



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

Journal of University Studies for Inclusive Research

Vol.13, Issue 13 (2023), 9097- 9108

USRIJ Pvt. Ltd.,

أثر التحول إلى الخدمات الإلكترونية على جودة العمل البلدي والمجتمع

**The impact of the shift to e-services on the quality of
municipal work and society**

إعداد الباحث:

عمران سليم حسن الكري

مدير دائرة رخص المهن

بلدية الرصيفة

E-mail: al_kerry@hotmail.com



المحتويات

3	 الملخص
4	Abstract
5	مقدمة
6	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات
7	فوائد التحول الإلكتروني
7	مفهوم الإدارة الإلكترونية
8	مميزات الإدارة الإلكترونية في العمل البلدي
8	خصائص الادارة الالكترونية
9	التحول الى اللاورقية
9	استخدام تطبيقات وثائق داخلية
9	الرسائل والفواتير الالكترونية
9	التخزين السحابي
10	برامج الكترونية وذكية
10	فوائد الإدارة بلا ورق
11	الإدارة عن بُعد
11	الخلاصة
12	المصادر والمراجع

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثرالتحول الى الخدمات الالكترونية على جودة العمل البلدي والمجتمع والحث على إنشاء منصات الكترونية متنوعة تعزز من استخدامها لغايات تسريع الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث تطرقت الدراسة الى التعرف على الخدمات الكترونية وتكنولوجيا المعلومات الحديثة وأهميتها في رفع كفاءة المؤسسات وتعزيز دور الشراكة بين مختلف القطاعات الحكومية والخاصة، والتعرف على مفاهيم التحول الالكتروني والادارة الالكترونية ومميزاتها وخصائصها.

وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها أن التحول بالخدمات الالكترونية يمكن أن تشكل آلية لتجاوز المشاكل والمعوقات التي تواجه الخدمات التقليدية عن طريق إعادة توزيع الاختصاصات والمسؤوليات وتنظيم العلاقات التسلسلية داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث أن التكنولوجيا يمكن أن ترسم علاقات أفقية بدل العمودية بين مختلف أجزاء المنظمة أو المؤسسة وبشكل تداخلي دون حواجز أو عوائق، كما أن الادارة الالكترونية ترفع من درجة التنسيق بين الوحدات الادارية وذلك من خلال وضع أرشيف للمعلومات المشتركة يتم تبادلها بشكل سهل دون اتباع الاجراءات الورقية المعقدة وهذا ما يضفي الطابع المرن و الفعال و السلس للإدارة الالكترونية.

الكلمات المفتاحية : الخدمات الالكترونية، الادارة الالكترونية، الاردن.



Abstract

This study aimed to demonstrate the impact of the shift to e-services on the quality of municipal work, and society. and to urge the establishment of various electronic platforms that enhance their use for the purposes of accelerating services provided to citizens Government and private. Learn about the concepts of electronic transformation and electronic management and their advantages and characteristics.

The study reached several results, the most important of which is that electronic services can constitute a mechanism to overcome the problems and obstacles facing traditional services by redistributing specializations and responsibilities and organizing serial relationships within the organizational structure of the institution, as technology can draw horizontal relationships instead of vertical ones between the various parts of the organization or The organization and overlapping without barriers or obstacles. The electronic administration also raises the degree of coordination between the administrative units, by developing an archive of common information that is easily exchanged without following complex paper procedures, and this gives the flexible, effective and smooth nature of the electronic administration.

Keywords: e-services, e-management, Jordan.

• مقدمة

تتمثل الخدمات الالكترونية بشكل عام بمجموعة من الأنشطة والخدمات ، وبإيجاد القيمة والفوائد لمتلقي الخدمة من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية تتنفذ عن طريق البرامج المتصلة عبر شبكة الانترنت، اما الخدمة الالكترونية كما عرفها (الصيرفي، 2007) : هي عبارة عن عملية ترجمة الأداء إلى ارقام خوارزمية بواسطة شبكات ووسائل الكترونية تكون موجهه للعملاء.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات: أنها مجموعة من الأدوات الرئيسة التي يستثمرها الانسان في نواحي مختلفة منها المؤسسات التي تعمل على تقديم الخدمات للمواطنين لمواجهة التطورات والتغيرات المحيطة بهم لغايات تقديم افضل الخدمات (الزعاير والطالب، 2020).

