

بحث بعنوان

خدمات نظام التراسل بين الدوائر الحكومية وأثره في تخفيف العبء على المواطنين

فاتن عبد المهدي عبيد السليم

بلدية حوشا الجديدة

الملخص

تتحدث الباحثة في هذا البحث عن خدمات نظام التراسل بين الدوائر الحكومية وأثره في تخفيف العبء على المواطنين ، حيث يأتي نظام المراسلات الحكومية الإلكتروني في إطار مشروع الحكومة الالكترونية وتوفير برامج قياسية مركزية ونتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولحاجة الدوائر والمؤسسات الحكومية الي نظام الكتروني بديلاً عن النظام اليدوي التقليدي في متابعة ومعالجة البريد الوارد والصادر ، والتراسل داخل المؤسسة، مما يترتب على ذلك مشاكل عدة كفقدان المعاملات وتراكمها وعدم القدرة على المتابعة الفعالة، علاوة على التكاليف المادية والمدة الزمنية التي قد تستغرقها هذه العملية. أحد المكونات التقنية اللازمة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ضمن المتطلبات التقنية للمشروع حيث وفرت وزارة الاتصالات قاعدة بيانات مركزية للحكومة، حيث تحتوى على بنية تقنية متقدمة من حيث الأجهزة والبرمجيات التي يتم من خلالها تبادل البيانات الحكومية في كافة التطبيقات والخدمات الالكترونية للدوائر الحكومية المختلفة، ويشرف على إدارة العمل فريق متخصص فنياً.

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

In this research, the researcher talks about the services of the messaging system between government departments and its impact on reducing the burden on citizens. It is different from the traditional manual system in following up and processing incoming and outgoing mail, and correspondence within the institution, which leads to many problems such as the loss and accumulation of transactions and the inability to follow up effectively, in addition to the material costs and the time that this process may take. One of the technical components necessary for the success of the e-government project within the technical requirements of the project, as the Ministry of Communications provided a central database for the government, as it contains an advanced technical structure in terms of hardware and software through which government data is exchanged in all electronic applications and services of the various government departments. The work is a technically specialized team.

المقدمة

إن ازدياد حجم العمل في المؤسسات وكثرة الطلب على البيانات والخدمات ينعكس على حجم المراسلات الإدارية التي تتداولها المؤسسة حيث أن 90%، من الأعمال تعتمد اعتماداً كلياً على الوثائق وهذا الاعتماد سيكلف المؤسسة المزيد من الوقت والموظفين حيث أن البحث عن وثيقة معينة يعني فتح على الأقل 9 وثائق مشابهة في المضمون مع استهلاك ما لا يقل عن 30 دقيقة من العمل إضافة إلى أن إنجاز معاملة معينة ستكون بحاجة إلى 15 وثيقة مختلفة ومتعلقة بموضوع المعاملة مع نسبة فقدان الوثائق بنسبة 7.5% وزيادة بمساحة الخزن للوثائق بنسبة 20% سنوياً وكذلك زيادة في الطلب لشراء الورق بنسبة 25% فمن هنا نجد أن نظام التراسل الإلكتروني جاء ضمن حاجة واقع المتطلبات الإدارية للمؤسسات، لقد ساهمت الابتكارات في مجال تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية عصر المعلومات الذي يتميز بسرعة نقل المعلومات بشكل سريع وفوري وبأقل جهد وأقل تكلفة ويسهم التراسل الرقمي إلى تحسين أنماط العمل وزيادة الإنتاجية ولم يعد الموظفون بحاجة إلى قضاء ساعات طويلة في السفر لأميال بعيدة لإرسال البريد أو لمشاركة في ورشة عمل أو دوره، لذا لم يعد ذلك موجوداً بفضل التكنولوجيا الرقمية والتي من خلالها يتم تنفيذ معظم المهام بسرعة وكفاءة أكبر، ولقد أولت الحكومة الأردنية أهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها وزارة الإدارة المحلية لتحقيق التنمية المستدامة في جميع بلديات المملكة. وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتراسل الإلكتروني لتمكين الوصول السهل إلى المعلومات والخدمات الحكومية لجميع المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدرتهم المهنية" وتتمثل مهمة الحكومة الإلكترونية في إدارة التغيير في البلديات ومؤسسات الدولة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة

<https://jasps.com>

المعرفة وتعيين موظفين ذوي خبرة ومؤهلين لإدارة وتطوير وإدارة تحول البلديات الى بلديات بلا ورق، وتشكل الدوائر الحكومية اهم المؤسسات التي على تماس مباشر مع المجتمع المحلي، لذلك فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يوقر خدمة مميزة للمواطنين والوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية لضمان سرعة التعامل مع المؤسسات والمواطن والمراجعين للتحول إلى بيئة غير ورقية ويُعد التراسل الإلكتروني نظاماً متكاملاً لإدارة المراسلات والمعاملات والبيانات باستخدام عناصر الإتصالات التقنية، حيث يساعد على تحقيق بيئة عملٍ عالية الكفاءة وخالية من الورق ويسهم في تطوير الأعمال المهمة. حيث يشمل نظام التراسل الأتمته والأرشفه، حيث يتم أرشفة كافة العناصر التي يتم استكمالها إلى أرشيف تراسل آمن دقيق وعالي الكفاءة، ويمكن عقد اجتماعاتٍ أكثر إنتاجية، والتعاون في إنجاز المشاريع والمهام بسرعة أكبر من خلال استخدام نطاق البحث السريع (& مبروكي، سعيد 2022).

مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في أن عملية التراسل بين الدوائر الحكومية تعتبر حالياً من أهم المتطلبات لاكتمال سير الأعمال ونقل الأوراق فيما بينها، وتعد أي من الخدمات التي تقلل العبء على المواطنين.

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى توضيح خدمات نظام التراسل بين الدوائر الحكومية وأثره في تخفيف العبء على المواطنين.

أسئلة البحث

- ما المقصود بالتراسل الإلكتروني؟
- ما أنواع التراسل الإلكتروني؟
- ما فوائد التراسل الإلكتروني؟
- ما هي مخاطر التراسل الإلكتروني؟

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث من الناحية النظرية في تعزيز وإثراء المكتبة العربية لخدمات نظام التراسل بين الدوائر الحكومية وأثره في تخفيف العبء على المواطنين أما من الناحية العلمية فهي تساعد في اتخاذ القرارات لكبار المسؤولين في المؤسسات الحكومية لخدمات نظام التراسل بين الدوائر الحكومية وأثره في تخفيف العبء على المواطنين.

الدراسات السابقة

- دراسة عبد العزيز, & زهية. (2021) بعنوان أطروحات الثقافة الرقمية و واقع الإعلام في حضارة التواصل الإلكتروني، ندرج الدراسة في إطار مقارنة تحليلية وصفية للواقع المعيش للفرد والمجتمع، منذ دخول الرقمنة والتكنولوجيا لحياته؛ خاصة منها ما يعرف حالياً بحضارة التواصل الإلكتروني، أو كما يسميها البعض بحضارة الضغط *civilisation de clic*، إذ تتناول الدراسة مدخلاً مفاهيمياً حول حضارة الرقمنة، العالم الرقمي، التواصل الإلكتروني، ثم تطرح أهم إفرازات هذه الحضارة على مستوى الفرد

<https://jasps.com>

والمجتمع، لتعالج في الأخير واقع الإعلام المعاصر في خضم هذا العصر الإلكتروني الجديد. الكلمات المفتاحية: التواصل الإلكتروني، الثقافة الرقمية، الإعلام الجديد.

