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الدوائر والمؤسسات وخاصة الإدارة المحلية ؟
- 2- ما هي علاقة التكنولوجيا بتحسين الخدمات الحكومية ؟
- 3- ما هي أهم البرامج المطبقة في الإدارة المحلية وخاصة البلدية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن؟

قمنا بتقسيم الدراسة الى ثلاثة محاور:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المفهوم والأهمية.

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الحكومية.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول الى الإدارة المحلية (البلدية) الإلكترونيّة.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف وأهمها:

- الإشارة الى الحكومة الإلكترونية كآلية لتحديث الدوائر والمؤسسات الحكومية.
- الوقوف على الاساليب والاجراءات المتخذة على ارض الواقع في قطاع الإدارة المحلية وخاصة البلديات لغايات تطويرها وتحديثها وأثارها على الخدمات الحكومية.
- تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وتحديث البلدية الاردنية والقضاء على الاساليب التقليدية المستخدمة فيها.
- معرفة واقع حال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية وخاصة البلديات ومدى استفادتها من برامجها وتطبيقاتها.

## 1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال: المفهوم والأهمية

### 1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أبرز المعايير التي تستخدم في المؤسسة لتحقيق الفاعلية والكفاءة كون أهميتها متزايدة تدريجياً لعدة أسباب من أبرزها التطور التكنولوجي الهائل الذي مر به علم الحاسوب (الشمالية، 2015). ولقد تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات منها : "تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية" (الطائي، 2013).

وتكنولوجيا المعلومات واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التطورات والتغيرات المحيطة بهم واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات ( قنديجي والجنابي، 2015).

أما روجر كارتر فيعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها : "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات في كل أشكالها وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا (الظاهر، 2013).

ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي تسهل عملية تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وتوصيلها بواسطة أجهزة الاتصالات المختلفة لأي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العالم (الشريف، 2014).

ويرى الباحث ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي : "الالات أو الوسائل أو الأجهزة التي تساعد على جمع وتخزين وتحليل ومعالجة وتوصيل المعلومات بمختلف أشكالها سواء مكتوبه أو مسموعة أو مرئية لكل من هو بحاجة اليها.

وأحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية وأهمها (السعيد، 2013):

- تحقيق الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمؤسسة والعمل على تنميتها.
- خلق قنوات اتصال جديدة عبر شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المؤسسة أو خارجها الأمر الذي يؤدي لزيادة سرعة تدفق ومعالجة المعلومات وتحديث الأساليب الإدارية الحديثة مثل الاجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.
- التخلص من أعباء المهام التقليدية للمدراء الأمر الذي اتاح لهم إمكانية إستخدام الوقت الفائض في العمل للتخطيط ورسم السياسات الاستراتيجية والذي ينعكس بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا.
- المساهمة في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع المواكب لبيئة العمل الإداري عن طريق توفير وسائل إقتصادية فعالة لتخزين وإسترجاع ومعالجة البيانات وتزويدها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.

## 2.1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات:

لقد ساهم التطور التكنولوجي والعلمي في رفع مستوى رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث بإستمرار تلك التي تتعلق ب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما لها من أهمية من ناحية توفير خدمات الإتصال بمختلف انواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات ، حيث أن الفرد يستطيع الإتصال فيما بينهم بسهولة في أي وقت وفي أي مكان.

ومن ميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال انه من خلالها يمكن لمختلف المؤسسات الإتصال بأفضل المعلومات والسبل المتاحة ويمكنها أيضاً نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، وتعمل علي زيادة قدرة الاشخاص على الاتصال وتبادل المعلومات ومشاركتها والاستفادة من هذه التكنولوجيا (الشمالية، 2015).

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً كبيراً في تطوير وتحديث إدارة العمال وتؤدي الى ظهور أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل المختلفة ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها:

- تساعد على زيادة قنوات الإتصال الإداري بين مختلف الإدارات تقليص حجم التنظيمات الإدارية وتساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، كما تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم الإداري (مسلم، 2015). وبمساعدة التكنولوجيات الحديثة يمكن ان توفر العديد من الوسائل التي تسهم في تفعيل الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق قدر عالي من المرونة في الاتصالات سواء كانت داخلية او خارجية ومعالجة جوانب القصور التي يمكن ان تظهر في عمل هذه الأجهزة، وتوفير وقت للعاملين من أجل أداء أعمال أكثر إبداعية بدلا من قيامهم بأعمال تكرارية يمكن للحاسب الآلي القيام بها بكل سهولة، بالإضافة إلى تمكين المواطنين لإبداء رأيهم وتقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم للجهات المعنية بكل سهولة وبالتالي يوفر هذا النمط من العمل شفافية مطلقة أمام أصحاب المصالح المختلفة داخل المجتمع.