ويمثل التحول الى الخدمات الالكترونية عملية تغيير في البنية التحتية للمؤسسات والشركات باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي الاردن توفر الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والخطة التنفيذية (2021-2025) إطار استراتيجي للتحول الرقمي للاردن لخمس أعوام، وتوضح التغيرات والمتطلبات الاستراتيجية اللازمة من اجل مواكبة عجلة التقدم في التحول الرقمي عالميا لتحسين تقديم الخدمات الحكومية ورفع كفاءة الأداء الحكومي بما يحقق متطلبات المستفيدين من حكومة ومواطنين ومقيمين وسياح ورواد الاعمال وغيرهم، وتحسين نوعية الحياة بشكل أكثر فعالية واستدامة وموثوقية.

واستنادا الى رؤية الاردن (2025) والسياسة العامة للحكومة في قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والبريد (2018) بالاضافة الى المخرجات والاتجاهات العالمية والممارسات

الدولية في هذا المجال، وتماشيا مع اهداف التنمية المستدامة (2030) قامت وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بإعداد هذه الاستراتيجية وبالتشاور مع الشركاء واصحاب العلاقة والمهتمين من كافة شرائح المجتمع.

وتتضمن الاستراتيجية رؤية الحكومة خلال خمس سنوات لتحفيز مزيدا من التحول الرقمي وتنمية الاقتصاد الرقمي في المملكة الاردنية الهاشمية بالاعتماد على مجموعة من الاجراءات والممكنات الاساسية لتحقيق الرؤيا الحكومية ومن بينها الاستمرار ببناء بنية تحتية رقمية متطورة تعتمد على التقنيات الحديثة بما في ذلك تقنية الجيل الخامس للارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية الرقمية من خلال منصة خدمات تفاعلية مركزية تسهل الحصول على الخدمات الحكومية، وتولي الحكومة الاردنية الشباب الجانب الأكبر في هذه الاستراتيجية نظرا للفرص الضخمة التي يتيحها التحول الرقمي لقطاع الشباب الذين بدورهم سيعززوا جوانب الابتكار وريادة الأعمال في المملكة (الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي،(2021-2025)).

• أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البلديات

ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق الرفاهية للأفراد ومن بين التطورات التي تحدث بشكل مستمر تلك التطورات المتعلقة والخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما لها من أهمية من ناحية توفير الخدمات بمختلف أشكالها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث يستطيع الأفراد الاتصال بالمؤسسات بكل سهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان من خلال استخدامها عبر شبكات الانترنت، ومن خلال تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في مجالات الحياة المختلفة وخاصة في المؤسسات الخدمية كالبلديات، يمكن تقديم الخدمات بأفضل شكل عن طريق توفير كافة البيانات والخدمات من خلال المواقع الخاصة بهذه المؤسسات، وذلك ما دفع (نجم، 2009) الى القول: ان الإدارة الالكترونية تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات

للمواطنين وانجاز المعاملات باستخدام شبكة الانترنت بسرعة ودقة وبتكاليف وجهد أقل. ويتفق معه (ياسين، 2005) في أنها: منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات.

• فوائد التحول الإلكتروني

قديمًا استخدم الإنسان المعلومات ومع التقدم الزمني والتطور الإنساني حدثت تغيرات كبيرة في مجال استخدام المعلومات حتى وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم، ليطلق على عصرنا الحالي مصطلح عصر تكنولوجيا المعلومات، وبسبب هذا التطور السريع في مختلف المجالات أصبح من الضروري جداً مواكبة هذه التغيرات ومن مختلف القطاعات (الرمحي والذبية، 2014).

ومن فوائد التحول الإلكتروني (الخليج، 2014): توفير التكاليف الإدارية وزيادة مستوى كفاءة الموظفين من خلال توفير الوقت والجهد عند قيامهم بأعمالهم الأمر الذي ينعكس على رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة (البلدية) من جهة، ومن جهة أخرى يسهل التحول الإلكتروني عملية حفظ البيانات إلكترونياً والرجوع إليها عند الحاجة لذلك بالإضافة إلى سهولة الحصول على الخدمة من متلقيها.

الإدارة الإلكترونية

• مفهوم الإدارة الإلكترونية

هي عبارة عن إدارة مؤسسية بلا أية أوراق مادية، تتكون من أرشيف إلكتروني لحفظ البيانات التقنية وتداولها عبر البريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية، وإيضاً عبر الرسائل الصوتية ونظم المتابعة الحديثة (الخليج، 2014).

