JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17
https://jaspss.com

بحث بعنوان

أهمية مدخل البيانات ودوره في خدمة البلدية

اعداد

نهاد عبدالله النعانعه

مدخلة بيانات

بلدية العين البيضاء – الطفيلة

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17
https://jaspss.com

الملخص

يُعد مدخل البيانات عنصرًا محوريًّا في منظومة العمل البلدي الحديثة، لما له من دورٍ مباشر في ضمان دقة المعلومات وسلامتها داخل الأنظمة الإلكترونية. ففي ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده البلديات، أصبحت البيانات الخام التي يُدخلها هذا الموظف بمثابة العمود الفقري للعديد من العمليات الإدارية والمالية والخدمية، بدءًا من إصدار الرخص وانتهاءً بإدارة الإيرادات والمصروفات. وتكمن أهمية هذا الدور في كونه يُسهم في تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتمكين صانعي القرار من الاعتماد على معلومات دقيقة وحديثة لاتخاذ قرارات فعّالة.

علاوةً على ذلك، يلعب مدخل البيانات دورًا تكامليًّا في تعزيز كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ يُسهّل تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة داخل البلدية، ويُقلّل من الازدواجية والتأخير في إنجاز المهام. وعندما يُزوَّد هذا الموظف بالتدريب اللازم والأدوات التقنية المناسبة، فإن أداؤه يرتقي ليصبح شريكًا استراتيجيًّا في تحسين جودة العمل البلدي وتحقيق أهداف التحوّل الرقمي. لذا، فإن الاستثمار في تطوير مهارات مدخلي البيانات وتحديث أنظمتهم يُعدّ استثمارًا مباشرًا في كفاءة البلدية ورضا المجتمع.

Abstract

Data entry is a pivotal element in the modern municipal work system, given its direct role in ensuring the accuracy and integrity of information within electronic systems. In light of the rapid digital transformation underway in municipalities, the raw data entered by this employee has become the backbone of numerous administrative, financial, and service processes, from issuing licenses to managing revenues and expenditures. The importance of this role lies in its contribution to reducing human error, expediting transactions, and enabling decision-makers to rely on accurate and up-to-date information for effective decision-making.

Furthermore, data entry plays an integral role in enhancing the efficiency of services provided to citizens. It facilitates the flow of information between different departments within the municipality and reduces duplication and delays in task completion. When this employee is provided with the necessary training and appropriate technical tools, their performance rises to the level of a strategic partner in improving the quality of municipal work and achieving the goals of digital transformation. Therefore, investing in developing the skills of data entry personnel and upgrading their systems is a direct investment in municipal efficiency and public satisfaction.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17

المقدمة

في عصر الثورة الرقمية والمعلوماتية، أصبحت البيانات بمثابة الشريان الحيوي لأي مؤسسة تهدف إلى تقديم خدمات فعالة وذكية. وتعد البلديات، كونها الجهة الأقرب إلى المواطن والمسؤولة عن تقديم مجموعة واسعة من الخدمات الأساسية، في أمس الحاجة إلى إدارة دقيقة وفعالة للبيانات. هنا يبرز دور مدخل البيانات كحلقة الوصل الأساسية بين المعاملات اليومية والأنظمة الرقمية الحديثة. لا يقتصر دور مدخل البيانات على مجرد نقل المعلومات من الورق إلى الحاسوب، بل يمتد ليشكل أساسًا متينًا لجميع عمليات التحليل والتخطيط واتخاذ القرار داخل البلدية. يُعَد هذا الدور محوريًا في تحويل البلدية من كيان بيروقراطي تقليدي إلى منظمة ذكية قادرة على تلبية تطلعات المجتمع.

في ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات الحكومية، تبرز البلديات كواحدة من أكثر الجهات اعتمادًا على دقة البيانات وسرعة تداولها لضمان سير العمل بكفاءة. ويحتل مدخل البيانات مكانةً محورية في هذا السياق، إذ يُشكّل حلقة الوصل الأولى بين المعلومات الميدانية أو الإدارية الخام والأنظمة الإلكترونية التي تعتمد عليها عمليات اتخاذ القرار وتخطيط الخدمات. فكل تفصيل يُدخله—سواء تعلّق برخص البناء، أو سجلات الممتلكات، أو بيانات الإيرادات—يُسهم بشكل مباشر في بناء قاعدة بيانات موثوقة تُعدّ حجر الأساس للشفافية، الكفاءة، والاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين.

