

## بحث بعنوان

### أهمية الحوسبة في سرعة إنجاز العمل البلدي

اسم الباحث:

عبلة محمد أحمد الروسان

بلدية اليرموك

كاتبة ديوان

ملخص أثر الحوسبة في تطوير العمل الإداري في البلديات يتمثل في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين

وتعزيز فعالية العمليات الإدارية . ويمكن تلخيص الأهداف الرئيسية في النقاط والأهداف التالية:

زيادة الكفاءة: تسريع العمليات الإدارية وتقليل التكاليف من خلال أتمتة المهام الروتينية.

تحسين جودة الخدمات: تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة، مما يزيد من رضا المواطنين ويعزز ثقتهم في إدارة البلدية.

تعزيز الشفافية والمساءلة: توفير معلومات واضحة ومباشرة للمواطنين حول العمليات والقرارات الإدارية، مما يسهم

في بناء ثقة أكبر بين المواطنين والجهات الحكومية.

تسهيل الوصول إلى المعلومات: جعل المعلومات متاحة بسهولة للموظفين والمواطنين، مما يسهل اتخاذ القرارات

ويعزز المشاركة المجتمعية.

تحسين التواصل: تعزيز قنوات الاتصال بين الإدارات المختلفة داخل البلدية ومع المواطنين، مما يسهل تبادل

المعلومات والتعاون.

تحليل البيانات لدعم اتخاذ القرار: استخدام البيانات الضخمة لتحليل احتياجات المجتمع وتوجهاته، مما يساعد في

التخطيط الاستراتيجي وتحسين السياسات والخدمات.

لتطوير الخدمات الإلكترونية: إنشاء منصات إلكترونية تتيح للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية بسهولة،

مما يسهل عمليات الدفع والتقديم والاستفسارات.

تعزيز القدرة على التكيف: تمكين البلديات من التكيف مع التغيرات السريعة. في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية

بالمجمل، تهدف هذه التغييرات إلى خلق بيئة إدارية أكثر فعالية واستجابة لاحتياجات المواطنين، مما يعزز التنمية

المستدامة. ويحقق الأهداف التنموية للبلديات.

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

**Summary** The impact of computerization on the development of administrative work in municipalities is represented in improving the quality and efficiency of services provided to citizens and enhancing the effectiveness of administrative processes. The main objectives can be summarized in the following points and goals:

**Increasing efficiency:** Accelerating administrative processes and reducing costs by automating routine tasks.

**Improving the quality of services:** Providing more accurate and faster services, which increases citizen satisfaction and enhances their confidence in municipal management.

**Enhancing transparency and accountability:** Providing clear and direct information to citizens about administrative processes and decisions, which contributes to building greater trust between citizens and government agencies.

**Facilitating access to information:** Making information easily available to employees and citizens, which facilitates decision-making and enhances community participation.

**Improving communication:** Enhancing communication channels between different departments within the municipality and with citizens, which facilitates the exchange of information and cooperation.

**Data analysis to support decision-making:** Using big data to analyze community needs and trends, which helps in strategic planning and improving policies and services.

**To develop electronic services:** Creating electronic platforms that allow citizens to access government services easily, which facilitates payment, submission and inquiries.

## المُقَدِّمة:

في عصر التكنولوجيا الرقمية، أصبحت الحوسبة والتحول الرقمي ضرورة ملحة لتحسين الأداء الإداري في البلديات. يهدف التحول الرقمي إلى تبني التكنولوجيا والابتكار الرقمي لتحسين العمليات الإدارية وتعزيز الكفاءة والشفافية. ومع ذلك، فإن هذا التحول يأتي مع مجموعة من الفرص والتحديات التي يجب على البلديات مواجهتها لتحقيق النجاح المستدام.

## الفرص:

1. **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تساهم التكنولوجيا الرقمية في تبسيط العمليات الإدارية وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية.
2. **تحسين تجربة المواطنين:** من خلال استخدام التكنولوجيا، يمكن للبلديات تقديم خدمات أفضل وأكثر تفاعلية للمواطنين، مثل الخدمات الإلكترونية التي تسهل الوصول إلى المعلومات والخدمات.
3. **تحليل البيانات واتخاذ القرارات الذكية:** تتيح تقنيات التحليل الضخم والنكاء الاصطناعي للبلديات جمع وتحليل البيانات بشكل فعال، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على البيانات.
4. **تعزيز التعاون والتواصل:** تساهم أدوات التواصل الرقمية في تحسين التعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة، مما يعزز من فعالية العمل الجماعي.

## التحديات

1. **تغيير الثقافة التنظيمية:** يتطلب التحول الرقمي تغييراً في ثقافة العمل داخل البلديات، حيث يجب على الموظفين تبني

طرق عمل جديدة والتكيف مع التكنولوجيا.

2. **توفير الموارد اللازمة:** يحتاج التحول الرقمي إلى استثمارات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات وتدريب الموظفين

وتطوير البنية التحتية الرقمية.

3. **أمن المعلومات والخصوصية:** مع زيادة استخدام التكنولوجيا، تزداد التهديدات الأمنية. يجب على البلديات اتخاذ

تدابير لحماية المعلومات وضمان خصوصية البيانات

باختصار، يمثل التحول الرقمي فرصة كبيرة للبلديات لتحسين أدائها الإداري وتقديم خدمات أفضل للمواطنين، ولكنه يتطلب

مواجهة تحديات كبيرة تتعلق بالثقافة التنظيمية والموارد والأمن.

**تواجه البلديات عند اعتماد الحوسبة العديد من التحديات المتعلقة بالأمان والتي تعتبر**

**ضرورية لحماية البيانات والأنظمة من التهديدات المحتملة. يمكن تلخيص هذه التحديات في**

**النقاط التالية: مشكلة البحث:**

1. **التعرض للاختراقات:** تعتبر البلديات أهدافاً محتملة للهجمات السيبرانية، مثل الاختراقات التي تهدف إلى سرقة

البيانات الحساسة أو إحداث فوضى في الأنظمة.

2. **حماية البيانات الشخصية:** تخزين ومعالجة المعلومات الشخصية للمواطنين يتطلب اتخاذ تدابير صارمة لحماية

الخصوصية والامتثال لقوانين حماية البيانات.

3. **الهجمات الخبيثة:** تشمل الفيروسات، والبرمجيات الضارة، وهجمات الفدية، تؤدي إلى فقدان البيانات وتعطيل

الخدمات.

4. ضعف الوعي الأمني: قد يكون الموظفون غير مدربين بشكل كاف على الممارسات الأمنية، مما يزيد من خطر الأخطاء البشرية التي قد تؤدي إلى اختراقات.

5. تأمين البنية التحتية: تحتاج البلديات إلى استثمارات في تأمين الشبكات والأجهزة، بما في ذلك جدران الحماية ،

وأنظمة الكشف عن التسلل، مما قد يكون مكلفاً.

6. إدارة الوصول: تتطلب التحكم في الوصول إلى الأنظمة والبيانات اتخاذ تدابير صارمة لضمان أن الأفراد

المصرح لهم فقط يمكنهم الوصول إلى المعلومات الحساسة.

7. التخزين السحابي: إذا كانت البيانات مخزنة في السحابة، فإن ذلك يتطلب ضمان أن مزودي الخدمة يتبعون

معايير أمان قوية، مما قد يكون خارج سيطرة البلدية.

8. الامتثال للمعايير القانونية: يجب على البلديات الامتثال لمجموعة من القوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات، مما

يتطلب موارد إضافية لضمان الامتثال.

9. استجابة للحوادث: يجب أن يكون لدى البلديات خطة فعالة للاستجابة للحوادث الأمنية، مما يتطلب التدريب

والتخطيط المستمر.

10. تأمين الاتصالات: تأمين نقل البيانات بين الأنظمة المختلفة أمر حيوي، ويجب استخدام بروتوكولات تشفير مناسبة

للحفاظ على سرية البيانات.

لحماية الأنظمة والبيانات، يجب على البلديات الاستثمار في التكنولوجيا الأمنية، وتعزيز الوعي الأمني بين الموظفين، وإنشاء

سياسات وإجراءات قوية للأمان السيبراني.

**تسهم الحوسبة بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال عدة**

**جوانب رئيسية ، تشمل أهمية:**

1. أتمتة العمليات: تساهم الحوسبة في أتمتة العديد من العمليات الإدارية، مما يقلل من خطأ البشرية ويسرع من إنجاز المعاملات، هذا يؤدي إلى تقديم خدمات أكثر دقة وسرعة.

2. توفير الخدمات الإلكترونية: يمكن للمواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مثل دفع الرسوم، تقديم الطلبات، والاستفسارات هذا يسهل عليهم الحصول على الخدمات دون الحاجة لزيارة المكاتب الحكومية.
3. تحليل البيانات: تتيح الحوسبة تحليل البيانات الكبيرة (Big Data) لفهم احتياجات المواطنين بشكل أفضل، مما يساعد في تخصيص الخدمات وتقديم حلول أكثر ملائمة.
4. تحسين التواصل: تعزز الحوسبة من قنوات الاتصال بين المواطنين والبلديات، مما يسهل على المواطنين تقديم الشكاوى أو الاقتراحات والحصول على ردود سريعة.
5. تخصيص الخدمات: من خلال استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، يمكن للبلديات تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات محددة للمواطنين، مما يعزز تجربة المستخدم.
6. زيادة الشفافية: توفر الحوسبة معلومات واضحة ومباشرة حول العمليات والقرارات الإدارية، مما يزيد من ثقة المواطنين في الحكومة ويعزز الشفافية.
7. تسهيل الوصول للمعلومات: يمكن للمواطنين الوصول بسهولة إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات، مثل المتطلبات، الرسوم، والمواعيد، مما يقلل من الارتباك ويسهم في تحسين تجربتهم.
8. تحسين إدارة الشكاوى: يمكن استخدام أنظمة الحوسبة لتتبع الشكاوى والمقترحات من المواطنين وتحليلها، مما يسهل عملية تحسين الخدمات بناءً على ملاحظات المواطنين.
9. توفير الوقت والجهد: من خلال التحسينات في العمليات والخدمات، يمكن للمواطنين إنجاز معاملاتهم بشكل أسرع، مما يوفر لهم الوقت والجهد.

