ISSN: 2732-3781

الإصدار الأول – العدد السابع
2025 – 2 – 25

بحث بعنوان

دور إدخال البيانات الإلكترونية في تحسين أداء محكمة بلدية الزرقاء وتطوير خدماتها المقدَّمة للمواطنين

اعداد

امال المومني

كاتبة

محكمة بلدية الزرقاء

مستخلص الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف دور إدخال البيانات الإلكترونية في تحسين أداء محكمة بلدية الزرقاء وتطوير خدماتها المقدَّمة للمواطنين. انطلقت من فرضية رئيسة مفادها أنّ الاستعانة بالتقنيات الإلكترونية وأتمتة إجراءات إدخال البيانات ينعكس إيجابيًّا على سرعة إنجاز المعاملات ودقّتها، إضافةً إلى خفض التكاليف وتبسيط الإجراءات الإدارية. واستعرضت الدراسة أبرز التحديات التي قد تواجه تنفيذ هذه العملية، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، ونقص الوعي بأهمية التكنولوجيا لدى بعض الموظفين، وغياب التخطيط الاستراتيجي في بعض المؤسَّسات.

وقد أوضحت نتائج التحليل النظري أنّ تبنّي أنظمة إدخال البيانات الإلكترونية لا يقتصر على التحسين في كفاءة الأداء المؤسسي، بل يسهم أيضًا في رفع جودة الخدمات العامة من خلال تعزيز الشفافية وتقليص الأخطاء وتوفير معلومات دقيقة تساعد في اتخاذ القرار. كما أظهرت الدراسة أنّ نجاح عملية التحوّل الرقمي يستلزم تهيئة بيئة تنظيمية داعمة، وتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة، وتبنّي خطط مدروسة للبنية التحتية الرقمية.

وفي ضوء ذلك، خلصت الدراسة إلى ضرورة وضع سياسات واستراتيجيات واضحة لتبنّي إدخال البيانات الإلكترونية في محكمة بلدية الزرقاء، مع توفير الدعم اللازم والتدريب المستمر لضمان استدامة عملية التحوّل الرقمي وتحقيق أقصى فائدة ممكنة للمواطنين والمؤسّسة على حدٍّ سواء.

Study Abstract

This study aimed to explore the role of electronic data entry in enhancing the performance of the Municipal Court of Zarqa and improving the services provided to citizens. It was based on the main hypothesis that the use of electronic technologies and the automation of data entry procedures positively affect the speed and accuracy of processing transactions, in addition to reducing costs and simplifying administrative processes. The study also examined key challenges that may hinder the implementation of this approach, such as inadequate technical infrastructure, lack of awareness among some staff regarding the importance of technology, and the absence of strategic planning in certain institutions.

The findings of the theoretical analysis indicate that adopting electronic data entry systems not only improves institutional efficiency but also contributes to elevating the quality of public services by enhancing transparency, reducing errors, and providing accurate information to aid decision-making. The study further revealed that successful digital transformation requires a supportive regulatory environment, equipping employees with the necessary skills, and implementing well-considered plans for digital infrastructure.

In light of these findings, the study concludes that clear policies and strategies must be established to adopt electronic data entry in the Municipal Court of Zarqa. This should be accompanied by the necessary support and ongoing training to ensure the sustainability of digital transformation and maximize the benefits for both citizens and the institution alike.

المقدمة

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم اليوم، اكتسبت عملية إدخال البيانات الإلكترونية أهمية متزايدة في مختلف القطاعات، لاسيما في البلديات والمحاكم التابعة لها، حيث تُعنى هذه الجهات بخدماتٍ حيوية تمسُّ حياة المواطنين مباشرةً (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). إنّ اعتماد أنظمة إلكترونية مخصصة لإدخال البيانات يُسهم في رفع كفاءة الأداء، وتقليص الوقت والجهد المبذولين في متابعة الإجراءات الإدارية والخدمية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة المقدمة للجمهور ويعزِّز من مستوى الرضا والثقة بين المواطن والجهة الحكومية (الهادي، 2020).