لذلك تعتبر الإدارة المحلية حقلاً خصباً لتسهيل وتبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية، وبناءا على ذلك فإن الجهة المحلية يجب أن تأخذ باستخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال وهو ما يستلزم بضرورة إتاحة الفرصة لموظفي الأجهزة المحلية للالتحاق بالبرامج التدريبية ذات العلاقة لتطوير الأداء واكتساب مهارات وخبرات جديدة تواكب التكنولوجيات الحديثة وثقافات تكنولوجية تؤهل إنجاز التعاملات والمهام الإدارية.

### 3.1 التوجه المتسارع نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بسبب التأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا وفي مختلف جوانبها هنالك عدد من الاعتبارات التي تمثل أسباب نحو التوجه الى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومنها:



- تفاعلات وتطورات الانترنت التكنولوجية من خلال الثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات التي محورها الانترنت، كما اصبحت التفاعلات والتدخلات التكنولوجية الرقمية حقيقة واضحة وواقع مجسد.
  - نشأة وتطور اقتصاد المعرفة المتمثل بظهور اقتصاديات أساسها مبني على المعلومات والمعرفة وظهور منتجات وخدمات جديدة.
  - التحولات في مشاريع الاعمال بسبب ظهور تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي سهلت القيام بالأعمال من خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا عند القيام بالأعمال من داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطها في محيطها الخارجي.
  - ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية وما صاحبها من إعادة تصميم منظمي أساسي يمكن من خلاله ان تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية وإجراءات عملها الرئيسية التي تنجز عبر استخدام شبكات المعلومات (قنديلجي و الجنابي،2015).
  - تحسين الخدمات بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة في السابق.
  - السيطرة علة التعقيد حيث أثبتت كل المعطيات ان تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي أفضل سلاح ممكن أن تشهه المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد التي باتت تعتربها، لذلك لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملاً مساعداً وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية(مسلم،2015).
  - توجه المؤسسات بمختلف أشكالها الى اكتساب هذه التكنولوجيا لما لها من مزايا مهنية ومكاسب مادية(الطائي،2013).
- ويمكن القول ان هنالك اندفاع متزايد نحو الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل مدراء المؤسسات وخبراء الاستراتيجيات لأنهم يعتقدون ان تكنولوجيا المعلومات والإتصال تحل كثيرا من المشاكل في العمل وتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، كما انها تعتبر من الأصول غير

الملموسة التي اذا احسن استخدامها تؤدي الى زيادة قدرة مصادر المنظمات الأخرى(الغالبى والحسناوى،2007).

#### 4.1 الإدارة وأهميتها في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت الإدارة اليوم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كعصب أساسي في عملياتها المختلفة، بشكل أعطى للإدارة بعداً ومفهوماً جديداً في قوة اتخاذ القرار عن طريق المعلومات والاحصائيات والتقارير التي تعالج المعلومات بقوة ودقة وسرعة حيث انه في الوقت الحاضر لا يمكننا ان نجد إدارة ناجحة بدون وجود التقنيات المعلوماتية والاتصالات التي تمثل عصبها الأساسي، ويمكن ان نلخص الجوانب الأساسية لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في قوة الادارة وتطورها في النقاط التالية:

- القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في اعداد التقارير ومعالجة الكم الهائل واللحظي للمعلومات والحصول على الاحصائيات والمؤشرات المناسبة بسرعة بالغة تعطي مرونة وفعالية عالية في التقييم واتخاذ القرار .
- الفاعلية والسرعة والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والتنقل السريع للمعلومات.
- بناء بنك معلومات لادارة معلومات المؤسسة يعطي حياة ديناميكية لاستثمار المعلومات في تطوير بنية الادارة وحركة المعلومات الادارية وفعاليتها.
- خروج الادارة عن واقع التشتت وبطئ الحركة وعشوائية الكادر البشري وتركيز الجهد على نمذجة العمل الاداري عن طريق البرامج والتطبيقات المعلوماتية العالية (الخوري،1998).

وبناءً على ما سبق ذكره، يجب على الإدارات في عصرنا الحالي مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستجابة الفورية للتحديات والمتطلبات التي تفرضها بيئة الأعمال الحالية، لذلك مسألة تعميم تكنولوجيا المعلومات على جميع الدوائر

والمؤسسات اصبحت ضرورة لا مفر منها لما لها من أثر ايجابي عليها وعلى المواطنين وعلى تنمية المسارات الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لأن هذا التوجه ضروري لتهيئة الظروف لبناء إدارات ومؤسسات إلكترونية قوية وقادرة على مواجهة تحديات المنافسة في ظل التطورات التكنولوجية الحالية.

