ISSN: 2732-3781

الإصدار الرابع – العدد الأول
2025 – 5 – 2

بحث بعنوان

تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات: التحديات والحلول

Implementing Management Information Systems in Municipalities: Challenges and solutions

إعداد

عدي نايل محمد الجازي

Audi Nayel Mohammed Aljazi

إداري

Administrative

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص

يستهدف هذا البحث دراسة واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية (MIS) في البلديات، باعتبارها أداة مركزية لتحسين كفاءة الإدارة وجودة الخدمات العامة. تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار، وتيسير الوصول إلى البيانات، وتعزيز الشفافية والمساءلة. إلا أن عملية تطبيقها في القطاع البلدي ما تزال تواجه العديد من التحديات الفنية والبشرية والتنظيمية.

تمثلت مشكلة البحث في محدودية استخدام نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال داخل البلديات، وهو ما يعيق تحقيق أداء مؤسسي متطور ومتماشٍ مع متطلبات الحوكمة الحديثة. وقد ركز البحث على استكشاف هذه التحديات، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، نقص الكفاءات المتخصصة، مقاومة التغيير من الموظفين، وعدم وجود إطار تشريعي واضح يدعم التحول الرقمي في الإدارة المحلية.

أظهرت النتائج أن نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية مرهون بتوافر عناصر رئيسية، منها: الإرادة الإدارية، الدعم الحكومي، التخطيط الاستراتيجي، والتدريب المستمر. كما أبرز البحث بعض التجارب الناجحة التي طبقت نظم المعلومات وحققت من خلالها تحسينات ملموسة في كفاءة الخدمات البلدية.

وفي ضوء النتائج، أوصى البحث بضرورة تبني خطة وطنية متكاملة للتحول الرقمي في البلديات، تتضمن تطوير البنية التحتية، رفع وعي القيادات المحلية، وتوفير الموارد البشرية والتقنية اللازمة، مع التأكيد على أهمية إشراك المجتمع المحلي في عمليات التحديث والتحسين المستمر.

ABSTRACT

This research aims to study the reality of the application of management information systems (MIS) in municipalities, as a centralized tool to improve the efficiency of administration and the quality of public services. The importance of MIS in supporting decision-making, facilitating access to data, and enhancing transparency and accountability. However, MIS implementation in the municipal sector still faces many technical, human and organizational challenges.

The research issue is the limited use of MIS within municipalities, which hinders the achievement of advanced organizational performance in line with the requirements of modern governance. The research focused on exploring these challenges, such as weak digital infrastructure, lack of specialized competencies, resistance to change from employees, and the lack of a clear legislative framework that supports digital transformation in local administration.

The results showed that the success of MIS implementation depends on the availability of key elements, including administrative will, government support, strategic planning, and continuous training. The research also highlighted some successful experiences that implemented MIS and achieved tangible improvements in the efficiency of municipal services.

In light of the findings, the research recommended the need to adopt an integrated national plan for digital transformation in municipalities, which includes developing infrastructure, raising the awareness of local leaders, providing the necessary human and technical resources, and emphasizing the importance of involving the local community in the processes of modernization and continuous improvement.

المقدمة:

تشهد الإدارة المحلية تحولات متسارعة بفعل الثورة الرقمية والتطورات التكنولوجية التي طالت جميع قطاعات الإدارة العامة، ومنها البلديات التي تَعد من أبرز المؤسسات الخدمية المرتبطة مباشرة باحتياجات المواطنين اليومية. ومن بين أبرز هذه التطورات، برزت نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems –MIS) كأداة استراتيجية أساسية في تحسين فعالية العمل المؤسسي، وضمان اتخاذ قرارات قائمة على بيانات دقيقة ومحدثة. لقد أصبح من الصعب تصور إدارة بلدية حديثة دون وجود نظام معلوماتي يدعم التخطيط، والتنظيم، والرقابة، وتقديم الخدمات بكفاءة وشفافية.

وتَعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "مجموعة من الأنظمة والبرمجيات والبنى التحتية التي تَستخدم لجمع وتخزين وتحليل وتوزيع المعلومات التي تَسهم في دعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات (Laudon & Laudon, 2020) " وتكمن أهمية هذه النظم في بيئات العمل البلدية كونها تتعامل مع كم هائل من المعلومات المرتبطة بالخدمات العامة، والتراخيص، وإدارة النفايات، والتنمية الحضرية، وغيرها من المجالات ذات العلاقة المباشرة بالمجتمع المحلي.

ورغم الأهمية البالغة لنظم المعلومات في تطوير الأداء الإداري، فإن تطبيقها داخل العديد من البلديات العربية لا يزال محدودا وغير ممنهج، بسبب جملة من التحديات؛ من أبرزها: ضعف البنية التحتية الرقمية، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة، ومقاومة التغيير، وعدم وضوح السياسات التقنية على المستوى المحلي (عبد المجيد، 2019). كما أن غياب الرؤية الاستراتيجية للتحول الرقمي غالبا ما يؤدي إلى تنفيذ أنظمة جزئية غير مترابطة، ما يضعف الاستفادة الحقيقية من نظم المعلومات.

من هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية منهجية ترصد واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات، وتَشخص التحديات البنيوية والتقنية والإدارية، وتَقترح حلولاً عملية قابلة للتنفيذ. ويتصل هذا الطرح بمفاهيم

الحوكمة الرشيدة، حيث أن نظم المعلومات تَعد أحد الأدوات الفعالة لتحقيق الشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية في إدارة الشأن المحلي.(UNDP, 2015)

وانطلاقاً مما سبق، يأتي هذا البحث ليسهم في تسليط الضوء على أهمية تطبيق نظم المعلومات في البلديات، مع التركيز على تحديد التحديات التي تعيق هذا التطبيق، واقتراح حلول تدعم تحسين الأداء البلدي، وتعزز ثقة المواطن بالإدارة المحلية.

مشكلة البحث:

على الرغم من التقدم الكبير في مجال تقنيات المعلومات، ما تزال العديد من البلديات – خاصة في الدول النامية – تواجه صعوبات ملموسة في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال. إذ يلاحظ أن كثيرا من البلديات تعتمد على أنظمة تقليدية في إدارة بياناتها وعملياتها اليومية، مما يؤدي إلى ضعف في الأداء الإداري، وبطء في اتخاذ القرار، وتدني جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ويعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل، منها: نقص الكفاءات التقنية، غياب التخطيط الاستراتيجي، ضعف البنية التحتية الرقمية، ومحدودية الدعم المؤسسي.

ومع تزايد الحاجة إلى تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الحوكمة الرشيدة، تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة لا غنى عنها لتحقيق الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين كفاءة العمل البلدي. غير أن الواقع العملي يكشف عن فجوة بين الإمكانات التقنية المتاحة والنظم الفعلية المطبقة على مستوى البلديات.

ومن هنا تنطلق مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات، وما أبرز التحديات التي تعيق هذا التطبيق، وما الحلول الممكنة لتفعيله بشكل فعال ومستدام؟

أسئلة البحث:

1. ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في البلديات حاليا؟
2. ما مدى وعي القيادات الإدارية في البلديات بأهمية نظم المعلومات في تحسين الأداء؟
3. ما أبرز التحديات التقنية، والبشرية، والإدارية التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات؟
4. إلى أي مدى تمتلك البلديات بنية تحتية رقمية تؤهلها لتبني نظم معلومات فعالة؟
5. ما أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات البلدية وسرعة اتخاذ القرار؟
6. ما دور الكفاءات البشرية والتدريب في إنجاح استخدام نظم المعلومات في العمل البلدي؟
7. ما الحلول المقترحة لتجاوز التحديات وتفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات بطريقة مستدامة وفعالة؟

أهداف البحث:

1. معرفة واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في البلديات حاليا.
2. معرفة مدى وعي القيادات الإدارية في البلديات بأهمية نظم المعلومات في تحسين الأداء.
3. معرفة أبرز التحديات التقنية، والبشرية، والإدارية التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات.
4. معرفة مدى تمتلك البلديات بنية تحتية رقمية تؤهلها لتبني نظم معلومات فعالة.
5. معرفة أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات البلدية وسرعة اتخاذ القرار.
6. معرفة دور الكفاءات البشرية والتدريب في إنجاح استخدام نظم المعلومات في العمل البلدي.

