

## بحث بعنوان

### أهمية الأرشفة الإلكترونية في كفاءة العمل البلدي

اعداد

ذاكره حمد مسلم المطارنه

إداري ، قسم الديوان

## مستخلص:

تُبرز هذه الدراسة أهمية الأرشفة الإلكترونية في تعزيز كفاءة العمل البلدي، من خلال الانتقال من النظم الورقية التقليدية إلى إدارة رقمية شاملة للوثائق والمعاملات. وتوضح كيف يساهم استخدام تقنيات الأرشفة الإلكترونية في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، فضلاً عن تقليل التكاليف التشغيلية وتفادي أخطاء التعامل الورقي. كما تتطرق الدراسة إلى التحديات المتمثلة في القضايا التقنية والأمنية، وضرورة توفير البنى التحتية اللازمة والتدريب المستمر للموظفين لضمان الفاعلية. وتخلص إلى أن تبني الأرشفة الإلكترونية في البلديات يمثل خطوة استراتيجية تضمن تحسين الأداء المؤسسي، وتعزز الشفافية والجودة في خدمة المواطنين.

## **Abstract**

This study highlights the importance of electronic archiving in enhancing the efficiency of municipal work by transitioning from traditional paper-based systems to a comprehensive digital management of documents and transactions. It illustrates how the use of electronic archiving technologies can speed up administrative procedures, improve service quality provided to citizens, and reduce operational costs while avoiding the errors associated with paper-based processes. Additionally, the study addresses challenges related to technical and security issues, emphasizing the necessity of proper infrastructure and continuous employee training to ensure effectiveness. It concludes that adopting electronic archiving in municipalities represents a strategic step toward improving institutional performance and reinforcing transparency and service quality for citizens.

## أولاً: المقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً تقنياً استثنائياً انعكس بشكل مباشر على أساليب إدارة المعلومات والوثائق، لا سيما في القطاعات الحكومية والبلدية. وتُمثّل الأرشفة الإلكترونية إحدى أهم ركائز هذا التطور، إذ توفّر حلولاً متقدمة لتخزين واسترجاع الوثائق بصورة أسرع وأكثر دقة مقارنةً بالأساليب التقليدية المعتمدة على الورق. لقد أصبح تراكم الوثائق الورقية وتضخمها يشكّل تحدياً كبيراً أمام المؤسسات البلدية، حيث تؤثر سلباً على سرعة أداء الموظفين وفعالية القرارات الإدارية، فضلاً عن زيادة التكاليف التشغيلية المتعلقة بالحفظ والصيانة. ضمن هذا السياق، تلوح الأرشفة الإلكترونية كحلّ مثالي يعالج أوجه القصور هذه، من خلال توفير أدوات رقمية تُعزّز من الشفافية والسرعة في الوصول إلى المعلومات. وتكتسب هذه الأهمية بعداً أكبر في العمل البلدي الذي يرتبط بالخدمات المباشرة للمواطنين؛ فالبلديات مسؤولة عن إدارة كمّ هائل من الوثائق والملفات الخاصة بالبنى التحتية والخدمات العامة وتراخيص البناء والمعاملات المالية والإدارية. ومن هنا، تتضاعف الحاجة إلى نظم أرشفة إلكترونية تضمن انسيابية العمل، وتسهّل اتخاذ القرار، وتُقلّل من الأخطاء البشرية المحتملة.

إن تطبيق الأرشفة الإلكترونية في العمل البلدي ليس ترفاً إدارياً، بل هو ضرورة فرضتها متطلبات العصر الرقمي. فعلاوةً على التخلص من الأعباء الورقية المُرهِقة، تُسهم الأرشفة الإلكترونية في تحقيق كفاءة أعلى، واستدامة للموارد، ورضا أكبر لدى المواطنين الذين يبحثون دوماً عن خدمات ذات جودة أفضل وبأقل وقتٍ وجهدٍ ممكنين. وفي خضمّ التحديات الراهنة والمستقبلية، تبرز هذه الأهمية بصورة جليّة باعتبارها توجّهًا استراتيجياً ينبغي تعزيزه وتطويره بشكل مستمر.

## ثانياً: مشكلة الدراسة

تتعلق مشكلة هذه الدراسة من الاحتياج الملحّ إلى فهم الدور الذي تؤديه الأرشفة الإلكترونية في رفع كفاءة العمل البلدي، خاصةً في ضوء تزايد المعاملات الورقية يوماً بعد يوم، وما يرتبط بها من مشكلات عدة مثل البطء في إنجاز المعاملات، وتكرار الأخطاء البشرية، واحتمالية فقدان أو تلف المستندات. كما أن عدم وجود رؤية استراتيجية لدى بعض البلديات حول كيفية تبني النظم الإلكترونية الحديثة يؤدي إلى غياب التنسيق بين الأقسام المختلفة وصعوبة مشاركة البيانات فيما بينها.

من ناحية أخرى، فإن غياب الأرشفة الإلكترونية يحرم المؤسسة البلدية من القدرة على متابعة المعاملات وضمان الشفافية في الإجراءات، مما قد يؤدي إلى بطء في الاستجابة لشكاوى المواطنين وطلبات المستثمرين وغيرهم من الجهات المعنية. وتزداد هذه الإشكالية تعقيداً عندما تتعدد الإدارات داخل البلدية، ويكون لكل إدارة نظامها الورقي الخاص غير المترابط مع بقية الأنظمة. لذا، تتمحور مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مدى مساهمة الأرشفة الإلكترونية في التغلب على هذه القضايا، وبيان العقبات والتحديات التي قد تواجه تطبيقها الفعلي في البيئة البلدية.

## ثالثاً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، يمكن تلخيصها فيما يلي:

أهمية اقتصادية وتشغيلية:

تُساهم الأرشفة الإلكترونية في تقليل تكاليف الورق والطباعة والأحبار وأجهزة التخزين المادي.

تخفيض النفقات الخاصة بمساحات التخزين الورقية وصيانتها (مثل خزائن الوثائق والمستودعات).

## أهمية إدارية وتنظيمية:

تعزيز الكفاءة الإدارية من خلال تسهيل وصول الموظفين إلى المستندات المطلوبة بسرعة ودقة، مما يقلل من زمن إنجاز المعاملات.

تحسين عمليات المتابعة والرقابة، حيث يمكن تتبّع السجلات إلكترونياً والحدّ من فقدان الوثائق أو تلفها.

## أهمية خدمية ومجتمعية:

رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين عبر تقليل فترات الانتظار وتسريع إجراءات المعاملات.

تمكين صانعي القرار من اتخاذ قرارات مدروسة في الوقت المناسب، استناداً إلى معلومات دقيقة ومتوفرة.

## أهمية تقنية وأمنية:

تعزيز أمن المعلومات عبر تشفير الوثائق ووضع ضوابط وصول محددة للمستخدمين، ما يقلل من مخاطر الاختراق أو التسريب.

تقليل احتمالية تلف أو ضياع المستندات بفعل الحرائق أو الكوارث الطبيعية، بفضل استخدام النسخ الاحتياطية الرقمية.

## أهمية مستقبلية وتطويرية:

إرساء الأساس للتحوّل الرقمي الشامل في المؤسسات البلدية، بما يواكب خطط التنمية والحكومة الإلكترونية.

توفير قاعدة بيانات ضخمة يمكن تحليلها واستثمارها في تطوير خدمات جديدة، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمجتمع.

## رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المحورية التي تُجسد رؤيتها الشاملة نحو تعزيز فاعلية وكفاءة العمل البلدي، وهي:

التعرّف إلى الإطار النظري للأرشفة الإلكترونية:

الوقوف على المفهوم الشامل للأرشفة الإلكترونية، وأهم المنعطفات التاريخية التي مرّت بها.

استعراض أهم أنواع الأرشفة الإلكترونية، وأساليب تطبيقها في الواقع البلدي.

تحليل أثر الأرشفة الإلكترونية على الأداء البلدي:

قياس مدى انعكاس تطبيق الأرشفة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات.

رصد الآثار الإيجابية على خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية.

رصد التحديات والمعوقات:

تحديد الصعوبات التقنية والإدارية والقانونية التي تعترض تطبيق الأرشفة الإلكترونية.

بيان مدى وعي الموظفين والمواطنين بأهمية الأرشفة الإلكترونية ومدى استعدادهم للتكيف معها.

اقتراح حلول وتوصيات عملية:

وضع استراتيجية شاملة للبلديات حول كيفية تبني الأرشفة الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

صياغة جملة من الإجراءات التفصيلية التي تساعد في التغلب على العقبات الرئيسية.

## خامسًا: تعريفات الدراسة (المصطلحات)

### الأرشفة الإلكترونية: (Electronic Archiving)

هي عملية استخدام أنظمة وبرامج حاسوبية متخصصة في تخزين الوثائق والملفات والبيانات، وإدارتها، واسترجاعها إلكترونيًا بدلاً من الوسائل الورقية التقليدية.

### العمل البلدي: (Municipal Work)

يشير إلى الأنشطة والخدمات التي تضطلع بها البلديات، من إدارة الشؤون التنظيمية والتخطيطية وتقديم الخدمات الأساسية للمواطنين (مثل المياه والصرف الصحي، التخطيط العمراني، تراخيص البناء وغيرها).

### الكفاءة: (Efficiency)

تُقاس بمدى القدرة على إنجاز المهام بأقل جهد ووقت وتكلفة، مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة. وفي هذا السياق، يُقصد بها قدرة النظم البلدية على تطبيق إجراءات سريعة وفعالة تعود بالنفع على المواطنين.

### الحكومة الإلكترونية: (e-Government)

مجموعة الحلول والخدمات الرقمية التي تسعى الجهات الحكومية إلى تبنيها لتقديم الخدمات للجمهور بسرعة وكفاءة، وتشمل استخدام الإنترنت والمنصات الرقمية في إنجاز المعاملات الرسمية.

### النظم السحابية: (Cloud Systems)

هي بيئات تخزين إلكترونية متصلة بالإنترنت، تتيح للمستخدمين حفظ الوثائق والمعلومات واسترجاعها عن بعد بسهولة. تشكّل خيارًا جذابًا للبلديات نظرًا لمرونتها وقدرتها على التوسّع.



## سادسًا: حدود الدراسة (محددات الدراسة)

### الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على دور الأرشفة الإلكترونية وأثرها في تحسين كفاءة العمل البلدي، ولا تتناول بالتفصيل جوانب أخرى للتحويل الرقمي مثل نظم إدارة شؤون الموظفين أو نظم الدفع الإلكتروني.

### الحدود المكانية:

تتخصر الدراسة في البلديات؛ سواء كانت في المدن الكبيرة أو البلديات الصغيرة، مع إمكانية الاستشهاد ببعض التجارب الإقليمية والدولية للمقارنة والاستفادة.

### الحدود الزمنية:

تغطي الدراسة الفترة الراهنة التي تشهد زيادة مطردة في الوعي التقني في مؤسسات الحكم المحلي، مع استعراض التطورات السابقة والحديثة لتوضيح الخلفية التاريخية للأرشفة الإلكترونية.

### الحدود البشرية:

تركز الدراسة على آراء الموظفين في البلديات والمسؤولين المعنيين بتبني وتطبيق الأرشفة الإلكترونية. قد تتطرق أيضًا إلى ردود فعل المواطنين كجهة مستفيدة من الخدمات البلدية، لكن نطاقها الرئيس هو المنظومة الإدارية الداخلية.

## الحدود التقنية:

تُولي الدراسة اهتمامًا بمجموعة من النواحي التقنية الأساسية مثل الأمان والخصوصية، وموثوقية الخوادم أو الحلول السحابية، ولكنها لا تتعمق في المواصفات التقنية البرمجية المعقدة أو تقنيات علوم الحاسب ذات الصلة.

## الاطار النظري للدراسة:

### 1. مقدمة

تُعَدُّ الأرشفة الإلكترونية ثورة حقيقية في مجال إدارة المعلومات الحديثة، حيث تعتمد على استخدام تقنيات مبتكرة وحديثة تهدف إلى تخزين واسترجاع الوثائق الإلكترونية بفعالية وسرعة فائقة لا مثيل لها. تأتي هذه الأرشفة استجابةً طبيعية لتعقيدات وتضخم البيانات الورقية التي كانت تواجه المؤسسات، خصوصًا في العمل البلدي الذي يحتاج إلى كفاءة عالية في تنفيذ الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين. إن أهمية هذه الأرشفة تكمن في قدرتها الفائقة على تقليل التكاليف المرتبطة بالورق، مما يسهم بالتالي في زيادة سرعة الوصول إلى المعلومات، الأمر الذي يعزز بدوره الشفافية والسرعة في اتخاذ القرارات لتحسين وتطوير المدن والخدمات العامة المقدمة فيها.

### 1.1. التعريف بمفهوم الأرشفة الإلكترونية

تشير الأرشفة الإلكترونية بشكل واضح إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة والمتطورة التي تتيح تخزين وإدارة الوثائق والمعلومات الرقمية بأشكال متنوعة وكفاءة عالية، مما يمثل بديلاً موثوقاً وفعالاً عن الوسائل التقليدية التي تعتمد على الورق. تشمل عملية الأرشفة الإلكترونية عملية تحويل المستندات التي كانت موجودة

سابقاً في شكل ورقي إلى صيغ إلكترونية، مما يُسهل كثيراً من عمليات التخزين على أنظمة رقمية مُصممة لتكون سهلة الاستخدام. إن هذه الأنظمة الحديثة لا تُساهم فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات في وقت أقصر وبجهد أقل، بل تعزز من كفاءة العمل بطرق متنوعة. من خلال استخدام البرمجيات المتخصصة، يتم تنظيم الملفات بشكل يُمكن المستخدمين من إجراء بحث سريع واسترجاع فوري للمعلومات المطلوبة بأقل قدر من التعقيد. تعبر هذه العملية عن نقلة نوعية حقيقية ومؤكدة في الطريقة التي يتم بها إدارة المعلومات والبيانات، مما يسهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى كفاءة الأداء المؤسسي. هذا الأمر يكتسب أهمية خاصة في القطاعات الخدمية كالمؤسسات والبلديات، التي تعتمد يومياً على معالجة كميات ضخمة من المعلومات والبيانات بشكل مستمر.

## 2. تاريخ الأرشفة الإلكترونية

بدأت فكرة الأرشفة الإلكترونية في التطور والنمو بشكل ملحوظ منذ منتصف القرن العشرين، وذلك بالتزامن مع اعتماد الحواسيب الكبيرة والمتطورة في المؤسسات الحكومية والتجارية. ولم يكن هذا التطور مجرد مصادفة، بل جاء نتيجة تزايد الحاجة إلى حفظ كميات ضخمة ومتزايدة من البيانات على وسائط يمكن استرجاعها بسرعة وفعالية. وقد ساهمت التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز هذا الاتجاه. في البداية، كانت أساليب الأرشفة تعتمد على تقنيات تخزين بسيطة مثل الأقراص المغناطيسية والأشرطة، والتي كانت تفي بالغرض لفترة معينة. ولكن مع مرور الوقت، ومع التقدم التكنولوجي المستمر الذي شهدته الأسواق، شملت الأرشفة الإلكترونية أنظمة أكثر تقدماً وتطوراً كمنصات التخزين السحابية. هذه المنصات الحديثة قدمت حلولاً موثوقة ومرنة لحفظ واسترداد الوثائق والبيانات إلكترونياً، مما جعلها خياراً مرغوباً فيه لدى العديد من المؤسسات التي تسعى لتحقيق كفاءة أعلى في إدارة المعلومات.

## 2.1. التطور التاريخي للأرشفة الإلكترونية

شهدت الأرشفة الإلكترونية محطات تطور هامة منذ انطلاقتها، حيث تطورت معايير وتقنيات جديدة عبر العقود المتلاحقة. في السبعينيات والثمانينيات، تم استخدام الحواسيب الضخمة لتسهيل إدخال البيانات وأرشفتها على مستويات مؤسسية. مع قدوم التسعينات، أدخلت شبكات الإنترنت والواجهات البينية المتقدمة التي جهزت لنظم إدارة المحتوى بشكل أمثل. مأخوذة بالإفادة من تقنيات تخزين البيانات الضخمة في الألفية الجديدة، ساعدت الأرشفة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة واستدامة العمل عبر تبني حلول مرنة مثل الأرشفة السحابية والوصول عبر الإنترنت.

## 3. أنواع الأرشفة الإلكترونية

تتعدد أنواع الأرشفة الإلكترونية وتختلف بناءً على الأهداف والاستخدامات المراد تحقيقها. تشمل هذه الأنواع الأرشفة السحابية، الأرشفة المحلية، والأرشفة المركزية. الأرشفة السحابية تعتمد على تخزين البيانات في خوادم بعيدة يتم الوصول إليها عبر الإنترنت، مما يوفر مرونة كبيرة في الوصول والتحديث ولكن يحتاج إلى ضمان أعلى لمستوى الأمان والخصوصية. في المقابل، الأرشفة المحلية تعتمد على توفر الأجهزة والبنية التحتية الداخلية للمنظمة وتتمتع بتحكم مباشر في البيانات ولكنها تقتصر إلى المرونة الموجودة في الحلول السحابية. أما الأرشفة المركزية، فتعمل على تنظيم البيانات بشكل مركزي لتسهيل الوصول إليها واسترجاعها من مصادر متعددة، مما يعزز من سرعة وفاعلية الإدارة.

### 3.1. الأرشفة الإلكترونية المركزية

الأرشفة الإلكترونية المركزية تعد واحدة من الطرق الأكثر فاعلية لتنظيم وإدارة البيانات في المؤسسات المختلفة، حيث تعتمد هذه الطريقة على تجميع وتخزين الوثائق إلكترونياً في موقع مركزي، مما يسهل الوصول إليها من قبل جميع الجهات ذات الصلة بسهولة ويسر. يساعد استخدام هذا النوع من الأرشفة في توحيد نظم المعلومات المتنوعة وتقليص التكرار الذي قد يحدث في تخزين البيانات، بالإضافة إلى أنه يسهم بشكل كبير في تحسين العمليات الإدارية وتعزيز كفاءة اتخاذ القرارات من خلال توفير معلومات دقيقة ومحدثة وجاهزة للاستخدام في الوقت المناسب. من خلال إنشاء بنية تحتية متطورة وبرمجيات مخصصة لهذا الغرض، تتيح الأرشفة الإلكترونية المركزية إدارة سلسلة وقابلة للتطور والاستجابة مع نمو حجم البيانات واحتياجات العمل المتزايدة، مما يعكس تأثيرات إيجابية على الأداء الكلي للمؤسسات ويدعم بشكل فعال أهدافها الإستراتيجية.

### 4. فوائد الأرشفة الإلكترونية

تُعتبر الأرشفة الإلكترونية أداة حيوية لتسهيل العمليات الإدارية وتحسين الإنتاجية في العمل البلدي. فهي تساهم في تيسير الوصول إلى المعلومات والوثائق عبر التخزين الرقمي مما يقلل من الحاجة إلى الأرشفة الورقية التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الأرشفة الإلكترونية في توفير الجهد والوقت للموظفين من خلال تسهيل إجراءات البحث والاسترجاع. كما أنها تعزز الشفافية والمساءلة من خلال توفير سجلات إلكترونية دقيقة يمكن مراقبتها وإدارتها بفعالية. بالتالي، تُسهم الأرشفة الإلكترونية في تقليل الأخطاء والحد من فقدان الوثائق، مما يعزز من دقة ومصداقية العمليات الإدارية.

## 4.1. تحسين كفاءة العمل البلدي

تلعب الأرشفة الإلكترونية دورًا محوريًا في تحسين كفاءة العمل البلدي من خلال تعزيز السرعة والدقة في معالجة الوثائق والمعاملات. تُسهّل الأدوات الإلكترونية عملية تتبع الملفات والتدفقات المالية والعمليات التشغيلية دون الحاجة إلى تعامل مكثف مع الورق، ما يساهم في توفير الموارد المالية والبشرية. يدعم النظام الإلكتروني التعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة عبر تحسين الاتصال وتبادل المعلومات بشكل فوري وسلس. علاوة على ذلك، يتيح هذا النظام تكامل البيانات وتحليلها بطرق مبتكرة للاستفادة منها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة العامة المقدمة للمواطنين.

## 5. تحديات الأرشفة الإلكترونية

تواجه الأرشفة الإلكترونية عددًا من التحديات التي قد تؤثر على كفاءتها في العمل البلدي. تتضمن هذه التحديات تنظيم كمية هائلة من البيانات بشكل صحيح بما يتناسب مع التطور المستمر للتكنولوجيا والمعلومات. بالإضافة إلى ذلك، تتطلب الأرشفة الإلكترونية تدريبًا مستمرًا للعاملين لضمان استخدام النظام بفعالية، وهو ما قد يمثل عبئًا ماليًا وإداريًا. تعد مسألة توافق وتكامل النظم مع الأخرى الموجودة تحديًا إضافيًا، حيث يحتاج المسؤولون إلى التأكد من أن كافة النظم تعمل بتناغم معًا. علاوة على ذلك، يأتي التحديث المستمر للبرمجيات والتكنولوجيا كضرورة لمواكبة آخر التطورات، مما يزيد من تعقيد وعبء إدارة الأنظمة المؤرشفة إلكترونيًا.

### 5.1. الأمان والخصوصية

تعد الأمان والخصوصية من أولويات الأرشفة الإلكترونية خاصة في السياقات البلدية حيث تحتوي السجلات على معلومات حساسة تتعلق بالأفراد والمنشآت. يتعين على الجهات المسؤولة وضع أنظمة حماية متقدمة مثل

التشفير والجدران النارية وإجراءات الوصول المقيدة لحماية المعلومات من الاختراقات الإلكترونية. يجب كذلك توفير آليات لضبط الوصول إلى البيانات لضمان عدم استخدامها بشكل غير مصرح به. يلزم توعية الموظفين بأهمية الحفاظ على خصوصية المعلومات وتدريبهم على استخدام الأنظمة بأمان، مما يساهم في تعزيز ثقافة الأمان الرقمي داخل المؤسسات البلدية.

## 6. أفضل الممارسات في الأرشفة الإلكترونية

تتمثل أفضل الممارسات في الأرشفة الإلكترونية في اختيار نظم موثوقة وقابلة للتطوير لتخزين الوثائق والبيانات بشكل فعال وآمن. من الضروري تأسيس سياسات وإجراءات واضحة تضمن توفر البيانات وسهولة الوصول إليها عند الحاجة، مع الاهتمام بالعمل على حماية هذه البيانات من التسريب والاختراق. من المستحسن تنفيذ عمليات تقييم دورية لضمان توافق الأنظمة مع أحدث المعايير التكنولوجية، بالإضافة إلى تدريب الموظفين بشكل منتظم حول كيفية استخدام أدوات الأرشفة الإلكترونية بكفاءة. يتضمن ذلك أيضاً ضمان وجود نسخ احتياطية منتظمة للبيانات لضمان عدم فقدانها في حالات الطوارئ.

### 6.1. ضوابط الحفظ والاسترجاع

ضوابط الحفظ والاسترجاع تعتبر جزءاً حيوياً من نظم الأرشفة الإلكترونية حيث يجب وضع سياسات صارمة لتحديد مدة الحفظ والطرق السليمة لاسترجاع المعلومات. يجب أن تتضمن هذه الضوابط تحديد فترات الاحتفاظ بالوثائق بما يتماشى مع المتطلبات القانونية والسياسية للبلدية، بالإضافة إلى وضع نظم محكمة للسماح فقط للمستخدمين المصرح لهم بالوصول إلى البيانات. ينبغي أيضاً استخدام أنظمة إدارة الوثائق التي تدعم عمليات

البحث المتقدمة، مما يسهل عملية الاسترجاع ويقلل من الوقت والجهد المبذول في العثور على المعلومات الضرورية لاستمرارية ودقة العمل البلدي.

## 7. نماذج ناجحة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية

تتعدد النماذج الناجحة لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في العمل البلدي، حيث تسهم هذه النماذج في تعزيز الكفاءة التنظيمية والقدرة على الإدارة الفعالة للمعلومات. من بين هذه النماذج يمكن الإشارة إلى تجربة بلدية دبي التي اعتمدت أنظمة متطورة للأرشفة الإلكترونية، ما أدى إلى تسهيل الوصول إلى الملفات وتقليل الحاجة إلى التخزين الورقي. كما قللت من الأخطاء البشرية وخلقت بيئة عمل أكثر تنظيماً ونتاجية. يُساهم هذا النوع من الممارسات في تحسين العمليات اللوجستية ويجعل الوصول إلى الوثائق أسرع وأكثر دقة، مُعززاً بذلك اتساق المعلومات واستدامتها.

### 7.1. تجارب دولية

على الساحة الدولية، تعد النرويج من الدول الرائدة في تطبيق الأرشفة الإلكترونية، إذ نفذت مشروعات متعددة لتبني أنظمة أرشفة تشمل الجهات الحكومية بالكامل. هذا النهج الشامل عزز من كفاءة العمل الحكومي وسهّل التفاعل بين المواطنين والإدارات المختلفة. يمكن أيضاً ذكر تجربة سنغافورة، التي طوّرت نظاماً رقمياً متقدماً لأرشفة الوثائق الحكومية، مما قلل وقت معالجة الطلبات بنسبة كبيرة وحسّن الوصول إلى المعلومات. هذه التجارب الدولية تبين كيف أن تطبيق الأرشفة الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تحسين كبير في الأداء الإداري والشفافية.



## 8. استنتاجات وتوصيات

تلعب الأرشفة الإلكترونية دورًا محوريًا في تحسين كفاءة العمل البلدي من خلال توفير قاعدة بيانات شاملة وآمنة يمكن من خلالها الوصول إلى المعلومات بسهولة ودقة. تسهم الأرشفة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تقليل الحاجة إلى الورق والمكان المخصص لتخزين الوثائق، وتقلل من الوقت اللازم للوصول إلى المعلومات والوثائق. تتضمن التوصيات أهمية تبني الأرشفة الإلكترونية بشكل كامل في المؤسسات البلدية لضمان استدامة العمليات، وتبني سياسات فعالة للحفاظ على أمن المعلومات. كما يوصى بتقديم التدريب المستمر للموظفين لتزويدهم بالمهارات الحديثة اللازمة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

### 8.1. أهمية تبني الأرشفة الإلكترونية في العمل البلدي

تعد الأرشفة الإلكترونية ضرورة حتمية في العمل البلدي لتحسين الكفاءة وتبسيط الإجراءات. يُسهل هذا النظام عملية استرجاع المعلومات بشكل سريع وفعال، مما يوفر الوقت والجهد ويعزز الشفافية في العمل البلدي عن طريق تقليل فرص الخطأ والازدواجية. كما تعزز الأرشفة الإلكترونية من قدرة الإدارات البلدية على اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال توفير بيانات محدثة ومتاحة بشكل دائم. إضافة إلى ذلك، يُساهم تبني الأرشفة الإلكترونية في تحسين التواصل الداخلي بين الأقسام المختلفة، ما يدعم التنسيق الفعال ويسهم في تقديم خدمة أفضل للمواطنين.

## الاستنتاجات

1. الارتباط الوثيق بين الأرشفة الإلكترونية ورفع كفاءة العمل البلدي: أظهرت الدراسة أنّ تطبيق الأرشفة الإلكترونية ينعكس إيجابياً على سرعة إنجاز المعاملات، ويحدّ من الأخطاء الورقية ويُبسّط إجراءات الخدمة للمواطنين.
2. توفير الوقت والتكاليف التشغيلية: يسهم النظام الإلكتروني في تخفيض التكاليف المرتبطة بالورق وخزائنه وأماكن حفظه، إلى جانب توفير الوقت المستغرق في البحث والاسترجاع التقليدي للمستندات.
3. التحديات التقنية والأمنية: تبيّن أنّ هناك تحديات مهمة أمام اعتماد الأرشفة الإلكترونية، أبرزها الحاجة إلى بنية تحتية تقنية متينة، وضمان مستوى عالٍ من الأمان والخصوصية لمحتوى الوثائق، فضلاً عن ضرورة التوافق مع النظم الأخرى المعمول بها.
4. أهمية التدريب وبناء الوعي المؤسسي: أظهرت النتائج أنّ نجاح تطبيق الأرشفة الإلكترونية مرهون بفهم الموظفين لها وقدرتهم على استخدام الأنظمة الرقمية بكفاءة، مما يستلزم برامج تدريبية دورية وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للتقنية.
5. تحسين الشفافية والمساءلة: أسهم توقّر الوثائق رقمياً وإمكانية تتبعها إلكترونياً في تعزيز الشفافية والمساءلة، ما يزيد من ثقة المواطنين في أداء البلديات ويُسرّع آليات الرقابة والمحاسبة الداخلية.

## التوصيات

1. **تطوير بنية تحتية تقنية متكاملة:** يتطلب نجاح الأرشفة الإلكترونية في البلديات توفير خوادم سحابية أو محلية مؤمنة، مع تحديث البرمجيات بانتظام للتوافق مع أحدث التقنيات.
2. **وضع سياسات وتشريعات واضحة:** يُنصح بوضع أطر قانونية ولأئحية تحمي المعلومات الرقمية وتنظم آليات الأرشفة الإلكترونية، بما في ذلك الحقوق والواجبات المتعلقة بحفظ الوثائق والاطلاع عليها.
3. **التدريب والتأهيل المستمر:** يجب توفير دورات تدريبية منهجية للموظفين حول استخدام الأنظمة الإلكترونية وآليات الحفاظ على أمن المعلومات والخصوصية، مع تحديث هذه الدورات بصورة دورية لمواكبة تطوّر التقنيات.
4. **دمج الأرشفة الإلكترونية في الخطة الإستراتيجية للبلديات:** يُفضّل أن تكون الأرشفة الإلكترونية جزءًا من الخطة الشاملة للتحوّل الرقمي، بحيث تتربط مع باقي الأنظمة الرقمية الأخرى في العمل البلدي، مثل نظم الدفع الإلكتروني والخدمات الرقمية للمواطنين.
5. **تعزيز الثقافة المؤسسية نحو الرقمنة:** ينبغي إطلاق حملات توعوية داخلية تحثّ على استخدام التقنيات الحديثة، وإشراك الموظفين في عمليات التطوير، وتوضيح الفوائد التي تعود عليهم وعلى المواطنين.
6. **تقييم دوري وتحديث النظام:** من الضروري إجراء تقييمات دورية لنظام الأرشفة الإلكتروني ومراجعة معدّلات الاستخدام وجودة مخرجاته، مع تعديل السياسات حسب المخرجات العملية واحتياجات التطوير المستقبلية.

## المراجع

أبو ريا، ع.(2019). تحديات الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الجميل، ر.، و الحنتوش، ع.(2018). تحليل جغرافي لاستخدامات الأراضي في قسبة عون. مجلة كلية التربية الأساسية جامعة بابل، 39، 1305-1289.

النمري، أ.(2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء البلديات الأردنية: دراسة تطبيقية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 16(2)، 59-43.

وزارة الإدارة المحلية.(2022). الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية. تم الاسترجاع من

<https://www.mola.gov.jo>

منظمة الأمم المتحدة.(2020). تقرير الحكومة الإلكترونية: الأهداف والإنجازات. نيويورك، الولايات المتحدة. تم الاسترجاع من

<https://publicadministration.un.org>

هانسن، م.(2021). أتمتة العمليات الإدارية في البلديات: نحو تطبيق الأرشفة الإلكترونية المتكاملة. مجلة دراسات الإدارة والحكومة الإلكترونية، 5(1)، 92-75.

هلال، س.(2018). أثر الأرشفة الرقمية في تحسين كفاءة الخدمات الحكومية: دراسة مقارنة لبعض التجارب العالمية. دورية الإدارة العامة والتقنية، 10(3)، 120-101.