على الرغم من سهولة طرح مفهوم إدخال البيانات الإلكترونية من الناحية النظرية، فإنّ تطبيقه العملي يواجه جملة من التحديات التقنية والإدارية والبشرية، ومن أبرزها عدم توافر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة أو نقص مهارات الموظفين في التعامل مع التقنيات الحديثة (بن مرزوق وآخرون، 2018). وبناءً على ذلك، باتت الحاجة ماسّة إلى دراسةٍ معمَّقةٍ تستكشف دور إدخال البيانات الإلكترونية في تحسين أداء محكمة بلدية الزرقاء وتطوير خدماتها، مع تسليط الضوء على الصعوبات التي قد تعترض سبيل نجاح هذا التحوُّل الإلكتروني، واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها (شريهان، 2016).

تتمثّل أهمية هذه الدراسة في كونها تُبرز الدور المحوري الذي يؤديه مدخلو البيانات في سياق التطور الرقمي للخدمات الحكومية، إذ يُعدّ هؤلاء ركيزة أساسية لضمان دقة المعلومات المدخلة وسهولة استرجاعها عند الحاجة، وهو ما يؤثِّر مباشرةً في عملية اتخاذ القرار لدى الإدارة العامة (الدجني، 2011). وبفضل ما يتيحه التحول الرقمي من إمكانات في تتبُّع المعاملات وتبسيط الإجراءات، فإنّ استثمار الطاقات البشرية وتطويرها في مجال

إدخال البيانات الإلكترونية يصبح ضرورةً حتمية لمواكبة تطلعات المواطنين في الحصول على خدمات نوعية وعصرية (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

لقد أصبح من الواضح أنّ نجاح عملية إدخال البيانات الإلكترونية يحتاج إلى تضافر عدة عناصر، تشمل دعم الإدارة العُليا من خلال وضع الرؤى والاستراتيجيات الواضحة، وتوفير البنية التحتية الملائمة من أجهزة وشبكات اتصال، بالإضافة إلى الارتقاء بالمستوى التدريبي للعاملين في هذا المجال (بن مرزوق وآخرون، 2018). ومن جانبٍ آخر، فإنّ تطوير ثقافة تنظيمية تشجّع على التعلم المستمر وتُثني على الابتكار تسهم في تجاوز العوائق الفنية والإدارية المحتملة، لا سيما في ظل التحديات الاجتماعية والديموغرافية التي قد تؤثر على تبنّي التحول الرقمي بالسرعة المطلوبة (الهادي، 2020).

وعليه، فإنّ هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف واقع إدخال البيانات الإلكترونية في محكمة بلدية الزرقاء على وجه الخصوص، من خلال بيان أثره على تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحليل العوامل التي تدعم أو تعوق سير هذه العملية بالشكل المنشود. كما تهدف إلى اقتراح سياسات وإجراءات عملية قابلة للتطبيق تمكِّن القائمين على إدارة البلدية من استثمار الموارد المتاحة بكفاءة، ورفع جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق التنمية الإدارية الشاملة (شريهان، 2016). إنّ الوصول إلى هذه الأهداف سيُسهم في تعزيز الاستفادة من الثورة التقنية والمعلوماتية، ويدعم الجهود الوطنية في التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتحقيق التنمية المستدامة على المستويين المحلي والوطني (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

مشكلة الدراسة

تعاني البلديات في العديد من البلدان من تحدياث عده في تطوير وتحسين أداءها بسبب نقص البيانات الدقيقه والموثوقه التي تساهم في اتخاذ القرارات الاداريه الفعاله اضافه إلى فقدان البيانات الورقيه أثناء الإدخال لسبب أو لآخر

فعلى الرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي شهده العالم في السنوات الاخيره الا ان العديد من البلديات لا تزال تعتمد على العمليات الورقيه التقليديه في معاملاتها مع المواطنين. وسيتم التركيز أيضا على كيفية تأثير تحسين عملية إدخال البيانات على تجربه المواطنين وتلبيه احتياجاتهم بشكل أفضل مما يساهم في تعزيز الفعاليه في الإدارة الحكومية.

