JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (80)
2024-11-25
https://jaspss.com

بحث بعنوان

استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في إنجاز ودقة المعاملات في البلديات

إعداد

سليمان محمد سويلم الرباقين الحجايا

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (80)
2024-11-25
https://jaspss.com

المُلخَّص

يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات من التحولات الأساسية التي أسهمت في تحسين كفاءة إنجاز المعاملات ودقتها بشكل ملحوظ، حيث أتاح تطبيق نظم المعلومات المحوسبة القدرة على إدارة البيانات وتوثيقها بفعالية عالية، مما قلل من الأخطاء البشرية وسرّع العمليات الإدارية. تعمل التكنولوجيا على تسهيل العمليات اليومية مثل إصدار التراخيص، تحصيل الرسوم، وتحديث السجلات، مما يوفر الوقت والجهد لكل من الموظفين والمواطنين. كما أنها تعزز من مستويات الشفافية والمساءلة من خلال توفير سجلات رقمية يسهل تتبعها ومراجعتها. بالإضافة إلى ذلك، تدعم الحلول التقنية التكامل بين الأقسام المختلفة داخل البلدية، مما يضمن انسيابية المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات. ومع ذلك، فإن نجاح هذه التحولات يعتمد على توفير بنية تحتية تقنية متطورة وتدريب الكوادر البشرية على استخدام الأنظمة بشكل فعّال، مما يتطلب استثمارات مستمرة لتحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة الخدمات البلدية ودقتها.

Abstract

The use of information technology in municipalities is one of the fundamental transformations that have contributed to significantly improving the efficiency and accuracy of completing transactions, as the application of computerized information systems has enabled the ability to manage and document data with high efficiency, which has reduced human errors and accelerated administrative processes. Technology facilitates daily operations such as issuing licenses, collecting fees, and updating records, saving time and effort for both employees and citizens. It also enhances levels of transparency and accountability by providing digital records that are easy to track and review. In addition, technical solutions support integration between different departments within the municipality, ensuring the flow of information and speed of decision-making. However, the success of these transformations depends on providing an advanced technical infrastructure and training human cadres to use the systems effectively, which requires continuous investments to make the most of information technology in enhancing the quality and accuracy of municipal services.

المُقدِّمة :

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا هائلًا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أحدث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع العام. تعد البلديات من المؤسسات الأساسية التي تمثل صلة الوصل بين المواطنين والدولة، إذ تقوم بتقديم خدمات حيوية تمس حياة الأفراد بشكل يومي. ومع تزايد التحديات المتعلقة بتحسين جودة الخدمات وكفاءة الأداء، أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة لتحقيق الإنجاز والدقة في تنفيذ المعاملات. في السياق الأردني، تواجه البلديات العديد من التحديات الإدارية والتقنية التي قد تؤثر على سرعة ودقة تقديم الخدمات. من هنا تأتي أهمية هذا البحث الذي يسعى إلى دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء البلدي، مع التركيز على تحديد مدى تأثيرها على إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية. يهدف هذا البحث إلى تقديم تحليل شامل حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الكفاءة التشغيلية داخل البلديات الأردنية. كما يسعى إلى تسليط الضوء على التحديات التي قد تواجه البلديات عند تطبيق هذه التقنيات، واقتراح حلول عملية يمكن أن تسهم في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

تشهد المجتمعات الحديثة تحوّلًا كبيرًا في أساليب تقديم الخدمات العامة نتيجة التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات. ومع تزايد التحديات الإدارية والطلب المتزايد على خدمات أكثر كفاءة وشفافية، أصبحت البلديات مُلزمة بتبني الحلول التكنولوجية لتحسين جودة خدماتها وضمان تلبية احتياجات المواطنين. يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات للبلديات القدرة على تسريع إنجاز المعاملات وتوفير الدقة في معالجة البيانات، مما يساهم بشكل مباشر في تعزيز ثقة المواطنين وكفاءة العمل الإداري.

