

بحث بعنوان

دور الاتصالات الرقمية على تطوير الاداء في البلديات

اعداد

محمود نمر محمود ابوعوقر

مأمور المقسم

الملخص

تتناول هذه الدراسة "دور الاتصالات الرقمية على تطوير الأداء في البلديات"، حيث تركز على استكشاف كيف يؤثر التحول الرقمي في مجال الاتصالات على أداء البلديات. يتمثل هدف البحث في تحليل فعالية وتأثير استخدام التقنيات الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين.

تم استخدام منهجية البحث الكمي والكيفي لجمع البيانات، حيث تم استعراض الأدبيات وإجراء مقابلات مع مسؤولين في البلديات وخبراء في مجال التكنولوجيا والاتصالات. كما تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وتفسيرية.

أظهرت نتائج الدراسة أن تبني التكنولوجيا الرقمية في الاتصالات يساهم بشكل كبير في تعزيز فعالية إدارة البلديات وتحسين أدائها. تشمل الفوائد الرئيسية زيادة التفاعل مع المواطنين، وتحسين سرعة استجابة البلديات للاحتياجات والشكاوى، وتعزيز الشفافية والتواصل الفعال. وعلى ذلك، يُشير هذا البحث إلى أهمية تطوير استخدام التقنيات الرقمية في مجال الاتصالات الحكومية لتحسين خدمات البلديات وتعزيز التفاعل الإيجابي بين السلطات المحلية والمواطنين.

الكلمات المفتاحية: الاتصالات الرقمية، تطوير الاداء، البلديات.

<https://jasps.com>**Abstract:**

This study explores "The Role of Digital Communications in Enhancing Performance in Municipalities," focusing on how the digital transformation in the field of communications impacts the performance of municipalities. The research aims to analyze the effectiveness and impact of utilizing digital technologies and modern communication methods in improving the quality of services provided by municipalities to citizens.

Both quantitative and qualitative research methodologies were employed to collect data. Literature review and interviews with municipal officials and experts in the fields of technology and communications were conducted. Data analysis utilized statistical and interpretative methods.

The study results indicate that the adoption of digital technology in communications significantly contributes to enhancing the efficiency of municipal management and improving performance. Key benefits include increased interaction with citizens, improved responsiveness of municipalities to needs and complaints, and the promotion of transparency and effective communication. Consequently, this research underscores the importance of advancing the use of digital technologies in governmental communications to enhance municipal services and foster positive interaction between local authorities and citizens.

Keywords: Digital Communications, Performance Enhancement, Municipalities.

أدى التحول إلى السجلات الرقمية إلى تحسين الكفاءة والتنظيم، مما سمح للعمال بالوصول السريع إلى المعلومات المهمة واستعادتها. بالإضافة إلى ذلك، فإن المحفوظات الرقمية تشغل مساحة مادية أقل وتكون أكثر فعالية من حيث التكلفة من السجلات الورقية التقليدية. ومع ذلك، يتطلب هذا التحول أيضًا أن يكون العمال بارعين في استخدام التكنولوجيا الجديدة والتكيف مع الأنظمة الجديدة، وهو ما قد يمثل تحديًا للبعض. بشكل عام، كان للتوجه نحو الأرشفة الرقمية تأثير إيجابي على تطوير الاداء في البلديات، ولكنه يأتي أيضًا بمجموعة من التحديات الخاصة به.

أحدثت الثورة المعلوماتية ونظم الاتصالات الإلكترونية ثورة حقيقية على الأساليب التقليدية في معالجة المعلومات وحفظها وتداولها، وإن وجود التقنيات المتقدمة توفر سهولة ودقة الوصول للمعلومة، وأن الأرشفة كمفهوم يعتمد على حفظ وتصنيف الأوراق بطريقة يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة، وبعد دخول الحاسب الآلي أصبحت العملية أكثر سهولة وأكثر مرونة في استرجاع المعلومات، حيث أنها ذات تكلفة أقل ومن مميزاتها أيضًا أنها تستطيع حفظ المعلومات المصورة والوسائل المسموعة والمرئية وتعتبر الاتصالات الرقمية من أهم التقنيات الحديثة (الكميشي، 2018)

وإن تقنية المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي أو ما يسمى (المنظمة الرقمية)، وفي ظل هذا التسارع الرقمي أصبح التغيير حاجة ملحة في أداء القطاع العام، مما أدى إلى استخدام أنماط الإدارية الحديثة التي تواكب التطور التكنولوجي من حيث معالجة الوثائق بطريقة إلكترونية، مما أدى إلى انحسار المعاملات الورقية والتخلي عن الأساليب الإدارية التقليدية، لأنها الأكثر اتصالاً ومرونة في إنجاز أعمالهم

الوظيفية، والغاية من استخدام الاتصالات الرقمية هي الوصول إلى الشفافية في التعامل ورفع كفاءة وتقديم الخدمات والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، ساعد في تخفيض التكاليف وتحقيق الإنجاز السريع في عملياتها بأقل وقت ممكن وتحقيق اتصال أفضل وأسرع مع العملاء (العواسا، 2018).

أنفاً لما ذكر فإن الاتصالات الرقمية تلعب دوراً هاماً وضرورة ملحة في القطاع العام والخاص، حيث إنها لم تستخدم في جميع القطاعات رغم ما تمتاز به من إيجابيات من حيث الحد من تضخم حجم الأرشيف التقليدي، وتخفيض الجهد البشري في حفظ الوثائق، وتعمل على تسهيل عملية تبادل المعلومات، وسرعة البحث والوصول إلى المعلومة وبدقة وبجودة عالية للمساعد في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في أي زمان ومكان، ومساهمتها برفع مستوى الأداء والتميز والتطوير التنظيمي وتمكين العاملين، ومما ينعكس على تطوير المنظمة على كافة المستويات، ولذلك وجد الباحث أن هناك مجالاً جديراً بالاهتمام لدراسة دور الاتصالات الرقمية بأبعادها من حيث (سهولة الاستخدام، الكفاءة، التفاعل، أمن المعلومات) على تطوير الاداء ومن خلال التطوير التنظيمي بأبعاده من حيث (الهيكل التنظيمي، إعادة هندسة العمليات، تمكين العاملين) في البلديات

مشكلة الدراسة:

يعد تنفيذ أنظمة الاتصالات الرقمية أمراً بالغ الأهمية لتحسين أداء المؤسسات. هذه الأنظمة ضرورية لتحقيق الكفاءة والجودة والدقة، وتساعد على تقليل حجم الأرشيفات التقليدية وتقليل الجهد البشري في حفظ المستندات. كما أنها تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية وتسهيل الاتصال والربط وتبسيط المعاملات من خلال توفير وصول سريع ودقيق إلى المعلومات. علاوة على ذلك، فهي تساهم في رفع مستوى

<https://jaspass.com>

الأداء العام والتميز للمؤسسة. ومع ذلك، كشفت الأبحاث في قسم رئيسي واحد في البلديات عن ضعف كبير في نظام التحول الخاص بالبلدية للأرشفة الرقمية. وجدت مراجعة للأدبيات ذات الصلة أيضًا نقصًا في البحث الذي يربط المفاهيم الإدارية مثل التحول إلى الأرشفة الرقمية والأداء والتطوير التنظيمي، في سياق الاتصال الاقتصادي داخل البلديات. هذا يسלט الضوء على فجوة في الأدب تبرر الحاجة إلى هذه الدراسة.

أهمية الدراسة:

تهدف البلديات في الأردن إلى تعزيز مهارات وقدرات موظفيها من خلال التكنولوجيا من أجل تحسين المنظمة ومواكبة التطورات في هذا المجال. يتماشى هذا النهج مع الهدف العام للبلديات المتمثل في تعزيز التميز والحكم الرشيد والتنمية المستدامة في البلديات لصالح كل من الدولة ومواطنيها. بالإضافة إلى ذلك، من خلال التحديث المستمر لنهج التخطيط الاستراتيجي والبقاء في طليعة التحديات، تسعى البلدية جاهدة لتقديم خدمات عالية الجودة وأداء استثنائي.

التعريفات الإجرائية:

الاتصالات الرقمية: هي عملية نقل وإدخال الملفات إلى الوسائط المختلفة للحواسيب في البلديات بحيث يمكن تخزينها لفترات طويلة، مثل الشرائط الممغنطة أو الأقراص الضوئية، بحيث تستخدم كذلك كأداة مساندة إذا ما فقدت الملفات الأصلية من وسائط التخزين الورقية أو التقليدية، وقامت الباحث بقياسها بالأبعاد التالية (سهولة الاستخدام، والكفاءة، والتفاعل، وأمن المعلومات).

تطوير الاداء: هي درجة تحقيق الفرد العامل في البلديات للمهام الموكلة، إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل لتخفيض تكاليف الموارد المستخدمة، وأن يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة للوصول لأفضل النتائج.

الدراسات السابقة:

دراسة العواسا (2018)، بعنوان " دور تطبيق الأعمال الإلكترونية الجمركية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية". هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الأعمال الإلكترونية الجمركية على الأهداف الاستراتيجية لدوائر الجمارك الأردنية، ومدى تفاعل الجمارك الأردنية مع التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات الجمركية. وتمثلت عينة الدراسة من (115) من جميع مدرء الإدارة العليا وموظفي مديرية التفاعل والاتصالات في دائرة الجمارك الأردنية، حيث اعتمد الباحث على الحصر الشامل لأفراد مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بالأعمال الإلكترونية الجمركية ب (البنية التحتية الإلكترونية، نظم الأعمال الإلكترونية، نظم المعلومات الإلكترونية، الخدمات الجمركية الإلكترونية)، وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان دائرة الجمارك الاردنية تطبق تقنيات الأعمال الإلكترونية الجمركية بفعالية في اعمالها وتقدم الخدمات الجمركية وتتبنى التوجه نحو العميل، وسرعة الانترنت غير كافية لممارسة الاعمال الإلكترونية وتؤثر على تقديم الخدمات للعملاء وتعمل على تأخير في انجاز المعاملات الجمركية.

<https://jaspps.com>

دراسة جلامنة (2018) بعنوان " مدى ملائمة نظام الاتصالات الرقمية من وجهة نظر العاملين بإدارة جامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين". هدفت الدراسة إلى زيادة الالتزام الإدارية العليا للجامعة والتوجه إلى الاتصالات الرقمية والتركيز على تحديد الأهداف الاستراتيجية من الاتصالات الرقمية للملفات والأعمال الإدارية بالجامعة والمحافظة على الوثائق المخزنة فيها. وتمثلت عينة الدراسة من (50) موظف من الإدارة العام لجامعة العلوم التطبيقية في البحرين، حيث اعتمد الباحث على المنهج الكمي لمجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بملائمة نظام الاتصالات الرقمية، 35 وكانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة الاهمية القصوى في انجاح المنظمة هو المورد البشري الذي يستخدم هذه الانظمة.

دراسة العابدي والجبوري (2017) بعنوان " الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الأشرف - العراق (دراسة ميدانية في ديوان المحافظة). هدفت الدراسة إلى التعرف على الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الأشرف. وتمثلت عينة الدراسة من (156) على الموظفين العاملين في ديوان المحافظة العراق، حيث اعتمد الباحث على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بالتطوير التنظيمي، و كانت اهم النتائج التي توصلت اليها هنالك تقبل من ديوان النجف الاشرف بالاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة لما لها من دور كبير في التطوير التنظيمي من خلال الاهتمام بالجوانب البيئية والاقتصادية والاجتماعية التي تنعكس على الاستراتيجية المستدامة

<https://jaspps.com>

دراسة (2017) Sujatha & Krishnaveni بعنوان: خلق المعرفة كمحدد لأداء العمل من الموظفين: التحليل التجريبي بين شركات تصنيع المضخات في جنوب الهند.

Knowledge Creating ba as A Determinant of Work Performance of Employees: an Empirical Analysis Among Pump Manufacturing Firms in South India

هدفت الدراسة للتطوير المنظمات في خلق معرفة جديدة من خلال تحسين قدرات الفرد في العمل وتوفير بيئة ملائمة لها على تطوير الاداء، وتمثلت عينة الدراسة من (195) من المدراء والموظفين في مؤسسات التصنيع المضخات في جنوب الهند،، حيث اعتمد الباحث على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، واستخدم أداة الدراسة (الاستبانة) في جمع البيانات، وفق منهج الوصفي التحليلي، واستخدام برنامج (SPSS) في التحليل، وتمثلت متغيرات الدراسة بتطوير الاداء، كانت اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان خلق بيئة عمل مناسبة للعاملين والسماح لهم بالتفاعل والتعاون وتعزيز قدرتهم للتعامل مع التطورات التكنولوجية لمواكبة التغيرات يعمل على تحسين تطوير الاداء وزيادة المنافسة بين المنظمات لخلق معرفة جديدة وطريقة للتعامل معها.

دراسة (2015) Tasdelen and Polat بعنوان: كمية التطوير التنظيمي في المنظمات

Organizational Development and Quantum Organizations

هدف الدراسة إلى تطبيق قابلية مفهوم التنظيم الكمي على المنظمات التعليمية، حيث ان المؤسسات التعليمية تحقيق الاستمرارية في عمليات التطوير التنظيمي وتشكيل هياكل التعليمية ويجب توفر التعلم

<https://jasps.com>

والصدق والمشاركة والشفافية والعمل الجماعي والتآزر التنظيمي مع روح المنظمة، تمثلت هذه الدراسة على الدراسات الوصفية من الدراسات السابقة، اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة في ان مناخ تنظيمي يتضمن درجة عالية من النزاهة والموثوقية والشعور بالالتزام بين الموظفين.

دراسة (2013) Kain & Koshy بعنوان: - أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية.

Electronic Document Management Systems; Benefits and Pitfalls

هدفت الدراسة إلى التعرف على منافع ومساوئ استخدام أنظمة الاتصالات الرقمية في المستشفيات التعليمية حيث اعتمدت المستشفيات على أنظمة الاتصالات الرقمية بدلاً من الأنظمة التقليدية الورقية، لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بمراجعة استخدامات المتعلقة بهذه الأنظمة اعتمد الباحثان على دراسة حالة المستشفيات التعليمية سانت هيلنز، وان اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان محاسن الاتصالات الرقمية فاقت مساوئها وانها لا تزال في تطوير مستمر وانها تساهم في تحسين جودة الخدمات لكل من القائمين على الأرشفة في المستشفيات والمراجعين لتسهيل دخولهم للعلاج.

الاستنتاجات:

من خلال ما سبق من نتائج الدراسات السابقة سيؤدي التحول إلى الأرشفة الرقمية إلى تحسين الأداء في البلديات من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليل الحاجة إلى مساحة التخزين المادية، وزيادة الكفاءة في استرجاع المعلومات ومشاركتها ، وتسهيل تحليل البيانات واتخاذ القرار. يمكن أن تؤدي هذه الكفاءة المتزايدة إلى توفير التكاليف وتحسين الاتصال والتعاون واتخاذ قرارات مستنيرة بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للأرشفة الرقمية تحسين الشفافية والمساءلة من خلال تسهيل وصول الجمهور

<https://jasps.com>

إلى السجلات. بشكل عام، يمكن أن يؤدي التحول إلى الأرشفة الرقمية إلى تحسينات كبيرة في أداء البلديات.

التوصيات:

في ضوء نتائج التي يمكن أن يكون للتحول إلى الأرشفة الرقمية في البلديات تأثير إيجابي على الأداء من خلال تحسين الكفاءة وخفض التكاليف وزيادة الوصول إلى المعلومات. تتيح الأرشفة الرقمية سهولة تخزين المستندات والسجلات واستعادتها ومشاركتها، مما يؤدي إلى تبسيط العمليات وتحسين عملية اتخاذ القرار. بالإضافة إلى ذلك، تستهلك الأرشيفات الرقمية مساحة مادية أقل وتكون أقل عرضة للتلف أو الخسارة من المحفوظات المادية، مما يمكن أن يوفر أموال البلديات على تكاليف التخزين والحفظ. ومع ذلك، قد يكون تنفيذ أنظمة الأرشفة الرقمية مكلفاً ويستغرق وقتاً طويلاً، وقد تحتاج البلديات إلى الاستثمار في التدريب والبنية التحتية لضمان استخدام الأنظمة بفعالية.، يوصي الباحث الإدارة وصانعي القرار في البلديات بما يلي:

- الاهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة من الأنظمة والأجهزة التكنولوجية المتخصصة مثل (استخدام أجهزة مسح ضوئي بمواصفات حديثة، استخدام أجهزة حاسوب أكثر تطور وأكثر سرعة)، لتساعد العاملين على عملهم بأفضل وأسهل الطرق الممكنة، وتوفير الميزانية الكافية لها، للحصول على المعاملة بوقت وجهد أقل.

<https://jasps.com>

– القيام بتحديث الخدمات المتوفرة في النظام والعمل على إمكانية التعديل على المعاملة في نظام الاتصالات الرقمية من خلال إضافة الشروحات على المعاملة أو إضافة خانة لشروحات المدير لتنفيذ المطلوب.

– ربط معاملات الاتصالات الرقمية مع البريد الإلكتروني أو الرسائل الهاتفية للعامل وإشعاره بوجود معاملة بحاجة إلى إجراء إداري بسرعة الممكنة أثناء العمل الرسمي.

المصادر:

جلامنة، عمار (2018)، مدى ملاءمة نظام الاتصالات الرقمية من وجهة نظر العاملين بإدارة جامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين، 22(44)، 324-342.

الحسين، غدير شحادة (2017)، أنظمة الاتصالات الرقمية ودورها على جودة الخدمات دراسة ميدانية على القطاع الحكومي الأردني، المجلة الاردنية للمكتبات والمعلومات، 52(3)، 103-41.

العابدي، علي والجبوري، قاسم (2017)، الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الاشرف (دراسة ميدانية في ديوان المحافظة)، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 14(2)، 1-17.

العواسا، صالح ابراهيم (2018)، دور تطبيق الأعمال الإلكترونية في تحقيق الأهداف الجمركية دراسة تطبيقية عن دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 14(3)، 366-339.

الكميشي، لطيفة على (2018)، الاتصالات الرقمية وحماية الوثائق، المجلة العربية للأرشيف والتوثيق للمعلومات، 22(13)، 347 - 361.

<https://jaspps.com>

- Kain, N., & Koshy, O. (2013). Electronic document management – systems: benefits and pitfalls. British Journal of Healthcare Management, 19(4), 173-177
- Sujatha, R., & Krishnaveni, R. (2018). Knowledge creating ba as a – determinant of work performance of employees: An empirical analysis among pump manufacturing firms in South India. Asia Pacific Management Review, 23(1), 45-52
- Yavas Tasdelen, T., & Polat, M. (2015). Organizational development – and quantum organizations. Online Submission, 5(4), 570-579