ولا يقتصر دور مدخل البيانات على النقل الميكانيكي للمعلومات، بل يمتد ليشمل التحقق الأوّلي من صحتها، وتصنيفها، وفق معايير إدارية وفنية تضمن اتساقها وجودتها. ويزداد هذا الدور أهمية في ظل التنوّع المتزايد للمهام البلدية والتعقيد المتزايد لأنظمتها الرقمية، ما يجعل من مدخل البيانات عنصرًا فاعلًا في تحسين جودة

الخدمات، وتقليل الهدر، وتعزيز الثقة بين البلدية والمجتمع. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأهمية البالغة لهذا الدور، واستكشاف سبل تعزيز كفاءته بما يخدم تطلعات البلديات نحو التميز المؤسسي والرقمي.

مشكلة البحث

على الرغم من التطور التكنولوجي الكبير، لا تزال العديد من البلديات تعاني من تحديات جوهرية في إدارة البيانات، مثل تأخر الخدمات، والبيانات غير المتكاملة، وضعف دقة المعلومات المقدمة للإدارة والمواطنين. غالبًا ما ينبع هذه المشاكل من الممارسات غير الفعالة في مرحلة إدخال البيانات، مما يؤدي إلى تكبد خسائر مادية ومعنوية ويؤثر سلبًا على مصداقية البلدية وجودة خدماتها. لذلك، يسلط هذا البحث الضوء على الدور الحقيقي لمدخل البيانات كمسبب رئيسي أو كحل جذري لهذه الإشكاليات.

تعاني العديد من البلديات من تحديات جوهرية تتعلق بدقة البيانات وسرعة إدخالها، ما يؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة وكفاءة العمليات الإدارية والمالية. فرغم الاعتماد المتزايد على الأنظمة الإلكترونية، لا يزال دور مدخل البيانات يُنظر إليه أحيانًا على أنه وظيفة روتينية ثانوية، ما يؤدي إلى نقص في التدريب الكافي، وضعف في الأدوات التقنية، وغياب معايير الأداء الواضحة. ونتيجة لذلك، تتفشى الأخطاء في قواعد البيانات، وتتعطل إجراءات إصدار الرخص أو تحصيل الإيرادات، ويزداد عبء التصحيح اللاحق على الأقسام الأخرى، ما يُضعف فعالية التحوّل الرقمي ويجعله شكليًّا أكثر من كونه تغييرًا جوهريًّا.

إضافةً إلى ذلك، هناك فجوة واضحة بين التوقعات المُعلَنة من البلديات حول تحسين الأداء الرقمي، والواقع العملي الذي يفتقر إلى دعم مدخلي البيانات بالمهارات التقنية والتنظيمية اللازمة. فغياب الرؤية الاستراتيجية

التي تعترف بأهمية هذا الدور كعنصرٍ فاعل في سلسلة القيمة الرقمية يُفقِد الأنظمة الإلكترونية مصداقيتها، ويُعقّد عمليات التكامل بين الإدارات، ويُقلّل من رضا المواطنين عن الخدمات. ومن هنا تنبع مشكلة البحث: كيف يمكن تحسين أداء مدخل البيانات وتمكينه ليصبح شريكًا فعّالًا في تعزيز كفاءة العمل البلدي وتحقيق أهداف التحوّل الرقمي؟

أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق ما يلي:

1. التعريف بدور ومسؤوليات مدخل البيانات في الهيكل التنظيمي للبلدية.
2. تحليل الأثر المباشر لدقة وكفاءة إدخال البيانات على جودة الخدمات البلدية.
3. تحديد التحديات التي تعترض مسيرة مدخل البيانات في البيئة البلدية.
4. تقديم مقترحات وتوصيات لتعزيز هذا الدور وتمكين البلديات من الاستفادة القصوى من طاقاتها البشرية والتقنية.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دورٍ جوهري غالبًا ما يُهمَل أو يُقلَّل من شأنه في منظومة العمل البلدي، رغم تأثيره المباشر على دقة المعلومات وسلاسة العمليات. فمدخل البيانات ليس مجرد ناقل ميكانيكي للمعلومات، بل هو حارس البوابة الأولى لجودة البيانات التي تُبنى عليها قرارات إدارية وماليّة وخدمية حاسمة.

