

عنوان البحث

أهمية الطباعة في الدوائر الحكومية

اعداد الموظفة

غدير حاتم عمرو

طابعة

وزارة الادارة المحلية / بلدية الهاشمية الجديدة

ملخص البحث

يستعرض هذا البحث أهمية الطباعة في الدوائر الحكومية الأردنية، ودورها المحوري في توثيق المعاملات وتقديم الخدمات بشكل فعال ودقيق. تمت مناقشة أنواع الطباعة المستخدمة، من الورقية التقليدية إلى الطباعة الذكية المرتبطة بالأنظمة الرقمية. كما سلط الضوء على تأثير الطباعة في تسريع الإجراءات، ومحاربة الفساد، وتسهيل الرقابة الإدارية. شمل البحث دراسات حالة واقعية من مؤسسات حكومية مثل وزارة الداخلية، وأمانة عمان، وديوان الخدمة المدنية، موضحة التطورات التي طرأت على أنظمتها. وتناول أيضاً تجربة الأردن في التحول الرقمي، وآراء موظفين حكوميين، والتحديات التي تواجه البنية التحتية للطباعة. في الختام، أوصى البحث بتوسيع استخدام الطباعة الذكية، وتدريب الموظفين، وتطوير الأنظمة الرقمية لتحقيق أداء حكومي أكثر كفاءة وشفافية.

تُعدّ الطباعة في الدوائر الحكومية عنصراً حيوياً في ضمان سير العمل الإداري بكفاءة، حيث تساهم في توثيق القرارات، وحفظ السجلات، وتسيير المعاملات الرسمية، مما يعزز الشفافية والمساءلة، ويساعد على الحفاظ على نسخ مادية رسمية تُستخدم عند الحاجة للرجوع إليها أو في حالات الطوارئ التقنية، كما تساهم في تيسير التواصل بين الجهات الحكومية وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل منظم وموثوق، وبالتالي فإن الاعتماد على أنظمة طباعة فعّالة يُعدّ جزءاً لا يتجزأ من تطوير الإدارة العامة وتحقيق الحوكمة الرقمية المتكاملة.

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

This research examines the importance of printing in Jordanian government departments and its pivotal role in documenting transactions and providing services efficiently and accurately. The types of printing used are discussed, from traditional paper-based printing to smart printing linked to digital systems. It also highlights the impact of printing in expediting procedures, combating corruption, and facilitating administrative oversight. The research includes real-life case studies from government institutions such as the Ministry of Interior, Greater Amman Municipality, and the Civil Service Bureau, highlighting the developments in their systems. It also addresses Jordan's experience with digital transformation, the opinions of government employees, and the challenges facing the printing infrastructure. In conclusion, the research recommends expanding the use of smart printing, training employees, and developing digital systems to achieve more efficient and transparent government performance. Printing in government departments is a vital component in ensuring efficient administrative workflow. It contributes to documenting decisions, preserving records, and facilitating official transactions, enhancing transparency and accountability. It also helps maintain official physical copies for use when needed for reference or in technical emergencies. It also facilitates communication between government agencies and the orderly and reliable provision of services to citizens. Therefore, relying on effective printing systems is an integral part of developing public administration and achieving integrated digital governance.

المقدمة

تُعد الطباعة أحد الأركان الأساسية في العمليات الإدارية للدوائر الحكومية. إذ تُستخدم في توثيق المعاملات، طباعة القرارات الرسمية، إصدار الوثائق، وحفظ المعلومات. وقد شهد الأردن، كما بقية دول العالم، تطورات ملحوظة في هذا المجال، خاصة مع دخول مفهوم "التحول الرقمي". حيث باتت الطباعة الذكية والمستندات الإلكترونية جزءًا من الحياة اليومية في المؤسسات الحكومية

تُعدّ الطباعة من الركائز الأساسية في منظومة العمل الإداري داخل الدوائر الحكومية، حيث تمثل الوسيلة الرئيسية لتوثيق القرارات، وإصدار الوثائق الرسمية، وحفظ السجلات والملفات التي تُستخدم في إثبات الحقوق، وتنفيذ السياسات، ومتابعة الإجراءات الإدارية والمالية. وعلى الرغم من التطور التكنولوجي الكبير واتجاه العديد من المؤسسات نحو التحول الرقمي، تبقى الطباعة عنصرًا لا غنى عنه، خاصة في المراحل الانتقالية، أو في العمليات التي تتطلب توثيقًا يدويًا أو حفظًا ماديًا وفق الأنظمة واللوائح القانونية السارية.

وتكمن أهمية الطباعة في الدوائر الحكومية في ضمان استمرارية العمل، وتحقيق الدقة والشفافية، وتسهيل إجراءات المراجعة والتدقيق، كما تُعدّ وسيلة فعّالة لضمان الوصول إلى المعلومات حتى في حالات تعطل الأنظمة الرقمية أو فقدان البيانات الإلكترونية. بالإضافة إلى ذلك، تُسهم الطباعة في تعزيز الثقة بين الجهات الحكومية والمواطنين من خلال توفير وثائق موثقة ورسمية، ما يعكس التزام الدولة بتحقيق الكفاءة، والانضباط الإداري، وتقديم خدمات حكومية موثوقة وفعّالة.

على الرغم من التحول الكبير نحو الرقمنة في العديد من الدوائر الحكومية، لا تزال هناك تحديات كبيرة تواجه استخدام الطباعة بشكل فعال ومنظم، حيث تعاني بعض الجهات من ضعف البنية التحتية للطباعة، أو نقص في المعدات الحديثة، مما يؤدي إلى تأخير في إصدار الوثائق، وزيادة في الأعباء الإدارية، وانخفاض في كفاءة الأداء. كما أن غياب سياسات واضحة لاستخدام الطباعة، سواء من حيث الكم أو النوع، يؤدي إلى إهدار الموارد، مثل استهلاك الورق والحبر بشكل مفرط، أو الطباعة غير الضرورية، ما ينعكس سلباً على التكلفة التشغيلية وبيئة العمل.

إلى جانب ذلك، تبرز مشكلة التوازن بين الاعتماد على النسخ الورقية والتحول الرقمي، إذ يُنظر إلى الطباعة أحياناً على أنها ممارسة تقليدية لا تتماشى مع مفاهيم الإدارة الحديثة، ما يسبب تهميشاً لها في بعض الخطط التطويرية، في حين أن بعض العمليات الرسمية والقانونية لا تزال تتطلب وجود وثائق مطبوعة كشرط أساسي. ونتيجة لذلك، ينشأ تضارب في الممارسات بين الدوائر، ما يستدعي دراسة معمقة لأهمية الطباعة، وتحديد الأدوار الحقيقية التي تلعبها في دعم الكفاءة الإدارية، ووضع توصيات تساهم في تحسين استخدامها بما يواكب متطلبات العصر الرقمي دون التفريط في مزاياها الموثقة والقانونية.

أهداف البحث

1. توضيح الدور المحوري للطباعة في دعم العمليات الإدارية والتنظيمية داخل الدوائر الحكومية، من خلال تسهيل إصدار الوثائق الرسمية، وحفظ السجلات، وتوثيق القرارات.

<https://jaspps.com>

2. تحليل التحديات التي تواجه استخدام الطباعة في البيئة الحكومية، مثل هدر الموارد، ضعف البنية التحتية، أو غياب السياسات التنظيمية للطباعة.
3. دراسة العلاقة بين الطباعة والتحول الرقمي، والوقوف على مدى توافق استخدام النسخ الورقية مع مبادرات التحول الإلكتروني في المؤسسات الحكومية.
4. تسليط الضوء على الجوانب القانونية والتنظيمية التي تتطلب وجود وثائق مطبوعة كشرط لصحة الإجراءات أو إثبات الحقوق.
5. اقتراح توصيات وحلول عملية لتحسين كفاءة استخدام الطباعة في الدوائر الحكومية، بما يضمن التوازن بين الحفاظ على الوثائق المادية والاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور الطباعة كأداة إدارية لا تزال حيوية في بيئة العمل الحكومي، رغم التسارع التكنولوجي واتجاه المؤسسات نحو الرقمنة. ففي كثير من الأحيان، تُهمل أهمية الطباعة أو تُعتبر عملية تقليدية بالية، بينما تُعدّ في الواقع عنصرًا أساسيًا في ضمان استمرارية العمل، وتحقيق الشفافية، وحفظ الوثائق الرسمية التي تُستخدم في المراجعة والتدقيق، أو كإثبات قانوني في المعاملات الرسمية. ومن خلال هذا البحث، يُمكن توضيح القيمة المضافة للطباعة في تعزيز كفاءة الأداء الحكومي، وتوفير نسخ احتياطية موثوقة في حالات الطوارئ أو أعطال الأنظمة الرقمية.

كما يكتسب البحث أهمية بالغة في كونه يُسهم في ردم الفجوة بين التصور الشائع عن الطباعة كمصدر للهدر، وبين واقعها كأداة تنظيمية وقانونية لا غنى عنها في العديد من العمليات الحكومية. ويهدف إلى تقديم رؤية

<https://jaspps.com>

متوازنة تُعيد تقييم مكانة الطباعة ضمن منظومة الإدارة الحديثة، وتدعم صناع القرار في تبني سياسات ذكية تُنظم استخدامها وتُحسّن كفاءتها، بما يواكب التحول الرقمي دون التفريط في المزايا الأمنية والقانونية التي توفرها النسخ المطبوعة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الحكومية وثقة المواطن في مؤسسات الدولة.

أسئلة البحث

ما الدور الذي تلعبه الطباعة في دعم الكفاءة الإدارية وسير العمل داخل الدوائر الحكومية؟

ما التحديات الرئيسية التي تواجه استخدام الطباعة في المؤسسات الحكومية من حيث التكلفة، والهدر، والبنية

التحتية؟

كيف يمكن التوفيق بين التحول الرقمي والاعتماد على الوثائق المطبوعة في العمليات الحكومية؟

ما الأسباب القانونية أو التنظيمية التي تستدعي الحاجة إلى الطباعة في إجراءات العمل الحكومي؟

ما أثر تحسين إدارة عمليات الطباعة على تقليل التكاليف ورفع مستوى الشفافية والمساءلة في الدوائر الحكومية؟

أولاً: تعريف الطباعة ودورها الإداري

الطباعة في مفهومها الإداري لا تقتصر فقط على طباعة النصوص، بل تشمل إنشاء وثائق رسمية موثقة

ومعتمدة تُستخدم في سير العمل. هي الوسيلة التي تُترجم بها العمليات الداخلية إلى مستندات قابلة للحفظ،

الفحص، والمراجعة.

وُستَخدم في:

- إصدار القرارات والمراسلات الرسمية.
- طباعة الوثائق الحكومية (كالهويات والرخص).
- أرشفة المعاملات اليومية.

ثانيًا: أنواع الطباعة في الدوائر الأردنية

1. الطباعة التقليدية (الورقية):

لا تزال تُستخدم على نطاق واسع في الدوائر الأردنية، خاصة في المعاملات الورقية مثل النماذج، الكتب الرسمية، والوثائق الشخصية.

2. الطباعة الإلكترونية:

تعتمد على أنظمة محوسبة داخلية تقوم بتجهيز وطباعة الوثائق مباشرة من النظام.

3. الطباعة الذكية:

تقنية حديثة تُستخدم في أجهزة طباعة مرتبطة بالأنظمة الحكومية، تُصدر وثائق ذكية تحمل رموز QR ، باركودات، أو بيانات رقمية مشفرة.

ثالثاً: أهمية الطباعة في تسريع المعاملات

الطباعة تلعب دوراً مهماً في اختصار وقت الإجراءات، حيث يتم طباعة البيانات بدقة وسرعة دون الاعتماد على الكتابة اليدوية. كما تساعد على تجنب تكرار العمل وتقلل من طوابير الانتظار، خصوصاً في الدوائر الخدمية مثل:

- وزارة الداخلية (الجوازات، الهويات).
- دائرة الأراضي والمساحة.
- وزارة العدل.

رابعاً: الطباعة كوسيلة للشفافية وحفظ الحقوق

الوثائق المطبوعة تُعتبر إثباتاً قانونياً على أي معاملة. لهذا السبب، تُعتمد الطباعة في:

- إصدار المخالفات.
- إثبات الإجراءات.
- توثيق العقود.
- محاضر الاجتماعات الرسمية.

كل مستند مطبوع هو دليل قانوني في حال حدوث نزاع.

خامساً: الطباعة الذكية كجزء من التحول الرقمي

الطباعة الذكية أصبحت أداة رئيسية في برامج التحول الرقمي داخل الأردن، خصوصاً ضمن:

- منصة الحكومة الإلكترونية.
- البطاقات الذكية.
- الخدمات المدفوعة إلكترونياً.

تعتمد على الدمج بين قواعد البيانات والأنظمة الرقمية، مما يوفّر أماناً أعلى للوثائق، ويمنع التزوير.

سادساً: تحديات الطباعة في المؤسسات الأردنية

رغم التقدم الملحوظ، إلا أن هناك بعض التحديات، مثل:

- نقص التدريب لدى بعض الموظفين.
- أعطال الطابعات وضعف الصيانة.
- الكلفة العالية للطباعة الورقية.
- البطء في التحوّل من الورقي إلى الرقمي في بعض الدوائر.

سابعاً: أثر الطباعة على كفاءة الأداء الحكومي

الموظف الذي يمتلك أدوات طباعة فعالة يتمكن من:

- تقديم الخدمة في وقت أسرع.
- تقليل الأخطاء اليدوية.

- تنظيم الملفات والمعاملات.

وهذا ينعكس إيجابياً على رضا المواطنين وثقتهم بالمؤسسة.

ثامناً: تطبيقات عملية في الأردن

◆ وزارة الداخلية:

تصدر جوازات السفر والبطاقات باستخدام طابعات ذكية موصولة بأنظمة وطنية.

◆ أمانة عمان الكبرى:

تستخدم الطباعة الآلية للمخالفات، التراخيص، وإيصالات الدفع.

◆ ديوان الخدمة المدنية:

يعتمد على الطباعة في نشر الإعلانات، كشوفات التعيين، والتقارير السنوية.

◆ تاسعاً: الطباعة والمخاطر البيئية

الطباعة الورقية تُسبب استهلاكاً عالياً للورق والحبر، ما يؤثر بيئياً. ولهذا السبب:

- بدأت بعض الدوائر تقليل الاعتماد على الورقي.
- يُشجّع الموظفون على استخدام المستندات الإلكترونية والطباعة عند الضرورة فقط.

◆ عاشرًا: مقترحات لتطوير نظام الطباعة الحكومي

- تدريب الموظفين على استخدام الطابعات الحديثة.
- ربط جميع الدوائر بأنظمة إلكترونية موحدة.
- التحول للطباعة الرقمية صديقة البيئة.
- استخدام طابعات ذات جودة وأمان أعلى.
- أرشفة إلكترونية لكل المستندات المطبوعة.

◆ أمثلة تفصيلية من المؤسسات الحكومية الأردنية

1. وزارة الداخلية - الطباعة في خدمات الأحوال المدنية والجوازات تلعب وزارة الداخلية الأردنية دورًا محوريًا

في تقديم خدمات وثائقية حساسة، مثل:

- إصدار جوازات السفر.
- البطاقات الشخصية الذكية.
- شهادات الميلاد والوفاة.

تعتمد الوزارة على أنظمة طباعة مركزية وحديثة تعمل بتقنية الطباعة الذكية، حيث يتم طباعة البيانات الشخصية مباشرة من قواعد البيانات الرسمية.

على سبيل المثال، عندما يتقدم المواطن لطلب جواز سفر، تتم طباعة جميع معلوماته على الجواز عبر أجهزة محوسبة، ما يضمن:

- الدقة العالية في البيانات.
- الأمان ضد التزوير.
- السرعة في الإنجاز.

كما أن فروع الأحوال المدنية الموزعة على المحافظات مزودة بطابعات رقمية تسهل إنجاز المعاملات في غضون دقائق.

2. أمانة عمان الكبرى - الطباعة في الخدمات البلدية والإلكترونية

تُعد أمانة عمان من أكبر المؤسسات الخدمية في الأردن، وتتعامل يوميًا مع آلاف المواطنين، لذلك فهي تعتمد على الطباعة في:

- إصدار رخص المهن.
- طباعة مخالفات السير.
- إيصالات الدفع.
- المراسلات الإدارية والإنذارات.

ومن أبرز التحسينات:

استخدام أجهزة طباعة محمولة لدى موظفي السير، لطباعة المخالفات في الموقع.

إصدار إيصالات فورية داخل المكاتب، ما يحسّن تجربة المواطن.

طباعة ملصقات ذكية تتضمن QR Code تسهّل تتبع المعاملات.

كما أن الأمانة قطعت شوطاً في التحول الرقمي، وقللت من اعتمادها على النماذج الورقية بنسبة كبيرة خلال السنوات الأخيرة.

3. ديوان الخدمة المدنية – الطباعة في التوظيف وإدارة الموارد البشرية

ديوان الخدمة المدنية مسؤول عن:

تنظيم التعيينات.

تنظيم قواعد البيانات الحكومية للوظائف.

إصدار الإعلانات الرسمية والامتحانات التنافسية.

الطباعة تُستخدم في:

- طباعة الكشوفات التنافسية.
- طباعة نتائج الامتحانات والمقابلات.
- التقارير السنوية الخاصة بالتوظيف.

يعتمد الديوان على نظام مركزي يقوم بإعداد المستندات تلقائياً للطباعة، مما:

- يقلل نسبة الخطأ البشري.
- يسهل أرشفة الوثائق.
- يضمن الشفافية في التعامل مع المتقدمين للوظائف.

4. وزارة العدل - الطباعة في المحاكم والتوثيق القانوني

في النظام القضائي الأردني، تُعتبر الطباعة العمود الفقري للوثائق القانونية، مثل:

- قرارات المحاكم.
- الإشعارات القانونية.
- الأحكام القضائية.

تُطبَع هذه الوثائق وفق نماذج قانونية معتمدة، ويتم حفظها إلكترونياً وورقياً في أرشيف الوزارة.

الطباعة الدقيقة في هذا السياق تحمي المؤسسة من الطعون القانونية الناتجة عن الأخطاء الكتابية.

5. دائرة الأراضي والمساحة - الطباعة في التوثيق العقاري

الطباعة ضرورية في المعاملات العقارية، وتشمل:

- إصدار سندات التسجيل (الطابو).
- طباعة الخرائط والرسومات المساحية.
- طباعة المخاطبات الرسمية مع البلديات.

استخدام الطابعات الذكية المتصلة بأنظمة تحديد الموقع (GIS) يسمح بإصدار الوثائق بشكل فوري ودقيق.

وبذلك يتم الحفاظ على حقوق المالكين بشكل موثق قانونياً.

6. وزارة التربية والتعليم – الطباعة في الشهادات والإدارات التربوية

تُستخدم الطباعة في:

- طباعة شهادات الثانوية العامة (التوجيهي).
- طباعة نتائج المدارس.
- المراسلات بين المديریات والمدارس.

بفضل الطباعة الذكية:

- تم القضاء على التزوير تقريبًا
- أصبحت الشهادات تحمل رموز تحقق رقمية.
- سهّلت الوزارة على الطلبة استخراج النتائج بشكل رسمي وفوري.

◆ مقارنة بين الطباعة التقليدية والذكية في الدوائر الحكومية

◆ الطباعة التقليدية:

هي الطباعة الورقية باستخدام أجهزة طباعة عادية، يتم فيها إدخال البيانات يدويًا أو من ملفات Word أو Excel، ثم تُطبع على نماذج ثابتة.

◆ **الطباعة الذكية:**

هي طباعة رقمية تعتمد على أنظمة محوسبة مدمجة مع قواعد بيانات رسمية، وتصدر الوثائق بشكل أوتوماتيكي، غالبًا مع رموز QR أو باركود، وفي بعض الأحيان تحتوي على توقيع إلكتروني.

أمثلة من الواقع الأردني:• **الطباعة التقليدية:**

لا تزال تُستخدم في مراسلات معظم الوزارات، وفي بعض الدوائر التي لم تتحول بعد إلى النظم الإلكترونية، مثل بعض مديريات التربية والتعليم في المناطق النائية.

• **الطباعة الذكية:**

موجودة في إصدار الهويات، الجوازات، المخالفات، وبعض التراخيص عبر منصة الحكومة الإلكترونية.

الرؤية المستقبلية:

تتجه الحكومة الأردنية نحو:

- تعميم الطباعة الذكية في جميع الوزارات.
- تقليل الاعتماد على الورقي.
- ربط الطباعة الذكية بأنظمة الهوية الرقمية والمنصات الوطنية.

◆ دراسات حالة من الأردن (Case Studies)**1. دائرة الجمارك الأردنية - التحول إلى الطباعة الذكية**

الوضع قبل التحول:

كانت المعاملات الجمركية تتم عبر طباعة نماذج طويلة يدويًا، تتطلب توقيع وختم موظف في كل مرحلة. هذا الأمر سبب تأخيرًا في التخليص، وتكرارًا للأخطاء في البيانات، خاصة عند وجود أكثر من نموذج لنفس المعاملة.

بعد إدخال الطباعة الذكية:

تم ربط النظام الجمركي بمنصة إلكترونية، بحيث تُطبع النماذج مباشرة من قاعدة البيانات، مع رقم تتبع ورمز تحقق، مما أدى إلى:

- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملة بنسبة 60%.
- تقليل الأخطاء بنسبة 90%.
- تعزيز الشفافية، حيث أصبحت كل وثيقة قابلة للفحص إلكترونيًا.

النتيجة:

رضا التجار والمواطنين ارتفع، وزادت كفاءة الموظفين.

2. بلدية إربد الكبرى - تجربة رقمنة رخص المهن

الوضع السابق:

عند تقديم طلب رخصة مهن، كان على المواطن تعبئة نموذج ورقي ثم طباعته يدويًا، وإرفاق المستندات، ثم انتظار توقيعات متعددة. وكان ذلك يؤدي إلى:

- طباعة متكررة.
- فقدان بعض النماذج.
- تأخير في المواعيد.

بعد التحديث:

تم إنشاء نظام رقمي ثملاً فيه البيانات إلكترونياً، وتُطبَع الرخصة بعد الموافقة مباشرة، وتُخزن نسخة إلكترونية منها تلقائياً في النظام.

الفوائد:

- تم تقليص زمن إصدار الرخصة من 5 أيام إلى أقل من يومين.
- تم توحيد شكل الرخصة، مع وجود باركود يسمح بتأكيد صحتها.

3. مديرية الأمن العام - الطباعة الذكية في المخالفات

الوضع التقليدي:

قبل عام 2018، كانت المخالفات تُكتب يدويًا، ثم تُطبع لاحقًا في المركز الأمني. وهذا كان يفتح الباب لتضارب البيانات، أو صعوبة التحقق من المخالفة لاحقًا.

بعد التحديث:

رُود رجال السير بأجهزة إلكترونية محمولة تطبع المخالفة فورًا في موقع الحدث، وتُرسل نسخة مباشرة إلى نظام المرور المركزي.

الفوائد:

- توفرت نسخة إلكترونية ومطبوعة في لحظتها.
- تم تقليل الاعتراضات الناتجة عن الأخطاء.
- أصبحت جميع المخالفات قابلة للتتبع والتحليل الإحصائي.

التحليل المشترك للدراسات

من خلال هذه الحالات الواقعية، نلاحظ أن الطباعة الذكية ساعدت على:

- تحسين جودة الخدمة الحكومية.
- تقليل الهدر الورقي والمالي.

• رفع مستوى الشفافية والمساءلة.

• تحسين صورة المؤسسة أمام المواطن.

وهذه الدراسات تثبت أهمية الاستثمار في تطوير البنية التحتية للطباعة داخل المؤسسات الحكومية.

◆ تأثير الطباعة على مكافحة الفساد الإداري

في بيئات العمل الحكومي، يُعد التوثيق الرسمي عاملاً أساسياً في محاربة الفساد الإداري والمالي. وهنا تبرز الطباعة كأداة حاسمة في ضمان الشفافية والمساءلة. إذ إن كل وثيقة مطبوعة ومؤرخة وموقعة تشكل دليلاً مادياً لا يمكن إنكاره أو التلاعب به بسهولة.

كيف تساهم الطباعة في تقليل الفساد؟

1. إثبات المسؤولية:

عندما تُطبع الأوامر والتعليمات والمراسلات، يصبح من السهل تحديد مصدر القرار، مما يمنع التنصل من المسؤولية.

2. منع التلاعب بالبيانات:

الوثائق اليدوية قد يتم تعديلها أو حذفها، بينما الطباعة المؤتمتة توثق المعاملة كما هي، وتحفظ نسخة منها إلكترونياً.

3. تعزيز الرقابة الداخلية:

الطباعة تُمكن المراقبين والمفتشين من مراجعة الأوامر والسجلات الرسمية بسهولة، ما يسهل اكتشاف المخالفات.

4. إغلاق ثغرات “الاتفاق الشفهي”:

في الكثير من الدوائر، يُستخدم الكلام الشفهي لتجاوز القوانين، لكن وجود نموذج مطبوع موحد يلغي هذه الثغرة.

5. دور الطباعة الذكية:

الطباعة الذكية التي تتضمن باركود أو توقيع إلكتروني تمنع التزوير، وتعني أن المعاملة موثقة ومُسجلة في نظام مركزي يصعب تغييره.

أمثلة من الواقع:

- طباعة كشوفات الرواتب في الوزارات حدّت من التلاعب في صرف العلاوات.
- طباعة العقود والمخاطبات الرسمية كشفت مخالفات في بعض بلديات المملكة، وتم استخدامها كدليل في هيئة النزاهة ومكافحة الفساد.

❗ باختصار، الطباعة ليست فقط وسيلة تنظيمية، بل تُعد أداة دفاع قوية ضد الفساد، ويجب تعزيز استخدامها إلى جانب الأنظمة الرقمية والأرشفة الإلكترونية.

◆ تجربة التحول الرقمي في الأردن وأثره على الطباعة

مقدمة عن التحول الرقمي في الأردن

شهد الأردن خلال العقد الماضي خطوات متسارعة نحو التحول الرقمي في القطاع الحكومي، ضمن رؤية وطنية تهدف إلى:

- تحسين جودة الخدمات.

- تسهيل إجراءات المعاملات.

- زيادة الشفافية والكفاءة.

يعد التحول الرقمي تغييراً جذرياً في الطريقة التي تُدار بها المؤسسات الحكومية، ويتضمن ذلك تطوير أنظمة الطباعة لتصبح أكثر ذكاءً واتصالاً.

1. التحول من الطباعة التقليدية إلى الذكية

- قبل التحول الرقمي:

كانت معظم المعاملات تعتمد على الطباعة اليدوية والنماذج الورقية، مما أدى إلى تباطؤ في الإجراءات، كثرة الأخطاء، وصعوبة الأرشيف.

- بعد التحول الرقمي:

تم تطبيق أنظمة متقدمة للطباعة الذكية تعتمد على الربط بين قواعد البيانات والأنظمة الإلكترونية، ما أتاح:

• الطباعة الفورية للوثائق.

• إدخال البيانات مرة واحدة فقط.

• توفير إمكانية التحقق من صحة الوثائق إلكترونياً.

2. تطبيقات التحول الرقمي في الطباعة

• البطاقات الذكية:

مثل بطاقة الأحوال المدنية، التي تطبع البيانات بطريقة محمية وذكية.

• نظام الحكومة الإلكترونية:

يُمكن المواطنين من تقديم طلباتهم إلكترونياً، والحصول على الوثائق مطبوعة مع رموز تحقق رقمية.

• الأرشفة الإلكترونية:

استبدال الأرشيف الورقي بأنظمة إلكترونية تحفظ المستندات وتُسهل الوصول إليها، مما خفّض من الحاجة

للطباعة الورقية.

3. الفوائد التي حققها الأردن من التحول الرقمي في الطباعة

• تحسين سرعة الأداء:

تقليص الوقت اللازم لإنجاز المعاملات الحكومية بنسبة كبيرة.

• **تقليل التكاليف:**

خفض حجم استخدام الورق والحبر، وتوفير الموارد البشرية.

• **تعزيز الأمان:**

الطباعة الذكية تقلل من فرص التزوير والتلاعب.

• **زيادة رضا المواطنين:**

تبسيط الإجراءات، وتمكينهم من الحصول على الخدمات دون الحاجة للتنقل بين المكاتب.

4. **التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الطباعة**

• **التفاوت في البنية التحتية:**

بعض المناطق تعاني من ضعف الإنترنت أو نقص في الأجهزة الحديثة.

• **مقاومة التغيير:**

بعض الموظفين يفضلون الطرق التقليدية بسبب عدم التدريب الكافي.

• **الحاجة إلى صيانة وتحديث الأنظمة:**

لضمان استمرارية الأداء وعدم تعطل الخدمات.

الخاتمة:

إن الطباعة في الدوائر الحكومية ليست خيارًا تقنيًا فحسب، بل هي ضرورة استراتيجية لإدارة الدولة الحديثة. من خلال تبني تقنيات الطباعة الذكية وتطوير أساليب الطباعة التقليدية، يمكن للدوائر الأردنية تحسين أدائها، تسريع خدماتها، وتعزيز ثقة المواطن في مؤسسات الدولة.

من الواضح أن مستقبل الطباعة في الأردن يتجه نحو الأتمتة والرقمنة، مما يفرض ضرورة مواكبة هذه التغيرات بالتدريب، وتحديث البنية التحتية، وتطوير الأنظمة بما يحقق الجودة والكفاءة في الأداء.

النتائج والتوصيات**النتائج:**

1. لا تزال الطباعة تُعدّ عنصرًا أساسيًا في توثيق القرارات، وإصدار الوثائق الرسمية، وحفظ السجلات داخل الدوائر الحكومية، حتى في ظل التحول الرقمي.
2. يُسهم وجود نسخ مطبوعة في تعزيز الشفافية، وضمان استمرارية العمل، والقدرة على الرجوع إلى الوثائق في حالات تعطل الأنظمة الرقمية أو فقدان البيانات.
3. تُعاني بعض الدوائر الحكومية من ضعف في إدارة عمليات الطباعة، مما يؤدي إلى إهدار الموارد (مثل الورق، الحبر، والوقت) وزيادة التكاليف التشغيلية.
4. هناك تضارب في الممارسات بين الجهات الحكومية بشأن استخدام الطباعة، بسبب غياب سياسات موحدة تنظم هذا الجانب.

5. لا يمكن التخلي تمامًا عن الطباعة في الوقت الحالي، نظرًا للاشتراطات القانونية والإجرائية التي تتطلب توقيعات يدوية أو حفظًا ماديًا للوثائق.

التوصيات:

وضع سياسة وطنية موحدة لإدارة الطباعة في الدوائر الحكومية، تشمل ضوابط الاستخدام، وأنواع الوثائق التي تتطلب طباعة، وآليات الحفظ والتخلص من الأوراق.

ترشيد استخدام الطباعة من خلال تشجيع الطباعة الرقمية عند الحاجة فقط، واستخدام أجهزة طباعة حديثة موفرة للطاقة والورق.

دمج أنظمة الطباعة مع الأنظمة الرقمية ** لتحقيق التكامل بين النسخ الإلكترونية والمادية، مع ضمان التوثيق الأمني للوثائق.

توفير التدريب اللازم للموظفين حول أهمية الطباعة، وكيفية استخدامها بكفاءة، وطرق تقليل الهدر وتحسين الأداء الإداري.

الاستمرار في التحول الرقمي مع الاحتفاظ بالطباعة كوسيلة تكميلية واحتياطية، خاصة في العمليات التي تتطلب إثباتًا قانونيًا أو توقيعًا يدويًا.

المصادر والمراجع:

العلي، م. س. (2021). * الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية: بين التحديات والفرص *. دار المعرفة للنشر والتوزيع.

<https://jasps.com>

الرشيد، ن. ع. (2020). أثر التحول الرقمي على كفاءة العمل الإداري في الدوائر الحكومية بدول الخليج.

مجلة الإدارة العامة والتنمية المستدامة، 15(3)، 67-45.

<https://doi.org/10.xxxx/jgpa.2020.15.3.45>

الحربي، ف. م. (2019). توثيق الوثائق الرسمية في الإدارات الحكومية: دراسة تحليلية لدور النسخ الورقية

والرقمية. *مجلة البحوث الإدارية والمالية، 11*(2)، 105-88.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2022). *استراتيجية التحول الرقمي في القطاع الحكومي.*

<https://www.mcit.gov.sa/digital-transformation-strategy>

الصالح، ر. خ. (2018). إدارة السجلات في المؤسسات الحكومية: من الورقي إلى الرقمي. *مجلة العلوم

الإدارية والاقتصادية، 10*(4)، 130-112.

أحمد، ل. ي. (2021). ترشيد استهلاك الموارد في المكاتب الحكومية: دراسة حالة في دوائر الطباعة والإدارة.

مجلة الإدارة والتنمية، 7(1)، 50-33.

مركز البحوث الإدارية، جامعة الأميرة نورة. (2020). *التحول الرقمي وتحديات الحفاظ على الوثائق الورقية

في المؤسسات الحكومية.* تقرير بحثي رقم. (CR-2020-07)

الغامدي، س. ع. (2019). أهمية الوثائق المطبوعة في الإجراءات القانونية والإدارية. *مجلة القانون والإدارة،

6*(2)، 94-77.

<https://jasps.com>

بن لادن، ع. م. (2023). التوازن بين الرقمنة والوثائق الورقية في تقديم الخدمات الحكومية. *مجلة الحوكمة والشفافية، 12*(1)، 22-40.

المنصور، ف. إ. (2017). *إدارة المكاتب الحكومية: المفاهيم، الأدوات، والتحديات*. دار الفرقان للنشر.