• مميزات الإدارة الإلكترونية في العمل البلدي

من مميزات الادارة الالكترونية انها غير محددة بمكان جغرافي معين، حيث يمكن للمستخدم ان يتابع مهام عمله من اي مكان باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، وبهذه الطريقة يمكن ادارة اية دائرة او قسم (7/24) بدون اي عوائق ، كما انها تساعد على تكامل العمل فيما بين مناطق البلدية بعضها البعض وكذلك بينها وبين المركز الرئيس للبلدية.

كذلك خفض تكاليف العمل الاداري البلدي مع رفع مستوى الاداء و معالجة البيروقراطية والتخلص من الفساد الذي قد يوجد في الادارات التقليدية ، والسرعة في انجاز العمل ، بالاضافة الى اتخاذ القرارات بحيادية وكفاءة اعلى بسبب توفر المعلومات الدائم لدى متخذي القرار ، مما ينعكس ايجابيا على البلدية ومتلقي الخدمة ، كما تساعد في الاستغلال الامثل للموارد وتمكين جميع الافراد من تلقي الخدمات على وجه المساواة .

• خصائص الادارة الالكترونية

تهتم الادارة الالكترونية بمعالجة الملفات وتعديلها تقنيا بدلا من الاكتفاء بحفظها، كما يمكن للادارة الالكترونية عرض اي محتوى بشكل واضح سمعيا وبصريا بدلا من طريقة القراءة التقليدية، وايضا في الادارة التقليدية يتم الاستغناء عن الوثائق الغير سليمة من خلال اتلافها ومن ثم اعادة كتابتها مرة اخرى، بينما في الادارة الحديثة (الالكترونية) لا يتم ذلك.

ومن خصائص الادارة الالكترونية انها تتميز بسهولة تجهيز اللقاءات والاجتماعات والندوات المختلفة التي كانت بالماضي تحتاج الى تجهيزات ومخاطبات وتنسيقات للتأكد من حضور المدعوين في الوقت المناسب (منة، 2017).

• التحول الى اللاورقية

يمكننا القول ان كل التقنيات ذات العلاقة بالتحول الى مكتب بلا اوراق موجودة ويتعلق الأمر باتخاذ قرار حاسم بالتحول، وهناك خطوات تساعد على تحقيق هذا التحول، من أبرزها (الرمحي والذبية، 2014):

1. استخدام تطبيقات وثائق داخلية

يمكن استخدام تطبيقات أو منصات مكتبية بواسطة الانترنت بدلا من طباعة الوثائق وتوزيعها على الموظفين، مثل تطبيق "جوجل دوكس Google Docs" وهو تطبيق متكامل للأعمال المكتبية يتضمن برنامج لمعالجة النصوص وآخر لمعالجة الرسوم البيانية وثالثا للعروض التقديمية، حيث يمكن حفظها على الانترنت وتحميلها عند الحاجة اليها وفي أي وقت.

2. الرسائل والفواتير الالكترونية

يدفع الكثير من الناس فواتيرهم المختلفة مثل (الكهرباء، المياه، الهواتف، وغيرها) الكترونيا عبر الانترنت بعد ان تصلهم بواسطة بريدهم الالكتروني او عبر التطبيقات الذكية الخاصة بها، كما واصبحو يحصلون على كشوفات حساباتهم وبياناتهم المصرفية عبر البريد الالكتروني او عبر التطبيقات الذكية الخاصة بالبنوك كذلك، كما تلجأ بعض الشركات الى استخدام جداول رواتب الكترونية، كما تتلقى دائرة ضريبة الدخل الاقرارات الضريبة الكترونيا عبر موقعها الالكتروني على الانترنت ويشكل كل هذا جزءا رئيسيا مما احدثته التطورات الرقمية في العالم حاليا وبالتالي توسيع مجالات المكاتب بلا ورق.

3. التخزين السحابي

تساعد تقنية التخزين السحابي في الحفاظ على البيئة عن طريق توفير كميات هائلة من الورق في جميع انحاء العالم، كما تساعد على التخلص من وسائل التخزين السابقة الملوثة للبيئة مثل الاقراص المرنة والممغنطة و اقراص الليزر وفلاشات التخزين المحمولة.

ويرى الباحث ان التخزين السحابي هو أحد نماذج التخزين على شبكة الانترنت التي تقوم بحفظ وتخزين المعلومات والبيانات في عدة خوادم تتوفر من طرف ثالث يقوم بتأجير مساحات تخزينية للمستخدمين حسب احتياجاتهم مثل شركة مايكروسوفت.