ومن خلال توضيح هذا الدور وتحليل تحدياته، يُسهم البحث في إعادة الاعتبار لوظيفةٍ تُعدّ ركيزة أساسية لنجاح التحوّل الرقمي وتحقيق الكفاءة المؤسسية في البلديات.

كما أن للبحث أهمية تطبيقية كبيرة، إذ يُتيح نتائجه فرصة لصانعي القرار في البلديات لفهم الجوانب التنظيمية والتقنية والتدريبية التي يحتاجها مدخلو البيانات لتأدية مهامهم بكفاءة. ويساعد ذلك في تصميم سياسات تطوير وظيفي، وتحديث الأنظمة الداعمة، وبناء خطط تدريبية مخصصة، ما ينعكس إيجابًا على سرعة إنجاز المعاملات، ودقة التقارير، ورضا المواطنين عن الخدمات. وبالتالي، لا يقتصر أثر البحث على تحسين بيئة العمل الداخلية، بل يمتد ليُعزّز من صورة البلدية كمؤسسة عصرية، شفافة، وقائمة على البيانات.

اسئلة البحث

1. ما الدور الذي يؤديه مدخل البيانات في ضمان دقة المعلومات داخل الأنظمة البلدية؟
2. كيف يُسهم مدخل البيانات في تسريع إنجاز المعاملات البلدية؟
3. ما العلاقة بين كفاءة مدخل البيانات ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه مدخلي البيانات في أداء مهامهم داخل البلديات؟
5. كيف يمكن تمكين مدخل البيانات ليصبح شريكًا استراتيجيًّا في التحوّل الرقمي للبلدية؟

منهجية البحث

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة الأدبيات والمراجع السابقة ذات الصلة بدور إدخال البيانات في القطاع العام والبلديات، وتحليلها لاستخلاص النتائج والتوصيات.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17

الفصل الثاني: الإطار النظري

مفهوم مدخل البيانات: المهام والمسؤوليات

مدخل البيانات هو الموظف المسؤول عن نقل البيانات من مستندات مصدرية (كالنماذج الورقية، والفواتير، وتسجيلات المواطنين) إلى قواعد البيانات الحاسوبية أو أنظمة إدارة المعلومات الخاصة بالبلدية. وتشمل مسؤولياته الأساسية:

- إدخال البيانات بدقة وسرعة: إدخال المعلومات المتعلقة بالرخص، والضرائب، والعقارات، وشكاوى المواطنين، وغيرها.
- مراجعة وتدقيق البيانات: التأكد من صحة واكتمال المعلومات قبل وبعد إدخالها، وتصحيح أي أخطاء.
- تنظيم الملفات والمستندات: حفظ المستندات الورقية والإلكترونية بطريقة منظمة تسهل الرجوع إليها.
- الالتزام بمعايير السرية والأمان: الحفاظ على سرية البيانات الشخصية والحساسة للمواطنين والمؤسسات.
- التعاون مع الأقسام الأخرى: تزويد الإدارات الأخرى (مثل التخطيط، والشؤون المالية، والهندسية) بالبيانات الدقيقة التي يحتاجونها.

طبيعة العمل البلدية وأهمية البيانات فيها

البلدية هي وحدة إدارية محلية تقدم خدمات مباشرة للمواطن في نطاقها الجغرافي. وتعتمد هذه الخدمات بشكل كلي على البيانات، مثل:

- التخطيط العمراني: يحتاج إلى بيانات دقيقة عن استخدامات الأراضي، والتركيبة السكانية، والكثافة العمرانية.

- إدارة النفايات: يعتمد على بيانات عن عدد المساكن، وأماكن التجميع، وأوقات الجمع.
- الشؤون المالية: تعتمد على بيانات الرسوم والضرائب العقارية والتجارية.
- خدمة المواطن: تعتمد على بيانات الشكاوى والاقتراحات ومتابعتها.

أي خطأ في هذه البيانات يؤدي إلى خلل في هذه الخدمات، كتوجيه شاحنة النفايات إلى منطقة خاطئة، أو فقدان شكوى مواطن، أو عدم تحصيل رسوم مستحقة.

