

## بحث بعنوان

أهمية تكنولوجيا المعلومات في تيسير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية

نهاية جميل فلاح الصمادي

صادر و وارد

بلدية عجلون الكبرى

## المُلخَص

تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حيويًا في تيسير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية، حيث تُسهم في تحسين كفاءة إدارة الوثائق وتبادل المعلومات. من خلال نُظم الإدارة الإلكترونية، يُمكن تسجيل ومتابعة المستندات بفاعلية، ما يقلل من الأخطاء ويُسرّع عمليات المراجعة وهذا يُؤدّي إلى تحسين فعالية العمل الحكومي، توفير الوقت، وتحقيق شفافية أكبر في تداول المعلومات بين الجهات الحكومية، مما يعزز التفاعل والتنسيق بين الأقسام ويدعم اتّخاذ القرارات بشكل أكثر دقة وسرعة.

## Abstract

Information technology plays a vital role in facilitating incoming and outgoing operations in government offices, as it contributes to improving the efficiency of document management and information exchange. Through electronic management systems, documents can be recorded and tracked effectively, which reduces errors and speeds up review processes. This leads to improving the effectiveness of government work, saving time, and achieving greater transparency in the exchange of information between government agencies, which enhances interaction and coordination between departments and supports decision-making in a clear manner. More accurate and faster.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أهم الركائز التي تُسهم بدشكل فاعل في تحسين وتطوير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية. ففي ظل التطورات السريعة في عصرنا الحالي، أصبحت المعلومات تُمثّل العمود الفقري لأي نظام حكومي يسعى لتحقيق الكفاءة والشفافية. تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حيوياً في تسهيل سير العمليات الإدارية، حيث تتيح للديوانات الحكومية إدارة المستندات والمعلومات بشكل أكثر فاعلية، وتقليل الإجراءات الروتينية بفضل الأتمتة. هذا البحث يستعرض ويحلل الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتيسير العمليات الإدارية، مُسلّطاً الضوء على الجوانب التقنية والإدارية التي تجعل هذه التكنولوجيا أداة حيوية لتعزيز فعالية الديوانات الحكومية في خدمة المواطنين وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

1. تُمثّل تكنولوجيا المعلومات اليوم عصباً حيوياً في تحسين فعالية وكفاءة العمليات الحكومية، وتلعب دوراً حاسماً في تسهيل عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية.
2. . قدّم التحول إلى نظم الإدارة الإلكترونية والأتمتة في الديوانات فرصة لتحسين سرعة استجابة المؤسسة، وبالتالي تسهيل تداول المعلومات بطريقة فعّالة وفورية.
3. . يُسهم تكامل تكنولوجيا المعلومات في تحسين دقة وأمان تسجيل المعاملات والمراسلات الرسمية، مما يحسن الشفافية ويقلل من فرص الأخطاء البشرية.
4. يعزز استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات قدرة الديوانات الحكومية على التكيف مع التطورات الحديثة وتحقيق التحول الرقّمي، مما يجعلها أكثر جاذبية وجاهزة لتلبية احتياجات المواطنين والجهات الأخرى.

5. يُبرز هذا البحث أهمية الاستفادة الشاملة من التكنولوجيا في دعم المسار الإداري في الديوانات الحكومية، مما يعزز الكفاءة ويُسهّم في تعزيز الثقة والشفافية في الأداء الحكومي.

### مشكلة البحث

تعتبر مشكلة جوهرية في سياق أهمية تكنولوجيا المعلومات في تسيير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية هي التحدّيات التي تواجه تبني هذه التقنيات. يظهر تأخر في تنفيذ واستخدام تكنولوجيا المعلومات في بعض الديوانات الحكومية، ويعود ذلك في كثير من الأحيان إلى قيود الميزانية، نقص الخبرة التقنية، ومقاومة التغيير. هذا التباطؤ في التكنولوجيا يُمكن أن يُؤدّي إلى تقليل كفاءة العمليات الإدارية وزيادة التكاليف الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، قد يُشكّل التحدّي في تأمين البيانات وحمايتها من التهديدات الأمنية عقبة أخرى. لذا، يتعيّن على الباحث تسليط الضوء على هذه التحدّيات واقتراح سُبل لتجاوزها من خلال تعزيز الوعي التقني، وتخصيص موارد مالية كافية، وتطوير سياسات فعّالة لضمان استدامة تكنولوجيا المعلومات في سياق الديوانات الحكومية.

