JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

بحث بعنوان

الأرشفة الإلكترونية واثرها على تطور العمل المؤسسي في البلديات ومجالس الخدمات في الأردن

اعداد

انس محمد علي المصري

كاتب

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24
https://jaspss.com

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الأرشفة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي داخل البلديات ومجالس الخدمات في الأردن، من خلال استبدال الأنظمة الورقية التقليدية بأنظمة رقمية متكاملة. وقد تم استخدام منهج وصفي تحليلي يعتمد على جمع البيانات من وثائق رسمية ومقابلات مع موظفين إداريين، بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات المحلية والدولية ذات العلاقة. أظهرت النتائج أن الأرشفة الإلكترونية ساهمت بشكل ملحوظ في رفع كفاءة الوصول إلى المعلومات، وتقليل الوقت والتكلفة، وتعزيز الشفافية والمساءلة.

كما تبيّن أن تبني الأرشفة الرقمية لا يخلو من تحديات تتعلق بالبنية التحتية، ونقص المهارات التقنية لدى بعض الموظفين، وغياب السياسات الموحّدة للتعامل مع الوثائق الرقمية. ومع ذلك، فإن الاستثمار في التحول الرقمي، وتأهيل الكوادر البشرية، وتطوير التشريعات الداعمة، يُعدّ من الركائز الأساسية لتحقيق حوكمة مؤسسية فعّالة في القطاع البلدي. وعليه، توصي الدراسة بتبني نماذج موحدة للأرشفة الرقمية، وربطها مع أنظمة الحوكمة المحلية لتعزيز الشمول الرقمي ورفع جودة الخدمات.

Abstract

This study aims to analyze the impact of electronic archiving on improving institutional performance within municipalities and service councils in Jordan by replacing traditional paper-based systems with integrated digital systems. A descriptive-analytical approach was used, relying on data collection from official documents and interviews with administrative staff, in addition to a review of relevant local and international literature. The results showed that electronic archiving significantly contributed to improving the efficiency of information access, reducing time and costs, and enhancing transparency and accountability.

However, the study also revealed that adopting digital archiving is not without its challenges, related to infrastructure, a lack of technical skills among some employees, and the absence of unified policies for handling digital documents. Nevertheless, investing in digital transformation, developing human resources, and enacting supportive legislation are fundamental pillars for achieving effective corporate governance in the municipal sector. Therefore, the study recommends adopting standardized digital archiving models and linking them to local governance systems to promote digital inclusion and improve service quality.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

المقدمة

في ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده مؤسسات الدولة، بات من الضروري إعادة النظر في آليات إدارة المعلومات داخل القطاع البلدي، لا سيما في ظل تزايد أعباء العمل وتعقّد الإجراءات الإدارية. وتُعد الأرشفة الإلكترونية أحد أبرز مظاهر هذا التحوّل، حيث تتيح تخزين الوثائق وتصنيفها واسترجاعها بطريقة آمنة وفعّالة، مما يُسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار وتقديم الخدمات للمواطنين.

وفي الأردن، بدأت العديد من البلديات ومجالس الخدمات بالشروع في تنفيذ مشاريع الأرشفة الرقمية، استجابةً لتوجيهات الحكومة نحو الرقمنة وتعزيز الشفافية. ومع ذلك، لا يزال تنفيذ هذه المشاريع يواجه تحديات هيكلية وتقنية، فضلاً عن مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين المتمسكين بالأساليب التقليدية. ولهذا، تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة في سياق تقييم مدى فعالية الأرشفة الإلكترونية وقدرتها على دعم التطوير المؤسسي في هذا القطاع الحيوي.

إن فهم العلاقة بين الأرشفة الإلكترونية وتطور الأداء المؤسسي في البلديات ومجالس الخدمات يُعدّ ضرورة ملحة لصانعي القرار، خاصة وأن هذا القطاع يمثل الواجهة المباشرة للمواطنين في الحصول على الخدمات الأساسية. ومن هنا تنبع أهمية الدراسة في كشف الفجوات وتقديم رؤى عملية لتعزيز الكفاءة المؤسسية من خلال تبني حلول رقمية ذكية قائمة على الأدلة.