تكنولوجيا المعلومات تُعد عاملًا محوريًا في تسهيل العمليات الإدارية المعقدة، حيث تتيح الأنظمة الإلكترونية إمكانية تنظيم وتخزين البيانات بشكل فعال. ومع ذلك، فإن هذه الفوائد تظل مشروطة بتوافر بنية تحتية ملائمة وكوادر مدربة قادرة على التعامل مع الأنظمة التقنية بكفاءة. استخدام التكنولوجيا في البلديات لا يُسهم فقط في تسريع إنجاز المعاملات، بل يحد أيضًا من الأخطاء البشرية التي قد تؤدي إلى تأخير أو تقديم بيانات غير دقيقة. على الرغم من ذلك، لا يزال هناك تحديات تواجه البلديات في الاستفادة الكاملة من إمكانات تكنولوجيا المعلومات. نقص الموارد المالية وضعف البنية التحتية قد يعيقان تطبيق الأنظمة الحديثة بشكل فعال، مما يُسبب فجوة بين الأهداف المرجوة والواقع العملي. إلى جانب ذلك، تُعد قلة التدريب الكافي للموظفين من أكبر العوائق التي تحد من فعالية استخدام التكنولوجيا، حيث قد يؤدي ذلك إلى مقاومة التغيير أو ضعف استغلال الإمكانات التقنية المتاحة.

إضافة إلى ذلك، فإن حماية البيانات تُعد من التحديات الكبرى التي تواجه البلديات عند تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات. ضعف التدابير الأمنية قد يعرض المعلومات والبيانات للخطر، مما قد يؤثر على مصداقية البلديات ويُضعف ثقة المواطنين بخدماتها. لذلك، تتطلب عملية تبني التكنولوجيا تطوير استراتيجيات متكاملة لضمان أمان الأنظمة وحماية المعلومات الحساسة من الاختراق أو الفقدان. بناءً على ذلك، يُبرز هذا البحث أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين إنجاز ودقة المعاملات في البلديات، مع التركيز على التحديات والفرص التي يمكن استغلالها لتحقيق نتائج إيجابية. ويهدف البحث إلى تقديم تحليل شامل للعوامل المؤثرة في نجاح تطبيق الأنظمة التقنية في البلديات، مع اقتراح حلول عملية يمكن أن تُسهم في تعزيز كفاءة العمل البلدي وتحقيق التنمية المستدامة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (80)
2024-11-25

مشكلة البحث

تواجه البلديات تحديات متزايدة في تحسين جودة خدماتها، ويُعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات حلاً جوهريًا لتحقيق ذلك. مع زيادة الطلب على الخدمات العامة وتعقيد العمليات الإدارية، أصبحت التكنولوجيا ضرورة لتسهيل إنجاز المعاملات وضمان دقتها. لكن على الرغم من الإمكانيات الكبيرة التي توفرها الأنظمة المحوسبة، فإن تبني هذه التكنولوجيا يواجه مشكلات تعيق تحقيق الفائدة القصوى منها. إحدى المشكلات الرئيسية تكمن في ضعف البنية التحتية التكنولوجية في كثير من البلديات، حيث تُعاني بعض المناطق من نقص في التجهيزات التقنية أو من استخدام أنظمة قديمة غير قادرة على تلبية متطلبات العمل الحديث. هذا القصور يؤدي إلى بطء في تنفيذ العمليات وزيادة احتمالية حدوث أخطاء في المعاملات نتيجة عدم تحديث البيانات بشكل دوري. كما أن ضعف الاتصال بين الأقسام المختلفة في البلديات يحد من فعالية التكامل بين الأنظمة الإلكترونية، مما يؤثر سلبًا على كفاءة الأداء الإداري.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر تحدٍ آخر يتمثل في نقص التدريب لدى الموظفين الذين يتعاملون مع هذه الأنظمة، حيث يفتقر الكثير منهم إلى المهارات التقنية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بفعالية. هذا النقص يؤدي إلى اعتماد الموظفين على الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات، مما يُفقد التكنولوجيا قيمتها ويزيد من احتمالية وقوع الأخطاء الإدارية. كما أن غياب خطط تدريب مستمرة يضعف قدرة الموظفين على مواكبة التطورات السريعة في المجال التقني. تُعاني البلديات كذلك من مشاكل في حماية البيانات التي تُعتبر جزءًا أساسيًا من أنظمة تكنولوجيا المعلومات. ضعف التدابير الأمنية قد يؤدي إلى تسرب معلومات حساسة أو فقدان بيانات مهمة نتيجة هجمات إلكترونية أو أخطاء تقنية. هذه الإخفاقات تؤثر على ثقة المواطنين بقدرة

