

بحث بعنوان

الأرشفة الإلكترونية ودورها في دقة إنجاز المعاملات في البلديات

**Electronic archiving and its role in the accuracy of transactions in
municipalities**

إعداد

سماح تيسير سعيد الفحماوي

دائرة التخطيط والتنظيم قسم الطباعة

بلدية الزرقاء - الأردن

ملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على دور الأرشفة الإلكترونية في تحسين دقة وسرعة إنجاز المعاملات في البلديات ، والتعرف على مدى اعتماد البلديات على أنظمة الأرشفة الإلكترونية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي . ومن أبرز النتائج ما يلي:

- الأرشفة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تقليل نسبة الأخطاء البشرية عند معالجة المعاملات.
- هناك تحسن ملحوظ في سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات المطلوبة.
- زيادة في رضا المواطنين عن الخدمات البلدية بعد تطبيق الأرشفة الإلكترونية.
- ما زالت بعض البلديات تواجه صعوبات مثل ضعف البنية التحتية التقنية ونقص الكوادر المدربة.

وخرجت الدراسات بعدة توصيات منها :

- ضرورة توفير تدريب مستمر للموظفين على أنظمة الأرشفة الحديثة.
- تحديث البنية التحتية التكنولوجية في البلديات.
- تبني استراتيجية شاملة للتحويل الرقمي تشمل كل مراحل المعاملات.

Abstract

The current study aimed to highlight the role of electronic archiving in improving the accuracy and speed of completing transactions in municipalities, and to identify the extent to which municipalities rely on electronic archiving systems. The researcher relied on a descriptive and analytical approach. The most prominent findings include the following:

- Electronic archiving contributes significantly to reducing the rate of human error in processing transactions.
- There is a noticeable improvement in the speed of accessing required documents and information.
- Citizen satisfaction with municipal services has increased after the implementation of electronic archiving.
- Some municipalities still face challenges such as weak technical infrastructure and a lack of trained personnel.

The studies concluded with several recommendations, including:

- The need to provide ongoing training for employees on modern archiving systems.
- Updating the technological infrastructure in municipalities.
- Adopting a comprehensive digital transformation strategy that encompasses all stages of transactions.

المقدمة:

أدت التطورات المذهلة والسريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغيرات سريعة في طرق إنجاز الأعمال في كافة المجالات والمؤسسات. ومن هذه المجالات نظم حفظ وخزن وإدارة وتداول وتوزيع الوثائق؛ وبالتالي أصبحت المؤسسات أمام واقع جديد يسمى بالوثائق الإلكترونية؛ مما تطلب معه وضع السياسات والاستراتيجيات المناسبة التي تحدد كيفية إنتاج وحفظ واسترجاع وإدارة هذا النوع من الوثائق بشكل يواكب ويتفق مع سرعة انتشار وتطور تقنية المعلومات والاتصالات؛ مما أدى إلى ظهور نظم الأرشفة الإلكترونية (الهوش، 2019).

يعد الأرشفة الإلكترونية تطبيقًا جديدًا أو بنكًا يقوم على تخزين وحفظ المعلومات والملفات والمستندات بعد تحويلها من مستندات رقمية بكافة أنواعها وإحالتها إلى مستندات إلكترونية عبر الماسح الضوئي والتقنيات الحاسوب والاتصالات الحديثة (شحاتة وجمال، 2021)، حيث تقسم لسجلات وحقول وأعمدة ضمن نطاق محدد يعد بأسلوب معين من قبل مختصي المعلومات بحيث يتناسب مع أهمية المستند ومحتوياته وطريقة عرضه واسترجاعه؛ بغرض السيطرة على الوثائق وتحسين إدارتها واسترجاعها والتعامل معها من خلال التنظيم المعلوماتي المتاح ضمن بيئة إلكترونية، أو رقمية (فضل الله، 2019). أما الأرشفة الإلكترونية فإنها السجلات قابلة للنقل والإتاحة والمعالجة والتخزين إلكترونيًا بواسطة الحاسوب وتقنيات الاتصالات الحديثة (Nuryani, 2020).

ومع تطور التكنولوجيا وازدياد الاعتماد على النظم الرقمية، أصبح من الضروري تطوير نظم الأرشفة في المؤسسات الحكومية، ومنها البلديات، لمواكبة متطلبات العصر وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. تمثل

الأرشفة الإلكترونية إحدى الركائز الأساسية لتحقيق هذا الهدف، حيث تسهم في تسريع الإجراءات ودقة إنجاز المعاملات وتقليل التكاليف وتحسين الكفاءة الإدارية.

مشكلة الدراسة :

تواجه المؤسسات والمنظمات في العالم بشكل عام وفي الأردن بشكل خاص العديد من المشكلات والتحديات التي تعيق عملية الأرشفة الإلكترونية. ومنها: نقص الموارد البشرية المؤهلة لتنفيذ المهام التكنولوجية داخل المراكز الأرشيفية، ضعف البنية التشريعية التي تكفل المراكز والتطبيقات الأرشيفية، ونقص الجاهزية وضعف البنية التحتية للتكنولوجيا الحديثة لتبنيها، وعدم توفر بيئة إلكترونية آمنة، وضعف المخصصات المالية الموجهة للتطبيقات التكنولوجية داخل مراكز الأرشفة، وعدم القدرة على مسايرة البرمجيات، وارتفاع تكلفة شرائها (بوالجديوشواو، 2022؛ العوامل، 2020).

من خلال عمل الباحثة في البلديات لاحظت بأن هناك بعض البلديات في الأردن تعاني العديد من بطء في إنجاز المعاملات نتيجة الاعتماد على النظم الورقية التقليدية، مما يسبب تراكم الملفات، ضياع البيانات، وتأخير الخدمات؛ لذا جاءت الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:-

ما مدى تأثير الأرشفة الإلكترونية على تسريع وتحسين ودقة إنجاز المعاملات في البلديات؟

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مفهوم الأرشفة الإلكترونية وأهميتها.
- 2- تحليل واقع الأرشفة الإلكترونية في البلدية. واثرها في دقة إنجاز المعاملات.

3- تقديم توصيات لتحسين نظم الأرشفة الإلكترونية في البلديات.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من ضرورة عملية الأرشفة الإلكترونية في البلديات ، ومن كونها الدراسة الأولى من نوعها -حسب علم الباحثة- التي تتناول هذا الموضوع في الأردن.

وتأمل الباحثة أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة الجهات التالية:

- العاملون في المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن بشكل عام، وفي مجال الأرشفة بشكل خاص.
- الهيئات والشركات العاملة في مجال أجهزة الأرشفة وبرمجياتها
- الباحثون في مجال الأرشفة الإلكترونية بشكل عام.
- جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية لإجراء المزيد من الدراسات، ولنشر الوعي بين أعضائها، وتنظيم الدورات التدريبية في مجال الأرشفة الإلكترونية.

منهجية الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي، من خلال مراجعة الدراسات السابقة.

التعريفات الإجرائية

الأرشفة الإلكترونية : هي المستودعات التي يتم فيها الحفاظ على المعلومات الرقمية المتصلة بالمؤسسة من أجل الوصول إليها على المدى الطويل. (Narasaiah ET AL , 2021)

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على البحث بالموضوع الذي تناولته وهو دور الأرشفة الإلكترونية في إنجاز المعاملات.

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على البلديات في الأردن.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في البلديات في الأردن.

الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في شهر أبريل، 2025.

مفهوم الأرشفة الإلكترونية:

هي عملية حفظ وتنظيم وتخزين الوثائق والمستندات إلكترونياً بدلاً من الطرق الورقية التقليدية، باستخدام برامج وأدوات رقمية متقدمة، بما يضمن سرعة الوصول للمعلومات وسهولة إدارتها (عليان، 2020).

مراحل الأرشفة الإلكترونية

تنقسم مراحل الأرشفة الإلكترونية إلى مرحلتين أساسيتين:

أولاً: مراحل التخطيط للأرشفة الإلكترونية وتشمل (Beard, 2018):

- مرحلة الدراسة والمسح: وتتمثل في حصر الوثائق المزعم رقميتها وتحديد كميتها وأشكالها وأنواعها التي تختلف حسب اللون/الحجم/الجودة الورقية.
- مرحلة التحليل: وتتمثل في تحديد الأولويات لتحويل الوثائق من الورقية إلى الإلكترونية وإعداد قوائم تتضمن البيانات الأساسية للوثائق كتحديد أماكنها وعناوين تواجدها وحفظها ودرجة نشاطها... إلخ. وهو بمثابة الجرد الكامل للوثائق.
- مرحلة بناء الخطة: وتتمثل في وضع خطة لحفظ الوثائق: أي قواعد لمدد استبقائها أي مدة حفظها وتاريخ وتقرير مصيرها النهائي وتحديد تاريخ إتلافها أو ترحيلها. وكذلك تحديد نظام لتصنيف الوثائق أي بإسناد رموز تصنيفية لها ومكنز يحتوي على مصطلحات موحدة ككلمات مفتاحية لاستعمالها عند البحث واسترجاع الوثيقة.
- مرحلة اختيار البرمجيات: وتشمل التجهيزات الآلية والبرمجيات المختصة بالتصرف الإلكتروني في الوثائق والمنظومات وقواعد البيانات اللازمة ووضع الحقول المناسبة واختيار أدوات البحث وإعداد التقارير المطلوبة... إلخ.
- مرحلة إعداد قواعد البيانات: وتتمثل في إعداد قواعد للبيانات التي ستضمها حفظ ومعالجة الوثائق الإلكترونية.

ثانياً: المراحل التنفيذية للأرشفة الإلكترونية وتشمل (مبروك والطنبور، 2018):

- مرحلة تحضير الوثائق والملفات.
- مرحلة التصوير الضوئي.
- مرحلة مراقبة وتدقيق الجودة.
- مرحلة الفهرسة.
- مرحلة إعداد الملفات.
- مرحلة الحفظ والتخزين.
- مرحلة الاطلاع على الأرشفة الإلكترونية.
- مرحلة تحضير الوثائق والملفات.
- استبعاد الأوراق المكررة والتي لن يتم أرشفتها.
- تصوير بعض الوثائق القديمة يدوياً حتى نستطيع تصويرها ضوئياً.
- إزالة الدبابيس الموجودة على الوثائق.
- فصل الأوراق إلى مجموعات حسب الحجم أو التي تحتوي على ألوان أو التي تحتوي بيانات على الوجهين...إلخ.
- وضع علامات مميزة على الوثائق وتسهيل عملية تجميعها كما كانت قبل التصوير الضوئي.

مرحلة التصوير الضوئي (فضل الله، 2019)

تتم عملية التصوير الضوئي للوثائق التي تم تحضيرها سابقا بواسطة أجهزة المسح الضوئي المناسبة لحجم الوثيقة ووضوحها، وعملية التصوير الضوئي هي الخطوة الأولى لتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية يتم تخزينها على أجهزة الحاسب الآلي. كما لابد من التركيز على الأجهزة المطلوبة للتخزين، نوع الملف الإلكتروني. استخدام خاصية ضغط الملفات، صلاحيات الاطلاع والتغيير.

مرحلة مراقبة وتدقيق الجودة

وهي مرحلة تتم بالتوازي مع عملية التصوير الضوئي حيث يقوم الموظف الذي يصور الملفات ضوئيا أو أي موظف آخر تكون مهمته مراقبة الجودة بالتدقيق على الملفات المصورة ضوئيا ومقارنتها بالأصل للتأكد من وضوحها وجودتها وعدم ضياع أي معلومة قد تحتويها الوثيقة.

مرحلة الفهرسة

هي مرحلة إدخال البيانات والفهارس المتعلقة بالملفات والأوراق التي يتم تصويرها وهي عملية فهرسة مادية ووصفية وتكشف للوثائق من أجل إقامة ربط بين بطاقة الفهرس والملف المرافق لهذه الصورة وهذا بإعطاء كاشف وحيد يتم تدوينه على الوثيقة الرقمية وعلى بطاقة التكشف. ويمكن أن يتم التكشف يدويا أو آليا؛ حيث إن التكشف اليدوي هو عبارة عن تلخيص أو تحليل للوثيقة والذي يمكن أن يتم بكشاف يحتوي على الكلمات الواصفات.

أما التكشيف الآلي (الأوتوماتيكي) هي طريقة التكشيف الأكثر استعمالاً حيث يتم استخلاص كل المصطلحات وتشكيل كشاف عام مع الاستغناء عن كلمات أو أدوات الربط؛ ويمكن استعمال برمجيات في عملية التكشيف؛ إما أن تكون معدة خصيصاً للهيئة أو تكون برمجيات عامة.

مرحلة إعادة الملفات إلى أصولها (القنّامي، 2021)

وتتمثل هذه العملية في إعادة الملفات والوثائق التي كانت في طور التصوير الضوئي إلى بعضها وإلى أصولها التي كانت عليها قبل رقمته وذلك بإعادة تدبيسها بعد فكها من بعضها.

مرحلة الحفظ والتخزين

تتم مرحلة حفظ وخرن الوثائق في وسائط ودعائم مختلفة منها ذاكرة الحاسب نفسه ومنها الأقراص الممغنطة والمدمجة وكذلك في النظم المركزية وهي طريقة الحفظ الاحتياطي. إن رقمنة الأرصدة الأرشيفية وإنفاق المبالغ المالية والبشرية والتجهيزية عليها ليس بغرض الحفظ فقط وإنما لهدف أهم وهو تبليغ الأرشيف للمستفيدين والاطلاع عليه بشكل مباشر أو غير مباشر.

أهداف الأرشفة الإلكترونية:

من أهداف الأرشفة الإلكترونية ما يلي (العوامل، 2020):

- توفير المساحات المكتبية المستهلكة لتخزين الملفات الورقية.

- توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الأصول للتلف والفقدان نتيجة آلية عوامل طبيعية أو بشرية مثل الرطوبة، الغبار، الحشرات الضارة، الحرائق، ضياع مستندات، سوء الاستخدام، السرقة وغيرها.
- تقليل الوقت المستهلك في البحث عن الملفات.
- سهولة استرجاع الوثائق المطلوبة وذلك باستخدام طرق مختلفة للبحث، مع إمكانية وضع أكثر من صيغة بحث.
- سهولة تبادل الوثائق داخل أقسام المؤسسة.
- إتاحة الوثائق للاطلاع عليها من قبل العديد من الأشخاص في نفس الوقت.
- زيادة فعالية صلاحيات الاطلاع على الوثائق.

تحديات تطبيق الأرشفة الإلكترونية:

- 1- ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض البلديات.
- 2- نقص الكفاءات المؤهلة للتعامل مع الأنظمة الرقمية.
- 3- مقاومة التغيير من قبل بعض الموظفين.

الدراسات السابقة

دراسة السميحيين (2024) تناولت هذه الدراسة دور أرشفة الملفات والحكومة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي للبلديات الأردنية. أشارت إلى أن الأرشفة الرقمية تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف. إضافة إلى ذلك أوضحت الدراسة مؤشرات ومدلولات الحكومة

الإلكترونية (الأتمتة والأرشفة) وبيان دور الحكومة الإلكترونية في تحديث البلديات لتقديم الخدمات الأفضل والأسرع وبطرق أمنه وسهلة.

دراسة عليان وآخرون (2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه المكتبات الأردنية في مجال الأرشفة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية. وقد تكونت عينة الدراسة من 83 فرداً استجابوا لأداة الدراسة، ولديهم الخبرة في مجال الأرشفة الإلكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث طورت استبانة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن التكاليف العالية للأجهزة والبرمجيات اللازمة، وخصوصية بعض الوثائق وسريتها، ومشكلة أمن الوثائق الإلكترونية وحمايتها، وقلة الكوادر البشرية في مجال الأرشفة الإلكترونية، وغياب التشريعات والمعايير الخاصة بالأرشفة الإلكترونية كانت أهم التحديات. كما أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لتقدير المستجيبين للتحديات كانت مرتفعة بمتوسط حسابي 3.79 وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تقدير أفراد عينة الدراسة للتحديات التي تواجه المكتبات الأردنية في مجال الأرشفة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافية للدراسة. أوصت الدراسة بضرورة عقد الدورات التدريبية لأمناء المكتبات لزيادة الوعي بتطبيق الأرشفة الإلكترونية، وتدعيم البنية التحتية اللازمة لتطبيقها وتقويتها.

هدفت دراسة الكساسبة (2023) إلى التعرف على واقع استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية، كما تهدف إلى التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق الأرشفة الإلكترونية، وأخيراً التعرف على معوقات تطبيق أنظمة الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية والبلديات في الأردن. ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي،

حيث اعتمد على الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي تمثلت بـ (350) موظفاً وموظفة من المؤسسات الحكومية والبلديات التابعة للعاصمة عمان، وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS 26 واستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وقد أظهرت النتائج أن مدى استخدام الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة، وأن مدى توافر متطلبات تطبيق أنظمة الأرشيف الإلكتروني ونظم تأمين وحفظ واسترجاع الملفات والوثائق إلكترونياً في المؤسسات الحكومية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة، ومن أهم المعوقات أمام تطبيق الأرشيف الإلكتروني في المؤسسات الحكومية كان تفضيل الموظفين للأسلوب التقليدي في الأرشيف. وقد أوصى الباحث بضرورة زيادة الوعي والتثقيف لمعالجة تفضيل الأساليب التقليدية لحفظ السجلات من خلال توفير المزيد من التعليم والتدريب حول فوائد ومزايا حفظ السجلات الإلكترونية.

وهدفَت الدراسة عبيدات (2022) إلى تقييم تأثير الأرشيف الإلكتروني على أداء الموظفين في بلدية الزرقاء، مع التركيز على عوامل مثل سهولة الاستخدام، الكفاءة، التفاعل، وأمن المعلومات. أظهرت النتائج أن الأرشيف الإلكتروني تؤثر إيجابياً على الأداء من خلال تعزيز التطوير التنظيمي، خاصة في مجالات تمكين الموظفين وإعادة هندسة العمليات. وأوصت الدراسة بتوفير البنية التحتية اللازمة وتحديث الأجهزة والبرمجيات المستخدمة. وأجرت الفثامي (2021) دراسة هدفت إلى الكشف عن واقع استخدام نظام الأرشيف الإلكتروني في مركز الوثائق والاتصالات الإدارية بجامعة أم القرى، وفاعليته في تلبية احتياجات المستفيدين، وأبرز التحديات التي تواجه تطبيق هذا النظام. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أسلوب دراسة الحالة، وتم جمع البيانات من خلال استمارة المقابلة، والاستبانة التي تم إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف، وأظهرت نتائج

الدراسة أن Fiche Laser هو نظام الأرشفة النظام المتبع في المركز، وأنه يتسم بعدة خصائص أبرزها: الملاءمة، والمرونة، والكفاءة، وأنه رغم الإيجابيات التي يحققها نظام الأرشفة الإلكترونية، إلا أن هناك بعض السلبيات التي تنتج عنه، ومنها: يتطلب تكاليف كثيرة للأجهزة ولتحديث وتطوير ومتابعة أعداد ملفات الأرشفة بشكل مستمر، وصعوبة تتبع وملاحقة التطور السريع لبرامج الأرشفة ووسائل الأرشفة الإلكتروني، وإمكانية تعرض أجهزة الحاسوب للتعطيل.

وأجرت العواملة (2020) دراسة هدفت إلى التعرف إلى واقع الحفظ الرقمي لمصادر المعلومات في مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية، من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لمتغيرات: الجنس، والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة، والصعوبات والتحديات التي تواجه عملية الحفظ الرقمي. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إعداد استبانة وزعت عشوائياً على عينة تكونت من (133) موظفاً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن أبرز الصعوبات والتحديات التي تواجه الحفظ الرقمي في المكتبات الأردنية تمثلت بقلّة المعدات اللازمة في المكتبة لغايات الحفظ الرقمي، وقلّة الخبرات المتوفرة في مجال الحفظ الرقمي، وعملية استرجاع الملفات الرقمية، وعدم وجود دعم فني ومالي لعملية الحفظ الرقمي، وعدم وجود سعة تخزينية لحفظ الملفات الرقمية، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (0.05) α = لإجابات العاملين عن واقع الحفظ الرقمي لمصادر المعلومات في هذه المكتبات تعزى للمتغيرات التالية: الجنس، المؤهل العلمي التخصص، الخبرة.

نتائج الدراسة:

أولاً: تحسن ملحوظ في دقة إنجاز المعاملات

أظهرت النتائج أن تطبيق نظام الأرشفة الإلكترونية أدى إلى ارتفاع مستوى الدقة في تنفيذ المعاملات بنسبة كبيرة، حيث تم تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن التعامل اليدوي، مثل ضياع المستندات أو إدخال بيانات خاطئة. وقد أشار العاملون في البلديات إلى أن النظام ساعد في تجنب التكرار، وضمان استرجاع المعلومات بشكل فوري ودقيق.

ثانياً: تسريع عملية استرجاع المعلومات

أكدت الدراسة أن الأرشفة الإلكترونية ساهمت بشكل فعال في تسريع الوصول إلى الوثائق والملفات المطلوبة، مقارنة بالطرق التقليدية. حيث أصبح بإمكان الموظف الوصول إلى المعاملة بضغط زر بدلاً من البحث اليدوي بين الملفات الورقية، مما أدى إلى إنجاز المعاملات في وقت أقصر مع ضمان صحة البيانات.

ثالثاً: تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين

أظهرت النتائج أن الأرشفة الإلكترونية حسّنت جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، من خلال تقليل أوقات الانتظار، والرد السريع على الاستفسارات، وإنجاز المعاملات دون الحاجة إلى تكرار زيارة المواطن للبلدية. وهذا عزز من ثقة المواطنين في أداء البلدية وكفاءتها.

رابعاً: خفض معدلات الفقد والتلف في الوثائق

أشارت البيانات إلى أن الأرشفة الإلكترونية قللت إلى حد كبير من حالات فقدان أو تلف الوثائق، والتي كانت شائعة في النظام الورقي. فالنسخ الإلكترونية تحفظ في خوادم مؤمنة، ويمكن عمل نسخ احتياطية بسهولة، مما يحفظ حقوق المواطنين ويقلل من النزاعات الناتجة عن ضياع الوثائق.

خامساً: تعزيز الشفافية والرقابة

أتاحت الأرشفة الإلكترونية إمكانية تتبع كل عملية تمت على المعاملات، مما سهّل على الإدارات المعنية مراجعة الأداء، وتحديد المسؤوليات بدقة، وتعزيز مستوى الشفافية والمساءلة. وقد لوحظ انخفاض في عدد الشكاوى المرتبطة بالتأخير أو التلاعب بعد اعتماد الأرشفة الإلكترونية.

سادساً: رفع كفاءة الموظفين

بيّنت النتائج أن استخدام نظام الأرشفة الإلكترونية ساهم في تقليل الضغط على الموظفين، وتسهيل مهامهم اليومية، مما انعكس على رفع مستوى كفاءتهم وسرعتهم في إنجاز الأعمال. كما أصبح بالإمكان تدريب الموظفين الجدد على النظام بسهولة مقارنة بالنظام الورقي المعقد.

سابعاً: سهولة التحديث والمتابعة

سمحت الأرشفة الإلكترونية بتحديث الملفات والمعلومات بشكل فوري، مما ساعد على توحيد البيانات وتقادي التعارض أو التكرار، الأمر الذي كان يشكل تحدياً كبيراً في النظام الورقي التقليدي.

التوصيات:

- توفير بنية تحتية تقنية متكاملة تدعم الأرشفة الإلكترونية.
- تدريب الكوادر البشرية وتأهيلها على استخدام نظم الأرشفة.
- توعية الموظفين بأهمية التحول الرقمي.
- تطوير تشريعات تنظم العمل بالأرشفة الإلكترونية.

الخاتمة:

يتضح من خلال هذه الدراسة أن الأرشفة الإلكترونية تمثل أداة فعّالة لتحسين إنجاز المعاملات في البلديات. ورغم وجود بعض التحديات، فإن الفوائد التي تحققها تجعل من الضروري تسريع وتيرة التحول الرقمي في المؤسسات البلدية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية.

المراجع

بوالجدي، ياسين وشاوي، عبد الباسط. (2022). تحديات الأرشفة الإلكترونية وإتاحة الوثائق: رؤية تحليلية واقتراح لحلول معيارية. *مجلة المعيار*، 26(983)، 1001-1006.

الحربي، صلوح مصلح السريحي وقمصاني، نبيل عبد الله. (2020). *أنظمة الأرشفة الرقمية وانعكاساتها على المكتبة الجامعية: دراسة تجربة عمادة شؤون المكتبات ومكتبة كلية التربية للبنات بجامعة الملك عبد العزيز*.

المؤتمر الحادي والعشرون: المكتبة الرقمية العربية: عربي أنا: الضرورة، الفرص والتحديات، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) ووزارة الثقافة اللبنانية، وجمعية المكتبات بالجمهورية اللبنانية، 1، 904 - 919.

السميحيين، مفيدة بخيت (2024) أرشفة الملفات والحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 5(1)، 736-744.

العريشي، جبريل حسن والمعلم، نبيل عبد الرحمن. (2022). الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث: المبادئ والأسس النظرية والتطبيقات العملية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

عليان، ربحي وعباس، هدى والفاضل، منى (2023) التحديات التي تواجه المكتبات الأردنية في مجال الأرشفة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، : Journal of Information Studies & Technology (JIS&T), Volume 2023, Issue 1

العوامل، منال أحمد يوسف. (2020). واقع الحفظ الرقمي لمصادر المعلومات في مكتبات الجامعات الحكومية الأردنية، من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

فضل الله، مصطفى عطية رحمة. (2019). واقع استخدام الأرشفة الإلكترونية في العمل الإداري بكليات التربية السودانية من وجهة نظر العمداء. مجلة العلوم التربوية، 20(2)، 32-48.

القشامي، مريم محمد. (2021). فعالية نظام الأرشفة الإلكترونية بمركز الوثائق والاتصالات الإدارية بجامعة أم القرى: دراسة حالة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 5(5)، 79-93.

قرجع، زكرياء. (2022). الأرشفة الإلكترونية لوثائق المؤسسات الجزائرية: دراسة الجدوى وسبل التنفيذ من وجهة نظر الأرشفيين. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 23(1)، 219-238 -

مبروك، طارق فتحي والطنبور، رامز سامي. (2018). معيقات استخدام الأرشفة الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: "بلدية طولكرم أنموذجاً". *مجلة جامعة القدس المفتوحة*، 3(9)، 165-173.

الهوش، أحمد أبو بكر. (2019). *الأرشفة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية*. القاهرة: دار حميثرا للنشر والترجمة.

المراجع الأجنبية

Beard, F. (2018). Archiving the archives: The world's collections of historical advertisements and marketing ephemera. *Journal of Historical Research in Marketing*, 10 (1), pp. 86-106

Narasaiah, I., Tripathi, M., & Awasthi, S. (2021). Digital Archiving o Grey Literature in Universities: a case study of Jawaharlal Nehru University, New Delhi. *Library Philosophy and Practice*, 1-15.

Nuryani, E. (2020, March). Management of the Electronic Archives for Optimizing Services at Banten Jaya University. In *1st International Multidisciplinary Conference on Education, Technology, and Engineering (IMCETE 2019)* (pp. 82-86). Atlantis Press.