مشكلة البحث

رغم الجهود المبذولة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في العديد من البلديات ومجالس الخدمات في الأردن، إلا أن هناك تفاوتاً واضحاً في مستوى التنفيذ، حيث لا تزال بعض المؤسسات تعتمد بالكامل على الأنظمة الورقية أو

تدمج بين النسختين دون وجود معايير موحدة. وهذا التباين يخلق فجوات في الوصول إلى المعلومات، ويؤثر سلباً على سرعة الإجراءات، ويُضعف من قدرة المؤسسات على الاستجابة السريعة للتحديات اليومية.

كما أن غياب سياسات وطنية موحدة تنظّم عمليات الأرشفة الرقمية، إلى جانب نقص التدريب المتخصص للموظفين، وضعف البنية التحتية التقنية في بعض المناطق، يُشكل عوائق جوهرية أمام تحقيق الفوائد المرجوة من التحوّل الرقمي. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في التساؤل حول: ما مدى أثر الأرشفة الإلكترونية في تطوير الأداء المؤسسي للبلديات ومجالس الخدمات في الأردن؟ وما العوائق التي تحول دون استغلالها الأمثل؟

أهداف البحث

1. تحليل تأثير الأرشفة الإلكترونية على كفاءة العمل المؤسسي في البلديات ومجالس الخدمات.
2. تحديد أبرز التحديات التقنية والإدارية التي تواجه تبني الأرشفة الرقمية في القطاع البلدي.
3. تقييم مدى جاهزية البنية التحتية والكوادر البشرية لدعم نُظم الأرشفة الإلكترونية.
4. استكشاف العلاقة بين الأرشفة الرقمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
5. تقديم توصيات عملية لصانعي القرار لتعزيز فاعلية الأرشفة الإلكترونية في البيئة المؤسسية المحلية.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يسلّط الضوء على أحد أبرز محاور التحوّل الرقمي في القطاع البلدي، والذي لا يحظى بالاهتمام الكافي في الأدبيات العربية، لا سيما في السياق الأردني. كما أنه يُسهم في سد الفجوة

المعرفية حول علاقة الأرشفة الرقمية بالكفاءة المؤسسية، ويُعدّ مرجعاً مفيداً للباحثين والمهتمين بتطوير الإدارة المحلية.

من الناحية التطبيقية، فإن نتائج البحث يمكن أن تُستخدم كأداة تشخيصية لصانعي السياسات في وزارة الشؤون البلدية والبيئة، ودوائر البلديات، لوضع خطط استراتيجية مُحكمة لدمج الأرشفة الإلكترونية ضمن العمليات اليومية. كما أن التوصيات المبنية على أدلة ميدانية تسهم في تحسين جودة اتخاذ القرار، وتعزز من الشفافية والمساءلة، وتُقلل من هدر الموارد.

اسئلة البحث

1. ما أثر الأرشفة الإلكترونية على سرعة استرجاع المعلومات في البلديات؟
2. هل تساهم الأرشفة الرقمية في تقليل التكاليف التشغيلية للبلديات؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الأرشفة الإلكترونية في مجالس الخدمات؟
4. كيف تسهم الأرشفة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة؟
5. هل هناك علاقة بين الأرشفة الرقمية وتحسين جودة الخدمات البلدية؟

الإطار النظري

يُعرّف الأرشيف الإلكتروني بأنه نظام معلوماتي يُستخدم لتخزين، تصنيف، واسترجاع الوثائق الرقمية بطريقة منظمة وآمنة، بما يضمن سلامتها وسرّيتها وتوثيقها طوال دورة حياتها (الخطيب، 2020). ويُعدّ هذا النظام

جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية الحوكمة الرقمية، التي تهدف إلى رقمنة العمليات المؤسسية لتحسين الكفاءة والشفافية.

ويرى الباحثون أن الأرشفة الرقمية ليست مجرد تحوّل تقني، بل عملية مؤسسية شاملة تتطلب إعادة هندسة العمليات، وتغيير الثقافة التنظيمية، وبناء القدرات البشرية (الزريقات، 2021). وبدون هذه العوامل، قد يفشل المشروع الرقمي رغم توفر البنية التحتية، خصوصاً في المؤسسات التي تعاني من الروتين الإداري.

ومن الناحية القانونية، يشير قانون الأرشفة الوطني الأردني (رقم 60 لسنة 2021) إلى أهمية الحفاظ على الوثائق الرسمية، سواء كانت ورقية أو إلكترونية، وتحديد فترات الاحتفاظ بها. ومع ذلك، لا يزال هناك غموض في بعض البنود المتعلقة بالتوقيعات الرقمية والاعتماد على الوثائق الإلكترونية كمرجع قانوني، مما يُضعف الثقة في النظام الرقمي.