7. معرفة الحلول المقترحة لتجاوز التحديات وتفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات بطريقة مستدامة وفعالة.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد أبرز التحديات المعاصرة التي تواجه الإدارة المحلية، وهي ضعف تفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات، على الرغم من كون هذه النظم من أهم الأدوات التي تَمكّن المؤسسات العامة من تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على تقديم خدمات فعالة وشفافة للمواطنين. فالبلديات، بوصفها الجهة الأقرب للمجتمع المحلي، مطالبة بالاستفادة من الثورة الرقمية لتطوير أدوات العمل الإداري، وترشيد القرارات، وتيسير المعاملات، وهو ما لا يمكن تحقيقه من دون وجود نظم معلوماتية متكاملة تدعم مختلف وظائفها. ومن هنا، فإن هذا البحث يسعى إلى تسليط الضوء على واقع هذه النظم، وتحديد مكامن القصور، واستكشاف سبل التطوير، مما يسهم في سد فجوة معرفية مهمة في الدراسات الإدارية المحلية، ويدعم صناع القرار في بناء سياسات رقمية أكثر فعالية في قطاع البلديات.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الحربي (2021):

هدفت إلى تقويم مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في عدد من البلديات السعودية، وبينت أن هناك تفاوتاً كبيرا في تطبيق هذه النظم، يعود بشكل رئيس إلى نقص الكوادر المؤهلة، وغياب سياسات التحول الرقمي الواضحة. وأوصت الدراسة بأهمية وضع خطة وطنية لتدريب الموظفين المحليين وتأهيلهم.

2. دراسة أبو الرب (2019):

تناولت التحديات التي تواجه البلديات الفلسطينية في تطبيق نظم المعلومات، وأشارت إلى أن ضعف البنية التحتية وانعدام الاستقرار السياسي والمالي يمثلان عوائق رئيسية. وأكدت الدراسة أن إشراك المجتمع المحلي في التحول الرقمي يمكن أن يزيد من فاعلية تطبيق نظم المعلومات.

3. دراسة أحمد وآخرون (2020):

ناقشت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمات العامة في البلديات الأردنية، وخلصت إلى وجود علاقة طردية قوية بين مستوى استخدام هذه النظم ورضا المستفيدين من الخدمات. كما ركزت على أهمية التكامل بين نظم المعلومات والإدارة الإلكترونية.

4. دراسة Laudon & Laudon (2020):

في كتابهم الشامل عن نظم المعلومات الإدارية، استعرض المؤلفان التطبيقات المختلفة لأنظمة MIS في المؤسسات، وأكدا أن المؤسسات الحكومية غالبا ما تتخلف عن القطاع الخاص في هذا المجال بسبب الجمود البيروقراطي ومحدودية التمويل.

5. دراسة الجابري (2018):

تناولت واقع تطبيق نظم المعلومات في بلديات سلطنة عمان، وأشارت إلى وجود قصور في تبني تقنيات حديثة كالحوسبة السحابية وقواعد البيانات الموحدة، كما دعت إلى تبني نظم معلومات مرنة تستجيب لحاجات المواطنين المتغيرة.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems –MIS) هي أنظمة مصممة لدعم الأنشطة الإدارية في المؤسسات عن طريق جمع، ومعالجة، وتخزين، وتحليل البيانات ذات الصلة لاتخاذ قرارات مؤسسية مستنيرة. تستخدم نظم المعلومات الإدارية في مجال الإدارة لدعم الأنشطة اليومية، وتعزيز استراتيجيات اتخاذ القرار على مختلف المستويات، من العمليات التشغيلية إلى الاستراتيجيات طويلة الأمد.

تشمل نظم المعلومات الإدارية مجموعة من المكونات التي تعمل معا لتحقيق الأهداف الإدارية:

- الأفراد: الموظفون والمستخدمون الذين يتعاملون مع النظام.
- البرمجيات: التطبيقات التي تدير البيانات وتعمل على تحليلها.
- الأجهزة: الأنظمة الحاسوبية التي تدير البيانات والمعاملات.
- البيانات: المعلومات التي يتم معالجتها واستخدامها من قبل النظام لدعم اتخاذ القرارات.