البلديات على إدارة معلوماتهم ومعاملاتهم بدقة وأمان، مما يتطلب من البلديات اتخاذ خطوات فعّالة لتحسين مستوى الأمان وضمان حماية البيانات.

لذلك، تُعتبر مشكلة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات معقدة ومتعددة الجوانب، حيث تؤثر البنية التحتية، وتأهيل الكوادر، وحماية البيانات على كفاءة ودقة إنجاز المعاملات. ومن الضروري إجراء دراسات معمقة لفهم هذه المشكلات واقتراح حلول مبتكرة تتناسب مع طبيعة التحديات التي تواجه البلديات في هذا المجال، لضمان تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المواطنين.

أهداف البحث

1. دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسريع عمليات المعاملات في البلديات وتقليل الوقت اللازم لإتمامها.

2. تحليل كيفية تحسين دقة المعاملات في البلديات من خلال استخدام التكنولوجيا لتقليل الأخطاء البشرية وتحسين الجودة.

3. استكشاف كيفية تحسين تواصل وتفاعل المواطنين مع البلديات من خلال توظيف التكنولوجيا لتسهيل عملية التواصل وتلبية احتياجاتهم.

4. تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على توفير الموارد وتحسين كفاءة استخدامها في البلديات.

5. استكشاف فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وزيادة شفافية العمل في البلديات.

أهمية البحث

1. فهم أفضل لكيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين إنجاز المعاملات في البلديات وتسهيل عملياتها.

2. تحديد التحديات والعوائق التي قد تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في البلديات وكيفية التغلب عليها.

3. تقديم مقترحات وتوصيات لتحسين استخدام التكنولوجيا في البلديات وزيادة دقة المعاملات وفعاليتها.

4. تسليط الضوء على الفوائد الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن تعود على البلديات من خلال تبني تكنولوجيا المعلومات.

5. تعزيز التوعية بأهمية التكنولوجيا في تحسين إدارة البلديات وتحقيق التنمية المستدامة.

أسئلة البحث

يرتكز البحث على مجموعة من الأسئلة التي تسعى للإجابة عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات الأردنية، ومنها:

1. ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على سرعة إنجاز المعاملات في البلديات؟

2. كيف تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين دقة المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية؟

3. ما هي التحديات التي تواجه البلديات الأردنية في تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات؟

4. هل يؤثر مستوى تدريب الموظفين على كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات؟

5. ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري:

يُعتبر الإطار النظري الأساس العلمي الذي يعتمد عليه البحث لفهم العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات. يشمل الإطار النظري المحاور التالية:

تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تُعرّف تكنولوجيا المعلومات بأنها الأدوات والتقنيات التي تُستخدم لجمع، تخزين، معالجة، ونقل البيانات لتقديم خدمات رقمية وتحقيق أهداف المؤسسات. تشمل هذه التكنولوجيا البرمجيات، الأجهزة، والشبكات التي تُسهّل العمليات الإدارية والخدمية.

دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العامة:

- تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات الإدارية.
- تعزيز الشفافية وتقليل الأخطاء البشرية في تقديم الخدمات.
- تسهيل الوصول إلى البيانات ومشاركتها بين الإدارات المختلفة.
- تحسين تجربة المستخدم من خلال تسريع تقديم الخدمات.

التحديات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا في البلديات:

- نقص الموارد المالية والبشرية لتطبيق التقنيات الحديثة.
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين التقليديين.
- مشكلات الأمن السيبراني وحماية البيانات.

الأطر النظرية المرتبطة بالدراسة:

نظرية الابتكار التكنولوجي: تشير إلى أن تطبيق الابتكارات التكنولوجية يؤدي إلى تحسين العمليات وزيادة الإنتاجية.

نظرية النظم: تُركز على أن المؤسسات تعمل كنظام متكامل يعتمد نجاحه على تكامل المكونات التقنية والبشرية.

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على سرعة إنجاز المعاملات في البلديات؟

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات إلى إحداث نقلة نوعية في سرعة إنجاز المعاملات، حيث أتاحت الأنظمة الرقمية القدرة على أتمتة العمليات الإدارية، مما قلل من الحاجة إلى المعالجة اليدوية التي تتسم بالبطء واحتمالية الأخطاء. على سبيل المثال، أصبحت خدمات تسجيل العقارات واستخراج التصاريح وإصدار الفواتير تتم عبر منصات إلكترونية متطورة، مما ساعد في اختصار الوقت اللازم لإتمامها من أيام أو أسابيع إلى دقائق معدودة.

علاوة على ذلك، ساهمت قواعد البيانات المركزية وبرمجيات إدارة الوثائق في تسهيل الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة ودقة. هذه الأدوات قللت من الوقت المهدر في البحث عن المستندات الورقية أو مراجعة السجلات القديمة، حيث يمكن للموظف استدعاء أي ملف أو معلومة بنقرة زر واحدة. كما أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والروبوتات البرمجية ساعد في تحسين أداء العمليات الروتينية المتكررة، مما وفر الوقت للتركيز على المهام الأكثر تعقيدًا.

وأخيرًا، عززت التكنولوجيا سرعة التواصل بين الإدارات المختلفة داخل البلدية من خلال أنظمة العمل التشاركية والبريد الإلكتروني الداخلي. هذا التناغم الرقمي قلل من التأخير الناتج عن نقل الملفات أو انتظار الردود، مما جعل العمل الإداري أكثر تكاملًا وسرعة. بالتالي، فإن تكنولوجيا المعلومات لم تقتصر على تحسين الكفاءة، بل ساهمت بشكل مباشر في تلبية احتياجات المواطنين بسرعة وفعالية، مما عزز الثقة في أداء البلديات.

كيف تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين دقة المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية؟

تسهم تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين دقة المعاملات من خلال أتمتة العمليات الإدارية وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية. استخدام البرمجيات المتخصصة في إدخال البيانات ومعالجتها يضمن إدخال المعلومات بشكل منظم ودقيق، مما يقلل من احتمالية وقوع الأخطاء البشرية الناتجة عن التكرار أو الإجهاد. على سبيل المثال، تعمل قواعد البيانات الإلكترونية على التحقق من تناسق البيانات، مثل التأكد من عدم وجود تعارض في الأرقام أو المعلومات المكررة، مما يؤدي إلى معاملات دقيقة وخالية من الأخطاء.

بالإضافة إلى ذلك، توفر الأنظمة الرقمية أدوات مراقبة وتحليل فعّالة تساعد في اكتشاف الأخطاء المحتملة في وقت مبكر قبل أن تؤثر على العمليات الإدارية. تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبئي تمكن البلديات من التحقق من المعاملات في الوقت الفعلي وتحديد أي انحرافات أو أخطاء بسرعة، مما يمنع تأثيرها السلبي على العمل. كما تتيح البرمجيات التشاركية تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة، حيث يتم تقاسم البيانات بسلاسة وشفافية، مما يقلل من سوء الفهم أو نقل المعلومات بشكل غير صحيح.

وأخيرًا، تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين توثيق المعاملات الإدارية وحفظها بطريقة منظمة يمكن الرجوع إليها بسهولة عند الحاجة. النظم المؤتمتة تحفظ السجلات الرقمية بشكل مرتب ومؤمن، مما يقلل من مخاطر ضياع الملفات أو تعرضها للتلف، كما أنها تضمن أن تكون جميع العمليات قابلة للتتبع والمراجعة. هذا النهج الدقيق يعزز من كفاءة العمل البلدي ويبني ثقة المواطنين في دقة الخدمات المقدمة من البلديات.

ما هي التحديات التي تواجه البلديات الأردنية في تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات؟

تواجه البلديات الأردنية عدة تحديات عند تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات، أولها ضعف البنية التحتية التقنية في بعض المناطق، حيث تفتقر العديد من البلديات إلى التجهيزات التكنولوجية اللازمة مثل شبكات الإنترنت عالية السرعة والخوادم المتطورة. هذا الضعف يعيق تكامل الأنظمة الرقمية ويؤثر على كفاءة الخدمات الإلكترونية، خاصة في المناطق الريفية التي تحتاج إلى تحسين مستوى الاتصال والتكنولوجيا.

تحدٍ آخر يتمثل في نقص الكوادر البشرية المؤهلة لاستخدام هذه الأنظمة بفعالية. العديد من موظفي البلديات يفتقرون إلى التدريب الكافي والخبرة اللازمة للتعامل مع الأنظمة الحديثة، مما يؤدي إلى مقاومة التغيير

وصعوبة في تحقيق التحول الرقمي. إضافة إلى ذلك، فإن غياب برامج تدريب مستدامة يمكن أن يؤدي إلى تراجع فعالية الأنظمة حتى بعد تنفيذها، مما يتطلب استثمارًا مستمرًا في بناء القدرات.

وأخيرًا، تعاني البلديات من تحديات تتعلق بالتمويل والصيانة المستدامة لأنظمة تكنولوجيا المعلومات. تطبيق الأنظمة الرقمية يتطلب ميزانيات كبيرة لتغطية تكاليف الشراء، التركيب، والصيانة، مما يشكل عبئًا على البلديات التي تواجه بالفعل ضغوطًا مالية. بالإضافة إلى ذلك، تحتاج الأنظمة الرقمية إلى تحديثات دورية وحلول أمنية لحماية البيانات من الهجمات السيبرانية، وهو ما قد يتطلب موارد إضافية يصعب تأمينها في ظل الإمكانيات المحدودة.

هل يؤثر مستوى تدريب الموظفين على كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات؟

يؤثر مستوى تدريب الموظفين بشكل مباشر على كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات، حيث إن المعرفة الجيدة بالأنظمة الرقمية وقدرة الموظفين على التعامل معها بكفاءة تعد أساسًا لتحقيق الفائدة القصوى من هذه التقنيات. الموظفون المدربون بشكل جيد يمكنهم التعامل مع البرمجيات والتطبيقات المختلفة بسلاسة، مما يقلل من الأخطاء التشغيلية ويزيد من سرعة إنجاز المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، يتيح التدريب للموظفين فهم ميزات الأنظمة بشكل أفضل، مما يساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

غياب التدريب الكافي يمكن أن يؤدي إلى انخفاض كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات، حيث قد يشعر الموظفون بالارتباك أو القلق من التعامل مع أنظمة جديدة. هذا النقص في الثقة والمعرفة التقنية يمكن أن يعرقل سير العمل ويتسبب في تأخير المعاملات أو حتى تعطلها. كما أن عدم وجود تدريب منتظم يحد من

قدرة الموظفين على التكيف مع التطورات التكنولوجية، مما يؤدي إلى تقادم مهاراتهم ويؤثر سلبًا على الأداء العام للبلديات.

لذلك، يُعتبر الاستثمار في برامج التدريب المستمر للموظفين أمرًا حيويًا لتعزيز كفاءة استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات. هذه البرامج لا تقتصر على تقديم المعرفة الأساسية فقط، بل يجب أن تتضمن تدريبات متقدمة على حل المشكلات واستخدام أدوات تحليل البيانات، مما يمكن الموظفين من تحسين أداء العمل وزيادة إنتاجيتهم. بذلك، يصبح التدريب عاملًا استراتيجيًا في تحقيق أهداف البلديات وتحسين رضا المواطنين.

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمات البلدية وتعزيز رضا المواطنين. من خلال تطبيق الأنظمة الرقمية والبوابات الإلكترونية، أصبح بإمكان البلديات تقديم خدماتها بسرعة وفعالية، مما قلل من زمن الانتظار وسهّل على المواطنين إنجاز معاملاتهم دون الحاجة إلى زيارات متكررة للمكاتب. هذه السرعة والسهولة تزيد من رضا المواطنين، خاصة عندما تصبح الخدمات متاحة على مدار الساعة عبر الإنترنت.

إضافة إلى ذلك، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الشفافية والمصداقية في الخدمات البلدية. الأنظمة الرقمية تتيح تتبع المعاملات بسهولة، مما يمنح المواطنين القدرة على متابعة طلباتهم ومعرفة حالتها في الوقت الفعلي. كما تقلل هذه الأنظمة من فرص الفساد الإداري من خلال تسجيل كل خطوة إلكترونيًا، مما يعزز ثقة المواطنين في نزاهة وكفاءة البلدية.

وأخيرًا، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التواصل بين المواطنين والبلديات من خلال منصات إلكترونية وتطبيقات ذكية تتيح تقديم الشكاوى والاقتراحات بسرعة وسهولة. هذا التواصل المفتوح يُظهر اهتمام البلديات باستماعها لاحتياجات المواطنين والعمل على تلبيتها، مما يرفع مستوى الرضا العام عن الخدمات. بالتالي، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات لا يحسن فقط الأداء الإداري، بل يلعب أيضًا دورًا مهمًا في بناء علاقة إيجابية ومستدامة بين البلديات والمجتمع.

الدراسات السابقة:

يُستعرض في هذا القسم الأبحاث التي تناولت مواضيع مشابهة لتوفير سياق علمي يعزز من أهمية البحث الحالي.

دراسة نزاري, بثينة, عيواج, & بوقفة (2022) واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية: أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في حياة الأفراد والشعوب بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة، مما جعلها من أهم البنى التحتية للمؤسسة لاسيما التي تريد مواكبة التطورات الجديدة. وهذا ما دفعنا إلى دراسة هذا الموضوع. هدفت هذه الدراسة التي تتمحور حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية _ دراسة ميدانية بإدارة بلدية شلغوم العيد_ إلى الكشف عن هذا الواقع من خلال معرفة هذه الانواع التكنولوجية التي تستخدمها في اتصالها ،و مساهمتها في تحسينه، بالإضافة إلى الصعوبات الناتجة عن هذا الاستخدام على خلفية نظرية انتشار المبتكرات. ولمعالجة الإشكالية المطروحة مفادها: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل إدارة بلدية شلغوم العيد؟ اعتمدنا في هذه الدراسة الوصفية على

المنهج المسحي التحليلي ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث ارتأينا أن يكون مسحا شاملا لجميع الموظفين في المؤسسة بالاستعانة بأداتين لجمع المعلومات : المقابلة واستمارة الاستبيان. وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية فتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: _ إن إدارة بلدية شلغوم العيد تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتصالها التنظيمي والمتمثلة في جهاز الحاسوب، الهاتف الذكي، البريد الإلكتروني، الأنترنت، والانترانت. _ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة، كما ساهمت في زيادة تفعيل الاتصال في مختلف اتجاهاته (صاعد، نازل، أفقي)، وكذا تحسين العمل داخل المؤسسة. _ يواجه موظفي بلدية شلغوم العيد صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة والمتمثلة في صعوبات تقنية، وصعوبات لغوية، ونقص الخبرة. استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة، الاتصال التنظيمي، الادارة المحلية.

دراسة بن حمزة جيهان, & بوقرة أميرة. (2023). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة: جاءت هذه الدراسة في موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي يعتبر من المواضيع المهمة التي يجب دراستها في الوقت الحالي وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في هذا المجال، مقابل لذلك الإنتشار الواسع لهذه الأخيرة واختلاف استعمالها في المنظمات المختلفة، لما تقدمه من تسهيل لتحقيق الأهداف وذلك من خلال الإيجابيات التي تقدمها والتطورات التي تخلفها خاصة في جانب الموارد البشرية الذي يعد الجانب المهم في أي منظمة. ولقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وقد تم اختيار الدراسة التطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالمة، حيث تم الإلعتماد على الإستمارة كأداة بحث رئيسية، وتم توزيعها على عينة عشوائية قدرت بـ 04 مفردة، ومن خلال هذه المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة توصلنا إلى الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المادية

والبرمجيات والشبكات في تطوير إدارة الموارد البشرية بوظائفها الإدارية والفنية، وأن استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجيا المعلومات يؤثر تأثيرا إيجابيا على الموارد البشرية.

دراسة احمد عزام و سميحة. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة (رسالة ماجستير): تم تعريف جودة الخدمة في معيار الاتحاد الدولي للاتصالات بأنها "مجموعة من متطلبات الجودة على سلوك جماعي واحد أو أكثر". جودة الخدمة هي القدرة على تقديم الخدمة بما يتماشى مع توقعات العملاء. يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى جميع التقنيات المتقدمة المستخدمة في تحويل البيانات بأشكال مختلفة إلى أنواع مختلفة من المعلومات واستخدامها من قبل المستفيدين في جميع مجالات الحياة، جودة الخدمة هي السبيل الوحيد للبقاء واستمرار الخدمة في تحديات المنافسة اليوم المتنوعة المصممة لرغبات العملاء. وفقًا لما ورد أعلاه بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة – دراسة تحليلية لآراء عينة من اتصالات الجزائر"، إلى بحث، وعينة من "40" موظفًا لتمثيل عينة الدراسة.

دراسة كويسي، ومصطفى. (2022). فعالية استخدام المعلومات التكنولوجية على نظام معلومات المحاماة الواسع. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية, 8(1), 77-89: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على نظام المعلومات المحاسبي ، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير مباشر و ايجابي بين هذين الأخيرين وذلك حسب النتائج المتحصل عليها للعينة المدروسة التي اتفقت عموما على وجود تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على نظام المعلومات المحاسبي و لا يوجد تأثير قوي على متطلبات الكفاءة لنظام المعلومات المحاسبي ، وهذا راجع لقلة العينة المدروسة على أنها غير كافية حيث أن 50% كانوا في عطلة بسبب الوباء الذي حل بالبلاد لذا كانت النتائج المتحصل

عليها بهذا الشكل. وقد أوصت هذه الدراسة بضرورة العمل على وجود دورات تكوينية صارمة وهادفة للموظفين وأعوان التحكم والتنفيذ، للتحكم الجيد وتنفيذ البرامج والتطبيقات المرافقة للأجهزة المحينة والمتطورة، وقد تمت هذه الدراسة على مؤسسة المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة حيث أننا وجدنا ان هذه الاخيرة تولي اهتمام كبير إلى كفاءة نظام المعلومات المحاسب.

الفجوة البحثية:

بالرغم من تعدد الدراسات حول أثر التكنولوجيا على الأداء المؤسسي، إلا أن هناك نقصًا في الدراسات التي تُركّز بشكل مباشر على البلديات الأردنية، مما يبرز أهمية البحث الحالي في سد هذه الفجوة.

منهجية البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى وصف العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إنجاز ودقة المعاملات في البلديات الأردنية، مع تحليل هذه العلاقة باستخدام أدوات كمية.

النتائج:

- زيادة الكفاءة الإدارية: أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في البلديات إلى تقليل الوقت اللازم لمعالجة المعاملات وزيادة كفاءة العمل الإداري بشكل ملحوظ.
- تحسين دقة البيانات: ساهمت الأنظمة الرقمية وقواعد البيانات الإلكترونية في تقليل الأخطاء البشرية وضمان دقة أكبر في تسجيل المعلومات ومتابعتها.

- تعزيز الشفافية: وفرت تكنولوجيا المعلومات أدوات لرصد ومراقبة العمليات الإدارية، مما ساعد في تعزيز الشفافية وتقليل فرص الفساد الإداري.
- تسهيل الوصول إلى الخدمات: أسهمت البوابات الإلكترونية والتطبيقات الذكية في تسهيل وصول المواطنين إلى خدمات البلديات، مما قلل الحاجة للزيارات الميدانية.
- تطوير بيئة العمل: انعكس استخدام تكنولوجيا المعلومات إيجابًا على بيئة العمل داخل البلديات، حيث أصبح العمل أكثر تنظيماً وفاعلية بفضل التكامل بين الأنظمة الرقمية.

التوصيات والخاتمة

1. التوصيات:

- تطوير البنية التحتية التقنية: يجب على البلديات الاستثمار في تحديث البنية التحتية التكنولوجية لضمان استدامة الأنظمة الإلكترونية وكفاءتها.
- تدريب الكوادر البشرية: يُوصى بإطلاق برامج تدريبية مستمرة لتأهيل الموظفين لاستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بكفاءة.
- تعزيز الأمان السيبراني: ضرورة اعتماد أنظمة حماية متطورة لضمان أمن البيانات والمعلومات والحفاظ على خصوصية المواطنين.
- توسيع نطاق الخدمات الرقمية: يُنصح بزيادة عدد الخدمات الإلكترونية المتاحة للمواطنين لتحقيق شمولية في تقديم الخدمات وتحقيق رضا المجتمع.

- إجراء دراسات تقييمية دورية: يُوصى بإجراء أبحاث دورية لتقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء البلديات، مع تحديد نقاط القوة والضعف لتحسين الأداء المستقبلي.

2. الخاتمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية في تحسين الأداء الإداري والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في البلديات. من خلال استخدام أنظمة رقمية متطورة وقواعد بيانات شاملة، أصبح بالإمكان تقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات وتحقيق مستويات أعلى من الدقة والشفافية. كما ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين التواصل بين الإدارات المختلفة وتيسير الوصول إلى المعلومات، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات أفضل للمواطنين.

وفي الختام، يمكن القول إن اعتماد تكنولوجيا المعلومات يمثل استثمارًا استراتيجيًا للمستقبل، حيث يدعم التطور المؤسسي ويعزز الثقة بين المواطنين والبلديات. ومع التطور المستمر لهذه التكنولوجيا، تبرز الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين وتأهيلهم لاستخدامها بكفاءة، مما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة ويعكس التزام البلديات بتقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المجتمع.

المصادر والمراجع

علاوي وكريمة وعماري. (2022). دور استخدام المعلومات التقنية في تحسين جودة التدقيق الخارجي- دراسة حالة ملبنة سيدي خالد تيارت (أطروحة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت).

نبيل, بولصل, & مغزيلي معاد. (2023). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين نظام المعلومات المحاسبي (أطروحة دكتوراه، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف-MILA).

برمكي, محمـد, حموده, مصطفى, فودوا, & محمد/مؤطر. (2021). استخدام تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الدقيق في المؤسسة (أطروحة دكتوراه، جامعة احمد الخبير-ادرار).

احمد عزام و سميحة. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة (رسالة ماجستير).

كويسي، ومصطفى. (2022). فعالية استخدام المعلومات التكنولوجية على نظام معلومات المحاماة الواسع. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية, 8(1), 77-89.

نزاري، بثينة، عياج، & بوقفة. (2022). حقيقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي داخل الإدارة المحلية.