كما يُبيّن نموذج "النضج المؤسسي للأرشفة الإلكترونية "أن المؤسسات تمر بمراحل تدريجية من التبني، بدءاً من الاعتماد الكلي على الورق، وصولاً إلى التكامل الكامل مع أنظمة الحكومة الإلكترونية. ويتطلب الانتقال بين هذه المراحل تخطيطاً استراتيجياً وتدريباً مستمراً (الخماش، 2022).

وأخيراً، تُشير الدراسات المقارنة إلى أن البلدان التي نجحت في تطبيق الأرشفة الرقمية مثل الإمارات وسنغافورة، استندت إلى رؤية وطنية واضحة، واستثمرت في تدريب الموظفين، وربطت الأرشفة بمؤشرات الأداء المؤسسي. وهذا يؤكد أن النجاح لا يعتمد على التكنولوجيا وحدها، بل على الإدارة الاستراتيجية للتحول الرقمي (الرمحي، 2023).

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

إجابات اسئلة البحث

ما أثر الأرشفة الإلكترونية على سرعة استرجاع المعلومات في البلديات؟

تؤدي الأرشفة الإلكترونية إلى تسريع عملية استرجاع المعلومات بشكل كبير، إذ يمكن الوصول إلى المستندات خلال ثوانٍ عبر قواعد بيانات مصنفة، بدلًا من البحث اليدوي في الأرشيفات الورقية الذي قد يستغرق ساعات أو أيامًا. كما أن أنظمة البحث المتقدمة تُمكّن من تصفية النتائج حسب التاريخ، الموضوع، المرجع، أو الجهة المرسلة، مما يعزز الدقة والكفاءة.

هل تساهم الأرشفة الرقمية في تقليل التكاليف التشغيلية للبلديات؟

نعم، إذ تقلل الأرشفة الإلكترونية من الحاجة إلى المساحات الفيزيائية لتخزين الملفات، وتكاليف الطباعة والنقل والصيانة المرتبطة بالوثائق الورقية. كما أن تقليل الأخطاء البشرية الناتجة عن فقدان المستندات أو تكرارها يُسهم في خفض التكاليف غير المباشرة، ما يجعل الميزانيات أكثر كفاءة واستدامة.

ما أبرز التحديات التي تواجه تطبيق الأرشفة الإلكترونية في مجالس الخدمات؟

من أبرز التحديات: ضعف البنية التحتية التقنية في بعض المناطق النائية، ونقص الكوادر المؤهلة للتعامل مع نُظم الأرشفة الحديثة، بالإضافة إلى غياب تشريعات موحدة تنظم حفظ واسترجاع الوثائق الرقمية. كما أن مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين تُعدّ عقبة ثقافية تعيق التبني الكامل للنظام الرقمي.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (125)
2025-11-24

كيف تسهم الأرشفة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة؟

من خلال تسجيل جميع عمليات الوصول والتعديل على الوثائق، تُوفّر الأرشفة الرقمية سجلاً تدقيقياً (Audit Trail) يتيح تتبع المسؤولين عن كل إجراء. هذا يحد من الممارسات العشوائية، ويساعد في كشف الأخطاء أو التجاوزات، ويُعزّز ثقة المواطنين في نزاهة العمل البلدي.

هل هناك علاقة بين الأرشفة الرقمية وتحسين جودة الخدمات البلدية؟

بالتأكيد، إذ أن توفر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب يُسهم في تحسين تخطيط الخدمات وتنفيذها. فمثلاً، عند تقديم طلب ترخيص بناء، يمكن للمسؤول استرجاع ملفات سابقة أو تقارير فنية فوراً، مما يسرّع الموافقة ويقلل من تأخير الخدمات، وبالتالي يرفع من رضا المواطنين.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت الدراسة أن الأرشفة الإلكترونية ساهمت بشكل مباشر في تقليل وقت استرجاع الوثائق من عدة ساعات إلى أقل من دقيقتين في بعض البلديات التي طبّقت الأنظمة بكفاءة، مما انعكس إيجاباً على سرعة إنجاز المعاملات اليومية.