وفقًا لـ Laudon & Laudon (2020)، تعتبر نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الحيوية في تحقيق الفعالية التنظيمية، حيث تسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسات عن طريق تقديم معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب لصانعي القرار.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات الإدارية في البلديات

تلعب البلديات دورا حيويا في تقديم الخدمات العامة للمواطنين، حيث تتعامل مع عدد كبير من البيانات والمعلومات المتعلقة بالتصاريح، والتراخيص، والخدمات البلدية المختلفة. من خلال نظم المعلومات الإدارية،

يمكن للبلديات أن تَحسن من جودة الخدمات المقدمة، وتزيد من الشفافية، وتقلل من الروتين البيروقراطي، وتَسهم في اتخاذ قرارات أفضل بناء على بيانات دقيقة ومتاحة في الوقت الفعلي.

تتمثل أهمية نظم المعلومات الإدارية في البلديات في تحسين العديد من الجوانب المهمة، مثل:

- تحسين جودة الخدمات :من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين توزيع المهام والموارد.
- الشفافية والمساءلة :عبر توفير أنظمة تَمكّن المواطنين من متابعة الخدمات وإجراءات البلديات.
- اتخاذ القرارات الإدارية السريعة :من خلال تحليل البيانات المتوافرة في وقت قياسي.
- توفير الوقت والجهد :عبر تحسين عمليات التنظيم والرقابة داخل البلديات.

ثالثاً: التحديات في تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات

رغم فوائد نظم المعلومات الإدارية في البلديات، فإن هناك العديد من التحديات التي تواجه تطبيق هذه النظم، وهذه تشمل:

1. ضعف البنية التحتية التقنية: لا تمتلك بعض البلديات بنية تحتية متطورة تَمكنها من استضافة نظم المعلومات، مما يعوق تطور هذه الأنظمة، خصوصا في البلديات الواقعة في المناطق الريفية أو النائية.
2. مقاومة التغيير: تعد مقاومة التغيير من أبرز التحديات التي تعترض تطبيق نظم المعلومات الإدارية. يتأثر الموظفون بالإجراءات التقليدية، وقد يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الجديدة.

3. نقص الكوادر المتخصصة: تواجه البلديات نقصا في الخبرات التقنية المطلوبة لتطبيق نظم المعلومات بشكل فعال. يتطلب تطبيق نظم المعلومات وجود كوادر مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات لإدارة وصيانة الأنظمة.

4. التحديات المالية: إن تكلفة تطبيق نظم المعلومات الإدارية، سواء من حيث شراء البرمجيات أو تدريب الموظفين أو صيانة الأنظمة، تعد من العوامل التي قد تقف عائقًا أمام البلديات ذات الميزانيات المحدودة.

5. التحديات القانونية والتنظيمية: يتطلب تطبيق نظم المعلومات في البلديات وجود تشريعات وقوانين تدعم التحول الرقمي وتوفر حماية للبيانات. غياب هذه التشريعات قد يعيق التوسع في تطبيق هذه الأنظمة.

رابعاً: الحلول المقترحة لتفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات

من أجل تفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات، يمكن اتخاذ العديد من الإجراءات التي تساهم في التغلب على التحديات .وتشمل هذه الحلول ما يلي:

1. تعزيز البنية التحتية الرقمية: ينبغي تحسين وتطوير البنية التحتية التقنية للبلديات لضمان استضافة نظم المعلومات بطريقة فعالة. يشمل ذلك تحديث الأجهزة، وضمان الوصول إلى الإنترنت السريع، وإقامة مراكز بيانات قادرة على استيعاب الأنظمة الجديدة.

2. التدريب المستمر للكوادر البشرية: يعد التدريب والتأهيل المستمر للكوادر البشرية أحد الحلول الأساسية لتفعيل نظم المعلومات. ينبغي توفير دورات تدريبية متخصصة لموظفي البلديات في إدارة تكنولوجيا المعلومات، واستخدام البرمجيات المخصصة.