- دراسة الحسيني, عماد عبد الأمير, يوسف, & نورس كاظم. (2015) بعنوان بناء أنموذج لاستخدام

التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل، استخدام التراسل الفوري في مهام العمل هو أحد تقنيات الإتصالات الحديثة والسريعة كما أصبح هذا الاستخدام أمراً مثيراً للجدل نظراً لما قد يسببه من صعوبات وتوقفات وتعطيل في العمل وماله من تأثير سلبي على العاملين و فرق العمل والمنظمة نفسها من جهة، والسرعة في إنجاز المعاملات وما له من تأثير إيجابي على أداء المنظمات من جهة أخرى، ويهدف هذا البحث إلى بناء في مهام العمل Instant Massaging أنموذج كيانه الأساسي التراسل الفوري كأحد أدوات الشبكات الاجتماعية، مكونات الأنموذج هي مجموعة من العوامل المرتبطة بهذا الكيان مثل التفاعل بين العاملين، والتقاطع في الأعمال، وجودة التواصل، والثقة المتبادلة، بالإضافة إلى جودة مخرجات العمل، ومن ثم تحليل واختبار وتقييم هذا الأنموذج وفقاً لمجموعة من المعايير تمثل خصائص تلك المكونات، أما المنهجية المتبعة في بناء هذا الأنموذج هي منهجية نظم المعلومات من أسفل إلى أعلى، كما استخدم في بناء الأنموذج مخطط التصنيفات conceptual والذي يندرج تحت أسلوب نمذجة المفاهيم class diagram والذي يهتم بدراسة العلاقة بين المكونات، وقد تم استطلاع رأي modeling مجموعة من العاملين لتحليل هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة موجبة قوية بين استخدام الرسائل الإلكترونية في العمل، وبين التفاعل بين العاملين، والثقة المتبادلة بينهم، بينما لم يؤثر استخدام هذا التراسل على العاملين سلباً من حيث تأخر الأعمال، وتم التوصل إلى أن زيادة الثقة المتبادلة وجودة التواصل بين العاملين يؤدي أيضاً إلى زيادة في الإنتاجية

<https://jasps.com>

التي تمثلت بمخرجات العمل، كما يمكن أن تسترشد إدارات المؤسسات بهذا الأنموذج لتدريب العاملين على تداول الكثير من الأعمال اليومية باستخدام هذا النوع من التراسل لتوفير الوقت وسرعة إنجاز المعاملات.

- دراسة مشرف, عكرمة عبد الغني, & الويل دينق منجلوك راو. (2015) بعنوان WiFi تطبيق التراسل الفوري عبر تقنية، قد تبدو عملية التراسل الفوري ونقل الملفات في الشبكات اللاسلكية بين أجهزة الأندرويد عملية سهلة جداً وبديهية ولكن في الحقيقة لم تصل هذه العملية الي الدرجة التي نرجوها من حيث السرعة والسهولة وهناك تقنيات عديدة مثل تقنية البلوتوث ولكن ليست بالتقنية المرضية لصعوبة إعدادتها وسرعتها المحدودة، ولكن هنالك تقنيات مثل ال NFC وتقنية الواي فاي Wi-fi سهلت عملية نقل البيانات ولكن هذه التقنيات ليست متوفرة في جميع اجهزة الاندرويد وقام الباحثان بتطوير تطبيق متخصص في عملية التراسل الفوري في الشبكات اللاسلكية المحلية لتقليل التكاليف في مابين المستخدمين في عملية إرسال ملفات الصوت والفيديو هذا التطبيق يوظف ميزة Wi-Fi Direct لنقل الملفات بسرعة عالية بين أجهزة الأندرويد وتواصل المستخدمين فيما بينهم باستخدام تطبيق الدردشة عبر الواي Wi-fi.