2. كشفت النتائج عن وجود فجوة واضحة بين المدن الكبرى والبلديات الصغيرة في تبني الأرشفة الرقمية، حيث تفتقر الأخيرة إلى الموارد البشرية والتقنية الضرورية، ما يؤدي إلى تفاوت في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

3. أشارت الاستبيانات إلى أن أكثر من 65% من الموظفين يرون أن الأرشفة الإلكترونية سهّلت عليهم متابعة الملفات وتجنب فقدانها، لكنهم أعربوا عن قلقهم من ضعف الحماية السيبرانية وعدم وضوح سياسات النسخ الاحتياطي.

4. لوحظ أن المؤسسات التي ربطت أنظمة الأرشفة الإلكترونية بأنظمة المحاسبة والموارد البشرية حققت تكاملاً أفضل في العمليات، مما عزّز من دقة التقارير وسهولة اتخاذ القرار الإداري.

5. تبين أن غياب التشريعات التفصيلية المتعلقة بتصديق الوثائق الرقمية واعتمادها قانونياً يُضعف من ثقة بعض الإدارات في استبدال الأرشيف الورقي تماماً، ويؤخر عملية التحول الكامل نحو بيئة رقمية خالية من الورق.

التوصيات

1. يُوصى بتطوير سياسة وطنية موحدة للأرشفة الإلكترونية في القطاع البلدي، تُحدّد المعايير الفنية، وآليات الحفظ، وفترات الاحتفاظ، وضوابط الأمان، لضمان التناسق بين جميع البلديات ومجالس الخدمات.

2. يجب تخصيص برامج تدريبية مستمرة للموظفين في مختلف المستويات الإدارية، تركز على المهارات الرقمية الأساسية، فضلاً عن التوعية بأهمية الوثائق الرقمية وطرق التعامل معها وفق المبادئ المهنية.

3. يُنصح بإنشاء وحدة متخصصة للتحول الرقمي داخل وزارة الشؤون البلدية تُشرف على مشاريع الأرشفة، وتدعم البلديات الصغيرة تقنياً ولوجستياً، وتُقيّم الأداء بناءً على مؤشرات محددة.

4. ينبغي ربط أنظمة الأرشفة الإلكترونية مع بوابات الخدمات الإلكترونية للمواطنين، لتمكينهم من تتبع معاملاتهم وطلب الوثائق الرسمية دون الحاجة للذهاب إلى المكاتب، مما يعزز الشمول الرقمي.

5. يُوصى بمراجعة قانون الأرشفة الوطني ليشمل نصوصاً واضحة حول القيمة القانونية للوثائق الرقمية، وآليات التصديق الإلكتروني، وعقوبات التلاعب أو الحذف غير المصرح به، لضمان الحماية القانونية الكاملة.

المصادر المراجع

1. الخطيب، م. (2020). *إدارة الأرشيف الرقمي في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على البلديات الأردنية*. مجلة الإدارة العامة، 18(2)، 45–67.

2. الزريقات، س. (2021). *التحول الرقمي في الإدارة المحلية: التحديات والفرص*. عمّان: دار الشروق للنشر.

3. الخماش، ر. (2022). *نماذج نضج الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات العربية*. مجلة الدراسات الإدارية، 29(1)، 112–130.

4. الرمحي، ع. (2023). *الحوكمة الرقمية في القطاع البلدي: دروس مستفادة من التجارب الدولية*. مركز الدراسات الاستراتيجية، الجامعة الأردنية.

5. وزارة الشؤون البلدية والبيئة. (2021). *دليل تطبيق الأرشفة الإلكترونية في البلديات*. عمّان: الوزارة.

6. أبو حميد، ف. (2019). *الآثار التنظيمية لتطبيق نظم المعلومات في البلديات الأردنية*. مجلة جامعة مؤتة للبحوث، 34(4)، 89–110.

7. درويش، ل. (2020). *التحديات التقنية في تنفيذ الأرشفة الرقمية: دراسة حالة على مجالس الخدمات في الأردن*. مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 201–220.

8. السرحان، ن. (2022). *الأمن السيبراني وحماية الوثائق الرقمية في القطاع العام*. عمّان: معهد الإدارة العامة.

9. قاسم، هـ. (2021). *العلاقة بين الأرشفة الإلكترونية ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية*. مجلة البحث العلمي في الإدارة، 7(2)، 55–74.

10. الحكومة الأردنية. (2021). *قانون الأرشفة الوطني رقم 60 لسنة 2021*. الجريدة الرسمية، العدد 5642.