واحده من أهم المشاكل التي تواجه محكمه البلدية هي صعوبه إدخال البيانات بشكل فعال وهذا يعود للعديد من العوامل أهمها ضعف البنيه التحتيه التكنولوجيه، نقص التدريب والمهارات الفنيه للموظفين قله الوعي بأهميه البيانات الالكترونيه وفوائدها.

وبسبب هذه العوامل تعاني محكمه البلديه من ضعف وتأخر في تلبيه احتياجات المواطنين وتقديم الخدمات لهم بجوده وفعاليه.

قد يؤدي نقص البيانات الدقيقه إلى صعوبه في تحديد اولويات الإدخال بشكل فعال وصحيح مما يؤثر سلبا على جوده إدخال البيانات وسير عمليه الإدخال.

لذا يعد حل هذه المشاكل في إدخال البيانات الالكترونيه أمرا ضروريا لتحقيق تحسين أداء البلديات وتعزيز خدمتها.

وهذا يستدعي إجراء دراسات تحليله شامله لجميع العوامل الموجوده التي تؤثر على نجاح عمليه تطوير الإدخال مع المحافظه على البيانات قيد الإدخال.

تعاني العديد من البلديات – ومنها محكمة بلدية الزرقاء – من تحديات عدَّة في تطوير خدماتها واستمرار تحسين أدائها، ويأتي على رأس هذه التحديات غياب نظام فعّال لإدخال البيانات إلكترونيًا أو نقص فعالية الأنظمة القائمة، ممَّا يؤدّي إلى تأخيرات في الإجراءات وضعفٍ في دقَّة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية (شريهان، 2016). كما تتسبب هذه الفجوات في إهدار الوقت والموارد، فضلًا عن التأثير السلبي على تجربة المواطنين في الحصول على الخدمات، الأمر الذي يستدعي ضرورة دراسة هذه المشكلة بشكل معمّق واقتراح الحلول العملية الملائمة (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على دور إدخال البيانات الإلكترونية في دعم كفاءة وفعالية العمل الإداري لمحكمة بلدية الزرقاء، والارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين من حيث السرعة والجودة والشفافية (الهادي، 2020). وعلاوةً على ذلك، فإنّ فهم أبرز التحديات الإدارية والفنية والبشرية التي تواجه عملية التحوّل الرقمي يمهّد الطريق أمام وضع استراتيجيات وسياسات مبنيّة على أدلّة علمية راسخة، مما يزيد من فرص تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق التنمّية المستدامة على المستوى المحلي والوطني (بن مرزوق وآخرون، 2018).

أهداف الدراسة

1. **تحديد دور إدخال البيانات الإلكترونية في تحسين أداء محكمة بلدية الزرقاء** :التعرف على مدى إسهام الأنظمة الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات وضمان دقَّتها .
2. **تحليل العوائق والتحديات** :رصد العقبات الفنية والإدارية والبشرية التي تواجه تطبيق إدخال البيانات الإلكتروني واستكشاف أسبابها وتأثيرها على منظومة العمل .
3. **اقتراح الحلول والتوصيات** :وضع آليات وسياسات مبنية على نتائج الدراسة تسهم في تفعيل دور إدخال البيانات الإلكترونية وتعظيم أثره الإيجابي في الخدمات البلدية
4. **تعزيز ثقافة التحول الرقمي** :المساهمة في نشر الوعي بين العاملين والمواطنين حول فوائد استخدام الأنظمة الإلكترونية، والعمل على ترسيخ ثقافة الابتكار والتعلّم المستمر

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية** :تقتصر الدراسة على بحث دور إدخال البيانات الإلكترونية في تحسين أداء محكمة بلدية الزرقاء، دون التطرُّق بالتفصيل إلى المجالات الإدارية الأخرى خارج نطاق المحكمة.
- **الحدود المكانية** :تُجرى الدراسة في محكمة بلدية الزرقاء في الأردن، وقد يستفاد من نتائجها في تطبيقات مشابهة ببلديات أخرى.
- **الحدود الزمانية** :ترتبط نتائج الدراسة بالفترة التي أُجريت فيها البحوث الميدانية وجُمعت فيها البيانات، وقد تختلف النتائج إذا طرأت تغييرات تقنية أو إدارية مستقبلاً