## 2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات الحكومية

### 1.2 مفهوم الخدمات الحكومية:

تعتبر الخدمة نشاط أو منفعة يؤديها طرف لآخر وتتسم بأنها غير ملموسة ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، ويعرف (مصطفى، 2008) الخدمة على أنها : "ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته".

ويعرف (kotler,2009) الخدمة أنها: "انجاز أو نشاط مرتبط بعملية تبادلية طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أي ملكية وتقديمها أو انتاجها قد لا يكون مرتبط بمنتج مادي او يكون".

أما مفهوم الخدمات الحكومية فتعرف على انها: " تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية تقدم بصورة عامة عن طريق جهة حكومية كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والخدمات العامة للجمهور (مريزق، 2015)".

وعرفها (عشور، 2010) : " أنها وجة من أوجه نشاط الجهات الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية ليصبح مصطلح الخدمة الحكومية "الرابطة" التي تجمع بين الإدارة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية الحكومية".

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات الحكومية يحقق مزايا عديدة؛ إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة والسرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات أو الحصول عليها، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية وتوفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة لانتهاء مشاكل التعقيد الإداري عن طريق توفير قاعدة تكنولوجيا معلومات وإتصال متكاملة.

وتعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي لأنه بإمكانها تغيير طريقة عمل الفرد داخل المؤسسات الحكومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة العوائق والمشكلات التي تواجهها (سالمي وقاسمية، 2015).

وأخيراً يمكننا القول أن الانتقال نحو الخدمات الحكومية الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ومن ثم إلى السرعة في إنجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر وبجودة عالية لتوفير الجهد والوقت والتكلفة.

### 3. تكنولوجيا المعلومات والإتصال والتحول إلى الإدارة المحلية (البلدية) الإلكترونية

بسبب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ظهر العديد من التحديات التي تواجه مختلف المؤسسات والإدارات ومنها الإدارة المحلية (البلدية) نظراً لعلاقتها وارتباطها بعدد من الأطراف، حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات والإتصال للإدارة المحلية فرصة التحول إلى الإدارة المحلية الإلكترونية من خلال التحول إلى الأعمال الإلكترونية والتعامل الإلكتروني بين العاملين في الوحدات الإدارية للتمتع بنوع من المرونة والسرعة في إيصال المعلومات للمواطنين وكيفية التعامل مع المؤسسات الأخرى في ظل البيئة الرقمية ومتطلباتها.

### 1.3 تعريف الادارة المحلية الالكترونية:

مفهوم الإدارة الإلكترونية المحلية من المفاهيم التي اختلف فيها الباحثون وذلك بسبب حداثها وتعدد مضامينها وأبعادها وبالتالي يمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية على أنها " استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام وافتصال وخصوصاً الانترنت والانترانت لغايات تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الجهات الحكومية ذات الصلة مع الادارة المحلية (البلديات) الأمر الذي يساعدها في بناء علاقات أفضل بسبب ما توفرة التقنية من تناسق وسهولة وسرعة تؤدي إلى رفع كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية (ناصر وقداوي، 2017).

ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية إضافة إلى الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة (قادة، 2017).

### 2.3 شروط وتحديات التحول الناجح الى الإدارة المحلية الإلكترونية

ان الانتقال الى الإدارة المحلية الإلكترونية ليس بالأمر البسيط بل يتطلب مشروع برنامج ذو امكانيات وكفاءات عالية المستوى يتضمن مجموعة من العناصر التي تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

- إصدار القوانين وتحديد الإجراءات والأنظمة التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف معه.

- وضوح إستراتيجية التحول ويقصد بها ضرورة وجود إستراتيجية واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- بناء نظام معلومات متطور وحديث يتماشى مع المتغيرات ويتصف بالشمولية لكافة البيانات والمعلومات من حيث السهولة والسرعة والحداثة والاسترجاع والجاهزية لمختلف الأغراض.
- ضرورة تحقيق المشاركة الإيجابية بين مختلف أعضاء المجتمع والإدارة المحلية من أجل تثبيت قواعد سليمة للإدارة الإلكترونية (الوفاي، 2015).
- توفير البنية التحتية الأساسية من معدات وأجهزة الكمبيوتر والشبكات الداخلية والخارجية.
- إعادة هندسة مختلف العمليات التي تجسد خدمات الإدارة المحلية مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البرمجيات والمعدات التي سوف يعتمد عليها في تقديم الخدمة إلكترونياً.
- تطوير منافذ تقديم الخدمة من خلال فتح المواقع الإلكترونية الخاصة بالوحدات المحلية للتعريف بالخدمات التي تقدمها لتسهيل تفاعلها مع الجمهور المطلوب.
- التدريب والتنمية البشرية للكوادر لمواكبة التطورات التي من المحتمل ان تواكب عملية التحول الإلكتروني.