4. برامج الكترونية وذكية

يمكن لأي مكتب او شركة او مؤسسة كالبداية البدء بعملية التحول نحو " عالم خالٍ من الورق " بشكل مباشر وفوري وتكون البداية بالنماذج او طلبات التعبئة الورقية التي يمكن تحويلها الى الكترونية أو رقمية مثل تذاكر السفر الجوي التي اصحبت متاحة للمسافرين بنسخة الكترونية معتمدة في جميع مطارات العالم.

ونظرا لتوفر أنظمة المعلومات والتطبيقات اللازمة في تسريع عملية الاستغناء عن الورق، أمكن للبلديات اللجوء الى هذه التطبيقات والبرامج او اعداد وتجهيز تطبيقات خاصة بها لتنفيذ مهامها وتقديم خدماتها بأكمل وجه ومثال ذلك لجوء عدد من الدول الى مفهوم " الحكومة الالكترونية " ومفهوم " الحكومة الذكية ".

• فوائد الإدارة بلاورق

لا شك أن التحول إلى مكتب بلا ورق ينطوي على فوائد عدة الحفاظ على أمن الوثائق والمعلومات عبر توفير أنظمة حفظ وتشفير خاصة، وتوفير الوقت والجهد والمال، وكفاءة عملية

الأرشفة، وسهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات، وتحسين خدمة العملاء، وتوفير مكان عمل صديق للبيئة.

والى جانب التخفيف من الأضرار البيئية يساعد هذا الأمر في خفض التكاليف في أي شركة أو مؤسسة أو بلدية ، خصوصاً من جهة عدم الحاجة إلى توفير خزائن لحفظ المستندات والوثائق الورقية، والتخلص من بعض الوظائف، مثل موظف الأرشفة، أو من خلال توفير المساحات، فلا سبب يدعو البلدية إلى تخصيص غرفة أرشفة أو ملفات وخزائن لحفظ الوثائق وما إلى ذلك. كما أن من شأن الرقمنة أو اللأورقية أن تحمي الوثائق من الفقد أو الضياع، فبواسطة هذه التقنيات الحديثة لا يمكن الحديث عن وثائق مفقودة كما هو الحال في الورقية إلا إذا تم إعدامها إلكترونياً.

• الإدارة عن بُعد

بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات تغير مفهوم إدارة المشاريع والإدارة بشكل عام وتطور هذا المفهوم مع تطور تكنولوجيا المعلومات التي بدورها غيرت الأساليب التقليدية المستخدمة بشكل جذري حيث كانت بالسابق محصورة في مكان محدد وبوجود فرق العمل والإدارات والموارد، أما الآن أصبحت الإدارة غير محددة وبالتالي يمكن للمدير وفريق العمل أن يتواجد كل منهم في مكان جغرافي (ياسين، 2020)، وخير مثال على ذلك أزمة كورونا التي فرضت علينا الحجر المنزلي، الأمر الذي أدى إلى إنجاز الكثير من الأعمال منزلياً.

• الخلاصة

1. اجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر تحول الخدمات الإلكترونية على العمل البلدي والمجتمع بشكل اعمق ليتمكن أصحاب القرار من إدراك وتحقيق جوهر هذا التحول.

2. تفعيل تطبيق التحول الالكتروني عن طريق زيادة مستوى الاهتمام به في كافة العمليات والأنشطة والخدمات المقدمة من البلديات.
3. توفير المتطلبات التي تساعد على تطبيق تحول الخدمات الالكترونية في البلديات وتبني إجراءات حلول المعوقات التي قد تواجه تحقيق اهداف التحول الإلكتروني.
4. حث البلديات على التواصل مع المواطنين متلقي الخدمات وتشجيعهم على طلب خدماتهم عن طريق التطبيقات أو المواقع الالكترونية الخاصة بالبلديات.

المصادر والمراجع:

1. الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، (2021-2025). وزارة الاقتصاد الرقمي .
2. الخليج، مجلة (2015)، ايجابيات وسلبيات الحكومة الذكية، 2020/12/3 .
<https://www.alkhaleej.ae>
3. الرمحي، نضال، الذبيبة، زياد (2014)، نظم المعلومات المحاسبية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
4. الزعاري، راكم والطالب، غسان (2020)، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة، عمان، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
5. الصيرفي، محمد (2007)، الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
6. نجم، نجم عبود (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
7. ياسين، سعد (2020)، الإدارة الإلكترونية، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع.