

## بحث بعنوان

تحديات تحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الخدمات في البلديات

اعداد

محمد درويش محمد السطول

**المستخلص:**

تتناول هذه الدراسة برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية، الذي أُطلق في عام 2001 برعاية ملكية سامية، بهدف تحقيق التحول الرقمي الكامل في التعاملات الحكومية. يهدف البرنامج إلى تحقيق التنمية المستدامة والتطوير في مختلف جوانب الحياة، ولا سيما التكنولوجيا منها. يركز البحث على دور البلديات في تطبيق هذا البرنامج، من خلال تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، تقليل الوقت اللازم لإيصالها، وتحسين تجربة المستخدم. تهدف الدراسة إلى فهم واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات، واستكشاف المعوقات التي تواجه تطبيق هذه الخدمات، وكذلك وضع رؤى مستقبلية لتطويرها. تمثلت مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحويل كامل للخدمات التي تقدمها البلديات إلى خدمات إلكترونية، ونقص المهارات والإمكانيات الفنية والمالية اللازمة لتحقيق ذلك. تمت الإجابة عن عدة تساؤلات تتعلق بواقع الخدمات الإلكترونية في البلديات، معوقاتهما، والرؤى المستقبلية لتطويرهما. وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تشخيص واقع تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي والخدمات المقدمة للمواطنين. تتضمن حدود الدراسة التركيز على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية والمناطق التابعة لها، مما يتيح فهماً أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع البلدي.

<https://jaspps.com>**Abstract:**

This study examines the e-Government program in the Hashemite Kingdom of Jordan, launched in 2001 under royal patronage, aiming for a complete digital transformation in government transactions. The program aims to achieve sustainable development and advancement in various life aspects, particularly technological ones. The research focuses on the role of municipalities in implementing this program by improving the quality of electronic government services, reducing the time required to deliver these services, and enhancing the user experience. The study aims to understand the current state of electronic services provided by municipalities, explore the obstacles facing the implementation of these services, and propose future visions for their development. The study problem lies in the need for a complete transformation of the services provided by municipalities into electronic services and the lack of necessary technical and financial skills and capabilities to achieve this. Several questions related to the current state of electronic services in municipalities, the obstacles, and future development visions were addressed. The significance of this study emerges from diagnosing the reality of applying e-Government technologies in municipalities and their impact on improving institutional performance and the services provided to citizens. The study's scope includes focusing on the electronic services provided by municipalities in the Hashemite Kingdom of Jordan and its affiliated areas, providing a deeper understanding of the challenges and opportunities related to digital transformation in the municipal sector.

**المقدمة:**

يعتبر برنامج الحكومة الإلكترونية في المملكة الأردنية الهاشمية مظهر اهتمام لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية والتحول الرقمي الكامل في جميع المعاملات، ويأتي البرنامج الإلكتروني ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة ولا سيما التكنولوجية منها، أطلقت مبادرة الإستراتيجية الوطنية للحكومة الإلكترونية في العام 2001 برعاية ملكية سامية، وقد حملت هذه الإستراتيجية أهدافاً وتوجهات متعلقة بالتحول نحو مجتمع المعرفة المتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تُشجع على التنافسية، وقد سعى الأردن إلى تحقيق وإنفاذ الرؤى الإستراتيجية من خلال استحداث منهجيات واقعية تشجع التحول لكل من المجتمع والاقتصاد والحكومة.

يسعى برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية بدرجة عالية من رضى المواطنين، ويسعى إلى تدعيم ونشر استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لإيصال الخدمة إلى المستخدمين، وتحسين رحلة المستخدم، كما عمل برنامج الحكومة الإلكترونية على تطوير البنية التحتية اللازمة لمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأنسب للبلديات من أجل تحقيق التطور والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ الهدف والوصول إلى خدمة متميزة، مما يجعل الإنتاجية أفضل، و يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف والوقت على متلقي الخدمة، وتعتبر هذه في مجملها

<https://jaspps.com>

الأهداف الرئيسية في البلديات، وأن تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات قد توصلنا إلى إدارة إلكترونية في جميع المجالات، حيث أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات مادية وزمنية.