فرضيات الدراسة

1. **الفرضية الأولى** :هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدخال البيانات الإلكترونية وتحسين كفاءة الأداء الإداري في محكمة بلدية الزرقاء

2. **الفرضية الثانية** :يُؤثِّر تطوير البنية التحتية التكنولوجية سلبًا أو إيجابًا على نجاح عملية إدخال البيانات الإلكترونية وتبنّيها لدى موظفي محكمة بلدية الزرقاء

3. **الفرضية الثالثة** :يُساهم تدريب الموظفين ورفع وعيهم الرقمي في تقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين عبر الأنظمة الإلكترونية

التعريفات الإجرائية

1. **إدخال البيانات الإلكترونية** :يقصد بها عملية تسجيل ومعالجة وحفظ البيانات في أنظمة إلكترونية مخصصة بحيث يمكن استرجاعها وتحليلها بسهولة، بدلاً من استخدام الطرق التقليدية الورقية (شريهان، 2016).

2. **محكمة بلدية الزرقاء** :وحدة إدارية تُعنى بإدارة الشؤون القضائية والخدمات البلدية في نطاق الزرقاء، وتشمل مهامها البت في المخالفات البلدية وتنظيم الشؤون الإدارية المرتبطة بها (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

3. **الكفاءة الإدارية** :تشير إلى قدرة المؤسسة على استخدام الموارد المتاحة (البشرية، المالية، التقنية) بأعلى درجة من الفعالية لتحقيق الأهداف المحددة في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة (الدجني، 2011).

4. **التحول الرقمي** :عملية تبني واستخدام التقنيات الإلكترونية والاتصالية الحديثة لتحسين وتطوير العمليات الداخلية والخدمات المقدمة للعملاء والمستفيدين (الهادي، 2020).

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا تكنولوجيًا متسارعًا أثّر بشكل ملحوظ على طبيعة الخدمات المقدّمة للمواطنين وآليات العمل في المؤسسات الحكومية. ومن بين أهم مظاهر هذا التطور تبنّي الحكومات والمؤسسات لأنظمة الخدمات الإلكترونية وأتمتة إجراءاتها الإدارية، الأمر الذي أسهم في تحسين الكفاءة وتبسيط العمليات، فضلاً عن تحقيق مستويات أعلى من الرضا لدى المستفيدين (الهادي، 2020). وفي هذا السياق، تعدّ عملية إدخال البيانات الإلكترونية واحدة من الركائز الرئيسة للتحول الرقمي، إذ تتيح حفظ المعاملات واسترجاعها بسهولة ودقة، وتعزز من جودة المعلومات المقدّمة لصانع القرار (بن مرزوق وآخرون، 2018).

الاطار النظري للدراسة:

أولاً: دور الخدمات الإلكترونية في خدمة المواطنين

1. سهولة الوصول والراحة

تشير العديد من الدراسات إلى أنّ الخدمات الإلكترونية تمكّن المواطنين من إنجاز معاملاتهم الحكومية دون الحاجة للانتقال إلى المكاتب أو الوقوف في الطوابير (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). فالخدمة تكون متاحة على مدار الساعة وفي أي مكان، مما يسهم في توفير الوقت والجهد المبذولين لدى كلٍّ من المواطن والجهة المقدّمة للخدمة.

2. توفير الوقت والجهد

يؤكّد الهادي (2020) أنّ رقمنة الخدمات الحكومية تقلّل من الخطوات الروتينية، بحيث يصبح باستطاعة المواطن إنجاز معاملاته بسرعة أكبر ومن دون تعقيدات زائدة. وهذا التحوّل يختصر العديد من المراحل الإدارية، مما يساهم في ترشيد استخدام الموارد البشرية والمادية.