3. تبني استراتيجيات التحول الرقمي: يجب على البلديات تبني استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي تشمل كافة جوانب العمل الإداري والخدمي. يتضمن ذلك تخطيطًا دقيقًا لتنفيذ نظم المعلومات وتطويرها.

4. التعاون مع الجهات التقنية المتخصصة: من الضروري أن تتعاون البلديات مع شركات تكنولوجيا المعلومات المتخصصة لتصميم وتطوير نظم معلومات مخصصة تلائم الاحتياجات الخاصة بكل بلدية.

5. تشجيع الشفافية والمشاركة المجتمعية: يمكن للبلديات أن تَسهم في تعزيز الشفافية عبر نشر التقارير والبيانات المتعلقة بالخدمات عبر منصات الإنترنت، مما يعزز ثقة المواطن ويشجع على المشاركة المجتمعية في اتخاذ القرارات.

خامساً: التأثيرات المحتملة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات

تتمثل التأثيرات المحتملة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات في تحسين الأداء الإداري والفعالية التشغيلية. من أبرز هذه التأثيرات:

- تحسين الأداء العام :من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب ودعم اتخاذ القرارات السريعة.
- تحقيق الشفافية :عبر تسهيل الوصول إلى المعلومات الحكومية وتوفير قاعدة بيانات متكاملة.
- تعزيز رضا المواطنين :من خلال تحسين جودة الخدمات وسرعة الاستجابة للمطالب والشكاوى.

سادساً: دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الحوكمة الرشيدة

تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحقيق مبادئ الشفافية والمساءلة والمشاركة المجتمعية، وهي ركائز أساسية للحوكمة الرشيدة. من خلال تطبيق نظم معلومات فعالة، يمكن للبلديات أن تضمن:

- الشفافية في التعامل مع الموارد العامة والخدمات.
- المساءلة من خلال تتبع ومراجعة الأداء الإداري.
- المشاركة المجتمعية من خلال تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات والمساهمة في اتخاذ القرارات.

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في البلديات حاليا؟

حاليا، يختلف واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية من بلدية إلى أخرى، حيث تعتمد بعض البلديات على أنظمة تقليدية في إدارة البيانات والعمليات، بينما بدأت أخرى في تبني أنظمة رقمية متقدمة. بشكل عام، لا يزال بعض البلديات يواجهون تحديات في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل كامل بسبب نقص البنية التحتية التكنولوجية، بالإضافة إلى مقاومة التغيير من بعض الموظفين. ومع ذلك، بدأت العديد من البلديات في التحول الرقمي في الآونة الأخيرة لتوفير خدمات أسرع وأكثر دقة للمواطنين.

السؤال الثاني: ما مدى وعي القيادات الإدارية في البلديات بأهمية نظم المعلومات في تحسين الأداء؟

الوعي بأهمية نظم المعلومات الإدارية يختلف من بلدية لأخرى، لكن في المجمل، أظهرت بعض الدراسات أن القيادات الإدارية في البلديات تدرك أهمية نظم المعلومات لتحسين الأداء وزيادة الكفاءة. ولكن هناك بعض القيادات التي لا تدرك بشكل كامل الأثر الإيجابي الذي يمكن أن تحققه هذه الأنظمة في تحسين جودة الخدمات والشفافية، وهو ما يحتاج إلى تعزيز التوعية وتدريب القيادات في هذا المجال.

السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التقنية، والبشرية، والإدارية التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات؟

- التحديات التقنية :ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض البلديات، نقص الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وقلة التقنيات المتاحة لتلبية احتياجات النظام.
- التحديات البشرية :نقص الكوادر المدربة والمؤهلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، ووجود مقاومة للتغيير من بعض الموظفين الذين يفضلون الأساليب التقليدية.
- التحديات الإدارية :نقص الوعي الإداري بأهمية نظم المعلومات، وعدم وجود سياسات واضحة للتحول الرقمي، وعدم وجود استراتيجيات كافية لإدارة التغيير في البلديات.

السؤال الرابع: إلى أي مدى تمتلك البلديات بنية تحتية رقمية تؤهلها لتبني نظم معلومات فعالة؟

تختلف البنية التحتية الرقمية من بلدية إلى أخرى، حيث أن بعض البلديات تمتلك بنية تحتية جيدة تسمح بتبني نظم معلومات فعالة، بينما تعاني بلديات أخرى من ضعف في هذه البنية. البلديات الكبرى عادة ما تكون أكثر تقدما في هذا المجال مقارنة بالبلديات الصغيرة أو التي تقع في المناطق الريفية، حيث تفتقر إلى التقنيات الحديثة التي تساعد في تطبيق هذه الأنظمة.

السؤال الخامس: ما أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات البلدية وسرعة اتخاذ القرار؟

تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات البلدية، حيث يتم تحسين تنظيم المعلومات وتسريع الوصول إليها مما يعزز قدرة الموظفين على تقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفاعلية. كما أن نظم المعلومات توفر بيانات دقيقة وسريعة لصناع القرار مما يساعدهم على اتخاذ قرارات أفضل في وقت أقصر، مما يحسن الأداء الإداري.

السؤال السادس: ما دور الكفاءات البشرية والتدريب في إنجاح استخدام نظم المعلومات في العمل البلدي؟

الكفاءات البشرية المدربة هي العامل الحاسم في نجاح تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البلديات. تتطلب النظم الرقمية كفاءات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والبيانات لتشغيل الأنظمة وصيانتها، بالإضافة إلى موظفين إداريين مدربين على التعامل مع هذه الأنظمة. التدريب المستمر للموظفين على استخدام هذه النظم يمكن أن يعزز من فعالية النظم ويزيد من إقبال الموظفين على تبني هذه الأنظمة.

السؤال السابع: ما الحلول المقترحة لتجاوز التحديات وتفعيل نظم المعلومات الإدارية في البلديات بطريقة مستدامة وفعالة؟

- تحسين البنية التحتية الرقمية :على البلديات الاستثمار في تحديث بنية المعلومات الرقمية مثل الأجهزة والشبكات.
- تدريب وتطوير الكوادر البشرية :يجب وضع برامج تدريبية مستمرة للموظفين بما في ذلك الكفاءات التقنية والإدارية.
- وضع استراتيجيات للتحول الرقمي :يجب على البلديات وضع استراتيجيات واضحة للتحول الرقمي وتطبيق نظم المعلومات، بما في ذلك تخصيص الميزانيات اللازمة.
- تعزيز الوعي الإداري :يجب رفع الوعي بأهمية نظم المعلومات الإدارية في صفوف القيادات الإدارية من خلال ورش عمل ودورات تدريبية.
- التعاون مع شركات التكنولوجيا :من المهم أن تعمل البلديات مع شركات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات لضمان تقديم الحلول التقنية المناسبة التي تتناسب مع احتياجات كل بلدية.

النتائج:

1. ضعف تبني نظم المعلومات الإدارية بشكل شامل: أظهرت النتائج أن العديد من البلديات ما زالت تعتمد بشكل كبير على الأساليب التقليدية في توثيق وإدارة المعلومات، مع تفاوت في مستوى التحول الرقمي من بلدية إلى أخرى.
2. غياب وعي كافٍ بأهمية نظم المعلومات: تبين أن هناك قصوراً في وعي بعض القيادات الإدارية بمزايا نظم المعلومات في تحسين كفاءة العمل واتخاذ القرار، ما يؤثر سلبا على تبنيها بشكل مؤسسي فعال.
3. مظاهر تحديات متعددة: تم رصد تحديات تقنية (ضعف البنية التحتية)، وبشرية (نقص الكوادر المتخصصة)، وإدارية (مركزية القرار، غياب الخطط الرقمية) تعيق تطبيق نظم المعلومات بشكل منهجي.
4. تأثير إيجابي ملحوظ عند التطبيق الجزئي: أظهرت بعض البلديات التي بدأت باستخدام نظم معلومات متقدمة تحسناً في سرعة الأداء ودقة اتخاذ القرار وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
5. نقص التدريب والتأهيل: أبرزت النتائج أن نقص التدريب على استخدام النظم الحديثة هو من أكبر العوائق، إضافة إلى ضعف الجاهزية التقنية لبعض البلديات.
6. ضعف المشاركة المجتمعية والشفافية الرقمية: لا تزال نظم المعلومات في أغلب البلديات قاصرة عن توفير واجهات رقمية تفاعلية تعزز من شفافية المعلومات وتتيح للمواطنين الاطلاع والمشاركة.
7. الحاجة إلى استراتيجية وطنية موحدة: أجمعت النتائج على غياب خطة وطنية أو توجيهات مؤسسية واضحة لتبني نظم معلومات موحدة في مختلف البلديات، مما يخلق تفاوتاً ملحوظاً في جودة العمل الإداري بينها.

