

عنوان البحث

التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز

سوسن شفيق العوران¹

¹ وزارة الادارة المحلية، بلدية الطفيلية، الأردن.

HNSJ• 202•3 4(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj4131>

تاريخ القبول: 2022/12/22م

تاريخ النشر: 2023/01/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الى التعرف الى التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز، وقد تناولت الدراسة أهمية التراسل الإلكتروني في البلديات الأردنية والذي يتميز حيث باختصار الوقت وتقليل الجهد وانخفاض التكلفة وارتفاع الجودة وحفظ الملفات، وبينت الدراسة جهود الحكومات الأردنية في تطبيق عناصر الحكومة الإلكترونية والتي تستند على التحول الرقمي والتراسل الإلكتروني في إطار الحداثة والتطور التكنولوجي، وأبرزت الدراسة أهم خصائص ومميزات التراسل في سرعة الانجاز. واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصف لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، وتحليل الظاهرة الاجتماعية من خلال بيان خصائصها وأشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة في ذلك، ويشمل أيضا عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والإحداث التي يدرسها من خلال وصف وتحليل الحاضر بتوفير معلومات كافية حيث تقوم الدراسة على توظيف هذا المنهج لبيان التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والتوصيات، حيث أكدت الدراسة على إن التراسل الإلكتروني قد ساهم في سرعة انجاز أداء البلديات في أعمالها الإدارية والتنظيمية والفنية، وأوصت الدراسة بان على وزارة الإدارة المحلية تفعيل التراسل الإلكتروني لدى بلديات المملكة لاختصار الوقت وتقليل الجهد وانخفاض التكلفة.

الكلمات المفتاحية: التراسل الإلكتروني، سرعة الإنجاز، البلديات

RESEARCH TITLE

ELECTRONIC COMMUNICATION IN THE MUNICIPALITIES AND ITS IMPORTANCE IN THE SPEED OF COMPLETION**Sawsan Shafiq Al-Aoran¹**¹ Ministry of Local Administration, Tafilia Municipality, Jordan.HNSJ, 2023, 4(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj4131>**Published at 01/01/2023****Accepted at 22/12/2022****Abstract**

The study aimed to identify the electronic communication in the municipalities and its importance in the speed of completion. Digital transformation and electronic messaging within the framework of modernity and technological development. The study highlighted the most important characteristics and advantages of messaging in the speed of bias.

The study relied on the use of the descriptive method to study social and human phenomena, and to analyze the social phenomenon by explaining its characteristics, forms, relationships, and the factors influencing it. Electronic communication in the municipalities and its importance in the speed of completion.

The study reached a set of results and recommendations, as the study confirmed that electronic communication has contributed to the speedy completion of the performance of municipalities in their administrative, organizational and technical work.

Key Words: electronic communication, speed of delivery, municipalities

المقدمة

لقد ساهمت الابتكارات في مجال تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية عصر المعلومات الذي يتميز بسرعة نقل المعلومات بشكل سريع وفوري وبأقل جهد وأقل تكلفة . ويسهم التراسل الرقمي إلى تحسين أنماط العمل وزيادة الإنتاجية . ولم يعد الموظفون بحاجة إلى قضاء ساعات طويلة في السفر لأميال بعيدة لإرسال البريد او مشاركة في ورشة عمل او دوره، لذا لم يعد ذلك موجودا بفضل التكنولوجيا الرقمية والتي من خلالها يتم تنفيذ معظم المهام بسرعة وكفاءة أكبر .

لقد أولت الحكومة الأردنية أهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. ويأتي البرنامج ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها وزارة الادارة المحلية لتحقيق التنمية المستدامة في جميع بلديات المملكة. وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتراسل الإلكتروني لتمكين الوصول السهل إلى المعلومات والخدمات الحكومية لجميع المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدرتهم المهنية" وتتمثل مهمة الحكومة الإلكترونية في إدارة التغيير في البلديات ومؤسسات الدولة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة وتعيين موظفين ذوي خبرة ومؤهلين لإدارة وتطوير وإدارة تحول البلديات الى بلديات بلا ورق.

تشكل البلديات اهم المؤسسات التي على تماس مباشر مع المجتمع المحلي ، لذلك فاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات يوقر خدمة مميزة للمواطنين والوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية لضمان سرعة التعامل مع المؤسسات والمواطن والمراجعين للتحول إلى بيئة غير ورقية.

ويعد التراسل الإلكتروني نظاماً متكاملًا لإدارة المراسلات والمعاملات والبيانات باستخدام عناصر الاتصالات التقنية ، حيث يساعد على تحقيق بيئة عملٍ عالية الكفاءة وخالية من الورق ويسهم في تطوير الأعمال المهمة. حيث يشمل نظام التراسل الاتمته والارشفه، حيث يتم أرشفة كافة العناصر التي يتم استكمالها إلى أرشيف تراسل امن دقيق وعالي الكفاءة ،ويمكن عقد اجتماعاتٍ أكثر إنتاجية، والتعاون في إنجاز المشاريع والمهام بسرعة أكبر من خلال استخدام نطاق البحث السريع.

مشكلة الدراسة: تمكن مشكلة الدراسة في موضوع التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز، حيث أصبحت الحاجة إلى مواكبة الحداثة والتطور والانتقال الى بلديات بلا ورق، بالمقابل فإن الإدارة التقليدية أضحت غير مجدية وغير فعالة بل تعطيل لسرعة الانجاز .

أهمية الدراسة: تبرز أهمية الدراسة في نطاقين :علمي وعملية

الأهمية العلمية : يمكن ان تكون الدراسة رافد لمراكز الدراسات والمكاتب والمختصين لبيان التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز،

الأهمية العملية : تبرز الأهمية العملية من خلال بيان التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز، حيث الحاجة ملحة لتفعيل التكنولوجيا من اجل تحسين الأداء البلدي من حيث تقديم الخدمة وكفاءة الأداء والدقة والتسهيل على المواطن لإنجاز المعاملات وتوفير المعلومات والوقت والجهد وتوفير بيئة آمنة والحصول على سرعة الانجاز.

أهداف الدراسة : سعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية :

1- بيان التراسل الإلكتروني وأنواعه

2- التراسل الإلكتروني في البلديات وسرعة الانجاز

أسئلة الدراسة : سعت الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية :

1- ما هو نظام التراسل الإلكتروني؟ وما عناصره؟

2- كيف يسهم التراسل الإلكتروني في البلديات في تحقيق سرعة الانجاز ؟

منهجية الدراسة : استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كطريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، لتحليل الظواهر الاجتماعية الأمنية ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على تحليل وتفسير وبيان التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز

محددات الدراسة

1- المحدد الزمني : البلديات الأردنية 2022

2- المحدد المكاني : المملكة الأردنية الهاشمية

3- المحدد الموضوعي: التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز

مصطلحات الدراسة

التراسل الإلكتروني : على أنه الاتصال الذي يستخدم الوسائط الإلكترونية لنقل المعلومات أو الرسائل باستخدام أجهزة الكمبيوتر والبريد الإلكتروني والهاتف ومكالمات الفيديو وآلة الفاكس وما إلى ذلك. يمكن تطوير هذا النوع من الاتصالات من خلال مشاركة البيانات مثل الصور والرسومات والصوت والصور والخرائط والبرمجيات وأشياء كثيرة.¹

البلديات : هي مؤسسة مستقلة إدارياً ومالياً، تحدث وتلغى وتعين حدود منطقتها ووظائفها وسلطاتها بمقتضى إحكام قانون البلديات ، وتقوم بتطوير المدن والقرى المحيطة ، وتشرف على أعمال النظافة وتقديم الخدمات ، وتنفيذ المخططات للمواطنين وتنظيم الأسواق وتقوم بتصريف مياه الأمطار والمحافظة على نظافة المدينة وتقوم الدولة بتخصيص ميزانية ضخمة للبلدية من أجل التطور وتحسين مظاهر المدن.²

سرعة الانجاز : وهي مؤشرات ودلائل على سرعة انجاز الخدمة الإلكترونية من حيث مدة الوقت او الزمن ، ومقدار التكلفة ، وجودة الخدمة .

المبحث الأول : التراسل الإلكتروني وأنواعه

يتم تعريف التراسل الإلكتروني على أنه تراسل البيانات المنقولة عبر الأنظمة السلكية واللاسلكية. وتختلف التراسلات الإلكترونية عن الاتصالات السلكية من حيث أنها اتصالات لا تنتقل عن طريق الموجات الصوتية ولا يمكن وصفها بأنها تحتوي على صوت بشري. بدلاً من ذلك ، فهي تشمل التلغراف ، والاتصالات التلكس ،

¹ - السلامة ، حمد (2018). التراسل الإلكتروني بمأمن من الاختراق، صحيفة القبس ، 30، كانون اول ، الكويت

² - وكالة الإنباء الأردنية (2015). مسودة قانون "البلديات" تحصنها من الحجز على ممتلكاته، 9، آذار، الاردن.

والبريد الإلكتروني ، والتراسلات الرقمية غير الصوتية ، وجزء من مؤتمرات الفيديو عن بعد التي لا تتضمن سماع الصوت أو الأصوات الشفوية.³

في الزمن القديم يمكن إجراء الاتصال باستخدام شفرة مورس في التلغراف. وتستخدم هذه البرقيات رمز مورس للاتصال لمسافات طويلة عبر الأسلاك. بعد ذلك ، اخترعت الصناعة الإلكترونية الهاتف السلكي والتلفزيون والراديو اللاسلكي. ولكن في الوقت الحالي يمكن مشاركة المعلومات بسهولة مع بعضها البعض في أي مكان وفي أي وقت باستخدام التراسل أو الاتصال الإلكتروني في مختلف المجالات للمعالجة والتحكم واتخاذ القرارات والتخطيط. وفي المجالات المختلفة الأخرى مثل الإجراءات المالية ، والمحاسبة ، والتأسيس ، والشخصية ، والسوق ، والمبيعات ، والشراء ، والإنتاج ، وما إلى ذلك.⁴

ان الهدف من برنامج التراسلات الإلكترونية الحكومية هو تحسين تقديم الخدمة ورفع إنتاجية وكفاءة وقطاع البلديات .وتقديم أفضل الخدمات للأفراد والمؤسسات، وتوفير المعلومات المطلوبة بدقة عالية وفي الوقت المناسب، وتنمية المهارات والإنجاز .وتوفير البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية. وزيادة مستوى أمن المعلومات.⁵

وتتيح عملية التراسل الإلكتروني النقل السريع للسلع والأموال والأفكار. وهذا يلغي الحاجة إلى نقل الموظفين للأفكار فعلياً ، عبر البريد أو شخصياً أو عبر الهاتف. ويحدث هذا أيضاً على نطاق أوسع - على سبيل المثال ، يؤدي إرسال عشرات رسائل البريد الإلكتروني إلى توفير الوقت الذي كان سيستغرقه العامل لإجراء 12 مكالمة هاتفية أو إرسال 12 مذكرة. للبقاء في المنافسة ، يجب أن تعمل أماكن العمل الحديثة بنفس سرعة المنافسين ، باستخدام الإنترنت والاتصالات الإلكترونية.⁶

ان المعلومات هي سلعة قيمة للعديد من المؤسسات. تتميز ببعض السمات ، مثل الدقة وإمكانية الوصول والتطبيق والندرة ، المعلومات أكثر قيمة. بحيث تسهم في القدرة على توصيل هذه المعلومات بسرعة إلى قيمة البيانات. ويمكن للموظفين الذين يقومون بالبحث والمشاركة اتخاذ قرارات أكثر استنارة بشكل أسرع مما لو استخدموا اتصالات غير إلكترونية.⁷

تستخدم أنظمة المعلومات التراسلات أو الاتصالات الإلكترونية لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها. وتساعد هذه الأنظمة الموظفين في التنظيم والتعاون. يتكون نظام التضخم المكتبي من المكونات المادية التي تسمى الأجهزة ، والبرامج التي تنشئ واجهات اتصال سهلة الاستخدام تسمى ملفات الكمبيوتر قواعد البيانات او مخزن المؤسسة ومعلومات البحث.⁸

³ - النجدي ، حاتم (2017). تراسل البيانات، الجامعة السورية الخاصة، سوريا .

⁴ - المغاري، حسن اليوسف (2017). الإنترنت وسيلة تعليم وتواصل، مركز الجزيرة للدراسات، 24، اب، قطر .

⁵ - قناة المملكة (2019). تفعيل دور القطاع الخاص يسرع التحول الإلكتروني للحكومة، 8، تموز، الاردن.

⁶ - صحيفة الغد الاردنية (2021). الدفع الإلكتروني.. حلول عصرية تواكب تطورات الحياة ، 6، ايلول ، الاردن.

⁷ = المغاري، 2017، مرجع سابق

⁸ O. (2012). Management Information System and ، C & Akinnubi، Fashiku، A.، Alabi، A.،- Abdulkareem

، Nigeria. Management، Kwara State.Senior Staff Job Performance in Polytechnics

كذلك تتيح عملية التراسل الإلكتروني الجمع بين العديد من الوسائط والنصوص وصوت الرسومات والفيديو وما إلى ذلك في رسالة واحدة. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى اتصالات أكثر جدوى ومصممة خصيصًا لطبيعة عمل المؤسسة. كذلك تخلق شكلاً جديداً من الاتصالات بين أطراف عديدة تتيح للمجموعات الموزعة جغرافياً التواصل بشكل تفاعلي⁹

أنواع الاتصالات الإلكترونية

يمكن تصنيف الاتصالات الإلكترونية إلى أنواع مختلفة مثل الرسائل والمكالمات الصوتية والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك. وان الاتصال الإلكتروني قد تغير بسبب الطريقة التي يتفاعل بها الجمهور ويتواصلون مع بعضهم البعض لأغراض مختلفة اثناء العمل. ومن السهل جداً التواصل مع العالم وبكل سهولة. ومن ابرز أنواع الاتصالات الإلكترونية ما يلي:¹⁰

1- البريد الإلكتروني : والبريد الإلكتروني هو أكثر أنواع الاتصالات الإلكترونية استخداماً. باستخدام هذا الاتصال ، يمكن للمرء إرسال رسالة إلى شخص آخر عبر البريد على الفور. لذلك يحتاج الفرد إلى إنشاء حساب لإرسال بريد إلكتروني ، وملفات وسائط ، وصور ، ومستندات ، وما إلى ذلك. وقد حل هذا النوع من الاتصال محل العديد من أنواع الاتصال التقليدية نظراً لفوائده العديدة.

2- التراسل الإلكتروني : يسمح هذا النوع من الاتصال للأشخاص بالتفاعل مع الآخرين البعيدين. هذا ممكن فقط بسبب التكنولوجيا وكذلك استخدام الإنترنت. تتوفر أنواع مختلفة من برامج المراسلة ، ويستخدم هذا النوع بشكل أكبر في الاتصال بين المؤسسات ، هناك فوائد عديدة لاستخدام هذا النوع من الاتصالات مثل الاستجابة الفورية على الرسالة التي تم إرسالها.

3- التدوين : في الوقت الحاضر يعد التدوين هو أفضل طريقة للاتصال. هذا نوع من المراسلات اليومية على الإنترنت ، ويمكن تحديثها يومياً أو عدة مرات في اليوم. ويغطي جميع المعلومات ، وباستخدام مثل هذه المدونات ، يمكن للمرء مشاركة التعليقات أو متابعتها أو حتى نشرها. هذا النوع من التواصل مناسب لجعل الناس يستخدمون المدونات كثيراً. بالإضافة إلى ذلك يمكن للأشخاص الوصول إليها وقراءتها ومتابعتها في جميع أنحاء العالم.¹¹

4- دردشة الفيديو : يمكن إجراء هذا النوع من الاتصال عن طريق إضافة كاميرات ويب لتطبيق مكالمات الفيديو. باستخدام هذا التطبيق يمكن للمرء التواصل مع الآخرين ويمكنهم أيضاً ملاحظة من يتحدثون. يمكن توصيل كاميرا الويب بالكمبيوتر خارجياً ونحتاج أيضاً إلى استخدام تطبيقات مثل Skype و Hangouts وما إلى ذلك.¹²

⁹ - ال مسيري ، محمد علي (2017)، أنظمة إدارة التعلم وأنظمة إدارة المحتوى، موقع تعلم جديد ، 7، نيسان، مصر.

¹⁰ - قاسم ، اميره (2022). تعريف البريد الإلكتروني وخصائصه، موقع المرسل، 5، آذار، مصر.

¹¹ - الغاوي، سليمة (2022). الاتصال الإلكتروني، موقع موضوع ،29، تشرين ثاني، الأردن.

¹² - خميس ، اسامة (2020). ما هو البريد الإلكتروني ،موقع موضوع، 4، اب، الأردن.

5- شبكات التواصل الاجتماعي: وسائل التواصل الاجتماعي هي أحد أنواع التواصل بين الناس ، والتي تُستخدم لمصلحتهم العامة بخلاف العلاقات والتي من أبرزها مواقع Facebook و LinkedIn و Twitter ، والتي تتيح نقل الرسائل القصيرة التي تتكون من أكثر من 140 حرفاً إلى جمهور كبير .

6- التلكس : هذا جهاز مهم للاتصالات الإلكترونية الحالية. يستخدم هذا النظام طباعة عن بعد للتواصل من موقع إلى آخر باستخدام آلة. يتضمن بشكل أساسي جزأين مثل جهاز إرسال لوحة المفاتيح بالإضافة إلى جهاز استقبال. وعندما يتم إرسال رسالة نصية ، يقوم المستخدم بالضغط على زر الضغط ، ويبقى على نغمة الاتصال ، ويستدعي الرقم المفضل ويدخل التديل على شريط ورقي صغير في نهاية جهاز الاستقبال ، هذه الطريقة هي أسرع الطرق وأكثرها دقة لتبادل المشاركات المكتوبة.¹³

7- الفاكس : تعد آلة الفاكس نوعاً من الاتصالات وبتزايد استخدامها تدريجياً لنقل المواد المرئية مثل الرسوم التوضيحية والمخططات والصور وما إلى ذلك. هنا ، يمكن توصيل هذا الجهاز باستخدام هاتف. حيث يمكن تغذية المستند المرسل في جميع أنحاء الجهاز ، وبعد ذلك يتم مسحه ضوئياً إلكترونياً ويتم بث الإشارات إلى نهاية جهاز الاستقبال حيث يتم نسخ نسخة متساوية من المستند على ورقة عادية باستخدام جهاز الاستقبال.¹⁴

8- الوسائط المتعددة : الوسائط المتعددة هي نوع واحد من أنظمة الاتصالات وهي ابتكار ممتاز لتحسين نظام الاتصالات. وهي مزيج من العديد من الوسائط التي تعمل على نقل الرسائل بشكل متبادل. وتشتمل الوسائط المتعددة بشكل أساسي على صورة ورسومات وصوت وموسيقى ورسوم متحركة ورسالة. يمكن استخدام هذا بكفاءة في الحملات التسويقية والإعلانية. وهذا النوع من الاتصال قوي للغاية.¹⁵

المبحث الثاني : التراسل الإلكتروني في البلديات

شكل التراسل الإلكتروني في البلديات والذي جاء نتاج استحدثته وزارة الادارة المحلية كجزء من الاتصال الإلكتروني بين البلديات ووزارة الإدارة المحلية والعكس، وقد أسهمت هذه التكنولوجيا الى اختصار الوقت وتقليل التكلفة وتقديم الخدمة الافضل مقابل ذلك حفظ تام للبيانات والمعلومات وإنهاء مفهوم الضياع والنسيان والإتلاف وفقدان الورق للسعي نحو بلديات بلا ورق .¹⁶

ومع تحول البلدان والاقتصاديات في جميع أنحاء العالم بسرعة من العمليات اليدوية القديمة إلى الحلول الرقمية عالية التقنية ، لم يعد تبني هذه الموجة الحالية من التحول الرقمي أمراً اختياريًا في عالمنا المترابط بشدة ، يمكن أن يعني الفشل في التحول إلى التكنولوجيا الرقمية الابتعاد عن الإدارة التقليدية، فقد أصبح التحول الرقمي أولوية رئيسية للمؤسسات والبلديات في الأردن ، ويعتمد نجاح هذا التحول التكنولوجي إلى حد كبير على التعاون

¹³ - حمدان، محمد(2010)بعد عن المفتوحة الإلكترونية التربية والمعاصر المعلومات بتكنولوجيا-في المستقبل وتنبؤات الواقع العرب الوطن، والتقدم التربية المجلة الدولية لتقنيات الهندسة وبحوث الإدارة ، سلطنة عمان .

¹⁴ - Andra Picincu (2020)The Importance of Electronic Communication in Workplace Collaboration, journal Running a Business chron .USA

¹⁵ - وكالة عمون الاخباري (2022). أنواع وسائل الاتصال الحديثة، 20، تشرين ثاني، الاردن.

¹⁶ - موقع عمون الإخباري (2021). الإدارة المحلية تتوقف عن استقبال المعاملات الورقية مطلع حزيران، 30، ايار، الاردن.

بين المؤسسات العامة والخاصة.¹⁷

من خلال مشروع التحول الإلكتروني عملت وزارة الإدارة المحلية على سن تحول رقمي واسع النطاق للبلديات كوسيلة لضمان مستقبل أكثر استدامة. لجعل التقنيات الجديدة تعمل لصالح جودة أفضل في تقديم الخدمات. وان عملية الرقمنة أو التحول الرقمي قد قلل من نسبة الخطأ عن طريق تقليل الأخطاء البشرية. وقد يشكل عامل تغيير حقيقي للعملية الإدارية ، فقد عملت وزارة الإدارة المحلية على رفع كفاءة خدماتها من خلال أدوات وابتكارات جديدة عالية التقنية.¹⁸

لقد شرعت وزارة الإدارة المحلية في تحويل عدد من خدماتها الأساسية إلى الخدمات الإلكترونية بهدف التحول الرقمي بالكامل من خلال رقمنة كل الخدمات والتفاعل مع البلديات بشكل أكثر كفاءة ، مع تجنب العمليات المحبطة للبيروقراطية اليدوية. واتخاذ إجراءات صارمة ضد المعاملة غير العادلة أو التفضيلية ، مما يعني أن الخدمات ستكون أكثر إنصافاً لجميع المواطنين.¹⁹

لقد ساهمت تقنية التراسل الإلكتروني من خلال مؤشرات وبيانات وزارة الإدارة المحلية الى ارتفاع نسبة الانجاز بنسبة %35، واختصار خطوات إنجاز المعاملات بنسبة %44، ورفع جودة ودقة المعلومات بدرجة عالية جدا ، وخفض مراجعات المتعاملين إلى البلدية بنسبة %75، والتوقيع الإلكتروني في الموقع للمقاول والاستشاري وتسهيل أرشفة المعلومات بدقة متناهية .²⁰

لقد ساعدت تقنية التراسل الإلكتروني في البلديات على تطوير العملية الادارية ، من خلال استخدام التطبيقات الامنه لكادر البلديات ، والمجلس البلدي من خلال قدرة وكيفية التعامل مع التقنيات التكنولوجية ، والتأكد من سلامة الروابط الإلكترونية المرسله عبر تطبيقات التراسل والبريد الإلكتروني، بل يمكن إجراء اجتماعات افتراضية آمنة عن بعد ، وإنشاء نطاق رقمي خاص بالبلديات و التحول الي الأرشفة السحابية .وأتمتة المنظومة الإدارية .²¹ ان الهدف الأساسي لنظام التراسل الإلكتروني هو تبسيط واختزال عملية التراسل الداخلي بين أقسام البلديات بين بعضها البعض ، وتواصلها مع مديرات وزارة الادارة المحلية لترسيخ مفهوم الادارة المتكاملة ، وتنظيم المراسلات على شبكة المعلومات، وتعزيز العديد من الفوائد كسهولة البحث بشقيه السريع والمتقدم ، والتقليل من الأخطاء البشرية، وتسهيل عملية استرجاع المراسلات وخلفياتها²²

كذلك يوفر نظام التراسل الإلكتروني خاصية المحافظة على سرية المعلومات ودقتها والمحافظة على البيانات

¹⁷ - قاسم ، 2022 ، مرجع سابق.

¹⁸ - حسين ، مريم خالص(2013). الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.

¹⁹ - حماد ، غادة (2022). الهاندة: تطبيق سند سيكون المنصة الوحيدة للخدمات الحكومية، مركز الاتصال الوطني، 22، تموز ،، الأردن.

²⁰ - الشناق ، محمد نواف (2022). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة ، دراسة حالة أمانة عمان .رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن

²¹ - قناة المملكة (2022). وزير الإدارة المحلية يوجه مجالس البلديات للتخفيف على المواطنين من خلال تبسيط التزاماتهم، 18، تشرين اول ، الاردن.

²² - أمين ،مصطفى أحمد(2018). "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة". العدد التاسع عشر-كلية التربية.

يشكل امن وسلس مع توجهات مستقبلية لتعزيز الربط المستقبلي بين الجهات الخارجية بعد اكتمال متطلبات التراسل الإلكتروني بحيث يستطيع الموظف تقديم طلباته كالأجازات والمهمات الرسمية وغيرها من الخدمات من خلال هذا النظام²³

ويتميز التراسل الإلكتروني بتوفير تسهيل مهام المراسلات والاتصالات اليومية وجعلها أكثر فعالية ، بالإضافة على القدرة في حفظ المراسلات والوثائق الورقية المهمة مما يسهل ذلك اختصارا للوقت والجهد والسرعة في الانجاز ، باعتباره من أفضل عناصر التكنولوجيا التي تتميز في الكفاءة في معالجة ومتابعة البريد الوارد والصادر وأرشفته إلكترونيا وإجراء التقارير والتحليلات ، والتي تسهم في تقليل التكلفة المالية والمصروفات الزائدة مثل توفير الورق والطابعات ومستلزماتها.²⁴

تسهم تكنولوجيا التراسل الإلكتروني بالجمع بين عناصر التكنولوجيا التي تتمثل في الأرشفة ، وانظمه المتابعة والتذكير والتنبيه وحفظ التقارير وهي عناصر ضرورية للإدارة في البلديات وخاصة لموظفي الشؤون الإدارية والديوان والصادر والوارد ، وحفظ الملفات، والتقييم والرقابة والمتابعة ، وتبرز هذه الفوائد لنظام التراسل من خلال الخدمات التالية²⁵

1- يعتبر نظام التراسل الإلكتروني احد أنظمة الاتصالات الإدارية والتي هي أساس عملية التحول رقمي الذي من توجهات الحكومة الأردنية .

2- تسريع أتمتة الإجراءات : وهذا يساعد بتسهيل المعاملة بنسبة 90% الكترونيا، للوصول الى معاملات محوسبة مئة بالمائة، لتطوير مستوى متقدم لأداء موظفي البلديات

3- تحقيق مميزات نظام الأرشفة الإلكترونية: يمكن من خلال نظام التراسل الإلكتروني تعزيز نظام الأرشفة من إنشاء المواضيع والمراسلات وإعطاءها رقما موحدا يمكن طباعته على هيئة باركود او رمز معين، وذلك لحفظ كافة الكتب المسجلة بأرشفة الكتروني خاص ، وتحقيق تصنيف أكثر مرونة وأكثر تنوع، بالإضافة الى إرفاق المستندات الخاصة بالمسألة²⁶

4- تحقيق مميزات نظام المتابعة: يسهم نظام التراسل الإلكتروني بتفعيل مميزات نظام المتابعة في البلديات من خلال متابعة الإجراءات التي تمت على كل موضوع، وحفظ كافة الردود الواردة بمرفقاتها، وعرض ومتابعة المواضيع المرسله وطبيعتها ، واستقبال الردود من كافة إدارات البلدية على نفس الموضوع، ومراجعة الردود المتأخرة ، وإرسال إشعار تذكيري او ما يسمى (بالاخطار) للموضوع مع حفظ تاريخ الإخطارات السابقة

²³ - عبداللطيف زعابطة، (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقر-الجزائر

²⁴ - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2022). برنامج المراسلات الإلكترونية ... نقلة نوعية في إدارة الأعمال الحكومية، 13، ايار،، فلسطين.

²⁵ - المبيضين ، ابراهيم (2021). التحول الرقمي.. هرما لأجل تلك اللحظة!، صحيفة الغد، 23، كانون ثاني، الاردن.

²⁶ - الذوايدي، عائشة عيسى عبدالله(2010). الأرشيف الجاري والأرشيف الوسيط، من بحوث ندوة بناء نظام عصري للوثائق والمحفوظات، في الفترة من 28-30 أكتوبر 2007، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، ط 1، ص 31.

5- تحقيق مميزات التذكير والتنبيه: والتي تتم من خلال الإخطارات الإلكترونية على المواضيع التي لم يرد عليها او التي تأخرت لكونها تحتاج إلى دراسة وتدقيق ، بالإضافة الى وجود تنبيهات على المراسلات التي تحتاج لرد، لتذكيره قبل حلول موعد الرد المطلوب.

6- تفعيل مميزات التقارير: والتي تتمثل في تحقيق التقارير الإحصائية عن الكتب الواردة او المتأخرة، ، وتقارير الكتب التي لم يم رد عليها بحسب الجهات او المواضيع المراد الرد عليها .²⁷

لقد عانت البلديات في السابق من العمل الإداري التقليدي الذي يتم عن طريق الارشفة الورقية التقليدية والذي يشكل صعوبة في البحث والتنقب في المراسلات والمعاملات والمعلومات ، وفي نفس الوقت تعرض الأوراق للفقدان لعدم وجود ارشفة الكترونية ، حيث ان الإدارة التقليدية تعمل على تضييع أوقات الموظفين وضعف الإنتاجية وضعف تقديم الخدمات في ظل عدم وجود آلية إشراف ومتابعة للموظفين بالمقابل فان استخدام عناصر التكنولوجيا وخاصة نظام التراسل الإلكتروني الذي ساهم في السرعة والانجاز والوصول الفوري لأي وثيقة عن طريق ملصق الباركود لتحقيق بيانات آمنه ووثائق مشفرة غير قابلة للعبث او الفقدان .²⁸

لقد ساهم تطور الاتصال الإلكتروني والذي يعد جزء من مفهوم الحكومة الإلكترونية التي اولتها الحكومة الأردنية لمواكبة النظم الحديثة والتقنية ، وقد عكست وزارة الإدارة المحلية هذه التطورات على واقع البلديات في المملكة لتمكين الوصول السهل إلى المعلومات والخدمات البلدية لجميع المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدرتهم المهنية²⁹

لقد ساهمت منظومة إدارة التغيير على تحقيق الخدمة المميزة للبلديات باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة بشكل فعال في تطوير وإدارة البلديات من خلال تطوير هيكل البيئة التشريعية والتنظيمية للبلديات ، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة. وتحقيق أهداف برنامج التعاملات الإلكترونية قي بلديات المملكة وزيادة إنتاج قطاع البلديات ، وتقديم أفضل الخدمات للمجتمعات ، وتوفير البنية التحتية والتكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية. وزيادة مستوى أمن المعلومات. باستخدام وسائل الاتصال والتقنيات المختلفة والعمل كنقطة محورية لتنسيق جهود البلديات والمؤسسات المختلفة، ووضع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً. وتقديم الخبرة اللازمة.³⁰

ترى الباحثة الحاجة الضرورية الى تفعيل نظام التراسل الإلكتروني لما قد بحدته في تسهيل تقديم الخدمات واختصار الوقت والجهد ، وخلق بيئة مرنة قادرة على التكيف مع التحديات والصعوبات ، وبناء ثقافة تقنية تؤمن بسرعة الانجاز وتقديم الخدمة الأفضل للمواطن والمجتمع المحلي .

²⁷ - المالكي، مجبل لازم(2009). علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، ، ص 222.

²⁸ - عبداللطيف، 2016، مرجع سابق

²⁹ - المدادحة، أحمد نافع(2012). الأرشفة الإلكترونية.- ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الاردن..

³⁰ - العسكر، فهد إبراهيم عبدالله(2011). إدارة الوثائق في عصر الاتصالات وتقنية المعلومات.- ط1.- القاهرة: مجموعة النيل العربية،

الخاتمة والنتائج والتوصيات

أولاً: الخاتمة

شكّلت خاتمة الدّراسة حصيلة النتائج التي تمثل الإجابة عن أسئلة الدّراسة بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات في دراسة التراسل الإلكتروني في البلديات وأهميته في سرعة الانجاز، وقد تناولت الدراسة ما أحدثته ثورة التكنولوجيات والمعلومات من خصائص السرعة في نقل المعلومات وبأقل جهد وقل تكلفة . وبينت الدراسة أهمية التراسل الإلكتروني في تحسين أنماط العمل وزيادة الإنتاجية، بحيث لم بعد للموظفون حاجة لقضاء ساعات طويلة في السفر وقطع المسافات لإرسال البريد او المشاركة في ملء الأوراق أو المشاركة في صنع القرارات، لذا لم يغد ذلك موجودا بفضل التكنولوجيا الرقمية والتي من خلالها تم تنفيذ معظم المهام بسرعة وكفاءة أكبر.

كذلك بينت الدراسة ما أولته الحكومات الأردنية من أهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. لتحقيق التنمية المستدامة في جميع الأعمال الإدارية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الوصول السهل إلى المعلومات والخدمات البلدية لجميع المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدرتهم المهنية" وتتمثل مهمة وزارة الإدارة المحلية في إدارة التغيير في البلديات والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة وإدارة تحول البلديات الإلكترونية وتناولت الدراسة أهمية البلديات ودورها في خدمة المجتمع المحلي ومدى استخدامها لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الذي يوقر خدمة مميزة للمواطنين والوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الخدمية لضمان سرعة التعامل مع المؤسسات والمواطن والمجتمع للتحويل إلى بيئة غير ورقية. وبينت الدراسة عملية التراسل الإلكتروني كنظام متكامل لإدارة المراسلات والمعاملات والبيانات باستخدام عناصر الاتصالات التكنولوجية والتي تساعد على تحقيق بيئة عمل عالية الكفاءة وخالية من الورق باستخدام عناصر الأتمتة والأرشفة .

ثانيا : نتائج الدراسة

- 1- أكدت الدراسة على ان التراسل الإلكتروني قد ساهم في سرعة انجاز أداء البلديات في أعمالها الإدارية والتنظيمية والفنية،
- 2- بينت الدراسة ما أحدثته ثورة التكنولوجيات والمعلومات من خصائص السرعة في نقل المعلومات وبأقل جهد وقل تكلفة
- 3- بينت الدراسة أهمية التراسل الإلكتروني في تحسين أنماط العمل وزيادة الإنتاجية، بحيث لم بعد للموظفون حاجة لقضاء ساعات طويلة في السفر وقطع المسافات لإرسال البريد او المشاركة في ملء الأوراق أو اتخاذ القرارات
- 4- بينت الدراسة ما أولته الحكومات الأردنية من أهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية. لتحقيق التنمية المستدامة في جميع الأعمال الإدارية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الوصول السهل إلى المعلومات والخدمات البلدية لجميع المستخدمين بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاقتصادي أو قدرتهم المهنية

- 5- بينت الدراسة مهمة وزارة الإدارة المحلية في إدارة التغيير في البلديات والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة باستخدام التكنولوجيا الحديثة وإدارة المعرفة لإدارة وتطوير وإدارة تحول البلديات.
- 6- بينت الدراسة أهمية البلديات ودورها في خدمة المجتمع المحلي ومدى استخدامها لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الذي يوقر خدمة مميزة للمواطنين والوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الخدمية لضمان سرعة التعامل مع المؤسسات والمواطن والمجتمع للتحول إلى بيئة غير ورقية.
- 7- بينت الدراسة نظام التراسل الإلكتروني كنظام متكامل لإدارة المراسلات والمعاملات والبيانات باستخدام عناصر الاتصالات التكنولوجية والتي تساعد على تحقيق بيئة عمل عالية الكفاءة وخالية من الورق باستخدام عناصر الأتمتة والأرشفة .

ثالثاً: التوصيات

- 1- أوصت الدراسة بان على وزارة الإدارة المحلية تفعيل التراسل الإلكتروني لدى بلديات المملكة لاختصار الوقت وتقليل الجهد وانخفاض التكلفة
- 2- على وزارة الإدارة المحلية تفعيل التراسل الإلكتروني لكل البلديات بغض النظر عن فئة البلدية لانه يسهم في تحسين أنماط العمل وزيادة الإنتاجية، بحيث لم بعد للموظفون حاجة لقضاء ساعات طويلة في السفر وقط المسافات لإرسال البريد او المشاركة في ملء الأوراق أو اتخاذ القرارات
- 3- على وزارة الإدارة المحلية خرط موظفي البلديات في دورات وورشات عمل ومؤتمرات تبين أهمية عناصر تكنولوجيات التراسل الإلكتروني في تطور عمل البلديات .
- 4- على البلديات التعاون والتشارك بهدف تبادل الخبرات حول استخدامات عناصر التكنولوجيا في عملهم .
- 5- على البلديات تفعيل عناصر تكنولوجيا الزوم في التعاون وترسيخ مفاهيم المعرفة لنقل البلديات الى بلديات تقنية في كافة المجالات الإدارية والفنية .
- 6- تدعو الباحثة الى تفعيل التكامل التكنولوجي بكل عناصره ، وتدعو إلى نقله نوعية استشرافية لمن يؤمن بأهمية التكنولوجيا بتحديث كل ما هو قادم لتحسين مستوى جودة الخدمة في البلديات بأفضل التقنيات التي تسهم في سرعة الانجاز .

المراجع

اولاً: المراجع العربية

- ال مسيري ، محمد علي (2017)، أنظمة إدارة التعلم وأنظمة إدارة المحتوى، موقع تعلم جديد ، 7، نيسان، مصر. أمين،مصطفى أحمد(2018). "التحول الرقمي في الجامعات المصرية كمتطلب لتحقيق مجتمع المعرفة". العدد التاسع عشر-كلية التربية. مصر
- حسين ، مريم خالص(2013). الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق.
- حماد ، غادة (2022). الهاندة: تطبيق سند سيكون المنصة الوحيدة للخدمات الحكومية، مركز الاتصال الوطني، 22، تموز ،، الأردن.
- حمدان،محمد(2010)بعد عن المفتوحة الالكترونية التربية والمعاصر المعلومات بتكنولوجيا-في المستقبل وتنبؤات الواقع العرب الوطن، والتقدم التربية المجلة الدولية لتقنيات الهندسة وبحوث الإدارة ، سلطنة عمان .
- خميس ، اسامة (2020). ما هو البريد الإلكتروني ،موقع موضوع، 4، اب، الأردن.
- الزواوي، عائشة عيسى عبدالله(2010). الأرشيف الجاري والأرشيف الوسيط، من بحوث ندوة بناء نظام عصري للوثائق والمحفوظات، في الفترة من 28-30 أكتوبر 2007، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، ط 1 ، ص 31.
- السلامة ، حمد (2018). التراسل الإلكتروني بأمن من الاختراق، صحيفة القبس ، 30، كانون اول ، الكويت الشناق ، محمد نواف (2022). أثر التحول الإلكتروني على رضا متلقي الخدمة ، دراسة حالة أمانة عمان .رسالة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط، الأردن
- صحيفة الغد الاردنية (2021). الدفع الإلكتروني.. حلول عصرية تواكب تطورات الحياة ، 6، ايلول ، الاردن.
- عبداللطيف زعابطة، (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية"، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوقر-الجزائر
- العسكر، فهد إبراهيم عبدالله (2011). إدارة الوثائق في عصر الاتصالات وتقنية المعلومات. - ط1. - القاهرة: مجموعة النيل العربية، ، ص72
- الغاوي،سليمة (2022). الاتصال الإلكتروني،موقع موضوع ،29، تشرين ثاني،الأردن.
- قاسم ، اميره (2022). تعريف البريد الالكتروني وخصائصه، موقع المرسل، 5، اذار، مصر.
- قناة المملكة (2019). تفعيل دور القطاع الخاص يسرّع التحول الإلكتروني للحكومة، 8، تموز، الاردن.
- قناة المملكة (2022). وزير الإدارة المحلية يوجه مجالس البلديات للتخفيف على المواطنين من خلال تقسيط التزاماتهم، 18، تشرين اول ، الاردن.
- المالكي، مجبل لازم(2009). علم الوثائق وتجارب في التوثيق والأرشفة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1 ، ص 222.
- المببطين ، ابراهيم (2021). التحول الرقمي.. هرمننا لأجل تلك اللحظة!،صحيفة الغد، 23،كانون ثاني، الاردن.

المدادحة، أحمد نافع (2012). الأرشفة الإلكترونية.- ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الاردن..

المغاري، جسن اليوسف (2017). الإنترنت وسيلة تعليم وتواصل، مركز الجزيرة للدراسات، 24، اب، قطر. موقع عمون الإخباري (2021). الإدارة المحلية تتوقف عن استقبال المعاملات الورقية مطلع حزيران، 30، ايار، الاردن.

النجدي ، حاتم (2017). تراسل البيانات، الجامعة السورية الخاصة، سوريا . وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (2022). برنامج المراسلات الالكترونية ... نقلة نوعية في إدارة الأعمال الحكومية، 13، ايار، فلسطين.

وكالة الإنباء الأردنية (2015). مسودة قانون "البلديات" تحصنها من الحجز على ممتلكاته، 9، اذار، الاردن. وكالة عمون الاخباري (2022). أنواع وسائل الاتصال الحديثة، 20، تشرين ثاني، الاردن.

ثانيا : المراجع الأجنبية

Abdulkareem، A.، Alabi، A.، Fashiku، C & Akinnubi، O. (2012). Management Information System and Senior Staff Job Performance in Polytechnics، Kwara State، Nigeria. Management، Nigeria.

Andra Picincu (2020)The Importance of Electronic Communication in Workplace Collaboration، journal Running a Business chron .USA