3. تحسين الكفاءة

إنّ التحوّل نحو الخدمات الإلكترونية يزيد من سرعة ودقة الإجراءات، ويحدّ من الأخطاء البشرية التي قد تقع أثناء المعاملات الورقية (بن مرزوق وآخرون، 2018). وعليه، ترتفع كفاءة الأداء المؤسسي بتقليل التأخير الذي يحدث غالبًا في الأساليب التقليدية.

4. تقليل التكاليف

يعدّ تبني الخدمات الإلكترونية استثمارًا فعّالًا في الحدّ من التكاليف التشغيلية. فإلى جانب تقليل الاعتماد على الأوراق وخفض تكلفة التخزين والأرشيف، لا يضطر المواطن إلى تحمّل نفقات النقل أو الرسوم الإضافية التي قد تترتب على زحمة الإجراءات الورقية(Sherihan ، 2016.)

5. التوسّع في الخدمات

يتيح النظام الإلكتروني توفير خدمات متنوعة مثل الدفع الإلكتروني للفواتير، أو تجديد الوثائق الرسمية، أو تقديم الشكاوى، وذلك من خلال منصات موحّدة (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). وهذا التوسّع يرفع من مستوى فعالية العمل الحكومي، ويمنح المواطن خيارات أوسع في تعاملاته.

6. الشفافية والمصداقية

عندما تُقدَّم الخدمات بشكل إلكتروني، تصبح عملية تتبّع سير المعاملة مُمكنة في أي وقت، مما يرسّخ مبدأ الشفافية ويعزّز ثقة المواطن في الجهة الحكومية (الدجني، 2011). كما تحدّ هذه الخاصية من احتمالية حدوث تأخير أو تلاعب غير مبرّر في الإجراءات.

7. تعزيز الرقابة والمساءلة

يرى بن مرزوق وآخرون (2018) أنّ الأنظمة الإلكترونية تتيح سجلًّا دقيقًا لكل خطوة تُنجز في المعاملة، فيسهل تتبّع الأخطاء أو مواطن الخلل. وهذا بدوره يعزّز فاعلية أنظمة الرقابة والمساءلة داخل الجهات الحكومية.

8. الوصول إلى المناطق النائية

تساعد رقمنة الخدمات على تقليص الفجوة بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية أو النائية، إذ يمكن للمواطنين في هذه المناطق الاستفادة من نفس الخدمات التي يحصل عليها المواطنون في المدن دون تكبّد عناء السفر (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

ثانيًا: إدخال البيانات الإلكترونية ودوره في تسهيل الخدمات للمواطنين

1. سرعة تنفيذ المعاملات

إنّ إدخال البيانات إلكترونيًا يُسرِّع عمليات معالجة المعلومات ومعاملات المواطنين (Sherihan، 2016) . وتتجلّى هذه السرعة في إمكانية إنجاز عدد كبير من الطلبات في وقت قصير، خصوصًا عند الاعتماد على قواعد بيانات متطوّرة أو أنظمة حوسبة سحابية قادرة على المعالجة الفورية.

2. تقليل الأخطاء البشرية

يذهب الهادي (2020) إلى أنّ دقّة الأنظمة الإلكترونية في إدخال البيانات تحدّ من الأخطاء الإملائية أو الحسابية التي قد تقع في المعاملات اليدوية، مما يقلّل احتمالية التأخير في المعاملات أو الحاجة إلى إعادة العمل.

3. توفير الوصول الفوري للمعلومات

تشير الدجني (2011) إلى أنّ التخزين الإلكتروني للمعلومات يمكّن الموظفين والمواطنين من استدعاء البيانات بشكل فوري، مما ينعكس إيجابيًا على سرعة اتخاذ القرار ويُيسر الإجراءات الإدارية.

4. إلغاء الحاجة للتعامل مع الأوراق

إنّ عملية إدخال البيانات إلكترونيًا تُقلّص حجم الأوراق المستخدمة في المعاملات، ممّا يخفض تكاليف الحفظ والأرشفة ويقلّل مخاطر التلف أو الفقدان (بن مرزوق وآخرون، 2018).