<https://jaspss.com>

10. تسهيل المشاركة المجتمعية: تتيح الحوسبة للبلديات جمع آراء المواطنين والمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يعزز

من شعورهم بالانتماء والمشاركة.

من خلال هذه الجوانب، تسهم الحوسبة في تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفاعلية، مما يؤدي إلى تحسين جودة

الحياة للمواطنين وتعزيز رضاهم عن الخدمات الحكومية

أسئلة البحث:

1. ماهي الإجراءات والتدابير التي يمكن ان تخذها البلديات للتغلب على المشكلات المرتبطة بالحاسوب؟

تطوير البنية التحتية الرقمية: تحسين شبكات الانترنت وتوفير أجهزة حاسوب حديثة لضمان أداء أفضل وسرعة في معالجة البيانات.

2. ماهي المعوقات والتحديات التي قد تواجه البلديات عند تنفيذ تقنيات الحاسوب؟

نقص الخبرة التقنية: قلة الموظفين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تؤدي إلى صعوبات في إدارة وصيانة الأنظمة الجديدة.

3. ماهي المكاسب الفعلية التي تحققها البلديات من ادخال الحوسبة في نظام إدارتها؟

تحسين الكفاءة والإنتاجية: تساعد الأنظمة المحوسبة في تسريع العمليات الإدارية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام، مما يزيد من كفاءة العمل والإنتاجية.

الإطار النظري تطور، الحوسبة لها تأثير كبير وإيجابي على إدارة البلديات. إليك بعض الجوانب الرئيسية لهذا التأثير:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: تساعد الأنظمة المحوسبة في تسريع العمليات الادارية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز

المهام، مما يزيد من كفاءة العمل والإنتاجية.

2. توفير التكاليف: من خلال أتمتة العمليات، يمكن تقليل الحاجة إلى الورق والموارد البشرية، مما يؤدي إلى توفير

التكاليف التشغيلية على المدى الطويل.

3. تحسين الشفافية والمساءلة: تساهم الأنظمة المحوسبة في توثيق جميع العمليات والمعاملات، مما يسهل عملية

المراجعة والتدقيق ويعزز الشفافية والمساءلة.

4. تعزيز الامن السيبراني: توفر الأنظمة المحوسبة حماية أفضل للبيانات من خلال استخدام تقنيات الامان المتقدمة،

مما يقلل من مخاطر الاختراقات الامنية.

5. تحسين خدمة المواطنين: يمكن للبلديات تقديم خدمات أفضل وأسرع للمواطنين من خلال الانظمة الالكترونية، مثل

تقديم الطلبات ودفع الفواتير عبر الأنترنت.

6. إدارة أفضل للموارد: تساعد الأنظمة المحوسبة في إدارة الموارد بشكل أكثر فعالية، مثل تتبع المخزون وإدارة

المشاريع والميزانيات.

هذه المكاسب تجعل من الحوسبة أداة قوية لتحسين أداء البلديات وتقديم خدمات أفضل للمجتمع.

إدخال الحوسبة في إدارة البلديات يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل كبير. إليك بعض

الادوات والتقنيات التي تساهم في ذلك:

1. أنظمة إدارة الموارد: تساعد في تتبع وإدارة الموارد بكفاءة، مثل إدارة المخزون، والمشاريع، والميزانيات، مما يضمن استخدام الموارد بشكل أمثل.
  2. الأنظمة الإلكترونية للخدمات: مثل تقديم الطلبات و دفع الفواتير عبر الانترنت، مما يسهل على المواطنين الوصول إلى الخدمات بسرعة وفعالية.
  3. تحليل البيانات: استخدام تقنيات تحليل البيانات لتحسين اتخاذ القرارات بناءً على معلومات دقيقة ومحدثة، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة.
  4. الامن السيبراني: تعزيز حماية البيانات والمعلومات الشخصية للمواطنين من خلال استخدام تقنيات الامان المتقدمة، مما يزيد من ثقة المواطنين في الخدمات المقدمة.
  5. التواصل الفعال: استخدام منصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية للتفاعل مع المواطنين وتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم، مما يساعد في تحسين الخدمات بناءً على احتياجاتهم الفعلية.
- هذه الأدوات والتقنيات تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات، مما يعزز من رضا المواطنين ويجعل العمليات الادارية أكثر كفاءة وشفافية
- إليك بعض النقاط الإضافية حول النتائج الإيجابية لاستخدام الحوسبة في البلديات:

1. تحسين التخطيط الحضري: تساعد الأنظمة المحوسبة في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالبنية التحتية، مما يسهل عملية التخطيط الحضري وتطوير المشاريع المستقبلية بشكل أكثر دقة وفعالية.
2. إدارة الأزمات: يمكن للبلديات استخدام تقنيات الحوسبة لإدارة الأزمات والطوارئ بشكل أفضل، من خلال

توفير معلومات فورية ودقيقة تساعد في اتخاذ القرارات السريعة والفعالة.

3. **التفاعل مع المجتمع:** تسهل الأنظمة المحوسبة التواصل مع المواطنين وتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم، مما

يعزز من مشاركة المجتمع في عملية اتخاذ القرار وتحسين الخدمات.

4. **الاستدامة البيئية:** من خلال استخدام تقنيات الحوسبة، يمكن للبلديات تحسين إدارة الموارد البيئية وتقليل النفايات، مما

يساهم في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية.

5. **تحسين جودة الحياة:** من خلال تحسين الخدمات العامة مثل النقل، والصحة، والتعليم، يمكن للبلديات رفع مستوى

جودة الحياة للمواطنين.

## التوصيات

إليك بعض التوصيات لاستخدام الحوسبة في البلديات بشكل فعال:

1. **تطوير البنية التحتية الرقمية:** تأكد من وجود شبكات إنترنت قوية وأجهزة حاسوب حديثة لضمان أداء سلس للأنظمة المحوسبة.
2. **التدريب المستمر:** قدم دورات تدريبية منتظمة للموظفين على استخدام الأنظمة الحاسوبية والتقنيات الحديثة لضمان كفاءة الاستخدام وتقليل الأخطاء.
3. **تعزيز الأمن السيبراني:** اعتمد على تقنيات الأمان المتقدمة لحماية البيانات من الهجمات الإلكترونية، مثل استخدام برامج مكافحة الفيروسات وتحديث الأنظمة بانتظام.
4. **الصيانة الدورية:** قم بإجراء صيانة دورية للأجهزة والبرامج لضمان عملها بكفاءة وتقليل الأعطال.
5. **التحول الرقمي المتكامل:** تبني حلول رقمية متكاملة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية التفاعلية.
6. **التعاون مع الشركات التقنية:** الشراكة مع شركات التكنولوجيا لتقديم حلول مبتكرة ومخصصة لاحتياجات البلديات.
7. **إدارة التغيير:** قم بإدارة عملية التغيير بعناية لضمان تقبل الموظفين الأنظمة الجديدة وتقديم الدعم اللازم لهم خلال فترة الانتقال.
8. **تحليل البيانات:** استخدم تقنيات تحليل البيانات لتحسين اتخاذ القرارات بناءً على معلومات دقيقة ومحدثة.

9. **التواصل الفعّال:** استخدم منصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية للتفاعل مع المواطنين وتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم.

## المصادر والمراجع

علي عبدالرازق, م. (2024). أثر استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في تنمية المهارات المهنية لدى طلاب الإعلام التربوي. مجلة بحوث التربية النوعية, 2024(83).

عثمان, ا. م. ا., & اسلام محمد اسحاق. (2024). أثر تحسين جودة الإفصاح المحاسبي في ظل تقنية الحوسبة السحابية علي القرارات الإستثمارية (دراسة ميدانية). مجلة البحوث الإدارية, 42(3).

عبد الحميد, ن. ع. ع. ع. ا., & نسمة عيد على عبد الحميد. (2023). معيار الأيزو 1-ISO/TR22428 لإدارة الوثائق في بيئات الحوسبة السحابية: القضايا والمشكلات: دراسة تحليلية. المجلة العلمية للمكتبات و الوثائق و المعلومات, 5(13.2), 95-134.

الربيعي, أ. ف. م. ع., أ. فوزية مشعل عوض, السلامة, إشراف, & أ. د. محمد خير محمود. (2024). استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في التعليم الإلكتروني من وجهة نظر معلمات الحاسب بالمرحلة الثانوية في مدينة الطائف. دراسات عربية في التربية وعلم النفس, 150(1), 317-352.

حمادنه, س. ع., & سندس علي. (2024). تطبيقات الحوسبة السحابية في مكتبات الجامعات الأردنية دراسة تحليلية. مجلة كلية الاداب. جامعة المنصورة, 75(75).