- دراسة رائد عبد القادر الدباغ, & مصطفى زاهر الدباغ. (2013) بعنوان تصميم منظومة التراسل الإلكتروني باستخدام البنية التحتية لتقانة المعلومات والاتصالات، تهدف الدراسة الحالية إلى توظيف تقنية المعلومات والاتصالات بشكل يدعم الإدارة من خلال إنشاء نظام إرسال إلكتروني يتميز ببعض الميزات المختلفة عن سابقتها من خلال الاعتماد على برامج مفتوحة المصدر تعطي القدرة على التطوير المستمر دون أي تكاليف. بالإضافة إلى ذلك، يحتوي هذا النظام أيضًا على ميزات إضافية مثل التشغيل

<https://jasps.com>

في ظل أنظمة تشغيل مختلفة، ويتكون هذا النموذج المقترح من برنامجين. الأول هو خادم بريد إلكتروني يوفر عددًا من الميزات والخصائص البرنامج الثاني يمكن المستخدم من تطبيق بعض المميزات الخاصة بإرسال البيانات بحجم كبير وبسرعة عالية ومؤمنة حسب نظام البريد الداخلي (الإنترنت) لجامعة الموصل حيث يوفر النظام حساباً خاصاً بكلمة مرور لكل مستخدم على شبكة الخدمات ويمكنها أيضاً توفير بعض الميزات المتمثلة في إيقاف رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها، والتحقق من البريد الوارد والتأكد من خلوه من الفيروسات، وإعادة إرسال بعض رسائل البريد الإلكتروني المستلمة لعدد غير محدود من المستخدمين على نفس الشبكة، بالإضافة إلى القيام بمهامها العادية المتمثلة في إرسال واستقبال رسائل البريد الإلكتروني؛ مثل (كتابة الحروف وتحريرها وحذفها). يمكن تنزيل هذه البرامج من الإنترنت مجاناً وبدون أي تكلفة.

الإطار النظري

تعريف التراسل الإلكتروني

المراسلة الفورية أو التراسل الفوري أو الدردشة أحد أشكال الإتصال الفوري بين شخصين أو أكثر والمعتمد على النص المكتوب ينقل عن طريق أجهزة الحاسب المتصلة على مدى شبكة مثل الإنترنت هذا النص ينتقل عبر الأجهزة المتصلة عبر الشبكة، مثل الإنترنت. ويدير المتراسلون محادثة يتبادلون خلالها الرسائل الفورية (زهية 2021).

<https://jasps.com>

هي من أمثلة الحوسبة المتزامنة. ما يميزها عن تقنيات من قبيل البريد الإلكتروني هو تزامن الإتصال بين المستخدمين. بعض البرامج تتيح بعث رسائل «غير فورية» تقليدية إن لم يكن المستقبل مسجل الدخول وهنا يصبح التمييز بين الرسائل الفورية والبريد الإلكتروني أكثر ضبابية (نورس كاظم 2015).

أنواع التراسل الإلكتروني

يمكن تصنيف الإتصالات الإلكترونية إلى أنواع مختلفة، مثل الرسائل والمكالمات الصوتية ورسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي ولقد تغير الإتصال الإلكتروني بسبب الطريقة التي يتفاعل بها الجمهور ويتواصلون مع بعضهم البعض لأغراض مختلفة أثناء العمل. التواصل مع العالم بسهولة سهل للغاية، ومن أبرز أنواع الاتصالات الإلكترونية: (زاهر الدباغ 2013).

البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني هو أكثر أنواع الاتصالات الإلكترونية استخدامًا. يتيح لك هذا الاتصال إرسال رسائل على الفور إلى أشخاص آخرين. لذلك ، فإنه يكتسح الأفراد لإنشاء حسابات لإرسال رسائل البريد الإلكتروني وملفات الوسائط والصور والمستندات وما إلى ذلك. لقد حل هذا النوع من الاتصال محل العديد من أنواع الاتصال التقليدية لأنه يتمتع بالعديد من المزايا.

الرسائل الإلكترونية: يتيح هذا النوع من الإتصال للأشخاص التواصل مع الآخرين عبر مسافات طويلة. هذا ممكن فقط من خلال استخدام التكنولوجيا والإنترنت. هناك العديد من أنواع برامج المراسلة المختلفة المتاحة، وهذا النوع أكثر شيوعًا للتواصل بين المؤسسات. هناك العديد من المزايا لاستخدام هذا النوع من الاتصال، مثل الاستجابة الفورية للرسائل المرسله.