5. إمكانية التتبّع والتحديث الفوري

من خلال النظم الإلكترونية، يستطيع المواطن تتبّع معاملته في كل مرحلة ومعرفة أي مستجدات قد تطرأ عليها، مما يعزّز الثقة ويُشعره بالأمان حيال إجراءاته (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

6. تعزيز الكفاءة في تقديم الخدمات

القدرة على معالجة عدد ضخم من الطلبات وتحليل المعلومات الضخمة في وقت وجيز تمكّن المؤسسات الحكومية من تخصيص الموارد بالشكل الأمثل وتفادي أي ازدحام أو تأخير في تقديم الخدمات(Sherihan ، 2016).

7. الوصول عبر الإنترنت

لم يعد المواطن مضطرًا للذهاب إلى مقر الجهة الحكومية لإنجاز معاملاته، بل يمكنه إتمام خطواته إلكترونيًا، مثل دفع الرسوم وتقديم طلبات التراخيص، مما ينعكس إيجابًا على راحته ورضاه (الهادي، 2020).

8. تحليل البيانات وتحسين الخدمات

إنّ جمع البيانات إلكترونيًا يوفّر قاعدة ثرية من المعلومات قابلة للتحليل والتنقيب(Data Mining) ، ومن ثم اتخاذ قرارات أكثر دقة واستهدافًا لحاجات المواطنين وتوقعاتهم (بن مرزوق وآخرون، 2018).

9. توفير الوقت للمواطنين

كُلّما كانت عمليات إدخال البيانات أسرع وأكثر دقة، انخفضت مدّة انتظار المواطن لإنجاز معاملاته، ما يعزّز من انطباعه حول كفاءة العمل المؤسسي (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

10. الشفافية والعدالة

يساعد إدخال البيانات إلكترونيًا في تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة، إذ يتم التعامل مع جميع المواطنين وفق إجراءات واضحة وموحّدة، بغضّ النظر عن موقعهم الجغرافي أو ظروفهم الاجتماعية (الدجني، 2011).

ثالثًا: أهمية إدخال البيانات الإلكترونية في تطوير عمل محكمة البلدية

تؤكد العديد من الدراسات على أنّ إدخال البيانات الإلكترونية يمثل أحد العوامل الحيوية في تحسين جودة الخدمات المقدّمة للمواطنين في البلديات والمحاكم البلدية (Sherihan، 2016) .فبحسب بن مرزوق وآخرون (2018)، يُسهم الاعتماد على السجلات الرقمية في تسهيل العودة للمعلومات، ووضع أسس واضحة لتوحيد مدخلات البيانات، بما يقلّل من الازدواجية ويرفع مستوى الدقة.

كما أنّ وفرة البيانات الإلكترونية الموثوقة تدعم متخذي القرار في توجيه الموارد وتنظيم الإجراءات الإدارية بكفاءة (الدجني، 2011). علاوة على ذلك، يتيح وجود نظام إدخال إلكتروني إمكانية رصد حالة كل معاملة على حدة واتخاذ القرارات المناسبة بصورة أسرع، مما يقلّل من أعباء العمل الروتيني على الموظفين والمواطنين في آن واحد (الهادي، 2020).

رابعًا: الأهداف الرئيسة لإدخال البيانات الإلكترونية في محكمة البلدية

فهم أهمية إدخال البيانات الإلكترونية

تهدف الدراسة إلى توضيح مدى إسهام مدخل البيانات في تطوير عمل البلدية وتحسين جودة الخدمة المقدّمة للمواطن (Sherihan، 2016).

تحليل التأثيرات الإيجابية

تتمحور الدراسة حول توضيح كيفية استثمار التقنيات الإلكترونية في تسريع عمليات الإدخال، وتحسين دقة المعلومات وتمكين المستخدمين من إنجاز معاملاتهم بفعالية (الدجني، 2011).