حيث يعتبر التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات هو تحول متدرج، بحيث يحتاج خطة تسير وفقها البلدية للوصول إلى خدمة إلكترونية متكاملة. ومن أجل تجسيد وزرع مفهوم البلدية الإلكترونية على الواقع، قامت وزارة الإدارة المحلية باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة أولها؛ أنشأت المعهد البلدي لتدريب الكوادر على جميع المهارات اللازمة للخدمات الإلكترونية البلدية لتكون مكتملة ودون أي عوائق، وكذلك القضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين البلديات والمواطن.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تكمن مشكلة الدراسة في واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات وسبل تطويرها من أجل تعزيز الأداء المؤسسي والخدمات، حيث برزت مشكلة الدراسة في الحاجة إلى تحويل كامل لجميع الخدمات التي تقدمها إلى الخدمات الإلكترونية، وكذلك عدم توفر المهارات والإمكانيات الفنية والمالية اللازمة لدى البلديات من أجل التحول إلى الخدمات الإلكترونية.

### أسئلة الدراسة:

وبناء على مشكلة الدراسة حاولت الدراسة التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات وسبل تطويرها، وعليه فقد تم في هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالي:

- ما واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات لمتلقي الخدمة؟
- ما معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في البلديات؟
- ما الرؤى المستقبلية لتطوير هذه الخدمات الإلكترونية؟

#### أهداف الدراسة:

- معرفة واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات لمتلقي الخدمة.
- التعرف على أبرز معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في البلديات.
- الإطلاع على أبرز الرؤى المستقبلية لتطوير هذه الخدمات.

#### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من النقاط التالية:

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع الحكومة الإلكترونية بشكل عام والبلديات بشكل خاص كون جميع المواطنين بحاجة الخدمات من البلدية.
- وتتبع أهمية هذه الدراسة في أنها تقوم على وتشخيص واقع تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات وأثرها في تحسين الخدمة.
- تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة المساهمة في توفير دراسة علمية حديثة، قد تفيد الباحثين والمختصين في فهم دور الخدمات الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات بشكل عام والبلديات بشكل خاص.

## حدود الدراسة:

لغايات انجاز هذه الدراسة تم تحديدها بالمحددات التالية:

- الحدود الموضوعية: الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلديات
- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق هذه الدراسة على البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية والمناطق التابعة لها.

## مصطلحات الدراسة:

الخدمات الإلكترونية: عرفت عكروش (2022، ص 426) بأنها: هي الممارسة العملية لتحويل الخدمات الحكومية من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية باستخدام تقنيات اتصالات الحديثة وأجهزة الحاسب، لتوفير الجهد على متلقي الخدمة.

وعرفت الدراسة بانها: الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات لمتلقي الخدمة.

## الدراسات السابقة:

سوف يتم استعراض بعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة مرتب من الأحدث إلى الأقدم: وفي دراسة هدفت إلى معرفة تأثير تطبيق تقنيات الحكومة الالكترونية في البلديات في تحسين جودة المشاريع والخدمات في بلدية الفحيص، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وكان أبرز النتائج التي تم الحصول عليها: إن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات بشكل عام وفي بلدية الفحيص بشكل خاص توفير مجموعة من المتطلبات والبنية التحتية حتى تستطيع

<https://jasps.com>

الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وكذلك 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، وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية و تثقيفية لكافة العاملين في بلدية الفحيص في مجال الحكومة الإلكترونية.

أجرى المجالي (2022) دراسة هدفت إلى التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائته مع طبيعة الدراسة، حيث طبقت الدراسة على بلدية الكرك الكبرى، وكان أبرز نتائج الدراسة: وتم توضيح و ابرز الحكومة الإلكترونية و خصائصها ومستوياتها وأدواتها ومقوماتها للبلديات، وكذلك دور الحكومة الإلكترونية في تحديث البلديات، وأوصت الدراسة بأنه يجب على الحكومة الإلكترونية دعم البلديات فنياً ومادياً.

