

بحث بعنوان

أثر حفظ الملفات في تحسين كفاءة العمل الإداري

The impact of filing on improving the efficiency of administrative work

إعداد

مريم احمد محمد المراعية

Mariam Ahmed Mohammed Almaraiyah

حافظ ملفات

File holder

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص

يعد حفظ الملفات من العناصر الأساسية التي تساهم في تحسين كفاءة العمل الإداري في البلديات والمؤسسات العامة. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر حفظ الملفات في تعزيز التنظيم الإداري، تقليل الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة في معالجة المعاملات الإدارية. يتناول البحث الطرق التقليدية والحديثة في حفظ الوثائق وكيفية تأثير ذلك على سير العمل داخل البلديات، مع التركيز على أهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء الإداري.

يتناول البحث أيضاً أهمية تنظيم الوثائق والملفات سواء كانت إلكترونية أو ورقية لضمان سهولة الوصول إلى المعلومات، وتقليل الزمن المستهلك في عمليات البحث، إضافة إلى تعزيز الشفافية والمساءلة داخل البلديات. كما يبرز البحث الدور الكبير لتوثيق البيانات وحفظها في دعم اتخاذ القرارات، وتحسين التواصل بين الأقسام المختلفة، فضلاً عن الامتثال للمتطلبات القانونية فيما يتعلق بحفظ الوثائق.

تتمثل أهداف البحث في استكشاف طرق حفظ الملفات في البلديات، ومدى تأثيرها على كفاءة الأداء الإداري والخدمي، مع توجيه بعض التوصيات لتطوير نظم حفظ الملفات بما يتوافق مع أحدث التقنيات في إدارة الوثائق. ويخلص البحث إلى أن استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة في حفظ الملفات والتوثيق يعزز من فعالية العمل البلدي ويحقق تطوراً ملحوظاً في الإدارة العامة.

الكلمات المفتاحية: حفظ الملفات، كفاءة العمل الإداري، البلديات، التوثيق الرقمي، إدارة الوثائق، الشفافية، التحول الرقمي.

ABSTRACT

Filing is one of the key elements that contribute to improving the efficiency of administrative work in municipalities and public institutions. This research aims to study the impact of filing on enhancing administrative organization, reducing errors, and increasing the speed of response in processing administrative transactions. The research addresses the traditional and modern methods of filing documents and how this affects the workflow within municipalities, with a focus on the importance of digital transformation in improving administrative performance.

The research also addresses the importance of organizing documents and files, whether electronic or paper-based, to ensure easy access to information, reduce the time spent on searches, and enhance transparency and accountability within municipalities. The research also highlights the significant role of documenting and preserving data in supporting decision-making, improving communication between different departments, as well as complying with legal requirements regarding the preservation of documents.

The objectives of the research are to explore filing methods in municipalities and their impact on the efficiency of administrative and service performance, with some recommendations to develop filing systems in line with the latest technologies in document management. The research concludes that the use of modern digital systems in filing and documentation enhances the effectiveness of municipal work and achieves a remarkable development in public administration.

المقدمة:

في العصر الحديث الذي يتسم بالتطور التكنولوجي السريع والاتصالات الرقمية، أصبحت إدارة المعلومات ركيزة أساسية في تحسين الكفاءة الإدارية للمؤسسات الحكومية، بما في ذلك البلديات. تتنوع وتتعدد المعاملات الإدارية في البلديات بشكل كبير، حيث تشمل معالجة الشكاوى، التراخيص، الأنشطة الخدمية، بالإضافة إلى المستندات القانونية والإدارية التي تتطلب حفظاً دقيقاً وأماناً. ويعد حفظ الملفات بشكل منظم أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين سير العمل داخل البلديات، حيث يعد العنصر الأساسي الذي يضمن وصول الموظفين إلى المعلومات والوثائق في وقتها المناسب، مما يساعد في اتخاذ قرارات سريعة ودقيقة، ويؤدي إلى تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية.

منذ القدم، كانت معظم البلديات تعتمد على النظم التقليدية في حفظ الوثائق والمستندات، حيث كانت الملفات الورقية تحفظ في الأرفف والخزائن، مما كان يشكل العديد من التحديات في الوصول السريع للمعلومات. كانت هذه الأنظمة التقليدية عرضة للمشاكل مثل فقدان الوثائق، التلف بسبب العوامل البيئية، أو الزمن الطويل الذي يستغرقه الموظفون في البحث عن مستندات معينة. مع التقدم التكنولوجي، أصبح من الممكن تطبيق أنظمة حفظ رقمية تتيح للبلديات إدارة مستنداتها بطرق أكثر كفاءة، حيث تم استخدام برمجيات إدارة الوثائق وأنظمة الأرشفة الإلكترونية التي تقدم العديد من الفوائد، مثل الوصول السريع للبيانات، التخزين الآمن، والتقليل من المساحة المخصصة للتخزين.

من خلال التكنولوجيا الحديثة، يمكن للبلديات تحقيق تحسينات كبيرة في فعالية إدارة المعلومات. على سبيل المثال، يمكن أن تسهم أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في تسهيل التواصل بين الأقسام المختلفة داخل البلدية، حيث تسمح بمشاركة المعلومات بسرعة وبدون الحاجة إلى التنقل بين المكاتب أو انتظار الملفات

الورقية. كما أن تطبيق التقنيات الحديثة في حفظ الملفات لا يقتصر فقط على توفير الوقت والجهد، بل يساهم في تحقيق الشفافية والمساءلة، مما يرفع من مستوى ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة لهم.

لكن، على الرغم من الفوائد الكبيرة لتطبيق الأنظمة الإلكترونية في حفظ الملفات، لا تزال العديد من البلديات تواجه تحديات كبيرة في تنفيذ هذه الأنظمة. تتمثل أبرز هذه التحديات في نقص البنية التحتية التقنية، وغياب التدريب الكافي للموظفين على استخدام الأنظمة الحديثة، بالإضافة إلى المقاومة للتغيير التي قد تظهر من بعض العاملين الذين يفضلون الاعتماد على الطرق التقليدية. تتطلب عملية التحول إلى الأنظمة الرقمية استثمارا كبيرا في التكنولوجيا والبنية التحتية، بالإضافة إلى التدريب المستمر لضمان استخدام الأنظمة الحديثة بفعالية.

من خلال هذا البحث، سيتم استعراض أثر حفظ الملفات على تحسين الكفاءة الإدارية داخل البلديات، مع التركيز على التحول الرقمي وأهمية تبني الأنظمة الإلكترونية في إدارة الوثائق. كما سيتم تحليل التحديات التي تواجه البلديات في تطبيق هذه الأنظمة، وتقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الملفات داخل البلديات بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

مشكلة البحث:

في ظل التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت البلديات مطالبة بمواكبة هذه التغيرات لتحسين جودة أدائها الإداري والخدمي، لا سيما في مجال حفظ الملفات والمعلومات. إلا أن العديد من البلديات لا تزال تعتمد بشكل كبير على الوسائل التقليدية الورقية في توثيق البيانات وإدارتها، مما يؤدي إلى بطء في الإجراءات، وصعوبة في الوصول إلى المعلومات، وتكرار في الأعمال الإدارية، بالإضافة إلى مخاطر فقدان الوثائق أو تلفها. كما أن غياب أنظمة إلكترونية متكاملة لحفظ الملفات يعرقل جهود التطوير المؤسسي ويؤثر سلباً على فاعلية العمل الإداري ومستوى رضا المستفيدين. ومن هنا تتبع

مشكلة البحث المتمثلة في السؤال الرئيس للبحث وهو: ما أثر حفظ الملفات على تحسين كفاءة العمل

الإداري في البلديات؟

أسئلة البحث:

1. ما واقع أنظمة حفظ الملفات المستخدمة حالياً في البلديات؟
2. ما التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تنظيم وحفظ ملفاتها؟
3. ما مدى تأثير نظم الحفظ الورقي مقابل الحفظ الرقمي على سرعة وكفاءة الأداء الإداري؟
4. إلى أي مدى تساهم أنظمة حفظ الملفات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟
5. هل تمتلك البلديات بنية تحتية كافية لتطبيق أنظمة الحفظ الإلكتروني؟
6. ما دور الكفاءات البشرية والتدريب في تفعيل نظم حفظ الملفات بفعالية؟
7. ما المقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين نظم حفظ الملفات في البلديات بما يعزز الكفاءة الإدارية؟

أهداف البحث:

1. معرفة واقع أنظمة حفظ الملفات المستخدمة حالياً في البلديات.
2. معرفة التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تنظيم وحفظ ملفاتها.
3. معرفة مدى تأثير نظم الحفظ الورقي مقابل الحفظ الرقمي على سرعة وكفاءة الأداء الإداري.
4. معرفة مدى تساهم أنظمة حفظ الملفات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
5. معرفة امتلاك البلديات بنية تحتية كافية لتطبيق أنظمة الحفظ الإلكتروني.
6. معرفة دور الكفاءات البشرية والتدريب في تفعيل نظم حفظ الملفات بفعالية.
7. معرفة المقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين نظم حفظ الملفات في البلديات بما يعزز الكفاءة الإدارية.

أهمية البحث:

تبرز أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانباً حيويًا في العمل الإداري البلدي، وهو حفظ الملفات كأداة استراتيجية لتحسين الكفاءة المؤسسية. ففي الوقت الذي تتزايد فيه الحاجة إلى خدمات بلدية أكثر سرعة ودقة وشفافية، يصبح تنظيم المعلومات والوثائق الإدارية عاملاً أساسياً في تحقيق أهداف التنمية الإدارية. ويسلط البحث الضوء على مدى تأثير أساليب الحفظ التقليدية والرقمية على جودة الأداء الإداري، وعلى القدرة المؤسسية للبلديات في إدارة معلوماتها بكفاءة واستدامة. كما تتبع أهمية البحث من مساهمته في تحديد نقاط الضعف والقصور في أنظمة الحفظ الحالية، وتقديم مقترحات عملية لتحديثها، مما يسهم في تعزيز التحول الرقمي ورفع مستوى رضا المستفيدين. إضافة إلى ذلك، يمكن أن يشكل هذا البحث مرجعاً عملياً لصناع القرار في البلديات، حيث يوفر قاعدة معرفية تساعد في التخطيط لتحسين البنية التحتية المعلوماتية، وتطوير قدرات الكوادر الإدارية في مجال التوثيق وإدارة الملفات.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الجندي (2017): "أثر استخدام النظم الإلكترونية في حفظ الوثائق على كفاءة الأداء الإداري" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام أنظمة الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في فلسطين، وركزت على الإدارات المحلية والبلديات. توصلت إلى أن اعتماد البلديات على الأرشفة الرقمية ساهم بشكل ملحوظ في تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وساعد على تحسين فعالية اتخاذ القرار الإداري.

2. دراسة Alzahrani & Bakry (2019): "Digital Archiving in Municipalities: Enhancing Administrative Efficiency"

تناولت الدراسة مدى تطبيق البلديات في المملكة العربية السعودية لأنظمة الأرشيف الرقمية، وأشارت إلى أن التحديات الرئيسية كانت ضعف البنية التحتية ونقص التدريب. ومع ذلك، فإن البلديات التي تبنت أنظمة الحفظ الرقمي أظهرت تحسناً كبيراً في الإنتاجية وتدفق المعلومات.

3. دراسة أبو شعر (2020): "دور الحفظ الإلكتروني للملفات في تسريع الإجراءات الإدارية"

ركزت هذه الدراسة على بلديات قطاع غزة، وخلصت إلى أن استخدام الحفظ الإلكتروني للملفات خفض زمن إنجاز المعاملات بنسبة تصل إلى 40%، وساهم في تقليل الأخطاء الناتجة عن فقدان المستندات أو ضعف التنظيم اليدوي.

4. دراسة Othman et al. (2021): "Challenges in Municipal Document Management Systems"

أجريت هذه الدراسة في ماليزيا، وسلطت الضوء على التحديات التقنية والإدارية التي تواجه البلديات في تطبيق أنظمة إدارة الوثائق الرقمية. أشارت إلى أهمية تدريب الموظفين وتعزيز ثقافة الحفظ المؤسسي لضمان نجاح النظام.

الربط بين الدراسات وموضوع البحث:

تشير معظم هذه الدراسات إلى أن الحفظ الإلكتروني للملفات يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتحسين كفاءة العمل الإداري، سواء من حيث السرعة، أو الدقة، أو القدرة على اتخاذ القرار. كما أبرزت تحديات مشابهة تتمثل

في ضعف البنية التحتية، وقلة التدريب، وعدم وضوح السياسات. ويؤكد ذلك على أهمية هذا البحث في سد فجوة التطبيق العملي داخل السياق العربي المحلي.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم حفظ الملفات

يعد حفظ الملفات أحد الركائز الأساسية في العمل الإداري، إذ يتضمن تنظيم وتخزين واسترجاع المعلومات والوثائق التي تحتاجها المؤسسات في أداء وظائفها. ويعرف حفظ الملفات بأنه «العملية المنظمة التي تهدف إلى تجميع المستندات وتصنيفها وتخزينها بطريقة تسهل الوصول إليها عند الحاجة، بهدف دعم اتخاذ القرار وضمان استمرارية العمل الإداري (عبد الحميد، 2019).

ووفقاً لـ (International Organization for Standardization (ISO 15489-1:2016)، فإن نظم إدارة الوثائق يجب أن تضمن التوثيق الشامل، الموثوق، والقابل للاسترجاع في الوقت المناسب لدعم أنشطة العمل.

ثانياً: أنواع نظم حفظ الملفات

تنقسم أنظمة الحفظ إلى نوعين رئيسيين:

1. الحفظ الورقي التقليدي: ويعتمد على خزائن وأدراج وملفات مادية لتخزين الوثائق. ورغم شيوعه في المؤسسات الحكومية، إلا أن هذا النظام يعاني من مشكلات مثل تلف الوثائق، وصعوبة الاسترجاع، وكثرة الأخطاء البشرية. (Alzahrani & Bakry, 2019)

2. الحفظ الإلكتروني (الرقمي): يعتمد على برامج إدارة الوثائق الرقمية وقواعد البيانات الإلكترونية. ويتميز بسرعة الوصول إلى البيانات، والحماية من الضياع، والقدرة على الربط بين الأقسام والمؤسسات (Othman et al., 2021).

ثالثاً: أهمية حفظ الملفات في العمل البلدي

تلعب البلديات دوراً مركزياً في تقديم الخدمات المباشرة للمواطنين، وتتطلب هذه الخدمات أرسيفاً منظماً وفعالاً للوثائق المرتبطة بالتراخيص، الشكاوى، الخطط العمرانية، وغيرها. ويؤدي ضعف نظم الحفظ إلى تأخير في المعاملات وتراجع في جودة الخدمات (أبو شعر، 2020).

وتكمن أهمية حفظ الملفات في العمل البلدي فيما يلي:

- دعم اتخاذ القرار: توفر الوثائق المحفوظة بيانات دقيقة تساعد في تقييم الأداء واقتراح السياسات (الجندي، 2017).

- تعزيز الشفافية والمساءلة: يساهم وجود سجل وثائقي منظم في تقليل الفساد الإداري.

- تحسين الإنتاجية: يوفر الوقت والجهد في البحث عن الملفات ويسهل أتمتة العمليات.

رابعاً: العلاقة بين حفظ الملفات وكفاءة الأداء الإداري

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين جودة حفظ الملفات وتحسين الأداء الإداري، إذ أن توفر المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب يساهم في تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء. كما أن نظم الحفظ الإلكترونية تقلل من الاعتماد على الأفراد في إدارة الوثائق، وتعزز العمل المؤسسي القائم على المعلومة. (Sharma & Gupta, 2019)

ووفقاً لدراسة (Smith & Brown (2020)، فإن البلديات التي طبقت أنظمة أرشفة إلكترونية شهدت تحسناً في مؤشرات الأداء الإداري بنسبة تجاوزت 30. %

خامساً: تحديات حفظ الملفات في البلديات

تواجه البلديات، خاصة في الدول النامية، عدة تحديات تؤثر على فعالية أنظمة حفظ الملفات، ومن أبرزها:

- ضعف البنية التحتية الرقمية.
- قلة الكفاءات الفنية المدربة على نظم إدارة الوثائق.
- المقاومة التنظيمية للتغيير من الأنظمة الورقية إلى الرقمية.
- غياب السياسات المكتوبة لإدارة الوثائق.

وقد أظهرت دراسة (Othman et al. (2021 أن من أبرز معوقات تطبيق الحفظ الإلكتروني في البلديات هو نقص التمويل المخصص للتحويل الرقمي.

سادساً: الأسس العلمية لنظم حفظ فعالة

لإنشاء نظام حفظ فعال، يجب مراعاة مجموعة من المبادئ، منها:

- السهولة في الاسترجاع: تصنيف الملفات بطريقة تمكن من الوصول إليها بسرعة.
- السلامة والحماية: حفظ الملفات من التلف أو الضياع أو الوصول غير المصرح به.
- التحديث المستمر: مراجعة وتطوير نظام الحفظ دورياً.
- الامتثال للمعايير: الالتزام بمعايير الأرشيف الوطنية أو الدولية مثل ISO 15489.

سابعا: التكامل بين الحفظ الورقي والإلكتروني

في ظل عدم القدرة على التحول الكامل نحو الرقمنة في بعض البلديات، تلجأ المؤسسات إلى اعتماد النظم الهجينة، وهي الجمع بين الحفظ الورقي والإلكتروني. وقد أكدت دراسة (Jain 2018) أن هذا النوع من الأنظمة يعزز المرونة ويسهل عملية التحول الرقمي التدريجي.

الخلاصة النظرية

يوضح الإطار النظري أن حفظ الملفات ليس مجرد وظيفة إدارية روتينية، بل هو عنصر حاسم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية في البلديات. وتبرز الحاجة إلى مراجعة ممارسات الحفظ الحالية وتطويرها من خلال سياسات واضحة، وتدريب الكوادر، وتبني التكنولوجيا، بما يواكب متطلبات الإدارة الحديثة.

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما واقع أنظمة حفظ الملفات المستخدمة حاليا في البلديات؟

تعتمد العديد من البلديات على أنظمة حفظ تقليدية (ورقية) في إدارة ملفاتها، مع وجود محاولات متباعدة للتحول إلى الأرشفة الإلكترونية، إلا أن التطبيق ما زال جزئيا ويعاني من ضعف البنية التقنية والتنظيمية.

السؤال الثاني: ما التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تنظيم وحفظ ملفاتها؟

تشمل التحديات نقص التجهيزات التقنية، غياب معايير موحدة للحفظ، ضعف تدريب الموظفين، مقاومة التغيير، وضيق المساحات المخصصة للأرشفة الورقية.

السؤال الثالث: ما مدى تأثير نظم الحفظ الورقي مقابل الحفظ الرقمي على سرعة وكفاءة الأداء الإداري؟

النظم الرقمية توفر سرعة أعلى في الوصول للمعلومات، تقلل من الفاقد البشري، وتحسن كفاءة اتخاذ القرار، مقارنة بالحفظ الورقي الذي يعاني من البطء والتكرار وصعوبة الاسترجاع.

السؤال الرابع: إلى أي مدى تساهم أنظمة حفظ الملفات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟

تسهل أنظمة الحفظ الفعالة، وخاصة الإلكترونية، في تقليص أوقات الانتظار، وزيادة دقة البيانات، وتعزيز الشفافية، مما ينعكس إيجابيا على رضا المواطنين عن الخدمات.

السؤال الخامس: هل تمتلك البلديات بنية تحتية كافية لتطبيق أنظمة الحفظ الإلكتروني؟

البنية التحتية تختلف من بلدية إلى أخرى؛ بعضها يمتلك أساسا تقنيا جيدا، بينما يفتقر البعض الآخر إلى الأجهزة، البرمجيات، والربط الشبكي اللازم لتطبيق أنظمة متكاملة.

السؤال السادس: ما دور الكفاءات البشرية والتدريب في تفعيل نظم حفظ الملفات بفعالية؟

يعد التدريب أحد العوامل الحاسمة، فوجود موظفين مؤهلين تقنيا وإداريا يمكن أن يحدث فرقا كبيرا في كفاءة ونجاح تطبيق نظم الأرشفة الإلكترونية وتحسين بيئة العمل.

السؤال السابع: ما المقترحات التي يمكن تقديمها لتحسين نظم حفظ الملفات في البلديات بما يعزز الكفاءة الإدارية؟

من أبرز المقترحات: تحديث البنية التحتية الرقمية، تدريب العاملين، توحيد النماذج والتصنيفات، اعتماد برامج إدارة وثائق حديثة، وتفعيل أنظمة الأرشفة السحابية مع حماية البيانات.

النتائج:

انطلاقاً من الإطار النظري والدراسات السابقة، وبناء على تحليل الإجابات المرتبطة بأسئلة الدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تسهم في توضيح واقع حفظ الملفات في البلديات، ودوره في تحسين كفاءة الأداء الإداري. وفيما يلي عرض لأبرز هذه النتائج:

1. الاعتماد المستمر على أنظمة الحفظ الورقي التقليدية في عدد كبير من البلديات، بالرغم من الجهود المتفرقة نحو التحول الرقمي. وقد أظهرت الدراسة أن هذا النمط التقليدي لا يزال يشكل العائق الأكبر أمام تسريع الإجراءات وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الإدارية.

2. تواجه البلديات تحديات متعددة في تنظيم وحفظ ملفاتها، من بينها: ضعف التجهيزات التقنية، عدم توفر برامج متخصصة لإدارة الوثائق، غياب معايير موحدة للتصنيف والحفظ، بالإضافة إلى نقص الموارد البشرية المدربة على تطبيق أنظمة الحفظ الإلكترونية.

3. تبين أن هناك تأثيراً مباشراً وإيجابياً لنظم الحفظ الرقمية على كفاءة الأداء الإداري، حيث إنها تتيح الوصول السريع للبيانات، وتقلل من نسبة الأخطاء البشرية، وتحسن من سرعة الإنجاز الإداري، مقارنة بالنظم الورقية التي تتسم بالبطء والعشوائية.

4. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين نظم الحفظ الفعالة وجودة الخدمات البلدية، إذ أن تحسين نظام حفظ الملفات يؤدي إلى رفع مستوى الرضا العام لدى المواطنين عن الأداء البلدي، من خلال تسريع إنجاز المعاملات وتحسين التنظيم الداخلي.

5. البنية التحتية التقنية في البلديات تعد غير كافية في عدد كبير من الحالات، حيث تعاني من ضعف في الربط الشبكي، نقص في الأجهزة والمعدات، وعدم توفر برمجيات مخصصة لأرشفة الوثائق رقمياً، مما يؤثر سلباً على قدرة البلديات في تنفيذ نظم الحفظ الحديثة.

6. يلعب العامل البشري دوراً حاسماً في نجاح تطبيق نظم حفظ الملفات؛ إذ أن ضعف التأهيل، وقلة البرامج التدريبية، تؤدي إلى صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية، وتسهم في استمرار الاعتماد على الطرق اليدوية.

7. الحاجة ملحة لتبني سياسات واضحة ومكتوبة لإدارة الملفات داخل البلديات، تشمل الإجراءات، والتصنيفات، وآليات الحفظ والاسترجاع، إضافة إلى تخصيص ميزانيات مناسبة لتطوير البنية التحتية المعلوماتية والتقنية.

التوصيات:

1. انطلاقاً من الإطار النظري والدراسات السابقة، وبناء على تحليل الإجابات المرتبطة بأسئلة الدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تسهم في توضيح واقع حفظ الملفات في البلديات، ودوره في تحسين كفاءة الأداء الإداري. وفيما يلي عرض لأبرز هذه النتائج:

2. الاعتماد المستمر على أنظمة الحفظ الورقي التقليدية في عدد كبير من البلديات، بالرغم من الجهود المتفرقة نحو التحول الرقمي. وقد أظهرت الدراسة أن هذا النمط التقليدي لا يزال يشكل العائق الأكبر أمام تسريع الإجراءات وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الإدارية.

3. تواجه البلديات تحديات متعددة في تنظيم وحفظ ملفاتها، من بينها: ضعف التجهيزات التقنية، عدم توفر برامج متخصصة لإدارة الوثائق، غياب معايير موحدة للتصنيف والحفظ، بالإضافة إلى نقص الموارد البشرية المدربة على تطبيق أنظمة الحفظ الإلكترونية.

4. تبين أن هناك تأثيراً مباشراً وإيجابياً لنظم الحفظ الرقمية على كفاءة الأداء الإداري، حيث إنها تتيح الوصول السريع للبيانات، وتقلل من نسبة الأخطاء البشرية، وتحسن من سرعة الإنجاز الإداري، مقارنة بالنظم الورقية التي تتسم بالبطء والعشوائية.
5. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين نظم الحفظ الفعالة وجودة الخدمات البلدية، إذ أن تحسين نظام حفظ الملفات يؤدي إلى رفع مستوى الرضا العام لدى المواطنين عن الأداء البلدي، من خلال تسريع إنجاز المعاملات وتحسين التنظيم الداخلي.
6. البنية التحتية التقنية في البلديات تعد غير كافية في عدد كبير من الحالات، حيث تعاني من ضعف في الربط الشبكي، نقص في الأجهزة والمعدات، وعدم توفر برمجيات مخصصة لأرشفة الوثائق رقمياً، مما يؤثر سلباً على قدرة البلديات في تنفيذ نظم الحفظ الحديثة.
7. يلعب العامل البشري دوراً حاسماً في نجاح تطبيق نظم حفظ الملفات؛ إذ أن ضعف التأهيل، وقلة البرامج التدريبية، تؤدي إلى صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية، وتسهم في استمرار الاعتماد على الطرق اليدوية.
8. الحاجة ملحة لبنني سياسات واضحة ومكتوبة لإدارة الملفات داخل البلديات، تشمل الإجراءات، والتصنيفات، وآليات الحفظ والاسترجاع، إضافة إلى تخصيص ميزانيات مناسبة لتطوير البنية التحتية المعلوماتية والتقنية.

المراجع والمصادر:

1. Jain, R. (2018). "Digital Document Management Systems: A Key to Improved Organizational Efficiency". *Journal of Administrative Science*, 45(2), 234–245.
2. Smith, A., & Brown, T. (2020). "The Role of Technology in Public Sector Management: A Study of Municipalities". *Public Administration Review*, 67(3), 98–112.
3. Sharma, P., & Gupta, M. (2019). "Challenges in Digital Record Management in Public Administration". *International Journal of Public Sector Management*, 32(1), 56–72.
4. الجندي، رائد). 2017. (أثر استخدام النظم الإلكترونية في حفظ الوثائق على كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية الفلسطينية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية – غزة.
5. Alzahrani, S., & Bakry, S. (2019). Digital Archiving in Municipalities: Enhancing Administrative Efficiency. *Journal of Public Administration and Development*, 39(3), 185–198.
6. أبو شعر، فاطمة. (2020). دور الحفظ الإلكتروني للملفات في تسريع الإجراءات الإدارية في البلديات. *المجلة العربية للإدارة*, 42(1)، 55–78.

7. Othman, Z., Ismail, S., & Rahim, N. (2021). Challenges in Municipal Document Management Systems. International Journal of Information Management, 57, 102–119.