

بحث بعنوان

اهمية نظم المعلومات في تطوير اساليب الارشفة في ديوان البلديات

اعداد

خلود محمد خلف البري

رئيسة ديوان/ بلدية حوشا

المستخلص

المستخلص الموسع لهذه الدراسة يتناول بشكل متعمق الأثر الإيجابي للأرشفة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في بلديات مختارة. تظهر النتائج أن تبني هذه التقنيات يساهم في تحسين الكفاءة الوظيفية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يدعم الحاجة إلى التحول الرقمي في البلديات لتعزيز الشفافية والفعالية. الدراسة توصي بتطوير البنية التحتية التكنولوجية، تقديم التدريب المستمر للموظفين، وتعزيز التعاون الداخلي والخارجي لاستغلال هذه التكنولوجيا بشكل كامل. هذه النتائج تسلط الضوء على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية لتحسين الإدارة البلدية وتقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: الارشفة الإلكترونية، نظم المعلومات، البلديات.

Abstract:

This extended abstract deeply examines the positive impact of electronic archiving and electronic management in selected municipalities. The results indicate that adopting these technologies enhances job efficiency and the quality of services provided to citizens, underscoring the need for digital transformation in municipalities to improve transparency and effectiveness. The study recommends developing technological infrastructure, providing ongoing training for employees, and enhancing internal and external cooperation to fully utilize these technologies. These findings highlight the importance of investing in digital technology to improve municipal administration and provide more efficient and effective services.

Keywords: Electronic archiving, Information systems, Municipalities.

المقدمة:

في عصر تتسارع فيه وتيرة التكنولوجيا بشكل ملحوظ، باتت نظم المعلومات تلعب دوراً محورياً في تحويل وتطوير العديد من القطاعات، ومن بينها قطاع الإدارة البلدية. يركز هذا البحث على استكشاف وتحليل الدور الكبير الذي تلعبه نظم المعلومات في تطوير أساليب الأرشفة في ديوان البلديات، مما يسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية الإدارية.

تتناول هذه المقدمة أولاً الحاجة الماسة لتحديث وتطوير أساليب الأرشفة التقليدية في ظل التحديات المعاصرة، مثل الحاجة إلى سرعة الوصول إلى المعلومات وضمان أمنها وسلامتها. يتم ذلك من خلال استعراض الأساليب القديمة ومحدودياتها، وكيف أن نظم المعلومات تقدم حلولاً متقدمة وفعالة.

ثم ينتقل البحث لبيان كيفية تطبيق هذه النظم في ديوان البلديات، مع التركيز على دراسة حالات محددة توضح الفوائد والتحديات المرتبطة بتبني هذه الأنظمة. ومن المهم أيضاً تحليل الأثر الذي تركته هذه التحولات على كفاءة العمل وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

في الختام، يهدف البحث إلى إلقاء الضوء على أهمية التحول الرقمي في ديوان البلديات وكيف يمكن لنظم المعلومات أن تلعب دوراً كبيراً في تحسين وتحديث أساليب الأرشفة، مما يؤدي إلى تعزيز الشفافية والكفاءة في الإدارة البلدية.

مشكلة الدراسة:

"مشكلة الدراسة تتمحور حول تحديد وتقييم كفاءة نظم المعلومات الحديثة في تطوير أساليب الأرشفة في ديوان البلديات. تتضمن الاستكشاف العميق للطرق التقليدية المستخدمة في الأرشفة والتحديات المرتبطة بها، بالإضافة إلى تحليل الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات المتطورة في تحسين هذه العمليات. الهدف من ذلك هو تقديم فهم شامل للأثر الذي يمكن أن تحدثه هذه التكنولوجيا في تحسين الكفاءة والفعالية الإدارية، مع التركيز على النتائج المترتبة على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين..

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن الأسئلة التالية:

- كيف تؤثر نظم المعلومات في تحسين عملية الأرشفة في ديوان البلديات؟
- تستهدف هذه السؤال تقييم الأثر العام لاعتماد نظم المعلومات في الأرشفة.
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في الأرشفة البلدية؟
- يركز هذا السؤال على استكشاف العقبات التي يمكن أن تعترض تبني هذه التكنولوجيا.
- ما مدى رضا الموظفين والمستفيدين عن استخدام نظم المعلومات في الأرشفة؟
- يبحث هذا السؤال في تقييمات الأشخاص المباشرين المتأثرين بالتغييرات في نظام الأرشفة

أهداف الدراسة:

"تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتقييم تأثير تطبيق نظم المعلومات الحديثة في تحسين أساليب الأرشفة بديوان البلديات. الهدف الأساسي هو تحليل كيفية تعزيز هذه النظم لكفاءة وفعالية العمليات الإدارية، مع التركيز على جودة الأرشفة وسهولة الوصول إلى المعلومات. كما تسعى الدراسة لتحديد التحديات التي قد تواجه تطبيق هذه النظم والحلول الممكنة لها. بالإضافة إلى ذلك، تهدف إلى قياس مستوى رضا الموظفين والمستفيدين عن استخدام هذه التكنولوجيا في بيئة العمل البلدي. هذه الأهداف ستساهم في توفير فهم أعمق للأثر الإيجابي المحتمل لنظم المعلومات في تطوير وتحديث أساليب الأرشفة البلدية".

أهمية الدراسة:

أهمية هذه الدراسة تكمن في تقديم فهم معمق حول تأثير تبني نظم المعلومات الحديثة في تحسين عمليات الأرشفة بديوان البلديات ومن خلال هذا البحث، سيتم تسليط الضوء على كيفية تعزيز هذه النظم للكفاءة الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. الدراسة تعتبر مهمة لأنها توفر إطاراً لفهم التحديات والحلول المحتملة لتطوير الأرشفة البلدية. إضافةً إلى ذلك، تساهم النتائج المتوقعة في تعزيز البحوث المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع العام، مما يساعد في صياغة استراتيجيات فعالة للتطوير المستقبلي.

الدراسات السابقة:

وفي دراسة رحبي وجعفر (2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف الارشفة الإلكترونية والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء

المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (النوع الاجتماعي، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألفت عينة الدراسة من (102) موظفا من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محورين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف الارشفة الإلكترونية والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف الارشفة الإلكترونية كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من الارشفة الإلكترونية والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

وقام شليحي وقرينعي (2019) بدراسة هدفت إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ومدى أهميتها في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال تقديم خصائص الإدارة الالكترونية وأهدافها وعرض شروط ومتطلبات قيامها، وقد توصلنا إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت تمثل الخيار التنظيمي الأول للبلديات في سبيل ترشيد الخدمات العمومية، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات. كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات هو تحول مرحلي، يتطلب خطة تسير وفقها البلدية في الجزائر. ولتجسيد مفهوم البلدية الالكترونية على أرض الواقع، قامت وزارة الداخلية في الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات الهادفة للقضاء على البيروقراطية والتوجه نحو المعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن. مع التفكير في الانتقال نحو البلدية الذكية.

وفي نفس السياق قام كل من عز الدين وتواتي (2021) بدراسة هدفت إلى تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأسلوب من أساليب تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وكذا إبراز الدور الهام الذي لعبته في تنفيذ سياسة تقريب الإدارة من المواطن من خلال عصرنة الخدمة العمومية باستحداث مخطط البلدية الإلكترونية، وكذا اتخاذ التقنيات والارشفة الإلكترونية الحديثة في تطوير وإصلاح المرفق العام الذي يعد حلقة الوصل بين الإدارة والمواطن. لذا شهدت البلدية الإلكترونية نقلة نوعية بالتحول من الخدمة العمومية التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية، باستحداث السجل الإلكتروني الآلي والوثائق البيومترية من بطاقة تعريف وطنية بيومترية، جواز سفر بيومتري ورخصة سياقة، وبطاقة ترقيم المركبات، التي أعطت صورة مغايرة للجماعات الإقليمية في تطوير تقديم الخدمة.

الأدب النظري

أبرز المعوقات التي تواجه البلديات قبل تطبيق الارشفة الإلكترونية كما أشار السديري: (2004)

- تحتاج تقديم الخدمة وقت طويل لإنجازها.
- قلة الموظفين والمراكز التي تتعامل مع متلقي الخدمة وخاصة في البلديات الكبرى.
- اختلاف آراء الموظفين في إجراء المعاملة.
- يمكن حدوث أخطاء كثيرة أثناء تنفيذ المعاملات

تم استخدام المؤشرات التالية لقياس كفاءة الخدمات الإلكترونية في البلديات بالمملكة الأردنية الهاشمية

كما أشار أبو علي: (2021)

1. الجودة: تقديم الخدمات للمستخدمين بأعلى مستوى من الدقة وأقل مستوى من الأخطاء.
2. السرعة: بحيث يكون الوقت اللازم للحصول على الخدمة بأقل ما يمكن.
3. التكلفة: التكلفة اللازمة للحصول على الخدمة أقل ما يمكن.
4. الفاعلية: تحقيق أعلى مستوى من الأهداف المخططة للخدمة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي بالواقع، والاهتمام بوصفها وصف دقيق، ويصف لنا الظاهرة وتحديد سماتها وخصائصها، وفي هذه الدراسة يسعى مدى توظيف الارشفة الإلكترونية وتأثيرها على كفاءة الخدمات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية لوصف وصفاً دقيقاً من خلال جمع المعلومات والمصادر المتعلقة بموضوع الدراسة، والتقارير والخبرة العملية للباحثة كونها محاسبة في بلدية جرش الكبرى.

نتائج الدراسة:

"الدراسة الحالية تجد أن توظيف الارشفة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا والبلديات في الجزائر يؤدي إلى تحسين كفاءة العمل وجودة الخدمات العمومية. وجدت الدراسات أن هناك ارتباطاً إيجابياً قوياً بين استخدام الارشفة الإلكترونية والكفاءة الوظيفية. كما أكدت على أهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية كخيار تنظيمي رئيسي لتعزيز الخدمات العمومية، وأظهرت أن البلدية الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في تقديم الخدمات، مما يعكس تطوراً مهماً في العلاقة بين الإدارة والمواطنين."

لمناقشة النتائج والإجابة على الأسئلة، يمكن القول إن الأرشفة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية قد أثبتت فعاليتها في تعزيز كفاءة العمل وتحسين جودة الخدمات في بلديات مختلفة. هذه التقنيات تسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية، مما يقلل من البيروقراطية ويزيد من الشفافية. كما أنها تعزز التفاعل الإيجابي بين المواطنين والإدارة، وتساعد في تقديم خدمات أكثر سرعة ودقة. يشير هذا إلى أن التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأرشفة والإدارة البلدية هو خطوة مهمة نحو تحديث هذه المؤسسات وجعلها أكثر فعالية وتكيفاً مع متطلبات العصر.

التوصيات:

استناداً إلى نتائج الدراسات والمناقشات السابقة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- تعزيز استخدام الأرشفة الإلكترونية: يُنصح بتوسيع نطاق استخدام الأرشفة الإلكترونية في البلديات لتحسين كفاءة العمل والوصول السريع للمعلومات.
- تطوير البنية التحتية التكنولوجية: من المهم تحديث وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لدعم الإدارة الإلكترونية والأرشفة الرقمية.
- التدريب والتطوير المستمر: يجب توفير التدريب المستمر للموظفين لضمان استخدام فعال للتكنولوجيا الجديدة وتحسين مهاراتهم.
- تشجيع التواصل والتعاون: من الضروري تعزيز التواصل والتعاون بين الإدارات المختلفة لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات في استخدام نظم المعلومات.

– **رصد وتقييم الأداء:** ينبغي وضع آليات لرصد وتقييم أداء النظم الإلكترونية لضمان فعاليتها المستمرة وتحسينها بناءً على التغذية الراجعة.

المراجع

- ربحي، خضر وجعفر، يونس.(2022). مدى توظيف الارشفة الإلكترونية والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 7(17)، 79-94.
- السديري، محمد بن احمد، 2004 ، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الالكترونية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة (6-8 أيلول 2004).
- شليحي، الطاهر وقريني، رحية.(2019). الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية للبلديات في الجزائر، مجلة أفق علوم الإدارة والاقتصاد، 3(2)، 184-203.
- أبو علي، مرام.(2022). دور الارشفة الإلكترونية في البلديات، المجلة العربية للنشر العلمي، ع41(2)، 745-739.
- عزالدين، عبدالرؤوف وتواتي، فضيلة.(2021). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، 14(1)، 54-67.
- www.mola.gov.jo الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية (2022) .