وفي نفس السياق قام الخرايشة (2021) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر تطبيق الخدمات الإلكترونية في تجويد الخدمات في بلدية السلط الكبرى، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمه الاستبانة كأداة للدراسة حيث تم اختيار عينة عشوائية من (26) موظف من العاملين ببلدية السلط الكبرى، وكان أبرز نتائج هذه الدراسة: إن درجة تطبيق بلدية السلط الكبرى للخدمات الإلكترونية جاء بدرجة ضعيفة، وكذلك وجود ارتباط إيجابي بين متطلبات الخدمات الإلكترونية ووجودها.

**تعليق على الدراسات السابقة ومدى استفادة الدراسة الحالية منها:**

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح عده أمور لابد من التأكيد عليها منها:

أولاً: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية بطبيعة موضوع الدراسة حيث ركزت على: الخدمات الإلكترونية، البلديات في الأردن.
- تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية البيئة التي طبقت عليها الدراسة حيث طبقت على البلديات.
- تتشابه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة باستخدامها المنهج الوصفي الوصفي.
- ثانياً: مدى استفادة الدراسة من الدراسات السابقة:
- استفادة الدراسة من الدراسات السابقة في إعداد أسئلة الدراسة.
- التمكن من إعداد الأدب النظري للدراسة.
- تحديد المنهج البحثي الملائم لمثل تلك الدراسات.

ثالثاً: ما تميزت بها هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

1. تم الاعتماد على مصادر بحثية متنوعة وحديثة، ومن بيئات مختلفة.
2. تقديم بعض التوصيات التي يمكن الاستفادة منها من أجل الوصول إلى بلدية إلكترونية.
3. تعتبر الدراسة الأولى حسب علم الدراسة التي تم تطبيقها على البلديات.

**الأدب النظري:**

شكلت مظاهر العولمة وأدوات الربط الاقتصادية والاجتماعية السياسة في دول العالم المتطور ، إضافة إلى التطور في نمط الاتصالات الحديث الذي يتميز بالسرعة في نقل المعلومة إلى إجبار الحكومات

<https://jasps.com>

في دول العالم الثالث لتطوير الخدمات الاتصالية والتقنية والتكنولوجية بحيث لم يعد الخبر محكر على المؤسسات الرسمية بل شكل الربط الالكتروني العالمي إتاحة الفرصة لمواقع الاتصال والتواصل (المناصير، 2022).

وكذلك إن التطور السريع في تقنية المعلومات عامل مهم في تحقيق التفوق الحضاري للدولة العصرية من خلال الحكومة الالكترونية التي تمكن المواطنين والشركات من انجاز شؤونهم والحصول على المعلومات بكل يسر وسهولة، إن هناك عدة أسباب تدعو المجتمع الحديث بما في ذلك المجتمع الأردني للتحويل من حكومة تقليدية إلى حكومة الكترونية يأتي في طليعتها التقدم التقني والثورة المعرفية، والحاجة إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، مع ضرورة الاستجابة لمتطلبات الحياة العصرية بفاعلية.

هدفت مبادرة الحكومة الإلكترونية الوطنية التي أنشأتها الحكومة الأردنية ، التي أطلقها الملك عبد الله الثاني بن الحسين في عام 2011 ، إلى دفع تحول الدولة بجميع أجهزتها إلى مجتمع المعرفة القائم على اقتصاد تنافسي وديناميكي. ويبقى الأردن ملتزماً بهذه الرؤية الوطنية، في إطار جهوده لتحويل مجتمعه واقتصاده وحكومته، والعمل على تعزيز تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن، وتطوير المهارات داخل القطاع العام، كذلك يهدف برنامج الحكومة الالكترونية إلي الوصول إلي تقليل الوقت والجهد بالإضافة إلى الرضا من متلقي الخدمة والتنسيق والتكامل بين الجهات الحكومية المختلفة، كما يهدف البرنامج إلى الوصول إلى شفافية وأداء أفضل لموظف الحكومة وتغيير أسلوب العمل التقليدي . كما ركز برنامج الحكومة الإلكترونية على إدارة التغيير من حيث إدارة هندسة

<https://jasps.com>

الإجراءات لتحسين الإجراءات الحكومية، وأصبح عدد الخدمات التي تقدمها البلديات (17) خدمة من استفسار واعتراض وتنفيذ وتقديم (المنصة الوطنية الموحدة، [www.my.gov.sa](http://www.my.gov.sa)).

تعريف الحكومة الإلكترونية: وهي العمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات على الوظائف والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية، وتعزيز مشاركة المواطنين، بالإضافة إلى تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة (زيادات، 2021).

وجاءت الحكومة الإلكترونية والتي سعت إلى إلحاق البلديات في منظومة الخدمات المتقدمة للمواطنين من أجل النهوض بالاقتصاد والتنمية وتحقيق مشاركة حقيقية بين المجالس المحلية والحكومة لتنفيذ دور البلديات في العمل التنموي من خلال تنفيذ مشروع تطوير الخدمات الإلكترونية للبلديات (أتمتة البلديات) والذي يهدف إلى توفير (44) خدمة إلكترونية لمتلقي الخدمة دون الحاجة إلى الرجوع للبلدية، كذلك فإن مشروع الأتمتة ساهم في تبسيط الإجراءات عن طريق الخدمات الإلكترونية 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 (الطراونة، 2019).

وتشمل الخدمات التي تقدمها البلديات وبلديات المملكة ككل التالية: (ترخيص الابنية والمحلات والشركات، طلب تصديق عقود الإيجار الكترونيا، دفع رسوم الأبنية والتحققات والمهن، وطلبات الأعمال الإنشائية الكترونيا، تقديم الشكاوى والمقترحات وطلبات الصيانة والخدمات العامة، كذلك إصدار تصريح حفر، وإنشاء وصيانة الرصيف والتقاطعات المرورية، وإصدار تصريح خيم المناسبات

<https://jasps.com>

العامة والنشاطات الثقافية والترفيهية، وخدمة إزالة مظاهر إعاقة الحركة المرورية، إصدار رخصة بناء، إصدار إذن أشغال، تجديد إذن أشغال، إصدار رخصة لوحة إعلانية، وخدمة رخصة تغيير مهنة، خدمة نقل ملكية رخصة مهن، إصدار براءة ذمة مالية على عقار، طلب استرداد تأمينات (جريدة الغد، 11 كانون الثاني 2019).

أهداف الحكومة الإلكترونية:

ومن أبرز أهداف للحكومة الإلكترونية كما أشار إليها الرازي (2012) ما يلي:

- تقديم الخدمات للمواطن والحصول عليها بوقت أقل وتكلفة منخفضة.
- خلق بيئة أفضل للأعمال الحكومية، إذ يُساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة على تبسيط التفاعل والتعاملات.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمعات التي تحتاج إلى رعاية، حيث إنّ تقنيّات الاتصالات الحديثة تُتيح للحكومة إمكانية الوصول إلى الجماعات المهمّشة وتمكينهم.
- تحسين إنتاجية وكفاءة الوكالات الحكومية، وزيادة إنتاجية الموظفين الحكوميين، والحدّ من النفقات العامة بتقليل عدد الموظفين، واستهلاك القرطاسية.

الفوائد المتوقعة من وجود الخدمات الإلكترونية:

1. وجود رؤية مستقبلية واضحة الأهداف وسهلة التطبيق.
2. تحسين مستوى غدارة المشاريع الحكومية.

3. التقليل من التكاليف الإدارية للحكومة.

4. تعزيز الحوكمة الشاملة.

### منهج الدراسة:

اقتضت طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي للكشف عن واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات لمتلقي الخدمة في البلديات، ويعتبر هذا المنهج ملائم لهذه الدراسة لأنه يتضمن مساحاً مكتبياً وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة ، من أجل بناء الأدب النظري.

### النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة:

إن أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة كما يلي:

الإجابة عن السؤال الأول والذي نص على " ما واقع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات لمتلقي الخدمة؟

تشكل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البلديات مجالاً ناشئاً يكتسب الاهتمام والأهمية بسرعة. يتوقع المواطنون ويطلبون خدمات حكومية بدرجة عالية من الجودة والكمية والتوافر على مدار الساعة وهذا لا يتحقق إلا بوجود خدمات إلكترونية، وتعمل البلديات على ما يلي لتوفير الخدمات الإلكترونية:

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

<https://jaspps.com>

2- توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية من أجهزة فنية وتأهيل الكوادر البشرية من أجل الوصول إلى خدمة إلكترونية.

3- وتسعى البلديات جاهدة كغيرها من المؤسسات في المملكة التسابق في استخدام التكنولوجيا في إطار الحكومة الإلكترونية.

الإجابة عن السؤال الثاني والذي نص على " ما معوقات تقديم الخدمات الإلكترونية في البلديات؟

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الخدمات الإلكترونية الكاملة في البلديات نذكر منها:

أولاً: معوقات مادية: قلة الخبرة وعدم إلمام الموظفين باستخدام الحاسب وقلة التدريب على تنفيذ هذه الخدمات.

ثانياً: معوقات إدارية: هناك معوقات إدارية مثل غياب الرؤية الواضحة لمشروع الخدمة الإلكترونية في البلديات ومقاومة العاملين للتغيير وخاصة المسؤولين، ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة توظيف البنية المعلوماتية وقلة الخبرة في مثل تلك الخدمات.

ثالثاً: معوقات خاصة بالتقنية: مثل : ضعف البنية التحتية ونقص جاهزية البلديات للاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، وضعف شبكة الانترنت في البلديات وخاصة المناطق.

رابعاً: المعوقات المادية(المالية): حيث يعتبر هذا من أهم المعوقات في البلديات وهو ضعف القدرة المادية وتتمثل بما يلي: التكلفة المالية الكبيرة لاستخدام شبكة الإنترنت، وقلة الموارد المالية المخصصة

<https://jaspss.com>

للبنية التحتية الإلكترونية، تكلفة تدريب العاملين في البلدية، عدم وجود موازنة لشراء أو تحديث أجهزة الحاسب المتوفر في البلدية.

### التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:

ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين في البلديات على تطبيق الخدمات الإلكترونية.

على البلديات العمل على تفعيل المزيد من الخدمات الإلكترونية بشكل كامل التي تواكب مع المعايير والتقنيات الدولية في إطار منظومة الكترونية متطورة تسهل الخدمة للمواطن.

على الحكومة دعم قطاع البلديات في تطوير كل الأقسام والدوائر في البلديات من أجل الوصول إلى بلدية إلكترونية.

عمل شراكة من بلديات عالمية للاستفادة من خبراتها في مجال الخدمات الإلكترونية.

### المراجع:

الخرابشة، محمد. (2021). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية على الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة

في بلدية السلط الكبرى، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 36، ص 128-141.

زيادات، زياد. (2021). تحول البلديات من دور الخدمات إلى قيادة التربية المستدامة وإدارة المشاريع

من خلال الخطط التطويرية، المجلة العربية للنشر العلمي، ع 35، ص 256-274.

<https://jaspps.com>

سكينة، المناصير. (2022). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات البلديات في الأردن ، مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع74، 171-184.

صحيفة الغد، ابوصبيح ، مؤيد (2019). الأمانة" تطلق 16 خدمة إلكترونية جديدة، 11، كانون ثاني، الأردن.

الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الإلكترونية المتمثلة على الخدمات الإلكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت: الأردن.

المجالي، نشات. (2022). دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات في الأردن. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 3(2): ص16-32.

الموقع الرسمي لوزارة الاقتصاد الرقمي والريادي، (2022)، ([www.modee.gov.jo/Ar/Pages](http://www.modee.gov.jo/Ar/Pages)).

الموقع الإلكتروني لوزارة الإدارة المحلية، 2022، ([www.mola.gov.jo/AR/Pages](http://www.mola.gov.jo/AR/Pages)) ،

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

المنصة الوطنية الموحدة، 2022، ([www.my.gov.sa](http://www.my.gov.sa)).