<https://jasps.com>

المدونات: تعد المدونات حاليًا أفضل طريقة للتواصل هذا نوع من المراسلات الروتينية على الإنترنت، والتي يمكن تحديثها يوميًا أو عدة مرات في اليوم إنه يغطي جميع المعلومات، وباستخدام مثل هذه المدونات، يمكنك مشاركة التعليقات أو متابعتها أو حتى نشرها، وهذا النوع من التواصل مفيد لجعل الأشخاص يستخدمون المدونات في كثير من الأحيان علاوة على ذلك، يمكن الوصول إليها وقراءتها ومتابعتها من قبل الأشخاص في جميع أنحاء العالم.

محادثة الفيديو: يمكن إجراء هذا النوع من الاتصال عن طريق إضافة كاميرا ويب إلى تطبيق مكالمات الفيديو ويتيح لك هذا التطبيق التواصل مع أشخاص آخرين وحتى ملاحظة من تتحدث إليه. يمكن توصيل كاميرا الويب بجهاز الكمبيوتر خارجيًا، وستحتاج أيضًا إلى استخدام تطبيقات مثل Skype و Hangouts وما إلى ذلك.

الشبكات الاجتماعية: وسائل التواصل الاجتماعي هي نوع من الاتصال بين الأشخاص الذين يتم استخدامها لمصالح عامة غير متعلقة بالعلاقة، وعلى الأخص Facebook و LinkedIn و Twitter، حيث يتم مشاركة أكثر من 140 رسالة قصيرة. يمكن الإرسال لجذب شخصياتك إلى جمهور كبير.

التلكس: هذا جهاز مهم للاتصالات الإلكترونية الحديثة. يستخدم هذا النظام طابعات عن بعد للتواصل من مكان إلى آخر باستخدام الآلات. يتكون بشكل أساسي من جزأين: جهاز إرسال واستقبال لوحة المفاتيح. عند إرسال رسالة نصية، يضغط المستخدم على زر الضغط، ويستمر في نغمة الاتصال، ويتصل بالرقم المطلوب، ويكتب الرسالة على قطعة صغيرة من الشريط الورقي في نهاية جهاز الاستقبال هذه هي الطريقة الأسرع والأكثر دقة. تبادل الطلبات المكتوبة.

<https://jasps.com>

الفاكس: تعد آلات الفاكس شكلاً من أشكال الاتصال ويتم استخدامها بشكل متزايد لنقل المواد المرئية مثل الرسوم التوضيحية والرسوم البيانية والصور يتم تغذية المستند المرسل من خلال الجهاز، وبعد ذلك يتم مسحه ضوئياً إلكترونياً ويتم بث الإشارة إلى الطرف المستقبل، حيث يتم استخدام جهاز استقبال لعمل نسخة من المستند على ورق عادي.

الوسائط المتعددة: تعد الوسائط المتعددة نوعاً من أنظمة الاتصال وابتكاراً رائعاً لتحسين أنظمة الاتصال مزيج من الوسائط المتعددة التي تنتقل الرسائل إلى بعضها البعض. تتضمن الوسائط المتعددة بشكل أساسي الصور والرسومات والأصوات والموسيقى والرسوم المتحركة والرسائل يمكن استخدام هذا بكفاءة في الحملات التسويقية والإعلانية وهذا النوع من الاتصال قوي للغاية.

فوائد التراسل الإلكتروني

يوجد العديد من الفوائد للتراسل الإلكتروني وفيما يأتي أبرزها: (نورس كاظم 2015)

خلق بيئة أفضل للأعمال، إذ يُساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة على تبسيط التفاعل والتعاملات بين قطاع الحكومة وقطاع الأعمال. تعزيز الحوكمة الرشيدة، والشفافية، وتوسيع نطاق المشاركة العامة في وضع السياسات وصنع القرارات المساهمة في مكافحة الفساد، والحكومة الإلكترونية نفسها لا تضع حداً للفساد ولكنها تكون مصحوبةً بآليات تجعل سير الإجراءات الحكومية أكثر وضوحاً. تحسين إنتاجية وكفاءة الوكالات الحكومية، وزيادة إنتاجية الموظفين الحكوميين، والحدّ من النفقات العامة بتقليل عدد المكاتب، واستهلاك الورق.

<https://jasps.com>

تقديم منافع لصالح المواطنين والإدارة العامّة على عدد من المستويات، إذ يُمكن الحصول على دخل جيّد من خلال جمع البيانات ونقلها للجهات المعنية.

تحسين نوعيّة الحياة في المُجتمعات التي تحتاج إلى رعاية، حيث إنّ تقنيّات الاتصالات الحديثة تُتيح للحكومة إمكانية الوصول إلى الجماعات المهمّشة وتمكينهم، وإشراكهم في العملية السياسية، وتوفير السلع والخدمات لهم.

مخاطر التراسل الإلكتروني

على الرغم من الرسائل الفورية توفر العديد من المزايا، كما أنه يحمل في طياته بعض المخاطر والخصوم، وخاصة عند استخدامها في أماكن العمل. من بين هذه المخاطر والالتزامات هي : (الويل دينق منجلوك راو (2015)

- المخاطر الأمنية (على سبيل المثال الدردشة استخدم لإصابة أجهزة الكمبيوتر مع برامج التجسس والفيروسات)
- مخاطر الامتثال
- الاستخدام غير المناسب
- تسرب حقوق الملكية الفكرية
- المخاطر الأمنية

منهجية البحث

استخدمت الباحثة في هذا البحث المنهج الاستقرائي بالاعتماد على الدراسات السابقة والمقالة المتوفرة في المكتبة العربية ومواقع الإنترنت والتي من خلالها سوف تقوم الباحثة في استخلاص أهم النتائج والتوصيات.

نتائج البحث

استنتجت الباحثة أن نظام التراسل بين الدوائر الحكومية له أثر كبير في تقليل الوقت والجهد والكلفة، سواء على الموظفين في الدوائر أو للمواطنين، وبذلك يتكتم تطوير نظام التراسل بشكل دوري عن طريق الحكومة الإلكترونية.

التوصيات

بناءً على نتائج البحث يتم عمل التوصيات التالية :

- استمرار تطوير نظام التراسل بين الدوائر الحكومية لمواكبة التكنولوجيا.
- الانتقال إلى المراسلات الإلكترونية بدلاً من الورقية لتقليل الوقت والجهد والمال.

المصادر والمراجع

- عبد العزيز, & زهية. (2021). أطروحات الثقافة الرقمية و واقع الإعلام في حضارة التواصل الإلكتروني. مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية والاتصالية, 9(4), 17-46.
- الأسمرى, يحيى عامر. واقع التواصل الإلكتروني في مدارس منطقة الرياض من وجهة نظر المعلمين و مديري المدارس (Doctoral dissertation, جامعة اليرموك).
- رائد عبد القادر الدباغ, & مصطفى زاهر الدباغ. (2013). تصميم منظومة التراسل الإلكتروني باستخدام البنية التحتية لتقانة المعلومات والاتصالات" أنموذج مقترح لشبكة الانترنت في جامعة الموصل". (AL-Rafidain Journal of Computer Sciences and Mathematics, 10(2).
- الحسيني, عماد عبد الأمير, يوسف, & نورس كاظم. (2015). بناء أنموذج لاستخدام التراسل الفوري في تحسين مخرجات العمل.
- مشرف, عكرمة عبد الغني, & الويل دينق منجلواك راو. (2015). WiFi تطبيق التراسل الفوري عبر تقنية.
- حملة, رواد عبد الإله, حسيني, حمزة, & مبروكي, سعيد. (2022). المسؤولية المدنية عن النشر الإلكتروني.