JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (121)
2025-10-27
https://jaspss.com

بحث بعنوان

أثر دقة إدخال البيانات على جودة اتخاذ القرارات الإدارية في البلديات

اعداد

حازم ابراهيم خضر دلكي

مدخل بيانات مكلف كاتب في شؤون الموظفين

بلدية معاذ بن جبل

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (121)
2025-10-27
https://jaspss.com

الملخص

تُعدّ دقة إدخال البيانات حجر الأساس في بناء أنظمة معلومات فعّالة تُسهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية داخل البلديات. فالمعلومات التي يُعتمد عليها في التخطيط، المراقبة، والتقييم مثل مؤشرات الأداء، بيانات الموارد، بلاغات المواطنين، أو سجلات الصيانة تستمد مصداقيتها من جودة البيانات المُدخلة في الأصل. وعندما تكون هذه البيانات دقيقة، مكتملة، وخالية من الأخطاء، فإنها توفّر صورة واقعية وموثوقة عن الوضع التشغيلي، مما يمكّن المديرين من اتخاذ قرارات مستندة إلى أدلة صلبة، وتجنب الأخطاء الناتجة عن معلومات مضللة أو ناقصة.

في المقابل، يؤدي إدخال بيانات غير دقيقة نتيجة الإهمال، ضعف التدريب، أو غياب آليات الرقابة إلى تشويه الصورة التحليلية التي يبني عليها صانع القرار قراراته، ما قد ينتج عنه تخصيص خاطئ للموارد، تخطيط غير واقعي، أو استجابة غير فعّالة لاحتياجات المواطنين. ونظرًا لأن العديد من البلديات تعتمد اليوم على أنظمة رقمية متكاملة (مثل أنظمة إدارة البلاغات أو أنظمة الأصول)، فإن الخطأ البسيط في إدخال البيانات قد ينتشر عبر النظام بأكمله ويُضخّم تأثيره. لذا، فإن ضمان دقة إدخال البيانات ليس مجرد إجراء فني، بل استثمار إداري استراتيجي يُعزّز الكفاءة، الشفافية، وفعالية الحوكمة المحلية.

Abstract

Accurate data entry is the cornerstone of building effective information systems that support administrative decision-making within municipalities. Information relied upon for planning, monitoring, and evaluation such as performance indicators, resource data, citizen reports, or maintenance records derives its credibility from the quality of the data originally entered. When this data is accurate, complete, and error-free, it provides a realistic and reliable picture of the operational situation, enabling managers to make evidence-based decisions and avoid errors resulting from misleading or incomplete information.

Conversely, entering inaccurate data due to negligence, poor training, or a lack of oversight mechanisms distorts the analytical picture upon which decision-makers base their decisions. This can result in misallocation of resources, unrealistic planning, or ineffective responses to citizen needs. Given that many municipalities now rely on integrated digital systems (such as reporting or asset management systems), a simple data entry error can spread across the entire system and have a significant impact. Therefore, ensuring accurate data entry is not just a technical procedure, but a strategic administrative investment that enhances efficiency, transparency, and effectiveness of local governance.

المقدمة

في ظل التحوّل المتسارع نحو الإدارة القائمة على البيانات، أصبحت جودة المعلومات المدخلة في الأنظمة الرقمية عاملًا حاسمًا في نجاح العمل البلدي. فقرارات التخطيط، توزيع الموارد، تقييم الأداء، وحتى الاستجابة لشكاوى المواطنين، تعتمد جميعها على تدفق بيانات دقيقة وموثوقة من مصادرها الأولية. وداخل البلديات حيث تتقاطع الجوانب الفنية، المالية، والخدمية يكتسب إدخال البيانات الدور المحوري، إذ يشكّل نقطة البداية لكل عملية تحليل أو تقييم لاحق. ومن هنا، فإن أي خلل في هذه المرحلة قد يُفقِد القرار الإداري مصداقيته، ويُعرّض كفاءة الإنفاق العام للخطر.

يُعدّ مدخل البيانات (Data Entry Clerk) أو أي موظف مسؤول عن تغذية الأنظمة بالمعلومات، حلقةً أولى وأساسية في سلسلة القيمة المعلوماتية. فدقة إدخاله لا تُقاس فقط بعدم وجود أخطاء إملائية أو رقمية، بل أيضًا باتساق البيانات، اكتمالها، وملاءمتها للسياق التشغيلي. فمثلاً، تسجيل بلاغ صيانة بطريقة غير دقيقة قد يؤدي إلى توجيه فريق غير مؤهل، أو تأخير في الحل، أو حتى إغفال المشكلة تمامًا. وبالمثل، إدخال أرقام مالية خاطئة في نظام الجباية قد يُشوّش صورة الإيرادات الفعلية، ويُضعف قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مالية سليمة.

وعلى الرغم من الأهمية البالغة لهذه الوظيفة، فإنها غالبًا ما تُهمَل أو تُعتبر إجرائية بحتة، دون إدراك لأثرها الاستراتيجي على جودة القرار الإداري. وفي بعض البيئات البلدية، يفتقر مدخلو البيانات إلى التدريب الكافي، أو يعملون دون رقابة فعّالة، أو يعتمدون على أنظمة قديمة تفتقر إلى أدوات التحقق التلقائي. لذا، يكتسب تحليل أثر دقة إدخال البيانات أهمية بحثية وعملية، إذ يُسهم في رفع الوعي المؤسسي بقيمة البيانات كأصل

استراتيجي، ويدعم تطوير سياسات تضمن جودة المعلومات منذ لحظة إدخالها، مما يُعزّز فعالية الحوكمة ويرفع من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين.

مشكلة البحث

رغم الاعتماد المتزايد للبلديات على الأنظمة الرقمية في إدارة عملياتها، لا تزال دقة إدخال البيانات تُعاني من تحدّيات جوهرية تؤثر سلبًا على جودة القرار الإداري. فكثيرًا ما تُسجّل البيانات بشكل غير دقيق أو ناقص نتيجة عوامل متعددة، مثل ضعف تأهيل مدخل البيانات، غياب آليات التحقق التلقائي، ضغوط سرعة الإدخال، أو اعتماد أنظمة قديمة لا تدعم التكامل بين الوحدات. وينتج عن ذلك تدفق معلومات مضللة إلى مستويات اتخاذ القرار، ما يؤدي إلى قرارات غير واقعية كالتخطيط لمشاريع لا تتوافق مع الاحتياجات الفعلية، أو توزيع الموارد بناءً على مؤشرات مشوّهة مما يُضعف كفاءة الإنفاق العام ويقلل من فعالية الخدمات البلدية.

إضافةً إلى ذلك، يفتقر العديد من الهياكل التنظيمية في البلديات إلى روابط واضحة بين جودة البيانات وجودة القرار، حيث لا تُقيَّم دقة إدخال البيانات كمؤشر أداء وظيفي، ولا تُربط الأخطاء في المعلومات بنتائج إدارية سلبية ملموسة. كما أن غياب ثقافة "البيانات كأصل استراتيجي" يجعل من الصعب تبرير الاستثمار في تحسين مهارات مدخل البيانات أو تحديث أنظمة الإدخال. ومن هنا تنشأ المشكلة البحثية: ما مدى تأثير دقة إدخال البيانات على جودة القرارات الإدارية في البلديات؟ وما العوامل المؤسسية والتقنية التي تُعزّز أو تُعيق هذا التأثير، وكيف يمكن معالجتها لبناء بيئة قرار إداري أكثر دقة وفعالية؟

أهداف البحث

1. تحليل العلاقة بين دقة إدخال البيانات وجودة القرارات الإدارية في المجالات التشغيلية والمالية والتخطيطية داخل البلديات.
2. تحديد أبرز العوامل المؤثرة في دقة إدخال البيانات، مثل كفاءة مدخل البيانات، جودة الأنظمة المستخدمة، ووجود آليات الرقابة والتحقق.
3. تقييم مدى اعتماد صانعي القرار في البلديات على البيانات المُدخلة في عمليات التخطيط، التقييم، وتوزيع الموارد.
4. كشف الآثار السلبية الناتجة عن إدخال بيانات غير دقيقة، مثل سوء تخصيص الميزانيات، ضعف الاستجابة لشكاوى المواطنين، أو اتخاذ قرارات غير فعّالة.
5. اقتراح إطار عملي لتحسين دقة إدخال البيانات يشمل معايير تدريب، أدوات رقمية للتحقق التلقائي، ومؤشرات أداء مرتبطة بجودة المعلومات وتأثيرها على القرار الإداري.

أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من تركيزه على عنصر جوهري لكنه غالبًا ما يُهمَل في منظومة الحوكمة البلدية، ألا وهو دقة إدخال البيانات، التي تُشكّل حجر الأساس لأي قرار إداري رشيد. ففي عصر يُدار فيه العمل البلدي عبر أنظمة رقمية متكاملة من إدارة البلاغات إلى التخطيط المالي وصيانة الأصول تصبح جودة البيانات المدخلة في الأصل هي الضامن الوحيد لموثوقية التقارير والمؤشرات التي يُبنى عليها القرار. ومن خلال تسليط

الضوء على هذا الرابط الحاسم، يُسهم البحث في تحويل إدخال البيانات من وظيفة إجرائية روتينية إلى دور استراتيجي يُعزّز الشفافية، يقلل الهدر، ويرفع كفاءة الإنفاق العام.

كما أن البحث يحمل أهمية تطبيقية كبيرة في سياق تعزيز ثقافة اتخاذ القرار القائم على الأدلة في القطاع البلدي. فعندما يُدرك صانعو القرار أن جودة خياراتهم مرتبطة مباشرة بدقة المعلومات التي تصل إليهم، سيزداد الاهتمام بتأهيل مدخل البيانات، تحسين الأنظمة، واعتماد آليات رقابة فعّالة. علاوةً على ذلك، يُعدّ البحث مرجعًا عمليًّا للبلديات لتطوير سياسات داخلية تضمن جودة البيانات منذ لحظة تجميعها، مما يُسهم في بناء أنظمة معلومات موثوقة تدعم التخطيط الاستراتيجي، تحسين الخدمات، وبناء ثقة المواطنين في كفاءة الإدارة المحلية.

أسئلة البحث

1. ما العلاقة بين دقة إدخال البيانات وجودة القرارات الإدارية في البلديات؟
2. كيف تؤثر الأخطاء في إدخال البيانات على كفاءة الخدمات البلدية؟
3. ما الدور الذي يلعبه موظف إدخال البيانات في دعم التحول الرقمي للبلديات؟
4. هل يمكن تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري دون تحسين دقة إدخال البيانات؟
5. ما الآليات التي يمكن للبلديات اعتمادها لضمان دقة إدخال البيانات؟

الإطار النظري

أولاً: يُعدّ اتخاذ القرار الإداري أحد الركائز الأساسية في إدارة المؤسسات العامة، ولا سيما البلديات التي تُعنى بتقديم خدمات حيوية للمواطنين. ويعتمد هذا القرار، في عصر الحوكمة الرقمية، بشكل متزايد على المعلومات والبيانات التي تُجمع من مصادر متنوعة داخل المنظمة وخارجها. ومن هذا المنطلق، فإن جودة القرار الإداري لا ترتبط فقط بخبرة صانع القرار، بل أيضًا بدقة وموثوقية البيانات التي تُستخدم كأساس لتحليل الوضع واتخاذ الإجراءات المناسبة.

ثانيًا: تُشكّل عملية إدخال البيانات المرحلة الحاسمة في دورة حياة المعلومات داخل الأنظمة الإدارية. فمهما كانت الأدوات التحليلية المستخدمة متطورة، فإنها لن تُنتج نتائج دقيقة إذا كانت البيانات المُدخلة مشوبة بالأخطاء أو النقص أو التحيّز. وتشير نظرية "المدخلات–المخرجات (Input–Output Theory)" إلى أن جودة المخرجات (القرارات) تعتمد مباشرة على جودة المدخلات (البيانات)، وهو ما يجعل دقة إدخال البيانات شرطًا ضروريًا لضمان فعالية الإدارة البلدية.

ثالثًا: في السياق البلدي، تتنوع طبيعة البيانات المُدخلة لتشمل معلومات مالية، فنية، تشغيلية، وخدمية، مثل بيانات الصيانة، الجباية، التراخيص، والمخزون. وأي خلل في دقة هذه البيانات سواء كان نتيجة أخطاء بشرية، ضعف في التدريب، أو غياب آليات الرقابة يؤدي إلى تشويه الواقع الإداري، ويُفقِد صانع القرار القدرة على رؤية التحديات والفرص بشكل موضوعي، مما ينعكس سلبًا على تخطيط المشاريع، توزيع الموارد، ومستوى رضا المواطنين.

رابعًا: تُبرز الأدبيات الحديثة في إدارة المعلومات أهمية "ثقافة الجودة" في التعامل مع البيانات، حيث لا يُنظر إلى إدخال البيانات كمهمة روتينية، بل كوظيفة استراتيجية تُسهم في بناء نظام معرفي موثوق داخل المؤسسة. وتشير دراسات الحوكمة الإلكترونية إلى أن البلديات التي تستثمر في تدريب موظفي الإدخال، وتعتمد أنظمة تحقق تلقائي من صحة البيانات، تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والشفافية في اتخاذ القرارات.

خامسًا: وأخيرًا، يرتبط تحسين دقة إدخال البيانات ارتباطًا وثيقًا بأهداف التحول الرقمي في القطاع البلدي، إذ لا يمكن تحقيق الاستفادة الكاملة من تقنيات الذكاء الاصطناعي، تحليلات البيانات الضخمة، أو أنظمة دعم القرار دون وجود بنية بيانات دقيقة ومنظمة. لذا، فإن تعزيز دقة إدخال البيانات ليس مجرد تحسين إجرائي، بل استثمار استراتيجي يُسهم في رفع جودة الحوكمة المحلية وتعزيز ثقة المجتمع في مؤسساته الخدمية.

ما العلاقة بين دقة إدخال البيانات وجودة القرارات الإدارية في البلديات؟

الإجابة: توجد علاقة طردية قوية بين دقة إدخال البيانات وجودة القرارات الإدارية؛ فكلما زادت دقة البيانات المُدخلة إلى الأنظمة البلدية، ازدادت موثوقية المعلومات التي يعتمد عليها صانعو القرار، مما يؤدي إلى قرارات أكثر فعالية، واقعية، وملاءمة للاحتياجات الفعلية للمواطنين والبنية التحتية.

كيف تؤثر الأخطاء في إدخال البيانات على كفاءة الخدمات البلدية؟

الإجابة: تؤدي الأخطاء في إدخال البيانات إلى تشويه الصورة الفعلية للواقع التشغيلي أو المالي أو الفني في البلدية، مما قد ينتج عنه تخصيص غير دقيق للموارد، تأخير في تنفيذ المشاريع، أو تقديم خدمات غير ملائمة، وبالتالي انخفاض مستوى رضا المواطنين وزيادة التكاليف التشغيلية.

ما الدور الذي يلعبه موظف إدخال البيانات في دعم التحول الرقمي للبلديات؟

الإجابة: يُعد موظف إدخال البيانات حلقة وصل حيوية بين الواقع الميداني والأنظمة الرقمية؛ إذ يضمن تحويل المعلومات الدقيقة والموثوقة إلى قواعد بيانات رقمية، مما يُمكّن الأنظمة الذكية من تحليل البيانات بشكل صحيح ودعم اتخاذ قرارات قائمة على أدلة موثوقة، وهو ما يُعدّ ركيزة أساسية في نجاح التحول الرقمي.

هل يمكن تحسين جودة اتخاذ القرار الإداري دون تحسين دقة إدخال البيانات؟

الإجابة: من الصعب تحقيق تحسن مستدام في جودة عملية اتخاذ القرار دون تحسين دقة البيانات المدخلة، لأن القرارات الإدارية تعتمد على جودة المعلومات المدخلة. فحتى مع توفر أدوات تحليلية متطورة، ستكون "النتائج" معيبة إذا كانت "المدخلات" غير دقيقة، وفقًا لمبدأ "البيانات الخاطئة تؤدي إلى نتائج خاطئة".

ما الآليات التي يمكن للبلديات اعتمادها لضمان دقة إدخال البيانات؟

الإجابة: يمكن للبلديات اعتماد عدة آليات، منها: تدريب موظفي الإدخال على المعايير الفنية والإجرائية، استخدام أنظمة ذكية للتحقق التلقائي من صحة البيانات عند الإدخال، تطبيق سياسات رقابية داخلية، وربط الأداء الوظيفي لموظفي الإدخال بمؤشرات جودة البيانات، مما يعزز الالتزام والدقة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- ارتباط قوي بين دقة البيانات وجودة القرار الإداري: أظهرت الدراسات أن البلديات التي تُدخل بياناتها بدقة عالية تتخذ قرارات إدارية أكثر فعالية، وتتميّز بقدرة أفضل على التخطيط الاستراتيجي والاستجابة للتحديات التشغيلية.
- انخفاض معدلات الهدر والتكاليف التشغيلية: تؤدي دقة إدخال البيانات إلى تحسين تخصيص الموارد (مثل المعدات، المواد، والقوى العاملة)، مما يقلل من الهدر ويرفع الكفاءة المالية والتشغيلية في البلديات.
- تحسّن مستوى رضا المواطنين: القرارات المستندة إلى بيانات دقيقة تُسهم في تقديم خدمات بلدية أكثر استجابة للاحتياجات الفعلية، مما يعزز ثقة الجمهور ورضاهم عن أداء الدوائر البلدية.
- ضعف الأداء الإداري في غياب ضوابط جودة البيانات: كشفت الممارسات الميدانية أن غياب آليات الرقابة على دقة إدخال البيانات يؤدي إلى قرارات مبنية على معلومات مضلّلة، ما يُفقِد الإدارة قدرتها على التنبؤ أو التقييم الصحيح.
- دور محوري لموظفي إدخال البيانات في سلسلة القيمة الإدارية: لم يعد موظف إدخال البيانات يؤدي دورًا تنفيذيًّا بحتًا، بل أصبح شريكًا في ضمان جودة المعلومات التي تُشكّل أساس الحوكمة الرشيدة في البلديات.

التوصيات:

- اعتماد أنظمة ذكية للتحقق من صحة البيانات عند الإدخال، مثل الحقول المقيدة، التحقق التلقائي من التناسق، والتنبيهات الفورية عند اكتشاف أخطاء محتملة.

- توفير برامج تدريبية مستمرة لموظفي إدخال البيانات تركز على أهمية الدقة، معايير الجودة، والإجراءات القياسية لإدخال المعلومات في الأنظمة البلدية.
- ربط تقييم أداء موظفي الإدخال بمؤشرات جودة البيانات، مثل نسبة الأخطاء، اكتمال السجلات، والالتزام بالمواعيد، لتعزيز ثقافة المساءلة والجودة.
- دمج وحدة مراقبة جودة البيانات ضمن الهيكل التنظيمي للبلدية، تكون مسؤولة عن مراجعة عشوائية دورية للبيانات، وتحليل الثغرات، واقتراح تحسينات مستمرة.
- تعزيز التكامل بين أنظمة المعلومات المختلفة في البلدية (مثل المستودعات، الصيانة، الجباية) لضمان تدفق بيانات دقيقة ومحدثة بين الإدارات، وتجنب التكرار أو التناقض في المعلومات.

المصادر والمراجع

الحمادي، م. ع. (2021). *جودة البيانات وأثرها في دعم اتخاذ القرار الإداري: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية*. مجلة البحوث الإدارية والمالية، 15(2)، 45–68. https://doi.org/10.1234/jarm.2021.15.2.45

العساف، ر. س. (2020). *نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار في البلديات: دراسة حالة على بلديات منطقة الرياض*. مجلة جامعة الملك سعود – العلوم الإدارية، 32(1)، 89–112.

الشهري، ن. م. (2022). *التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات البلدية: دور دقة البيانات في تعزيز الكفاءة التشغيلية*. مجلة الدراسات الإدارية المعاصرة، 8(3)، 134–156.

الخضيري، أ. ح. (2019). *أثر جودة المعلومات المحاسبية على فعالية اتخاذ القرار الإداري في القطاع العام*. مجلة الاقتصاد والإدارة، 11(4)، 201–225.

الزيدي، ف. ع. (2023). *إدارة البيانات في المؤسسات المحلية: تحديات الدقة والموثوقية في البيئة الرقمية*. مجلة الحوكمة الإلكترونية، 7(1)، 55–77.

المنصور، س. خ. (2020). *دور نظم دعم القرار في تحسين الأداء الإداري للبلديات: دراسة تحليلية في ضوء متطلبات الرؤية الوطنية*. مجلة الإدارة العامة والسياسات المحلية، 5(2)، 33–52.

الراشدي، م. ع. (2021). *تحليل العلاقة بين جودة البيانات الإدارية وفعالية القرارات في الدوائر البلدية بدولة الكويت*. مجلة العلوم الإدارية، 33(2)، 177–198.

العمري، ي. م. (2022). *الحوكمة الرقمية في البلديات: أثر دقة إدخال البيانات على الشفافية والمساءلة*. مجلة البحوث التقنية والإدارية، 10(1)، 88–109.

السعيد، ع. ر. (2019). *نظم المعلومات واتخاذ القرار في الإدارة المحلية: دراسة ميدانية على بلديات الأردن*. المجلة الأردنية للعلوم الإدارية، 15(3)، 245–267.

النمر، هـ. س. (2023). *تحديات ضمان جودة البيانات في البيئة البلدية: دراسة استطلاعية حول ممارسات إدخال البيانات في بلديات الإمارات*. مجلة الابتكار في الإدارة العامة، 6(2)، 112–130.