وضمن مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية يمكننا ممارسة التطبيقات الإلكترونية التالية:

- البريد الإلكتروني بين الوحدات المحلية.
- أنظمة المحاسبة والموازنة.
- اجتماعات المجالس المحلية عبر الانترنت.
- بناء أنظمة المعلومات الجغرافية.

ان تطبيق هذه الاجراءات الكترونيا يعزز من كفاءة وفعالية الادارة المحلية وقدرتها على تقديم أحسن الخدمات وفي الوقت المناسب، ويتضح لنا ان التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في ترشيد وتطوير العمل الإداري اصبح اختيارا غير خاضع للرفض وانما ضرورة ملحة للإدارة الحكومية التي تعد مرحلة أولية من مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية (كنوش وبلحمري،2015). وفي قطاع الإدارة المحلية يلاحظ تسجيل بعض النتائج الملموسة في حق المواطنين من خلال الخدمات المقدمة لهم واستمرار تحسينها وتطويرها بادخال آخر التطورات التكنولوجية الحديثة على مختلف الأعمال الادارية للتوجه نحو الادارة المحلية الالكترونية.

### الخاتمة

من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في رفع كفاءة الادارة المحلية وتحسين الادارة المحلية ( البلديات ) يتضح لنا ان هذه الأخيرة حظيت اهتماما خاصاً من قبل معظم الدول والحكومات ومن بينها الحكومة الاردنية التي حاولت وتحاول مستمرة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في مختلف الادارات والمؤسسات الحكومية التي تسير في الاتجاه الصحيح نحو التحول الى تقديم خدمات بأفضل صورة كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر القاسم المشترك بين أغلب هذه المؤسسات والدوائر وما يصاحب هذا التحول باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تحسين مخرجات وتطور أداء وتوسع عمليات التبادل للمعلومات عبر الشبكات وإحداث تغييرات على مستوى العمل الاداري والخدمات المقدمة وظهور مفاهيم جديدة من بينها الحكومة الالكترونية والخدمات الالكترونية التي تمثل افرازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتبر فرصة ذهبية خاصة للدول النامية اذا تم استخدامها وتوظيفها بالشكل الصحيح.

## قائمة المصادر والمراجع:

- (1) السعيد، 2013، *تكنولوجيا المعلومات في المجال الامني*، الطبعة 1، مكتبة الاسكندرية للتزويد، الاسكندرية، مصر.
- (2) الطائي، 2013، *تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها*، الطبعة 1، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- (3) مسلم، 2015، *ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات*، الطبعة 1، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- (4) قادة، 2017، *الانترنت وتغيير عمل الادارة المحلية مع عرض نموذج الادارة الالكترونية المحلية لولاية بومرداس*، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6، العدد 2.
- (5) الوافي، 2015، *محاولة ارساء الادارة الالكترونية في الجامعات المحلية*، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة.
- (6) رشيد سالمي واسماء قاسمية، 2015، *ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال*، مجلة التنمية البشرية - بحوث ودراسات، العدد 3.
- (7) قنديلجي والجنابي، 2015، *نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات*، الاصدار 7، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- (8) الشريف، 2014، *الاعلام الالكتروني*، الطبعة 1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- (9) عشور، 2010، *دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر*، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية، جامعة قسنطينة.
- (10) مريزق، 2015، *التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة*، الطبعة 1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر.
- (11) الشمايلة وآخرون، 2015، *تكنولوجيا الاعلام والاتصال*، الطبعة 1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- (12) كنوش وبلحمري، 2015، *استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجامعات المحلية*، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 8.
- (13) مصطفى، 2008، *التسويق الاستراتيجي للخدمات*، دار المناهج، عمان، الاردن.
- (14) ناصف وقداوي، 2017، *اهمية الانتقال من الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية*، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 1.





Journal of University Studies for inclusive Research (USRIJ)  
مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة  
ISSN: 2707-7675

- 15) الطاهر، 2013، الاتصالات عن بعد واثرها على الاقتصاد المحلي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 16) الغالبي والحسناوي، 2007، تكنولوجيا المعلومات والابعاد الاساسية للتنمية البشرية في الوطن العربي، ملتقى الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة، القاهرة، مصر.
- 17) الخوري، 1998، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين، الطبعة 1، مركز الرضل للكمبيوتر، دمشق، سوريا.
- 18) Kotler,p. 2009. *Marketing management*. Paris: Pearson education.