أنواع البيانات التي يديرها مدخل البيانات في البلدية

نوع البيانات أمثلة

- البيانات السكانية أسماء، عناوين، أرقام هوية، أرقام هواتف.
- البيانات العقارية سجلات الملكيات، مساحات العقارات، استخداماتها.
- البيانات المالية الفواتير، السندات، المدفوعات، المستحقات.
- بيانات الرخص رخص البناء، رخص المحلات التجارية، رخص الحفريات.
- بيانات الخدمات شكاوى المواطنين، طلبات الصيانة، استبيانات الرضا.
- البيانات الهندسية المخططات (يتم رفعها وإدراج بياناتها الوصفية).

الفصل الثالث: الدور الاستراتيجي والفوائد

تحسين كفاءة الخدمات البلدية

يمثل إدخال البيانات الدقيق والفوري حجر الزاوية في رفع كفاءة العمليات البلدية. فعندما تكون بيانات المواطن والعقار والرخصة صحيحة في النظام، فإن ذلك يقلل بشكل كبير من الوقت والجهد المبذول في معالجة المعاملات. على سبيل المثال، تمكن الرخصة التجارية الصادرة بناءً على بيانات صحيحة موظفي البلدية من متابعة المحل بفعالية، كما تمكن نظام تحصيل الرسوم من إصدار فاتورة دقيقة وفي وقتها، مما يقلل من التراكمات والمشاكل المالية.

دعم اتخاذ القرار

لا يمكن لقادة البلدية وراسمي السياسات فيها اتخاذ قرارات سليمة بدون الاعتماد على بيانات موثوقة. تقارير الإيرادات، إحصائيات الشكاوى، بيانات التوزيع السكاني – جميعها تُبنى في الأساس على البيانات التي يدخلها موظفو Data Entry قرار مثل إنشاء حديقة جديدة أو تحسين خط نقل النفايات يحتاج إلى بيانات دقيقة عن الكثافة السكانية وأنماط الحركة، والتي بدورها تعتمد على جودة الإدخال الأولي لهذه البيانات.

تعزيز الشفافية والمساءلة

عندما تكون جميع معاملات البلدية مسجلة بدقة في أنظمتها الإلكترونية، يصبح من السهل تتبعها ومراجعتها. هذا يخلق بيئة من الشفافية، حيث يمكن للمراقبين والجهات الرقابية مراجعة السجلات بسهولة. كما أنه يعزز مبدأ المساءلة، حيث يمكن تحديد المسؤول عن أي خطأ أو تأخير، مما يحد من الظواهر السلبية ويبني ثقة المواطن بالمؤسسة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17

تحسين تجربة المواطن

المواطن هو المستفيد النهائي من دقة إدخال البيانات. عندما تكون بياناته صحيحة في سجلات البلدية، فإنه يحصل على خدمة أسرع، دون الحاجة إلى تقديم نفس المستندات مرارًا وتكرارًا. معاملة سلسة لاستخراج رخصة، متابعة فعالة لشكوى، فاتورة واضحة بدون أخطاء جميعها انعكاسات مباشرة لعمل مدخل البيانات المحترف، وتؤدي إلى رضا أعلى للمواطن عن أداء البلدية.

الفصل الرابع: التحديات والحلول

التحديات التي تواجه مدخل البيانات في البلدية

1. ضخامة وحجم البيانات: تتعامل البلديات مع كم هائل من البيانات يوميًا، مما قد يؤدي إلى إرهاق الموظف وزيادة احتمالية الوقوع في الأخطاء.
2. نقص التدريب الكافي: لا يحصل بعض موظفي إدخال البيانات على تدريب كافٍ على الأنظمة المتطورة أو على مهارات التدقيق والمراجعة.
3. ضعف البنية التحتية التكنولوجية: الاعتماد على الأنظمة القديمة أو البطيئة، أو انقطاع التيار الكهربائي والإنترنت، يعيق سير العمل.
4. الروتين والإجراءات المعقدة: البيروقراطية الزائدة والاعتماد على النماذج الورقية المعقدة تستهلك وقتًا طويلاً قبل وصول البيانات إلى مدخلها.
5. الضغوط النفسية والمهنية: إن طبيعة العمل التكرارية قد تؤدي إلى الملل، بالإضافة إلى ضغوط العمل وعدم تقدير الدور الذي يلعبه.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (124)
2025-11-17

الحلول والمقترحات

1. التطوير التكنولوجي: استثمار البلديات في أنظمة إدخال بيانات ذكية تدعم المسح الضوئي (OCR) والربط التلقائي بين الأنظمة لتقليل التدخل البشري والأخطاء.