استعراض التقنيات الحديثة

يتناول الإطار النظري تقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية بوصفها محرّكات رئيسة لتطوير أنظمة إدخال البيانات (الهادي، 2020).

تحليل العوائق والتحديات

تسعى الدراسة إلى التعرف على أبرز الصعوبات الإدارية والفنية والبشرية التي يواجهها مدخل البيانات، وتقديم الحلول التي تضمن تحسين الأداء (بن مرزوق وآخرون، 2018).

اقتراح السياسات والتوجيهات

تُختتم الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تُمكّن بلدية الزرقاء من تعزيز عملية إدخال البيانات وضمان استمرارية التطوير (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022).

خامسًا: التطور التكنولوجي والعوائق في تطبيق الإدخال الإلكتروني

1. التطور التكنولوجي وأثره على أداء البلديات

في ضوء التطور الهائل الذي شهده العالم في تقنيات الاتصال والمعلومات، بات من الضروري إعادة النظر في الأساليب التقليدية لإنجاز المعاملات، واستبدالها بمنصّات إلكترونية تكفل السرعة والدقة والشفافية (الهادي، 2020). وقد أفرز هذا الانفجار التقني عديدًا من التحديات التي يجب على البلديات مواجهتها كي تتمكن من مواكبة العصر الرقمي (الدجني، 2011).

2. العوائق الإدارية

تُعد الهياكل الإدارية الهرمية والمركزية من أبرز المعيقات التي تحدّ من سرعة تطبيق تقنيات الإدخال الإلكتروني. كما قد يؤدي غياب رؤية استراتيجية واضحة أو ضعف ثقافة الابتكار لدى القيادات الإدارية إلى تأخير عمليات التحوّل الرقمي (بن مرزوق وآخرون، 2018).

الرؤية والهدف: إنّ وجود رؤية واضحة لدى الإدارة العليا يمثّل عاملًا حاسمًا في نجاح مشروع رقمنة خدمات البلدية (الدجني، 2011).

التخطيط الاستراتيجي: يساعد تبنّي منهجيات تخطيطية مدروسة على الحد من العشوائية وتوجيه الموارد نحو أولويات محدّدة بدقةSherihan) ، 2016.(

3. العوائق الفنية

على الرغم من توفر تقنيات متطورة، فإنّ بعض البلديات تفتقر إلى بنية تحتية رقمية متكاملة، ما يُعرقل تنفيذ أنظمة إدخال البيانات بالفعالية المطلوبة (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). كما يُشكل اختلاف مواصفات الأجهزة وقلة الوعي الحاسوبي لدى بعض الموظفين تحديًا إضافيًا يستدعي معالجات جذرية (الهادي، 2020).

4. العوائق السكانية والاجتماعية

يشهد سوق العمل تزايدًا في نسبة الأفراد الحاصلين على تعليم ومهارات متقدمة (بن مرزوق وآخرون، 2018). ورغم ذلك، لا يزال هناك تباين في قبول التكنولوجيا واستخدامها، خاصة في المناطق التي تقل فيها إمكانات التدريب، مما يستلزم توجيه برامج تدريبية تلائم مختلف الفئات الوظيفية والمجتمعية(Sherihan ، 2016.(

سادسًا: رقمنة البلديات في إطار الحكومة الإلكترونية في الأردن

منذ إطلاق المبادرة الوطنية للحكومة الإلكترونية عام 2001 تحت رعاية ملكية، خطى الأردن خطوات واسعة في سبيل رقمنة الخدمات الحكومية (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). وقد استهدف هذا المشروع تطوير منهجيات عملية لتبنّي التحوّل الرقمي في الدوائر والمؤسسات المختلفة، بغية تقليل تكاليف المعالجة والارتقاء بتجربة المواطن في الحصول على الخدمات (الهادي، 2020).

