

بحث بعنوان

الفرق بين المعاملات الورقية والرقمية في البلديات

إعداد

بِسْمِ اللَّهِ مُحَمَّدٌ أَبُو عَوْدَةَ

المستخلص

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل "الفرق بين المعاملات الورقية والرقمية في البلديات"، في إطار التحول الرقمي الذي يشهده قطاع الحكومة المحلية. يتناول البحث المفاهيم الأساسية للمعاملات الورقية والرقمية في سياق البلديات، مُسلطاً الضوء على أهمية تبني التقنيات الرقمية لتحسين فعالية وكفاءة الخدمات الحكومية المقدمة. يتناول البحث الخصائص والتحديات المرتبطة بكل نوع من أنواع المعاملات، حيث يُسلط الضوء على تكاليف وتأثيرات المعاملات الورقية بما في ذلك التأخير والتكلفة الإضافية، مقابل فوائد المعاملات الرقمية مثل التسارع وتحسين الخدمات. كما يتناول البحث التحديات المتعلقة بتبني التقنيات الرقمية في البلديات، بما في ذلك قضايا الأمان والتحول الثقافي. يُختتم البحث بتقديم توجيهات وتوصيات لتعزيز التحول نحو المعاملات الرقمية، بما في ذلك الإجراءات الأمنية وبرامج التدريب لضمان نجاح هذا التحول وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

Abstract

This study aims to explore and analyze "The Difference Between Paper-based and Digital Transactions in Municipalities" within the context of the digital transformation witnessed by the local government sector. The research examines the fundamental concepts of paper-based and digital transactions in the context of municipalities, shedding light on the importance of adopting digital technologies to enhance the efficiency and effectiveness of government services. The study delves into the characteristics and challenges associated with each type of transaction, emphasizing the costs and impacts of paper-based transactions, including delays and additional expenses, versus the benefits of digital transactions, such as acceleration and service improvement. Additionally, the research addresses challenges related to the adoption of digital technologies in municipalities, including security issues and cultural transformation. The study concludes by providing guidance and recommendations to promote the transition towards digital transactions, including security measures and training programs to ensure the success of this transformation and enhance service delivery to citizens."

1. المقدمة:

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 في استخدام التكنولوجيا الحديثة تتحول الإدارة من أساليبها التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة. في السنوات الأخيرة اتجهت الكثير من حكومات الدول ومنها الأردن إلى 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، وإنشاء أساليب ونظم جديدة لتقديم الخدمات وتحقيق الصالح العام.

أحدثت الثورة المعلوماتية ونظم الاتصالات الإلكترونية ثورة حقيقية على الأساليب التقليدية في معالجة المعلومات وحفظها وتداولها، وإن وجود التقنيات المتقدمة توفر سهولة ودقة الوصول للمعلومة، وأن المعاملات كمفهوم يعتمد على حفظ وتصنيف الأوراق بطريقة يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة، وبعد دخول الحاسب الآلي أصبحت العملية أكثر سهولة وأكثر مرونة في استرجاع المعلومات، حيث أنها ذات

تكلفة أقل ومن مميزاتها أيضاً أنها تستطيع حفظ المعلومات المصورة والوسائل المسموعة والمرئية وتعتبر

المعاملات الإلكترونية من أهم التقنيات الحديثة (الكميشي، 2018)

كما إن التطور الهائل في عصر الحاسب الآلي وسيطرة العولمة على الأنظمة الإلكترونية والنقلة النوعية على مستوى التفاعل وتقنيات الاتصال في مختلف المؤسسات والمجالات المتعددة، أدى إلى ضرورة التطور وتغيير من الأنظمة المعاملات التقليدية (الورقية) إلى الأنظمة المعاملات الإلكترونية، حيث إن استخدام المعاملات الإلكترونية قد سهلت عملية الحصول على المعلومات أو المعاملات ومن حيث استرجاعها وخلال عمليات المعالجة والتخزين وجمع البيانات، حيث إن عمليات الاسترجاع وتداول البيانات عند الحاجة إليها وبجودة عالية (الحسين، غدير، 2017).

وإن تقنية المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي أو ما يسمى (المنظمة الرقمية)، وفي ظل هذا التسارع الرقمي أصبح التغيير حاجة ملحة في أداء القطاع العام، مما أدى إلى استخدام أنماط الإدارية الحديثة التي تواكب التطور التكنولوجي من حيث معالجة الوثائق بطريقة إلكترونية، مما أدى إلى انحسار المعاملات الورقية والتخلي عن الأساليب الإدارة التقليدية، لأنها الأكثر اتصالاً ومرونة في إنجاز أعمالهم الوظيفية، والغاية من استخدام المعاملات الإلكترونية هي الوصول إلى الشفافية في التعامل ورفع كفاءة وتقديم الخدمات والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ساعد في تخفيض التكاليف وتحقيق الإنجاز السريع في عملياتها بأقل وقت ممكن وتحقيق اتصال أفضل وأسرع مع العملاء (العواسا، 2018).

إنفاً لما ذكر فإن المعاملات الإلكترونية تلعب دوراً هاماً وضرورة ملحة في القطاع العام والخاص، حيث إنها لم تستخدم في جميع القطاعات رغم ما تمتاز به من إيجابيات من حيث الحد من تضخم حجم

الأرشيف التقليدي، وتخفيض الجهد البشري في حفظ الوثائق، وتعمل على تسهيل عملية تبادل المعلومات، وسرعة البحث والوصول إلى المعلومة وبدقة وبجودة عالية للمساعد في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في أي زمان ومكان، ومساهمتها برفع مستوى الأداء والتميز والتطوير التنظيمي وتمكين العاملين، ومما ينعكس على تطوير المنظمة على كافة المستويات، ولذلك وجدت الباحثة أن هناك مجالاً جديراً بالاهتمام لدراسة أثر المعاملات الإلكترونية بأبعادها من حيث (سهولة الاستخدام، الكفاءة، التفاعل، أمن المعلومات) على أداء العاملين ومن خلال التطوير التنظيمي بأبعاده من حيث (الهيكل التنظيمي، إعادة هندسة العمليات، تمكين العاملين) في البلديات.

2. مشكلة الدراسة:

ان استخدام أنظمة المعاملات الإلكترونية ضرورة ملحة لتطوير الأداء المؤسسات، وتعتبر أنظمة المعاملات الإلكترونية من الأنظمة الهامة في تحقيق الكفاءة والجودة والدقة، وتعمل على الحد من تضخم حجم الأرشيف التقليدي، كما تعمل على تخفيض الجهد البشري في حفظ الوثائق، والمساندة في اتخاذ القرارات الإدارية، ووسيلة الاتصال وربط الفعال، وتسهيل عملية تبادل المعاملات من خلال سرعة الوصول إليها والدقة في الحصول على المعلومة بجودة عالية، بالإضافة إنها تساهم برفع مستوى أداء وتميز المنظمة على كافة المستويات. من خلال عمل الباحثة في ديوان واحدة من البلديات، تبين أن هناك ضعف شديد في نظام المعاملات الإلكترونية في البلدية، كما وأنه من خلال مراجعة الباحثة للأدب النظري والمتعلق بمفاهيم الدراسة الحالية، تبين للباحث افتقار الادب النظري لمثل هذه الدراسة التي تربط

بين مفاهيم ادارية على درجة من الاهمية والمتمثلة، وفي بيئة تمثل جسر التواصل الاقتصادي العاملين في البلديات، لذلك يمكن القول ان هناك فجوة ادبية استدعت اجراء هذه الدراسة.

3. أهمية الدراسة:

ينعكس التطور التكنولوجي على المنظمة وعلى أداء العاملين بشكل إيجابي من خلال زيادة مهاراتهم وقدراتهم ومواكبة التغييرات والتطورات السريعة في عالم التكنولوجيا من أجل الارتقاء بالمنظمة، وبلدية التخطيط التعاون الدولي في الأردن تعمل على تعزيز ثقافة التميز والحاكمية الرشيدة واستدامة التطوير لتحسين في البلديات، بما فيه مصلحة للوطن والمواطن وتحرص البلدية على استمرارية نهج التخطيط الاستراتيجي لمواكبة المستجدات ومواجهة التحديات بشكل ينسجم مع الأولويات ولتحقق الأهداف، لينعكس على الأداء المتميز ونوعية الخدمة المقدمة

تم استخدام المعاملات الإلكترونية في القطاع العام حديثاً، لخدمة الوطن والمواطن، لما لها من آثار على تفعيل وتحسين أداء العاملين وجودة الخدمات والمعلومات من خلال التطوير التنظيمي، وإن اهتمام الباحثة بهذه الدراسة يكمن في البلديات كنموذج من نماذج القطاع العام بتحول معاملاتها الى معاملات إلكترونية في ظل التطورات المتلاحقة.

4. التعريفات الإجرائية:

المعاملات الإلكترونية: هي عملية نقل وإدخال الملفات إلى الوسائط المختلفة للحواسيب في البلديات بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة، مثل الشرائط الممغنطة أو الأقراص الضوئية، بحيث تستخدم كذلك

كأداة مساندة إذا ما فقدت الملفات الأصلية من وسائط التخزين الورقية أو التقليدية، وقامت الباحثة بقياسها بالأبعاد التالية (سهولة الاستخدام، والكفاءة، والتفاعل، وأمن المعلومات).

5. الدراسات السابقة:

دراسة العواسا (2018)، بعنوان " أثر تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدوائر الجمارك الأردنية، ومدى تفاعل الجمارك الأردنية مع التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية. وتمثلت عينة الدراسة من (115) من جميع مدرء الإدارة العليا وموظفي مديرية التفاعل والاتصالات في دائرة الجمارك الأردنية، حيث اعتمدت الباحثة على الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بالأعمال الإلكترونية الجمركية ب (البنية التحتية الإلكترونية، نظم الأعمال الإلكترونية، نظم المعلومات الإلكترونية، الخدمات الجمركية الإلكترونية)، وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان دائرة الجمارك الاردنية تطبق تقنيات الأعمال الإلكترونية الجمركية بفعالية في اعمالها وتقدم الخدمات الجمركية وتتبنى التوجه نحو العمل، وسرعة الانترنت غير كافية لممارسة الاعمال الإلكترونية وتؤثر على تقديم الخدمات للعملاء وتعمل على تأخير في انجاز المعاملات الجمركية.

دراسة جلامنة (2018) بعنوان " مدى ملائمة نظام المعاملات الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بإدارة جامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين". هدفت الدراسة إلى زيادة الالتزام الإدارة العليا للجامعة والتوجه

إلى المعاملات الإلكترونية والتركيز على تحديد الأهداف الاستراتيجية من المعاملات الإلكترونية للملفات والأعمال الإدارية بالجامعة والمحافظه على الوثائق المخزنة فيها. وتمثلت عينة الدراسة من (50) موظف من الإدارة العام لجامعة العلوم التطبيقية في البحرين، حيث اعتمد الباحثة على المنهج الكمي لمجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بملائمة نظام المعاملات الإلكترونية، 35 وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة الاهمية القصوى في انجاح المنظمة هو المورد البشري الذي يستخدم هذه الانظمة.

دراسة العابدي والجبوري (2017) بعنوان " الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الأشرف - العراق (دراسة ميدانية في ديوان المحافظة). هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الأشرف. وتمثلت عينة الدراسة من (156) على الموظفين العاملين في ديوان المحافظة العراق، حيث اعتمد الباحثة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بالتطوير التنظيمي، و كانت اهم النتائج التي توصلت اليها هنالك تقبل من ديوان النجف الاشرف بالاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة لما لها من دور كبير في التطوير التنظيمي من خلال الاهتمام بالجوانب البيئية والاقتصادية والاجتماعية التي تنعكس على الاستراتيجية المستدامة

دراسة (2017) Sujatha & Krishnaveni بعنوان: خلق المعرفة كمحدد لأداء العمل من الموظفين: التحليل التجريبي بين شركات تصنيع المضخات في جنوب الهند.

Knowledge Creating ba as A Determinant of Work Performance of Employees: an Empirical Analysis Among Pump Manufacturing Firms in South India

هدفت الدراسة للتطوير المنظمات في خلق معرفة جديدة من خلال تحسين قدرات الفرد في العمل وتوفير بيئة ملائمة لها على أداء العاملين، وتمثلت عينة الدراسة من (195) من المدراء والموظفين في مؤسسات التصنيع المضخات في جنوب الهند،، حيث اعتمد الباحثة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بأداء العاملين، كانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان خلق بيئة عمل مناسبة للعاملين والسماح لهم بالتفاعل والتعاون وتعزيز قدرتهم للتعامل مع التطورات التكنولوجية لمواكبة التغيرات يعمل على تحسين أداء العاملين وزيادة المنافسة بين المنظمات لخلق معرفة جديدة وطريقة للتعامل معها.

دراسة (2015) Tasdelen and Polat بعنوان: كمية التطوير التنظيمي في المنظمات

Organizational Development and Quantum Organizations

هدف الدراسة إلى تطبيق قابلية مفهوم التنظيم الكمي على المنظمات التعليمية، حيث ان المؤسسات التعليمية تحقيق الاستمرارية في عمليات التطوير التنظيمي وتشكيل هياكل التعليمية ويجب توفر التعلم

والصدق والمشاركة والشفافية والعمل الجماعي والتآزر التنظيمي مع روح المنظمة، تمثلت هذه الدراسة على الدراسات الوصفية من الدراسات السابقة، اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة في ان مناخ تنظيمي يتضمن درجة عالية من النزاهة والموثوقية والشعور بالالتزام بين الموظفين.

دراسة (2013) Kain & Koshy بعنوان: - أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.

Electronic Document Management Systems; Benefits and Pitfalls

هدفت الدراسة إلى التعرف على منافع ومساوئ استخدام أنظمة المعاملات الإلكترونية في المستشفيات التعليمية حيث اعتمدت المستشفيات على أنظمة المعاملات الإلكترونية بدلاً من الأنظمة التقليدية الورقية، لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بمراجعة استخدامات المتعلقة بهذه الأنظمة اعتمد الباحثان على دراسة حالة المستشفيات التعليمية سانت هيلنز، وان اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان محاسن المعاملات الإلكترونية فاقت مساوئها وانها لا تزال في تطوير مستمر وانها تساهم في تحسين جودة الخدمات لكل من القائمين على المعاملات في المستشفيات والمراجعين لتسهيل دخولهم للعلاج.

6. التوصيات:

في ضوء نتائج التي تم التوصل إليها، توصي الباحثة الإدارة وصانعي القرار في البلديات بما 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 و يتصف 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 أن تواكب عملية التحول الإلكتروني.

المصادر:

– جلامنة، عمار (2018)، مدى ملاءمة نظام المعاملات الإلكترونية من وجهة نظر العاملين

بإدارة جامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين، 22(44)، 324 - 342.

– الحسين، غدير شحادة (2017)، أنظمة المعاملات الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني، المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات، 52(3)، 103-41

– العابدي، علي والجبوري، قاسم (2017)، الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الاشرف (دراسة ميدانية في ديوان المحافظة)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 14(2)، 1-17.

– العواسا، صالح ابراهيم (2018)، اثر تطبيق الأعمال الإلكترونية في تحقيق الأهداف الجمركية دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 14(3)، 366-339.

– الكميشي، لطفية علي (2018)، المعاملات الإلكترونية وحماية الوثائق، المجلة العربية للأرشيف والتوثيق المعلومات، 22(13)، 347 – 361.

– Kain, N., & Koshy, O. (2013). Electronic document management systems: benefits and pitfalls. *British Journal of Healthcare Management*, 19(4), 173-177.

– Sujatha, R., & Krishnaveni, R. (2018). Knowledge creating ba as a determinant of work performance of employees: An empirical analysis among pump manufacturing firms in South India. *Asia Pacific Management Review*, 23(1), 45-52.

- Yavas Tasdelen, T., & Polat, M. (2015). Organizational development and quantum organizations. Online Submission, 5(4), 570–579.