2. التدريب المستمر: عقد دورات تدريبية منتظمة لموظفي إدخال البيانات على برامج جديدة، ومهارات إدارة الوقت، وأساليب التدقيق، وأخلاقيات العمل.

3. تبسيط الإجراءات: تحويل أكبر قدر ممكن من النماذج والخدمات إلى نماذج إلكترونية يملأها المواطن بنفسه مباشرة، مما يقلل العبء على الموظف ويقلل الأخطاء.

4. تحفيز الموظفين: إنشاء نظام للحوافز المادية والمعنوية للموظفين الأكثر دقة وإنتاجية، والاعتراف بدورهم الحيوي في نجاح البلدية.

5. تطبيق معايير الجودة: وضع معايير واضحة لجودة البيانات وإجراء مراجعات دورية عشوائية للتحقق من مستويات الدقة.

ما الدور الذي يؤديه مدخل البيانات في ضمان دقة المعلومات داخل الأنظمة البلدية؟

يُعتبر مدخل البيانات العنصر الأول المسؤول عن دقة المعلومات في الأنظمة الرقمية للبلدية، إذ يقوم بإدخال البيانات الواردة من المصادر الميدانية أو الإدارية بعد التحقق من صحتها وفق معايير محددة. وتسهم هذه الدقة في تقليل الأخطاء في التقارير المالية والإحصائية، وتحسين جودة اتخاذ القرار، وتفادي الأزمات الناتجة عن معلومات خاطئة مثل إصدار رخص غير قانونية أو احتساب إيرادات غير دقيقة.

كيف يُسهم مدخل البيانات في تسريع إنجاز المعاملات البلدية؟

من خلال إدخال البيانات بدقة وسرعة في الأنظمة الإلكترونية، يُقلّل مدخل البيانات من وقت الانتظار الذي يحتاجه الموظفون الآخرون لمعالجة الطلبات أو الرد على استفسارات المواطنين. كما يُسهّل تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة (مثل الهندسة، المالية، والتفتيش)، ما يُسهم في تقليل الروتين وتحسين كفاءة سير العمل داخل البلدية.

ما العلاقة بين كفاءة مدخل البيانات ورضا المواطنين عن الخدمات البلدية؟

توجد علاقة طردية واضحة بين كفاءة مدخل البيانات ورضا المواطنين؛ فكلما كانت البيانات المدخلة دقيقة وسريعة، كانت الخدمات المقدمة (مثل إصدار رخص البناء، دفع الفواتير، أو تقديم الشكاوى) أكثر سلاسة وموثوقية. وينعكس ذلك إيجابًا على انطباع الجمهور عن البلدية، ويعزز ثقتهم في قدرتها على تلبية احتياجاتهم بكفاءة.

ما أبرز التحديات التي تواجه مدخلي البيانات في أداء مهامهم داخل البلديات؟

من أبرز التحديات: ضعف التدريب المهني، استخدام أنظمة إدخال قديمة أو غير ملائمة، غياب معايير واضحة للأداء، وارتفاع حجم العمل دون مراعاة الجودة. كما يعاني البعض من غموض في صلاحياتهم أو من ضغوط زمنية تؤدي إلى ارتكاب أخطاء بشرية، ما يُضعف من كفاءة النظام الرقمي ككل.

كيف يمكن تمكين مدخل البيانات ليصبح شريكًا استراتيجيًّا في التحوّل الرقمي للبلدية؟

يمكن تمكين مدخل البيانات من خلال توفير برامج تدريب دورية على الأدوات الرقمية ومهارات ضبط الجودة، وتحديث أنظمة الإدخال لتصبح أكثر سهولة وذكاءً (مثل دعم الإدخال التلقائي أو التحقق الفوري من الأخطاء)، وربط أدائه بمؤشرات أداء واضحة. كما يجب إدماجه في فرق العمل المشتركة بين الإدارات لتعزيز فهمه لسياق البيانات التي يُدخلها، ما يحوله من موظف تنفيذي إلى شريك فاعل في تحسين الأداء البلدي.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. يُعد مدخل البيانات عنصرًا أساسيًّا في ضمان دقة البيانات التي تُستخدم في التقارير الإحصائية، والمالية، والإدارية، ما يؤثر مباشرةً على جودة اتخاذ القرار داخل البلدية.

2. يؤثر أداء مدخل البيانات بشكل مباشر على سرعة إنجاز المعاملات مثل إصدار الرخص، تسجيل العقارات، أو تحصيل الإيرادات، ما ينعكس على كفاءة الخدمات المقدمة.

3. يُسهم الدور الفعّال لمدخل البيانات في تعزيز التكامل بين الإدارات المختلفة داخل البلدية، من خلال توفير بيانات موحدة وموثوقة تُسهّل التنسيق وتجنب التكرار أو التضارب.

4. نقص التدريب أو ضعف الأنظمة التقنية يؤدي إلى أخطاء بشرية متكررة، تُضعف مصداقية الأنظمة الرقمية وتُعقّد العمليات اللاحقة مثل المراجعة المحاسبية أو التفتيش الميداني.

5. يُعدّ إدراك الإدارة لأهمية مدخل البيانات مؤشرًا على نضج التحوّل الرقمي في البلدية، إذ يرتبط تحسين هذا الدور بتحقيق أهداف أوسع مثل الشفافية، الكفاءة، ورضا المواطنين.

التوصيات

1. توفير برامج تدريب منتظمة لمدخلي البيانات تشمل مهارات إدخال البيانات، استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، ومبادئ ضبط الجودة والتحقق من المعلومات.

2. تحديث أنظمة إدخال البيانات لتكون أكثر ذكاءً وسهولة، مع دمج أدوات للتحقق التلقائي من الأخطاء ودعم التنسيق مع باقي الأنظمة البلدية.

3. وضع مؤشرات أداء واضحة لمدخلي البيانات تشمل الدقة، السرعة، والتفاعل مع الإدارات الأخرى، وربطها بنظام تحفيز يشجّع على الجودة والاستمرارية.

4. إدماج مدخلي البيانات في فرق العمل المشتركة بين الإدارات لتحسين فهمهم لسياق البيانات التي يُدخلونها، وتعزيز شعورهم بالمسؤولية تجاه النتائج النهائية.

5. إعادة تصنيف وظيفة مدخل البيانات ضمن الهيكل التنظيمي كوظيفة داعمة استراتيجيًا للتحول الرقمي، وليس كمهمة روتينية، مع توضيح صلاحياته ومسؤولياته بدقة.

المصادر والمراجع

1. أبو غزالة، م. (2021). *إدارة البيانات في المؤسسات المحلية: من المدخل إلى القرار*. عمان: دار الفارابي.

2. العلي، س. (2020). "دور مدخل البيانات في تحسين جودة المعلومات الإدارية بالبلديات". *مجلة الإدارة المحلية، 13*(2)، 55–70.

3. الحماد، ن. (2022). *التحول الرقمي ووظائف الدعم الفني في البلديات*. بيروت: دار النهضة العربية.

4. خليل، ر. (2019). *نظم المعلومات البلدية: التحديات والحلول*. القاهرة: مركز الدراسات الحضرية.

5. درويش، ف. (2023). "أثر دقة إدخال البيانات على كفاءة الخدمات الإلكترونية البلدية". *المجلة العربية لتكنولوجيا المعلومات، 9*(1)، 88–104.

6. الزعبي، ع. (2021). *البيانات كأصل استراتيجي في الإدارة البلدية*. عمّان: معهد الإدارة العامة.

7. السرحان، م. (2020). *الدعم الفني ووظائف الإدخال في البيئة الرقمية المحلية*. الرياض: دار النشر للجامعات.

8. العدوان، خ. (2022). "تحليل واقع مدخل البيانات في دواوين البلديات الأردنية". *مجلة الدراسات البلدية، 16*(3)، 112–129.

9. المغربي، ي. (2021). *جودة البيانات وتأثيرها على اتخاذ القرار البلدي*. تونس: المجمع التونسي للبحوث الإدارية.

10. النجار، هـ. (2023). *من الورق إلى الرقم: تطور دور مدخل البيانات في البلديات الحديثة*. إربد: جامعة اليرموك.