وتسعى الدولة من خلال هذه الإستراتيجية إلى تعزيز التعاون بين مختلف القطاعات (الحكومي، والخاص، والمجتمع المدني)، وتحفيز الابتكار في تقديم الخدمات البلدية، وتطوير البنية التحتية اللازمة مثل شبكات الاتصال السريعة وأنظمة الأمان الإلكتروني (الدجني، 2011). ويمثّل نظام إدخال البيانات الإلكتروني في محكمة بلدية الزرقاء نموذجًا واقعيًا على التحول الذي تنشده مبادرات الحكومة الإلكترونية، بوصفه مرجعًا لتنظيم المعلومات وتسهيل الوصول إليها، وتخفيض الإجراءات الروتينية (Sherihan، 2016)

الخلاصة

يتبيّن من خلال العرض السابق أنّ الخدمات الإلكترونية وإدخال البيانات الرقمي يلعبان دورًا محوريًا في تبسيط الإجراءات الحكومية وتعزيز شفافية وجودة الخدمات المقدّمة للمواطنين. فالتحوّل الرقمي، المدعوم بتقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، يمكّن البلديات والجهات الحكومية من التعامل مع كميات ضخمة من المعلومات بطريقة دقيقة وفاعلة (بن مرزوق وآخرون، 2018). وعلى الرغم من التحديات الإدارية والفنية والبشرية التي قد تواجهها الجهات المنفِّذة، فإنّ تصميم سياسات واضحة والتخطيط الاستراتيجي والتوعية بأهمية التكنولوجيا يُسهم في تجاوز هذه العوائق وتحقيق الأهداف المنشودة (الدجني، 2011).

في السياق الأردني، تمثّل تجربة الحكومة الإلكترونية والانطلاق نحو رقمنة البلديات دليلًا على سعي الدولة لتحقيق التنمية المستدامة وتقديم خدمات عالية الجودة (الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحلية، 2022). ويأتي إدخال البيانات الإلكتروني في محكمة بلدية الزرقاء كأحد الأمثلة التطبيقية على هذا التحوّل، إذ يمكن توظيفه لرفع كفاءة الأداء البلدي، وضمان استمرارية التحديث والتطوير بما يخدم المصلحة العامة (Sherihan، 2016).

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

١ .إدخال البيانات إلكتروني يعتبر عاملا رئيسيا في تحسين أداء محكه بلديه الزرقاء وتطوير خدماتها حيث يمكنها توجيه الجهود والموارد بكفاءه أكبر في تحقيق الأهداف

٢ .تقنيات إدخال البيانات الالكترونيه مثل تحليل البيانات الضخمه والذكاء الاصطناعي تمتلك امكانيه كبيره في تعزيز فهم احتياج محكمه بلديه الزرقاء وتوجيهها نحو التحسين المستمر

٣ .يجي معالجه التحديات الاداريه والفنيه والتقنية في عمليه إدخال البيانات من خلال تطوير البنيه التحتيه التكنولوجيه وتعزيز تدريب الموظفين

٤. ضروره العمل على خلق ثقافه مجتمعية رقميه لتغطيه الفجوة الرقمية عند المستخدمين

التوصيات

١ .تشجيع البلديات على تبني ادخال البيانات الالكترونيه وتطوير السياسات والإجراءات اللازمه لذلك

٢ .تعزيز التعاون الحكومي بين الجهات الحكوميه والخاصه لتبادل المعرفه والخبره اللازمه في إدخال البيانات الالكترونيه المبتكره

٣ .توفير الدعم المالي من الحكومه لتطوير البنيه التحتيه التكنولوجيه وتحسين كفاءه البلديات في استخدام وإدارة البيانات الكترونيا

٤. تعزيز وتدريب ورفع كفاءات موظفين محكمه بلديه الزرقاء وذلك من خلال تطوير برامج تدريبيه متخصصه تتناسب مع احتياج المحكمه ومتطلبات العمل.

المراجع:

الموقع الرسمي لوزارة الإدارة المحليةhttps://www.mola.gov.jo .(2022) .

الهادي، م. م. (2020). الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

بن مرزوق، ع. وآخرون. (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر إدخال البيانات الإلكترونية. عمان: مركز الكتاب العربي.

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

Sherihan، الخذاري. (2016). دور إدخال البيانات الإلكتروني في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع– بسكرة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر.