

بحث بعنوان

ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تحسين اداء البلديات وموظفيها

اعداد

أحلام إبراهيم رشيد الطوره

كاتبه - قسم الديوان / حفظ ملفات

بلدية الشوبك الجديدة

المستخلص:

تناولت الدراسة دور إدارة وحفظ الملفات الإلكترونية في تحسين أداء البلديات وموظفيها بالأردن، مبيّنة أهمية التحول الرقمي لمواكبة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية العالمية، وتحقيق فعالية أكبر في تقديم الخدمات للمواطنين. أوضحت الدراسة أن هذا التحول لا يقتصر على أتمتة الإجراءات فقط، بل يرتبط بعوامل سياسية وقانونية واجتماعية وثقافية واقتصادية وتكنولوجية، ويستلزم بنية تحتية متينة وموارد بشرية مؤهلة للتعامل مع الأنظمة الرقمية. كما تطرقت إلى أبرز المعوقات، ومنها: ضعف البنية التحتية التقنية، ونقص التشريعات الداعمة، وضعف الثقافة الإلكترونية لدى بعض الأفراد. اختتمت الدراسة بالتأكيد على ضرورة نشر الثقافة الإلكترونية، وتطوير مهارات العاملين في البلديات، وتعزيز التشريعات المتعلقة بأمن المعلومات، لضمان نجاح تطبيق إدارة وحفظ الملفات الإلكترونية وتحسين جودة الأداء المؤسسي في البلديات، بما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

Abstract

The study examined the role of electronic file management and preservation in improving the performance of municipalities and their employees in Jordan, highlighting the importance of digital transformation to keep pace with global technological and economic changes and achieve greater effectiveness in providing services to citizens. It clarified that this transformation is not limited to automating procedures only, but also involves political, legal, social, cultural, economic, and technological factors, requiring robust infrastructure and qualified human resources to manage digital systems. The study also addressed key obstacles, including inadequate technological infrastructure, lack of supportive legislation, and limited digital literacy among some individuals. It concluded by emphasizing the need to promote digital culture, develop the skills of municipal employees, and strengthen information security legislation to ensure the successful application of electronic file management and preservation systems, ultimately improving institutional performance in municipalities and positively reflecting on the level of services provided to citizens.

المقدمة

لا شك ان البلديات احد الركائز الرئيسة في تقديم الخدمات للمواطنين، وبرز مؤسسات الدولة في إطار مواكبة التحديث لتحسين أداءها، وتولي الحكومات الأردنية اهتمام كبير للبلديات باعتبار خط التماس مع المواطن. لذا فان الحكومات الأردنية في كل توجهاتها تسعى الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات وبيان دور ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في نجاح عمل البلديات.

وفي ظل انتشار الثورة الإلكترونية في العالم. تواجه كافة القطاعات تحديات أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي لذلك تسعى الحكومة الأردنية على رقمنة جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة ودقيقة. بل أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفاھيتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث ان ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التجارية إلى الأساليب الإلكترونية

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي ، تواجه البلديات مجموعة من التحديات التي حتى تتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في كافة مجالاتها. لذلك من الضروري اعتماد واستخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها. العصر الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب ادارة وحفظ الملفات الالكترونية. ظهرت هذه الطريقة في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة التحول الرقمي الجديد

مشكلة الدراسة:

تكمن إشكالية الدراسة في بحث موضوع ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن باعتبار إن البلديات مؤسسات من الضروري تحسين أداءها لان ذلك ينعكس على جودة الخدمة، وبسبب التغيرات والتطورات العلمية والتقنية السريعة والمستمرة، وأمام تلك التحديات أضحت الإدارة التقليدية والإدارة غير المخطط لها عاجزة عن جعل البلدية قادرة على تقديم الأفضل من الخدمات لمجتمعاتها، وأصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع، لذا أصبحت الحاجة الى تعزيز ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تطوير عمل البلديات؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في مجالين علمي وعملي

الأهمية العلمية: قد تفيد الدراسة في رفق المكتبات والبلديات ومراكز البحث العلمي والمختصين بيان أهمية ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن، وقد تكون مرجع يستفاد منه في تطوير الأعمال وتحسين الأداء المؤسسي.

الأهمية العملية: تبرز أهمية الدراسة في بيان ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن باعتبار ان الإدارة التقليدية والتي لا تتواكب مع تطورات العصر ستبقى متراجعة بالمقابل فان البلديات تحتاج للادارة الالكترونية لتقديم الجودة الافضل الخدمة للمجتمع المحلي.

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية

1. التعرف على مفهوم ادارة وحفظ الملفات الالكترونية وعناصرها.

2. التعرف على دور ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تحسين اداء البلديات وموظفيها.

أسئلة الدراسة :

من خلال الدراسة تمت الإجابة على التساؤلات التالية :

1. ما مفهوم ادارة وحفظ الملفات الالكترونية وعناصرها؟

2. ما دور ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تحسين اداء البلديات وموظفيها؟

منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية

الإنسانية، حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ودورها في

تحسين أداء البلديات الأردن.

مصطلحات الدراسة:

ادارة وحفظ الملفات الالكترونية :

مجموعة منظمة من خدمات المعلومات والتوثيق التي تجمع وتخزن وتعالج وتحليلات وتنتشر المعلومات من أجل التخطيط والإدارة وهي مجموعة من الأجزاء المكونة التي تشمل عمليات المدخلات والمخرجات والمغذيات التي يتم دمجها لتحقيق هدف محدد، وهناك من يرى انه نظام لإدارة مجموعة كبيرة من البيانات والمعلومات التي يمكن استرجاعها ومعالجتها وتحليلها وإتاحتها للاستخدام والنشر^[1].

الأداء: الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المناطة في وظيفة الفرد، والأداء قد يعني قياس للنتائج، او الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وما ينعكس على ذلك من نتائج جيدة هو نتاج لحسن الأداء^[2]

البلدية : مؤسسة أهليه مستقلة ماليا واداريا، ذات شخصية اعتبارية مناط بها إحداث او إلغاء او تعيين حدود منطقتها، ووظائفها وسلطتها بمقتضى أحكام القانون.ومن خلال المجلس البلدي يتم التخطيط واتخاذ القرارات بشأن ما يجب القيام به. وإدارة كافة الخدمات والمرافق والمشاريع المحلية المناطه بها^[3]

المبحث الأول : ادارة وحفظ الملفات الالكترونية مفهومها وعناصره

مع التطورات في الاقتصاديات المختلفة ، أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، وفي ظل التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي والتي نتج عنها العديد من التحديات التي تواجه مختلف البلديات. أصبح من الصعب على البلدية العمل في الوقت الحاضر كما كان يعمل في فترات سابقة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث

شكل ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. مما أدى ذلك إلى

التحول من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية^[4]

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي ، البلديات مجموعة من التحديات ولا بد من تجاوزها

حتى تتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في كافة مجالاتها. لذلك

من الضروري اعتماد واستخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها.

العصر الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب ادارة وحفظ الملفات الالكترونية والتي ظهرت كمصطلح معاصر

نتيجة الاستخدام المتزايد لأجهزة الكمبيوتر وشبكاتنا وثورة المعلومات بشكل عام^[5]

ويعد تطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية فرصة ممتازة لتحسين الأداء ، حيث إنها وسيلة لرفع كفاءة وأداء

الموارد البشرية وتحسين أدائها وتطويرها وتقليل الأعباء الإدارية عليها ، وذلك باستخدام الأساليب الإلكترونية

الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة ، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة وإزالة جميع مشاكل الإدارة

التقليدية. يتضمن مفهوم ادارة وحفظ الملفات الالكترونية نموذجًا جديدًا لتعامل البلديات ، مثل إعادة تعريف

العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وهي ليست طريقًا للازدهار ، بل هي أمر حتمي تفرضه المتغيرات العالمية.

لرفع كفاءة الإجراءات لتحسين الخدمة العامة ، مثل توفير الوقت والتكلفة ، مما يساعد على تحقيق التنمية

الإدارية كجزء من التنمية الشاملة على الرغم من الفرص والمزايا العديدة التي توفرها ادارة وحفظ الملفات

الالكترونية ، إلا أن العديد من المعوقات تقف في طريق تبنيها وتطبيقها. هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها^[6]

تعتبر تقديم جودة من أهم وظائف البلديات منذ نشأتها حتى يومنا هذا ، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة يعني السعي لتحقيق رضا المواطن ، بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بشكل عام لأنه تحسين طرق تقديم الخدمات العامة بما يتناسب مع حاجة المواطن. يشعر الأخير بالاطمئنان والثقة [7]

لقد أدت الثورة التكنولوجية في عالم الأعمال إلى إدخال إدارة وحفظ الملفات الالكترونية في البلديات للحفاظ على كفاءة الموظف في عالم الأعمال. في ضوء الإدارة الحديثة للموارد البشرية ، تستخدم إدارة وحفظ الملفات الالكترونية المختلفة في تطوير الموظفين والارتقاء بمعرفتهم وفقاً لاتجاهات السوق [8].

ويتضمن تطوير الموارد البشرية لمنظمة ما عملية مستمرة للمراقبة وعملية التحسين. وهكذا أصبحت إدارة وحفظ الملفات الالكترونية من الجوانب المهمة في عالم الأعمال لإدارة الموظفين وتفويض المهام حسب احتياجات وتفضيلات العملاء [9].

لقد تم الاستغناء عن النظام التقليدي لإعداد التقارير من قبل الموظفين لتمثيلها في المستوى الهرمي الأعلى من عالم الأعمال باستخدام برنامج إدارة وحفظ الملفات الالكترونية لتسجيل الأنشطة التي يقوم بها الموظفون. وفي عصر الأعمال الحديث ، تُعطى القوة العاملة في المؤسسة أهمية لتقديم خدمات فعالة للعملاء وتلبية احتياجاتهم وفقاً لذلك ومن أجل تعزيز أداء الموظفين يتم تطبيق نظام قاعدة البيانات الإلكترونية ونظام مراقبة الأداء الإلكتروني في البلديات [10].

ان الهدف من القوى العاملة في البلديات هو أداء الأنشطة للوصول إلى أهداف العمل. أدى تنفيذ أنظمة إدارة وحفظ الملفات الالكترونية في مكان العمل إلى تعزيز كفاءة الموظفين لأنه فرض بيئة عمل منهجية تساعد الموظفين على تفويض المهام خلال الموعد النهائي المحدد [11].

ويراقب نظام الإدارة الإلكتروني أنشطة الموظفين ويذكرهم بأداء الأنشطة وفقاً لمتطلبات العملاء زيد من قدرة الموظف على تحمل المزيد من عبء العمل لأن كل التفكير المنطقي والمعقد سيتم بواسطة النظام الفني^[12].

ونظام ادارة وحفظ الملفات الالكترونية هو تطبيق برمجي مصمم لأتمتة العمليات التجارية وإدارة ملفات ووثائق المؤسسة - يشار إليها أيضاً باسم أنظمة إدارة المستندات الإلكترونية. وتستخدم نظم الإدارة البيئية لإدارة المخزون أو تتبع المبيعات أو أتمتة خدمة العملاء. توفر إدارة المستندات الإلكترونية طريقة لتخزين كميات كبيرة من المستندات الرقمية مركزياً وإتاحة الوصول إليها من مواقع متعددة. ويساعد نظام ادارة وحفظ الملفات الالكترونية على توفير الوقت والمال من خلال أتمتة عملياتها الادارية. وتحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء والحصول على ميزات تجعل من السهل العثور على المستندات بسرعة^[13].

تلعب ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ، باعتبارها أحد متطلبات الحداثة والتطور التي يشهدها العالم اليوم ، دوراً رئيسياً في تحسين تقديم الخدمات العامة ، من خلال تأثيرها على فعالية البلديات كمؤسسات متخصصة في تقديم الخدمات العامة من خلال تسهيل تواصلها مع المواطنين ، وسرعة استجابتها ودقة أداؤها وجوانب الفعالية الأخرى^[14] .

تلعب ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تطوير أداء المجموعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن ، وفي ترشيد الخدمة العامة من حيث توفيرها بشكل شفاف ودائم وبأقل التكاليف ، مع ضمان المساواة والتكافؤ. في ذلك سعى الأردن بدوره إلى تطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ، لا سيما من خلال تجسيده للمشروع الإلكتروني الأردني ، والذي يعتبر نقطة تحول رئيسية في مجال تطوير الخدمات العامة^[15]

تسعى البلديات إلى تفعيل كافة الآليات الحديثة لتجسيد ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ومن ثم المساهمة في تخفيف عبء وحجم الملفات المطلوبة من المواطنين وتسهيل مساعيهم اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العامة لتحسين تقديم الخدمة العامة. [16].

إن أهمية دراسة ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في البلديات لها أهمية كبيرة في تقديم الخدمات المتنوعة للمواطنين ، الأمر الذي يعكس في مستوى الرفاهية الاجتماعية للمواطنين. ومن هنا تأتي أهمية عملية تحقيق هذه الخدمات أو تقديمها إلى هذا البحث في تحديد الدور الذي يمكن أن تلعبه ادارة وحفظ الملفات الالكترونية كآلية لتطوير أداء البلديات ومن عناصر وأدوات ادارة وحفظ الملفات الالكترونية حيث يشكل العنصر البشري أهم مكونات وعناصر ادارة وحفظ الملفات الالكترونية الرئيسية بالإضافة إلى العناصر والأدوات الفنية المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر والأمور المتعلقة بها ، لقدرتها على التشغيل الإلكتروني. ورقمياً يسهل نقله وإعادة صياغته واستخدامه إلكترونياً من مكان إلى آخر ، وتتكون ادارة وحفظ الملفات الالكترونية من أربعة عناصر أساسية: أجهزة الكمبيوتر والمكونات المادية وملحقاتها (الأجهزة) والبرمجيات وشبكات الاتصالات (شبكة الاتصالات) وصناع المعرفة من الخبراء و متخصصون يمثلون الهيكل الوظيفي لنظام ادارة وحفظ الملفات الالكترونية [17]

وظائف ادارة وحفظ الملفات الالكترونية

نظام ادارة وحفظ الملفات الالكترونية هو نظام يدعم إدارة المعلومات وتدفقات العمل اللازمة للاختيار والتقييم والاكتساب والصيانة والتجديد / الإلغاء وتوفير الوصول المستنير إلى الموارد الإلكترونية وفقاً لشروط الأعمال والترخيص. ومن ابرز الوظائف الرئيسية للإدارة الإلكترونية ما يلي [18]:

1. إدارة سير العمل: دعم ERMS عبر دورة حياة الموارد الإلكترونية بما في ذلك تتبع الموارد والتذكيرات وتعيينات الحالة وتوجيه وإعادة توزيع سير العمل والتواصل أو الإخطارات لأصحاب المصلحة أو المستفيدين حسب الضرورة.
2. إدارة الترخيص: يدير ERMS تفاصيل الترخيص. كما أنها توفر التخزين للاتفاقيات وعرض خيام الترخيص للمستخدمين الداخليين والخارجيين.
3. إدارة الإحصائيات: بمساعدة أمناء المكتبات في ERMS ، يمكنهم الحصول على إحصائيات استخدام أحد الموارد وجمعها وتنظيمها. أنها توفر إحصاءات تاريخية.
4. المعلومات الإدارية: وذلك من خلال تخزين المعلومات الإدارية وإتاحتها مثل أسماء المستخدمين وكلمات المرور.
5. وظيفة التزويد: توفر دعم عمليات الاستحواذ لإدارة الميزانية ، وإعداد التقارير المالية ، ومستودع بيانات التكلفة ، والفواتير .
6. قابلية التكامل مع الأنظمة الأخرى: يمكن التعامل مع الأنظمة الأخرى ، بما في ذلك ILS ، لدعم التغذية التلقائية وتحميل البيانات والتحديثات التلقائية.
7. إدارة الاشتراكات: يديرون ويحتفظون باشتراكات المكتبة في المحتوى الإلكتروني بما في ذلك تغييرات دورة الحياة (الجديدة ، والمسقط ، والملغاة ، والمنقولة) ، وتغييرات البائعين ، وصيانة سجل الاشتراك ، والتحقق من الوصول المستمر^[19].

8. العرض العام: دعم مجموعة متنوعة من خيارات العرض العامة للجمهور بما في ذلك قائمة المجلة من الألف إلى الياء. قوائم قاعدة البيانات.

9. معلومات الاتصال بالمورّد: يخزن ERMS ويوفر الوصول إلى معلومات البائع ، مثل أرقام الاتصال وأرقام حسابات البائعين.

10. دعم تقييم المجموعة: تقوم الأنظمة بمحاذاة الب

11. بيانات والإبلاغ عنها حسب الاقتضاء لدعم تقييم التجميع وتحليل التكلفة.

12. دمج معلومات ERM: قم بتخزين البيانات المتعلقة ب ERM وتوفير الوصول إليها في مكان واحد^[20].

13. إدارة الحزم: تتبع العناوين داخل الحزم المناسبة للمؤسسات بما في ذلك العلاقات بين الوالدين / الأطفال وشروط العمل وربط العناوين بالصفقات^[21].

14. إدارة المقتنيات: تحديد والحفاظ على التغطية المناسبة وعناوين URL لكل عنوان: عرض مقتنيات الدعم في الكتالوج.

15. إعداد التقارير: تقديم تقارير تستند إلى الاستعلام عن الخصائص المرغوبة.

16. سهولة الاستخدام: توفير واجهة نظيفة وسهلة الاستخدام مع شاشات موثوقة.

معوقات تطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية:

هناك العديد من العوامل التي تعيق تطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ، وهي^[22]:

1. المعوقات الإدارية: على الرغم من أن بعض المؤسسات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لمواكبة التطورات في العصر الرقمي إلا أن لا تزال الفعالية الكبيرة لهم تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية التي تقف لهم في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من بياناتهم في تطوير مؤسساتهم. ويساعد الدخول في إدارة وحفظ الملفات الالكترونية ونقص التمويل والكفاءات البشرية والمعلومات والتكنولوجيا وغيرها من العوائق في تشخيصها وتصحيحها ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي: أ- الرؤية والهدف: معرفة الرؤية أمر مهم ، خاصة عندما تكون المؤسسة في حالة انتقال. حيث تعتبر الرؤية والهدف عنوان توجهات المؤسسة لأن الرسالة والرؤية لها تأثيرها على المؤسسة الآن وفي المستقبل . ب- التخطيط: بالرغم من أهمية التخطيط والمزايا التي يحققها للمؤسسات إلا أن معظم المؤسسات تعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعدها على مواجهة التحديات والتغيرات السريعة في كافة المجالات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة. ج- ضرورة التخطيط الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات لتكون قادرة على تطوير ميزتها التنافسية. د- للحفاظ على موقعهم وتحقيق أهدافهم ، يجب على المنظمات التفكير بشكل خلاق ، بما في ذلك بيئة العمل الحالية ، والأهداف ، والاستراتيجيات الخاصة بالمنظمة. فهم قدرات النظام الحالي والتطلع إلى الكيفية التي يمكن أن تنتج بها أنظمة المعلومات مزايا مستقبلية للمؤسسة [23]

2. المعوقات الفنية: يعد ضعف البنية التحتية لأنظمة المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية من أهم المعوقات التي تواجه مؤسسات البيئة الإلكترونية. هناك مجموعة من المعوقات الفنية التي تعيق الاستفادة من تطبيقات إدارة وحفظ الملفات الالكترونية ، وقد تم تحديدها على النحو التالي: أ. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعيق تطبيق إدارة وحفظ الملفات الالكترونية في

مؤسساتها. ب. الاختلاف في القياسات والمواصفات للأجهزة المستخدمة داخل نفس المكتب مما يجعل من الصعب ربطها. ج. قلة الوعي الحاسوبي والمعلوماتي لدى بعض الإداريين د. ارتفاع تكلفة الاشتراك في بعض الأحيان ، عائق اللغة ، خاصة وأن معظم الموارد والمعلومات الموجودة على الشبكة باللغة الإنجليزية. وهذا يتوافق مع نقص المواقع العربية المتوفرة فيها.

3. القيود السكانية: تتمثل التغيرات الديموغرافية في زيادة القوة العاملة من الشباب على وجه الخصوص، بالنظر إلى الهيكل العمري الشاب مع ارتفاع مستوى التعليم والمهارات بين القوى العاملة. نتيجة لهذه التغيرات الديموغرافية ، ستزداد الضغوط على إدارة الموارد البشرية للتعامل مع معضلة توفير فرص العمل للأشخاص المؤهلين وخلق فرص للترقية على طول مسارات وخطوط معينة ^[24]

4. رابعاً. المعوقات الاجتماعية: ستنشأ هذه التحديات نتيجة التغيرات التي ستحدث في النظرة الاجتماعية تجاه العديد من الظواهر والمفاهيم في مختلف أطر الحياة بشكل عام والتوجه نحو العمل بشكل خاص. وهذا يستلزم العمل على التكيف مع هذه التغييرات ، وإلا فإن المشكلات التي تواجه الموارد البشرية ستكثف وتضع استراتيجيات لإدارة الموارد البشرية لتناسب الاختلافات في أنظمة الاتجاهات الاجتماعية ^[25]

رقمنة البلديات في الحكومة الإلكترونية في الأردن :يتم متابعة مبادرات الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم من قبل العديد من البلدان لتحسين الخدمات العامة وتعزيز الدعم للسياسات العامة. وهو نظام يستخدم الإنترنت والشبكة العالمية لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية لمواطني الدول المعنية ^[26]

غالبًا ما تهدف مثل هذه المبادرات إلى تقليل تكاليف المعالجة ، وتحسين مخرجات الخدمة ، وزيادة الشفافية والتواصل بين الحكومة والجمهور . ويجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام المملكة الأردنية الهاشمية بتطبيق مفهوم التعاملات الحكومية الإلكترونية والتحول الرقمي . والبرنامج جزء من المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتنمية في جميع مناحي الحياة ، وقد تم إطلاق المبادرة الوطنية للحكومة الإلكترونية في عام 2001 تحت رعاية ملكية حملت هذه الاستراتيجية أهدافاً وتوجهات تتعلق بالتحول نحو مجتمع المعرفة الذي يتمتع بظروف اقتصادية ديناميكية تشجع على المنافسة^[27].

سعى الأردن إلى تحقيق وتنفيذ الرؤى الإستراتيجية من خلال تطوير منهجيات واقعية تشجع التحول لجميع المجتمع والاقتصاد والحكومة وقد واصل برنامج الحكومة الإلكترونية مسيرته نحو تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بدرجة عالية من رضا العملاء . وتسعى إلى دعم ونشر استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية من خلال تحسين جودة الخدمات ودقتها وتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة للمستخدمين ، وتحسين رحلة المستخدم وتطوير البنية التحتية اللازمة للمشاركة وتقديم الخدمات الحكومية^[28].

بلغ إجمالي الخدمات التي تقدمها الحكومة 2460 خدمة حكومية ، منها 403 خدمات مؤتمتة ، وفق معايير محددة وأهميتها للمواطنين والفاعلين الاقتصاديين . يشار إلى أن الخدمة الحكومية الآلية هي الخدمة التي يمكن لمقدم الطلب الوصول إليها من خلال قنوات اتصال متعددة مثل الإنترنت والهواتف الذكية والأكشاك الإلكترونية . تقديم ومتابعة المعاملة والحصول على الرد إلكترونياً مع إمكانية السداد إلكترونياً في حال وجود رسوم أو مستحقات مالية من قبل مجموعة من الخدمات الإلكترونية^[29]

القطاع العام الأردني: ويسمى أيضًا قطاع الدولة ، هو جزء من الاقتصاد يتكون من خدمات عامة ومؤسسات عامة. وتشمل الخدمات العامة والمرافق العامة والخدمات الحكومية. قد يقدم القطاع العام العديد من الخدمات، وهي خدمات تفيد المجتمع بأسره وليس الأفراد الذين يستخدمون الخدمة. ومن بين هذه الخدمات تقدم الحكومة خدمات إلكترونية لجميع القطاعات الحكومية. هناك بوابة إلكترونية تقدم جميع الخدمات الإلكترونية المتعلقة بالحكومة الأردنية وتوفر مزيج من الأخبار الإلكترونية وشرح لجميع التطبيقات^[30] .

وقد شرعت الدولة في حملة تحديث رئيسية وإطلاق الإنترنت من قبل مزود خدمة الإنترنت الرسمي. وزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال ، التي كانت آنذاك مؤسسة تابعة للقطاع العام ، شكلت بداية الثورة الإلكترونية في الأردن. وزارة الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال ، وكلاهما شركتان خاصتان ، هما المزودان الأساسيان لخدمة الإنترنت الثابت والمنتقل في الأردن. في أوائل عام 2000 ، بدأت الحكومة الأردنية مبادرات الحكومة الإلكترونية من أجل رفاهية سكانها. وهي وجهة إنترنت مفيدة لمستخدمي خدمة الحكومة الإلكترونية ، حيث توفر محطة واحدة لجميع الخدمات والمرافق الحكومية. الفئات الرئيسية للخدمات الإلكترونية المدرجة في بوابة الأردن الإلكترونية هي التعليم والتعلم ، والإسكان والممتلكات ، والتأشيرات والإقامة ، والبناء ، والإيجار والبناء، والعمل والوظائف والمعاشات التقاعدية. الأجزاء المختلفة لبوابة الأردن الإلكترونية^[31]

ويتم تضمين أحدث الإعلانات المتعلقة بأنشطة الحكومة الإلكترونية في قسم الأحداث القادمة. ويتم تغطية الأخبار المهمة المتعلقة بالقطاعات الحكومية المختلفة في قسم الأخبار. ويتم توفير مجموعات البيانات المشتركة التي تنشرها الحكومة الأردنية والمنظمات الأخرى بما في ذلك الإحصاءات والتقارير والمسوحات في قسم البيانات المفتوحة. ويتم تضمين تفاصيل حول مناطق الجذب السياحي الشهيرة في الأردن ، وخدمات النقل إلى

وداخل البلد ، والمطاعم ، والفنادق ، ومناطق التسوق ، والخدمات الأساسية ، وإجراءات التأشيرات ، وخدمات أخبار الطقس [32]

يجب أن تدرك البلديات بصفقتها مقدم الخدمة ، العوامل التي تؤثر على رغبة المواطن في استخدام الخدمة المقدمة بشكل عام، وهناك القليل من الأشياء التي تعتبر مساهمات في الجودة الشاملة لخدمة إلكترونية معينة – من الناحية العملية وشروط الإدراك. هم: جودة محتوى الخدمة ، وجودة تقديم الخدمة للجمهور ، ومدى رضا المستخدمين بشكل عام عن الخدمة: الفائدة المتصورة أو عوامل مثل نوايا إعادة الاستخدام [33].

في حين أنه من الصحيح أن مستويات رضا المستخدم ستتأثر بجودة المحتوى وجودة تقديمه ، فقد تتشكل أيضاً من خلال اعتبارات أخرى مثل الشعور الشامل بالثقة ودرجة إلمامهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، على الرغم من أن المواطنين غير راضين عن البلديات ، فهم سعداء بالخدمات الحكومية المقدمة عبر الإنترنت. وبالتالي ، قد تختلف تصورات المواطنين عن ادارة وحفظ الملفات الالكترونية عن تلك الخاصة بالخدمات التقليدية التي تقدمها لبلديات [34].

تطبيقات ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في البلديات

تهدف الإدارة في البلديات إلى تحقيق وتنفيذ برامج تنمية ضمن الخطط الوطنية ، وهذا ما يقود الباحثين نحو التعرف على مفهوم هذا النظام ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية المحلية ، وادارة وحفظ الملفات الالكترونية جزء من النظام الإداري للبلدية. وهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتهدف إلى تمكين المواطنين من تحقيق مستوى عالٍ في أداء الخدمة الإدارية. وفي هذا السياق تتولى ادارة وحفظ الملفات الالكترونية لقطاع البلديات تقديم خدمات عامة إلكترونياً ، بما في ذلك ؛ إصدار رخص المهن ، وإصدار رخصة البناء ، واستخراج

السجلات التجارية ، كما قامت البلديات بتطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية فيها بهدف تحسين الخدمات العامة للمجتمع المحلي ومواكبة التقدم التكنولوجي والمعرفي ، كما تهدف إلى تطوير مقترحات مستقبلية لتشكيل أساس إستراتيجية شاملة تسعى إلى تطوير العمل في قطاع البلديات [35]

تطوير مفهوم ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في البلديات يسهم في تسهيل استخدام وسائل التعاملات الإلكترونية في إجراء المعاملات بين المواطنين من حيث سرعة واستخدام المعاملات الإلكترونية الحديثة في إجراء المعاملات. والمعاملات وإتمام العقود والاتفاقيات. تم اختيار بعضها كمشاريع مهمة وتم منحها الأولوية في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية في البلديات [36]

كما أن الأردن من الدول العربية التي أولت أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات في التنمية الإدارية ومواكبة التطور الحاصل في العالم. اتخذت كافة المبادرات اللازمة وعلى جميع المستويات ، وحاولت زيادة الاعتماد على التكنولوجيا ، من خلال عقد المؤتمرات وبناء القرية الذكية ، وإقامة الأنشطة الإعلامية فيها [37].

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات، وقد تناولت الدراسة ادارة وحفظ الملفات الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن ، وقد ناقشت الدراسة ان البلديات احد الركائز الرئيسية في تقديم الخدمات للمواطنين ، وابرز مؤسسات الدولة في إطار مواكبة التحديث لتحسين أداءها ، وتولي الحكومات الأردنية اهتمام كبير للبلديات باعتبار خط التماس مع المواطن. لذا فان الحكومات الأردنية في كل توجهاتها تسعى الى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

المؤسسات العامة والإدارة المحلية لتطوير الوظائف الإدارية وتحسين الخدمات وبيان دور ادارة وحفظ الملفات
الإلكترونية في نجاح عمل البلديات

وقد ابرزت الدراسة التحديات التي تواجه القطاعات الحكومية أمام زيادة تنافسية الاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي لذلك تسعى الحكومة الأردنية على رقمنة جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة ودقيقة. بل أصبح تقديم الخدمات للمواطنين والسعي لزيادة رفايتهم أولوية في عمل البلديات في المجتمعات الحديثة ، بل أصبح من الضروري التكيف والتعامل مع التغيير والتطور السريع ، حيث ان ظهور الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات. أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في ممارسة الأعمال التجارية إلى الأساليب الإلكترونية

وبينت الدراسة التطورات السريعة والمتتالية والانفجار المعرفي والتي شكلت مجموعة من التحديات التي تواجه البلديات ، وحتى تتمكن من اللحاق بركب عصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية في كافة مجالاتها. لذلك من الضروري اعتماد واستخدام أحدث الأساليب الإدارية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية والتفاعل معها. العصر الرقمي ومن بين هذه الأساليب أسلوب ادارة وحفظ الملفات الإلكترونية. ظهرت هذه الطريقة في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة التحول الرقمي الجديد

ثانيا : نتائج الدراسة

1. أظهرت الدراسة أن ادارة وحفظ الملفات الإلكترونية لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني ، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية

2. بينت الدراسة ان ادارة وحفظ الملفات الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة بالتحول إلى الاتصال الافتراضي مما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فاعلية الأجهزة الإدارية أثناء أداء مهامها. رابعا. ادارة وحفظ الملفات الالكترونية مظهر معاصر يحمل في طياته اتجاهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الساعية
3. اثبتت الدراسة ان المهارات البشرية المؤهلة من أهم ركائز نجاح تطبيقات ادارة وحفظ الملفات الالكترونية. السادس. يتعارض تطبيق مفهوم ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في الأردن مع مشكلة الأمية الإلكترونية بالإضافة إلى قلة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. بينت الدراسات ان ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية في ظل عدم وجود عوامل مشجعة للمواطنين مثل خفض سعر الإنترنت. هذا لا يشجع على نجاح ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في البلديات.
5. يحتاج البلديات إلى هيكل قانوني متماسك لتأمين المعاملات الإلكترونية وحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية. X. تمثل ادارة وحفظ الملفات الالكترونية آلية مهمة في بناء العمل الإداري وتعزيزه بما يحقق النزاهة والشفافية ويضمن المساءلة والمساءلة ويتيح الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطن.

ثالثا: التوصيات

1. ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية ودعم برامج تعليم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المراحل التعليمية المختلفة ، لخلق مجتمع معلومات قادر على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.

2. لابد من ترسيخ الارشاد التوعوي لادراك ادارة وحفظ الملفات الالكترونية الندوات العامة والحوار مع المواطنين والكتيبات الإعلامية المصاحبة.

3. على البلدية التواصل مع الجامعة والكليات والمعاهد للتوعية بالمشكلة من جميع أطرافها ، ثم البحث مع المواطنين عن حلول لهذه المشكلة

4. ضرورة اعتماد المؤسسات لاستراتيجيات التدريب والتأهيل يعزز البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ويحاول الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء ادارة وحفظ الملفات الالكترونية.

5. زيادة مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض العاملين في البلديات وتكثيف جهود التعريب لكافة برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.

6. يجب النظر في وضع سياسات قانونية شاملة قد تشجع المعاملات الإلكترونية وتوفر لها الحماية ضد القرصنة وهجمات القرصنة وسوء الاستخدام ، وتضمن سرية المعلومات.

المراجع

اولا: المراجع العربية

بن مرزوق، عنتره وآخرون (2018) إدارة الموارد البشرية في عصر ادارة وحفظ الملفات الالكترونية، عمان: مركز الكتاب العربي، الأردن.

جواد، شوقي، أبو زيد، محمد خير (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الالكترونية في الأردن: متطلبات النجاح. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (3) العدد (3). الاردن.

الدجني، إياد على (2011). دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة دمشق، كلية التربية، سوريا).

السالم , محمد (2019). ما معنى مصطلح أتمتة, موقع سطور , 4, كانون اول,الأردن .

شريهان، الخذاري (2016): دور ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر فرع- بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تيسير الموارد البشرية، الجزائر شوقي ناجي جواد، و"محمد خير" سليم أبو زيد (2007). الأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن: متطلبات النجاح"، المجلة الاردنيه في إدارة الأعمال المجلد 3 العدد 3 , الاردن .

صحيفة الغد (2021). أتمتة الإجراءات والتطبيقات لا تعني مطلقا حكومة إلكترونية،3ظمة تموز , الاردن

الصليبي, نايلة (2014). من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية, فرانس 23, 14, كانون ثاني , قرنتسا . الطراونة، دانا (2019). أثر متطلبات الحكومة الالكترونية المتمثلة على الخدمات الالكترونية في دوائر الأحوال المدنية والجوازات في الأردن. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية.الاردن .

عاصم ,محمد (2018). ما هي «الأتمتة»؟ وكيف تطورت تاريخياً حتى عصرنا الحديث؟ موقع اضاءات , 23, حزيران . مصر .

عبد اللطيف ، باري و فرحاتي ، عمر (2014) دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .

العكيلي , دلال (2019). كل ما تريد معرفته عن ثورة الاتمتة, مجلة النبأ المعلوماتية , 16 , حزيران, العراق

- عليان، ربحي مصطفى (2012 :)البيئة الإلكترونية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- قبيلات حمدي (2017).التشريعات الناظمة لعمل مجالس المحافظات والبلدية والمحلية في الأردن، الوكالة الألمانية واللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة ، الاردن.
- القطان، هشام محمد (2020). الأردن والتحول الرقمي والحكومة الإلكترونية, صحيفة الغد, 18, تموز, الاردن
- كافي، مصطفى يوسف (2011) ادارة وحفظ الملفات الالكترونية: إدارة بال أوراق، إدارة بال مكان، إدارة بال زمان، دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.
- النمري، ديانا. وعاشور، خليفة (2013)مستوى تطبيق ادارة وحفظ الملفات الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، ع9، الأردن.
- المبيضين , ابراهيم (2021). 7 أهداف في إستراتيجية التحول الرقمي, صحيفة الغد , 7, تموز,الاردن,
- محمود ، جمال مغروز سليم (2016) درجة تطبيق مبادئ الحوكمة وعلاقتها بجودة إجراءات العمل في مديريات التربية والتعليم في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر مديري المدارس الحكومية الثانوية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.