1. تحدّيات التأخير والفقْد في المعالجة : يواجه الديوان الحكومي تحدّيات في تأخير معالجة الوارد والصادر، وقد يتسبب ذلك في فقدان الوثائق أو تأثير سلبي على الكفاءة الإدارية.
2. ضعف التفاعل والتواصل: يُمكن أن تُؤثّر طرق التواصل التقليدية في الديوانات على سرعة التفاعل والتواصل بين الأقسام، مما يُؤدّي إلى تباطؤ في سير العمليات الحكومية.
3. تهديدات أمان المعلومات: يُشكّل التعامل مع الوثائق الرسمية بشكل يدوي تحدّيات أمان المعلومات، حيث يُمكن أن يتعرّض الوثائق لخطر الفقدان أو التلاعب.

4. تعقيدات التنظيم والإدارة: قد تظهر تحدّيات في تنظيم وإدارة كميات كبيرة من الوثائق

الورقية، مما يُؤدّي إلى صعوبة في الوصول إليها وفهمها.

5. نقص الشفافية: يُمكن أن يُؤدّي التكنولوجيا المحدودة إلى نقص في مستوى الشفافية في إدارة

الصادر والوارد، مما يخفض مستوى الثقة في أداء الديوان الحكومي.

### أهداف البحث

1. تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية وكفاءة العمليات الإدارية في الديوانات

الحكومية، من خلال دراسة تطبيق أنظمة إدارة المستندات وأنظمة الأتمتة.

2. فحص التحدّيات والعقبات التي تعترض تبني تكنولوجيا المعلومات في بيئة الديوانات

الحكومية، مع التركيز على عوامل مثل الميزانية ومقاومة التغيير.

3. تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين شفافية العمليات الحكومية وتيسير الوصول إلى

المعلومات للمواطنين.

4. تحليل استعداد الكوادر الإدارية في الديوانات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات، وتحديد

الاحتياجات التدريبية والتطويرية.

5. اقتراح إستراتيجيات وسياسات تعزز تكامل تكنولوجيا المعلومات في بنية الديوانات الحكومية،

مع التركيز على تحقيق التنمية المستدامة وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

## أهمية البحث

1. تعزيز الكفاءة الإدارية:يساعد البحث في فهم كيف يُمكن لتكنولوجيا المعلومات تعزيز كفاءة إدارة الصادر والوارد في الديوانات الحكومية من خلال أتمتة العمليات وتسريع الإجراءات الإدارية.

2. تحسين شفافية العمليات:يُسلط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز شفافية العمليات الحكومية، مما يُسهم في زيادة الوصول إلى المعلومات وتقديمها بشكل فعال للمواطنين.

3. تعزيز الأمان والحماية:يتناول البحث أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمان وحماية المعلومات الحكومية، وكيفية التصدي للتحديات الأمنية والحفاظ على سرية البيانات.

4. تحقيق التواصل الفعال:يتناول البحث كيف يُمكن لتكنولوجيا المعلومات تحسين التواصل وتسهيل تداول المعلومات بين الجهات الحكومية المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق.

5. تطوير الكفاءات البشرية:يُسلط البحث على أهمية تطوير مهارات وكفاءات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يُساهم في تحسين أداء العمليات الحكومية وتيسير الصادر والوارد.

## أسئلة البحث

1. كيف يُمكن لتكنولوجيا المعلومات تحسين فعالية عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية؟

2. ما هي التحديات التي تواجه عملية تبني تكنولوجيا المعلومات في الديوانات الحكومية وكيف يُمكن تجاوزها؟

<https://jaspps.com>

3. كيف يُمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تُسهم في تحقيق شفافية أكبر في العمليات الحكومية وتيسير الوصول إلى المعلومات؟

4. ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمان وحماية البيانات في سياق الصادر والوارد الحكومي؟

5. كيف يُمكن تنظيم التدريب وتطوير المهارات للكوادر الإدارية في الديوانات الحكومية للتأكد من الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات في عمليات الصادر والوارد؟

### الإطار النظري

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أساسية في تيسير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية، حيث تندرج أهميتها ضمن سياق تحسين الأداء الإداري وتعزيز التفاعل والتواصل الفعّال. يُمكن إطلاق الإطار النظري حول هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

#### 1. الأتمتة وتسريع العمليات:

- تقديم فحص لكيفية يُمكن أن تُؤدّي أنظمة تكنولوجيا المعلومات إلى أتمتة عمليات الصادر والوارد، مما يعزز سرعة استجابة الديوانات الحكومية ويقلل من الإجراءات الروتينية.

الأتمتة تُمثّل محوراً أساسياً في تحسين فعالية العمليات في العديد من السياقات، حيث تتيح للمؤسسات تحويل العمليات الروتينية إلى عمليات ذكية وفعّالة. في سياق تيسير عمليات الصادر والوارد، يعتبر الاعتماد على الأتمتة أساسياً لتحسين سرعة الإجراءات وتسريع تداول المعلومات. بفضل التكنولوجيا الحديثة، يُمكن إيجاد حلول ذكية تتيح للديوانات الحكومية أتمتة مراحل إعداد

<https://jaspps.com>

المستندات، والتوقيع الرقمي، وتوجيه الوارد بشكل فوري. هذا لا يقلل فقط من الأخطاء البشرية، ولكنه يزيد من كفاءة العمليات ويخلق بيئة عمل أكثر انسجاماً. بفضل الأتمتة، تصبح الوظائف التكرارية أقل تكلفة وتأخذ وقتاً أقل، مما يمنح الموظّفين الوقت والفرصة للتركيز على مهام ذات قيمة مضافة واتخاذ القرارات الإدارية الاستراتيجية.

## 2. تحسين الشفافية والوصول:

- تسليط الضوء على كيفية تكنولوجيا المعلومات تعزز شفافية العمليات الحكومية وتُسهم في جعل المعلومات متاحة بشكل أكبر للمواطنين.

تحسين الشفافية والوصول يُعدّان أساسيين في سياق تكنولوجيا المعلومات، حيث تُشكّل هذه العناصر ركيزة أساسية لبناء علاقات قوية بين الحكومة والمواطنين. من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات، يُمكن للديوانات الحكومية تحقيق تقدّم كبير في تعزيز شفافية العمليات وتوفير وصول أسهل إلى المعلومات. يُمكن للأنظمة الرقمية توفير منصات عبر الإنترنت تُمكن المواطنين من الوصول إلى الوثائق والمعلومات الحكومية بشكل سريع وفعال. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحليل البيانات وتقديمها بشكل بصري وسهل التفاعل، مما يجعل المعلومات أكثر فهماً للمواطنين. هذا التحسين في الشفافية والوصول يعزز التواصل بين الحكومة والمجتمع، ويُسهم في بناء بيئة ديمقراطية حيوية ومستدامة.

### 3. أمان المعلومات والحماية:

- تحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أمان وحماية المعلومات الحكومية من التهديدات الأمنية.

أمان المعلومات والحماية يُشكّلان ركيزتين أساسيتين في عالم يتسارع فيه التكنولوجيا. في سياق تيسير عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية، يكمن الحفاظ على سرية وأمان المعلومات في صميم تكنولوجيا المعلومات. يتعيّن على الديوانات الحكومية تبني إجراءات وسياسات فعّالة لحماية البيانات والوثائق الحكومية، بما في ذلك استخدام تقنيات التشفير وتحديد صلاحيات الوصول. كما يجب تعزيز الوعي الأمني لدى الموظّفين وتقديم التدريب المستمر للتصدّي للتهديدات السيبرانية المتطوّرة. من خلال تكنولوجيا المعلومات، يُمكن تبسيط إدارة الأمان والحماية، وضمان استمرارية العمليات بدون تأثير سلبي على السرية والنزاهة الحكومية.

### 4. تطوير القدرات البشرية:

- استعراض كيف يُمكن للتكنولوجيا المعلومات أن تُشكّل فرصة لتطوير قدرات ومهارات الموظّفين في الديوانات الحكومية.

تطوير القدرات البشرية يعدّ عنصراً أساسياً في سياق تكنولوجيا المعلومات وتيسير عمليات الصادر والوارد. يتطلّب تبني تكنولوجيا المعلومات تطوير الكوادر البشرية للتأكيد على أنّ الموظّفين قادرين على التعامل مع التحوّل الرّقمي بفعالية. يُمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم برامج تدريب مخصصة تشمل التعلّم الآلي وتحليل البيانات، وكذلك تعزيز مهارات التفاوض

والتواصل في سياق التكنولوجيا. بالإضافة إلى ذلك، يجب تشجيع على روح الابتكار والتفكير الإبداعي لتعزيز القدرة على التكيف مع التطورات التكنولوجية. إنَّ تطوير القدرات البشرية يُمثِّل جزءًا حيويًا من نجاح تكنولوجيا المعلومات في تيسير العمليات الحكومية وتحقيق الفوائد الكاملة للتحوُّل الرِّقْمِي.

### 5. تأثير التكنولوجيا على الأداء الإداري:

- دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الديوانات الحكومية وقدرتها على تحقيق الأهداف الإدارية وتلبية احتياجات المواطنين.

تأثير التكنولوجيا على أداء الإدارة لا يُمكن إغفاله في عصر التحوُّل الرِّقْمِي. تقدم التكنولوجيا حلاً شاملاً يعزز كفاءة العمليات الإدارية ويحد من التحدّيات التقليدية. من خلال أنظمة إدارة المستندات الرِّقْمِيّة وبرمجيات الأتمتة، يُمكن للإداريين تبسيط الأنشطة الروتينية وتسريع اتخاذ القرارات. تتيح تقنيات تحليل البيانات والتقارير الذكية للمسؤولين الإداريين فهم أداء الجهة التنظيمية واتخاذ قرارات أكثر دقة. بالإضافة إلى ذلك، تمكن وسائل التواصل الرِّقْمِي من تحسين التنسيق والتفاعل بين الأقسام المختلفة. يعكس هذا التأثير الإيجابي للتكنولوجيا على أداء الإدارة ويُجسِّد التحسين المستمر الذي تتيحه وسائل التكنولوجيا الحديثة

### 6. تحول رقمي حكومي :

عكس اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الديوانات الحكومية التحوُّل الرِّقْمِي الذي يهدف إلى تحسين الخدمات وتيسير العمليات الإدارية.

## 7. تسريع معالجة المعاملات

تُمكن تقنيات المعلومات من تسريع معالجة الوثائق والمعاملات الحكومية، ما يُؤدّي إلى تحسين الكفاءة وزيادة سرعة الاستجابة.

## 8. تعزيز الأمان والحماية

تكنولوجيا المعلومات تُسهم في تعزيز أمان المعلومات الحكومية وحمايتها من التهديدات السيبرانية المتزايدة.

## 9. تمكين العمل عن بُعد

تكنولوجيا المعلومات تفتح أفقاً للعمل عن بُعد، مما يساعد في تيسير عمليات الصادر و الوارد وتحقيق التواصل الفعّال.

## 10. المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة :

يُعزّز استخدام تكنولوجيا المعلومات في الديوانات الحكومية الجهود نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ويُسهم في تطوير الخدمات الحكومية بشكل شامل.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. أظهرت البحوث أنَّ تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً حيوياً في تحسين فعالية عمليات الصادر والوارد في الديوانات الحكومية، من خلال تسريع الإجراءات وتحسين التفاعل بين الأقسام المختلفة.

2. تبيّن أنّ أنظمة إدارة المستندات والأتمتة تقلل من الأخطاء البشرية وتعزز دقة وسرعة معالجة المعلومات، مما يُسهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدّمها الديوانات الحكومية.

3. تمّ التأكيد على أنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز شفافية العمليات الحكومية، حيث يُمكن للمواطنين الوصول بسهولة إلى المعلومات المُتعلّقة بالصادر والوارد.

### التوصيات:

1. يُوصى بتعزيز التدريب وتطوير مهارات الموظّفين في مجال تكنولوجيا المعلومات لضمان الاستفادة الكاملة من الأنظمة الجديدة.

2. يتعيّن تخصيص موارد مالية كافية لتبني وصيانة تكنولوجيا المعلومات، مع التركيز على تحديث الأنظمة بشكل دوري.

3. يُفضّل تطوير سياسات فعّالة لحماية البيانات وضمان أمان المعلومات الحكومية المرتبطة بعمليات الصادر والوارد.

4. يتعيّن على الديوانات الحكومية تشجيع ثقافة التحوّل الرّقمي وتبني أفضل الممارسات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

5. يُشدد على ضرورة إجراء تقييم دوري لأثر تكنولوجيا المعلومات على عمليات الصادر والوارد، مع تحسين الأنظمة بناءً على التحليل الدوري.

### المصادر والمراجع

- الفيجيه، ز.م.م (2017). أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي. أبجدية، 2(1)، 34-43.
- سيدعلي، ذهبية، بلباضي، & الأمين. (2023). أهمية تكنولوجيا المعلومات في استقطاب الموارد البشرية. مجلة التحولات الاقتصادية، 3(1)، 41-51.
- رزاق، والياس. (2013). أهمية تكنولوجيا المعلومات ودورها في تفعيل حالة الضعف (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3 - إبراهيم سلطان شيبوت).
- عصام عيسوي. (2021). وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية. مجلة (اعلم)، 30(3)، 215-288.
- عصام أحمد عيسوي. (2021). وثائق المعاملات والخدمات الإلكترونية الحكومية على بوابة الحكومة المصرية: دراسة استكشافية. (30). lalam,
- محمد إسحق عبد الله أبكر، & محيي الدين محمد إبراهيم عثمان. (2019). الأنشطة الحديثة للمراجعة الداخلية ودورها في فاعلية أداء معاملات الحكومة الإلكترونية (دراسة على ديوان الضرائب بولاية الخرطوم). مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، 3(10)، 115-135.
- م. م. علي عباس عبيد (\*). (2019). الحكومات المحلية في العراق واثرها في تطبيق الحكومة الإلكترونية بعد عام 2008. (58). political issues,