التوصيات:

1. إعداد استراتيجية وطنية لتطبيق نظم المعلومات الإدارية: من الضروري أن تضع الجهات المختصة خطة شاملة لتطبيق نظم معلومات موحدة في البلديات، تتضمن معايير فنية وإدارية واضحة، بما يضمن العدالة في التحول الرقمي بين البلديات.
2. تطوير البنية التحتية الرقمية للبلديات: يجب تزويد البلديات بالتجهيزات التقنية الحديثة (أجهزة، شبكات، برمجيات) اللازمة لتشغيل نظم المعلومات الإدارية بكفاءة، مع التركيز على البلديات ذات الإمكانيات المحدودة.
3. رفع الوعي الإداري لدى القيادات البلدية: توصي الدراسة بتنفيذ برامج توعوية وتدريبية دورية للقيادات حول فوائد نظم المعلومات ودورها في تحسين جودة اتخاذ القرار وتعزيز الشفافية.
4. تأهيل الكوادر البشرية المتخصصة: تشجيع التوظيف والتدريب المتخصص في مجالات نظم المعلومات وتقنية المعلومات والإدارة الرقمية، مع بناء قدرات الموظفين الإداريين على استخدام الأنظمة الحديثة.
5. تحفيز التحول إلى الحفظ الرقمي وتقليل الاعتماد على الورقي: توصي الدراسة بالبدء بخطط مرحلية لتحويل الأرشيفات الورقية إلى رقمية، مما يسهل الوصول إلى البيانات ويقلل من الهدر في الوقت والموارد.
6. تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية الرقمية: يجب تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات البلدية بسهولة عبر بوابات إلكترونية تفاعلية، وتطوير خدمات ذكية تدعم الحوكمة الرقمية.
7. إيجاد شراكات مع القطاع الخاص والمؤسسات الأكاديمية: لتطوير حلول تقنية محلية مناسبة وتوفير الاستشارات الفنية، يمكن للبلديات عقد شراكات مع الجامعات وشركات التكنولوجيا المتخصصة.

8. وضع نظام رقابي لتقييم فعالية نظم المعلومات: التوصية بتشكيل لجان رقابة وتقييم دورية تتابع أداء النظام وتحدد جوانب القصور والنجاح، بما يضمن التحسين المستمر.

المراجع والمصادر:

1. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Pearson.
2. عبد المجيد، محمد (2019). "واقع التحول الرقمي في البلديات العربية"، مجلة الإدارة المحلية الحديثة، العدد 23.
3. United Nations Development Programme (UNDP). (2015). e-Governance and Local Government.
4. الحربي، م. (2021). تقويم استخدام نظم المعلومات الإدارية في البلديات السعودية: التحديات والحلول. مجلة الإدارة المحلية، 45(2)، 112-130.
5. أبو الرب، أ. (2019). التحديات التي تواجه البلديات الفلسطينية في تطبيق نظم المعلومات الإدارية. مجلة دراسات الإدارة العامة، 17(3)، 78-92.
6. أحمد، ج.، عيسى، ف.، وعبد الله، س. (2020). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات العامة في البلديات الأردنية. مجلة الإدارة العامة، 34(1)، 55-72.
7. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 15th ed. Pearson Education.
8. الجابري، ع. (2018). واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في بلديات سلطنة عمان. مجلة نظم المعلومات وإدارة الأعمال، 12(4)، 150-165.