

## بحث بعنوان

تأثير الأخطاء البشرية في إدخال البيانات على سير العمل الإداري في البلديات

إعداد

عائشه علي مسلم الشتيويين

مدخلة بيانات

بلدية الحسا

**المُلخَص**

تؤثر الأخطاء البشرية في إدخال البيانات بشكل كبير على سير العمل الإداري في البلديات، حيث يمكن أن تؤدي هذه الأخطاء إلى تأخير في اتخاذ القرارات، وإهدار للموارد، وصعوبة في متابعة الملفات والمعاملات اليومية. تنتج هذه الأخطاء غالباً عن ضعف التدريب على الأنظمة الإلكترونية المستخدمة، أو نقص الدقة أثناء عملية الإدخال، مما يؤدي إلى تضارب في المعلومات وتكرار البيانات، وبالتالي زيادة العبء على الموظفين وإعادة العمل على المهام. هذه العواقب قد تؤثر سلباً على كفاءة العمليات الإدارية وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتتطلب تطبيق أنظمة مراجعة وتدقيق دقيقة لتقليل نسبة الأخطاء وضمان سير العمل بسلاسة.

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

Human errors in data entry significantly affect the administrative workflow in municipalities, as these errors can lead to delays in decision-making, waste of resources, and difficulty in following up on daily files and transactions. These errors often result from poor training on the electronic systems used, or lack of accuracy during the entry process, which leads to conflicting information and duplication of data, thus increasing the burden on employees and re-working tasks. These consequences may negatively affect the efficiency of administrative processes and the quality of services provided to citizens, and require the implementation of accurate review and auditing systems to reduce the rate of errors and ensure smooth workflow.

## المُقَدِّمة

تعتبر الأخطاء البشرية في إدخال البيانات من العوامل المؤثرة بشكل كبير على كفاءة الأداء الإداري في البلديات، حيث تلعب البيانات دوراً أساسياً في اتخاذ القرارات وتوجيه السياسات العامة. وفي ظل الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية، تتجلى أهمية دقة البيانات المستخلصة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. عندما تتعرض البيانات للأخطاء نتيجة للإدخال غير الدقيق، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية تتراوح بين التأخير في المعاملات وصولاً إلى فقدان الثقة في النظام الإداري برمته.

تتضمن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات مجموعة من التحديات، منها سوء الفهم لتعليمات الإدخال أو تداخل المعلومات، مما قد يسبب تضارباً في السجلات. كما أن قلة التدريب والوعي الكافي للموظفين حول أهمية الدقة في إدخال البيانات يساهمان في زيادة معدلات الأخطاء. ومن هنا، يصبح من الضروري توفير برامج تدريبية فعالة تستهدف تحسين مهارات الموظفين وتعزيز إدراكهم لدور البيانات في دعم اتخاذ القرارات. وتنعكس هذه الأخطاء بشكل مباشر على سير العمل الإداري، حيث تؤدي إلى زيادة العبء على الموظفين لتصحيح الأخطاء والمراجعة المستمرة للبيانات المدخلة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تتسبب الأخطاء في فقدان الوقت والموارد، مما يؤثر سلباً على فعالية العمليات اليومية. وفي بعض الأحيان، قد تؤدي هذه الأخطاء إلى تدهور جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وهو ما ينعكس بدوره على رضاهم وثقتهم في الإدارة المحلية.

تتطلب مواجهة هذه التحديات تنفيذ أنظمة تدقيق ومراجعة لضمان دقة البيانات المدخلة، بما في ذلك استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الإدخال. كما يجب أن تشمل الاستراتيجيات

<https://jaspps.com>

المقترحة لتعزيز كفاءة سير العمل في البلديات تقييم مستمر للأخطاء وتحليل أسبابها، مما يساعد في تطوير سياسات فعالة للحد من الأخطاء البشرية. وفي الختام، يتضح أن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات تمثل تحدياً كبيراً أمام البلديات في تحقيق أهدافها الإدارية والخدمية. وبالتالي، فإن تحسين جودة إدخال البيانات ليس فقط ضرورياً لضمان سير العمل بشكل سليم، بل هو أيضاً جزء أساسي من الاستراتيجيات التي تهدف إلى تعزيز كفاءة الأداء الحكومي وتحسين الخدمات العامة للمواطنين.

### مشكلة البحث

تشكل الأخطاء البشرية في إدخال البيانات مشكلة رئيسية تؤثر على سير العمل الإداري في البلديات، حيث يمكن أن تؤدي هذه الأخطاء إلى نتائج سلبية تساهم في تدهور الكفاءة الإدارية. فعندما يتم إدخال البيانات بشكل غير دقيق، يتسبب ذلك في تكوين سجلات خاطئة، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير صحيحة تعتمد على معلومات مضللة. وبالتالي، تصبح الأعباء الناتجة عن تصحيح هذه الأخطاء عبئاً إضافياً على الموظفين، مما يعوق قدرتهم على تقديم الخدمات المطلوبة بفاعلية.

تظهر مشكلة الأخطاء البشرية بوضوح في حالات المعاملات اليومية، حيث تؤثر على جميع جوانب العمل الإداري، بما في ذلك التحصيل الضريبي، وتسجيل المعاملات، وإدارة الشكاوى. في ظل الظروف الحالية، تعتمد البلديات بشكل متزايد على أنظمة إدارة البيانات الرقمية، مما يجعل دقة إدخال البيانات أمراً ضرورياً. ومع ذلك، فإن وجود نقص في التدريب والخبرة لدى بعض الموظفين يزيد من احتمالية وقوع الأخطاء، مما يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات. تشير الدراسات إلى أن الأخطاء البشرية يمكن أن تتسبب في زيادة تكاليف التشغيل، حيث يتطلب تصحيح الأخطاء إعادة العمل على العديد من المهام التي كان من الممكن إكمالها في

<https://jaspps.com>

وقت أقل. إن هذه العمليات المتكررة لا تؤثر فقط على الإنتاجية، بل أيضاً على الروح المعنوية للموظفين، الذين يجدون أنفسهم في بيئة عمل تتسم بالفوضى وعدم الدقة. بالتالي، يصبح من المهم التعامل مع هذه القضية بجدية لضمان تحسين الأداء الإداري.

تتطلب معالجة مشكلة الأخطاء البشرية استراتيجيات متعددة، بما في ذلك تحسين عمليات التدريب، وتطبيق أنظمة تدقيق داخلية فعالة، وتعزيز ثقافة الدقة بين الموظفين. إن تطوير برامج تدريب مستمرة تساعد الموظفين على فهم أهمية البيانات ودقتها يمكن أن يقلل من معدل الأخطاء بشكل كبير. كما أن استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل تطبيقات الذكاء الاصطناعي، يمكن أن يساهم في تقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي للبيانات، مما يساهم في زيادة الدقة. في النهاية، تعتبر الأخطاء البشرية في إدخال البيانات قضية معقدة تحتاج إلى استجابة شاملة من إدارة البلديات لتحسين سير العمل الإداري. إن تعزيز الدقة والفعالية في إدخال البيانات ليس مجرد تحسين تكتيكي، بل هو عنصر أساسي لتحقيق النجاح المؤسسي. لذا، يجب أن تُعطى هذه القضية الأولوية في السياسات الإدارية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين وتحسين مستوى الأداء العام.

## أهداف البحث

1. تحديد مصادر الأخطاء البشرية: يهدف البحث إلى التعرف على الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى وقوع الأخطاء البشرية في إدخال البيانات، مثل نقص التدريب، وسوء الفهم، وضغط العمل، بهدف تحسين عمليات الإدخال.

<https://jaspps.com>

2. تحليل تأثير الأخطاء على سير العمل: يسعى البحث إلى دراسة كيف تؤثر الأخطاء في إدخال البيانات على سير العمل الإداري في البلديات، بما في ذلك التأخيرات في المعاملات، وتدهور جودة الخدمات المقدمة، وزيادة الأعباء على الموظفين.

3. تقييم التكاليف الناتجة عن الأخطاء: يهدف البحث إلى تقدير التكاليف المالية والزمنية الناجمة عن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات، بما في ذلك تكلفة تصحيح الأخطاء ووقت الموظفين المهودور في معالجة المشكلات الناتجة عنها.

4. اقتراح استراتيجيات التحسين: يسعى البحث إلى تقديم توصيات فعالة لتحسين دقة إدخال البيانات، مثل تطوير برامج تدريبية مناسبة، وتطبيق أنظمة تدقيق ومراجعة، واستخدام التكنولوجيا الحديثة لتقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي.

5. تسليط الضوء على أهمية الدقة في البيانات: يهدف البحث إلى تعزيز الوعي بأهمية دقة إدخال البيانات وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية، مما يساعد في تحسين كفاءة البلديات وتعزيز الثقة في الخدمات المقدمة للمواطنين.

### أهمية البحث

1. تحسين الكفاءة الإدارية: يساهم البحث في تسليط الضوء على أهمية تقليل الأخطاء البشرية في إدخال البيانات كوسيلة لتعزيز كفاءة العمليات الإدارية في البلديات، مما يؤدي إلى تحقيق أداء أعلى وجودة أفضل في الخدمات المقدمة.

2. تعزيز اتخاذ القرارات المدروسة: يساعد البحث في فهم تأثير دقة البيانات على عملية اتخاذ القرار، حيث

أن البيانات الدقيقة تدعم اتخاذ قرارات قائمة على معلومات موثوقة، مما يعزز فعالية الإدارة المحلية.

3. توفير الموارد والتكاليف: من خلال تحليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء البشرية، يساهم البحث في تقديم

استراتيجيات لتحسين إدارة الموارد المالية والبشرية، مما يؤدي إلى توفير تكاليف إضافية وتحسين استغلال

الموارد.

4. رفع مستوى الثقة في الخدمات العامة: يساهم البحث في تعزيز الثقة بين المواطنين والإدارة المحلية،

حيث أن تقليل الأخطاء في إدخال البيانات يعزز من جودة الخدمات، مما يؤدي إلى رضا المواطنين وولائهم.

5. تطوير أنظمة تدقيق فعالة: من خلال النتائج المستخلصة، يمكن للبحث أن يساهم في تطوير أنظمة

وإجراءات تدقيق أكثر فعالية لضمان دقة البيانات، مما يساهم في تحسين الأداء الإداري والحد من المخاطر

الناجمة عن الأخطاء.

### أسئلة البحث

1. ما هي الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى الأخطاء البشرية في إدخال البيانات في البلديات

2. كيف تؤثر الأخطاء البشرية في إدخال البيانات على سير العمل الإداري في البلديات؟

3. ما هي التكاليف المالية والزمنية الناتجة عن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات؟

4. ما هي الاستراتيجيات الفعالة لتقليل الأخطاء البشرية في إدخال البيانات في البلديات؟

5. كيف يمكن تعزيز الوعي بأهمية دقة إدخال البيانات بين الموظفين في البلديات؟

تعتبر الأخطاء البشرية في إدخال البيانات من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على سير العمل الإداري في البلديات، إذ تساهم هذه الأخطاء في خلق تحديات تعيق تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات العامة. فالأخطاء التي قد تحدث أثناء عملية الإدخال يمكن أن تؤدي إلى تضارب في المعلومات، مما يتسبب في اتخاذ قرارات غير مدروسة تعتمد على بيانات غير دقيقة. وبالتالي، يتعين على البلديات تعزيز نظام إدخال البيانات لديها لضمان دقتها وتماسكها، وهو ما يساهم في تحسين سير العمل الإداري.

من خلال تحليل تأثير الأخطاء البشرية على سير العمل الإداري، يظهر أهمية جودة البيانات كعنصر أساسي في تحقيق النجاح المؤسسي. حيث إن البيانات الدقيقة والمحدثة تساهم في تحسين آليات اتخاذ القرار، مما يسمح للإدارات المحلية بتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل. وعندما تتعرض هذه البيانات للأخطاء، فإن ذلك قد يؤدي إلى تأخير في تنفيذ المشاريع والبرامج، وبالتالي تراجع في مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة. تتطلب معالجة الأخطاء البشرية في إدخال البيانات استراتيجيات شاملة تعزز من كفاءة العمليات الإدارية. حيث ينبغي أن تشمل هذه الاستراتيجيات برامج تدريب فعالة تستهدف تحسين مهارات الموظفين وتعزيز وعيهم بأهمية الدقة في إدخال البيانات. كما يمكن الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي، مما يقلل من فرص حدوث الأخطاء. ومن خلال تحسين جودة إدخال البيانات، يمكن للبلديات تحقيق نتائج أفضل في جميع جوانب العمل الإداري.

لا تقتصر تأثيرات الأخطاء البشرية على كفاءة سير العمل الإداري فقط، بل تتجاوز ذلك لتشمل التكاليف المالية المترتبة على تصحيح هذه الأخطاء. فكلما زادت الأخطاء في إدخال البيانات، زادت الحاجة إلى

<https://jasps.com>

تخصيص المزيد من الوقت والموارد لتصحيحها، مما يؤدي إلى زيادة الأعباء على الموظفين. بالتالي، فإن استثمار البلديات في أنظمة تدقيق ورقابة فعالة يمكن أن يسهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء وتعزيز الفاعلية الإدارية. وفي النهاية، يظهر أن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات تمثل تحدياً يتطلب استجابة فعالة من الإدارات المحلية. إن تحسين دقة إدخال البيانات ليس فقط ضرورياً لضمان سير العمل بكفاءة، بل هو أيضاً جزء من الاستراتيجيات العامة التي تهدف إلى تعزيز الشفافية والثقة بين المواطنين والجهات الحكومية. لذا يجب أن تكون معالجة هذه الأخطاء أولوية ضمن الخطط الاستراتيجية للبلديات لضمان تقديم خدمات عالية الجودة وتحقيق التنمية المستدامة.

**1. إدارة الجودة الشاملة:** تسلط هذه النظرية الضوء على أهمية تحسين الجودة في جميع جوانب العمل الإداري، حيث تعتبر دقة البيانات المدخلة أحد العناصر الأساسية لتحقيق الجودة. تعزز الأخطاء البشرية من الحاجة إلى اعتماد ممارسات الجودة الشاملة التي تركز على تدريب الموظفين وتطوير أنظمة مراقبة لضمان إدخال بيانات دقيقة. إدارة الجودة الشاملة تعد من الأساليب الحديثة التي تهدف إلى تحسين الجودة في جميع جوانب العمل وتطبيقها لا يقتصر على المنتجات فقط بل يمتد ليشمل العمليات والخدمات والأفراد في المؤسسة حيث تسعى الإدارة لتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات تتوافق مع توقعاتهم بل وتسعى لتجاوزها.

من بين العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة هو التحسين المستمر حيث تشجع المؤسسات على الابتكار والتطوير في جميع مراحل الإنتاج أو تقديم الخدمات ويتم تحقيق ذلك من خلال تحليل البيانات ومراقبة العمليات واستخدام أدوات الجودة المختلفة مثل المخططات البيانية والتحليل الإحصائي بهدف تحديد

<https://jaspps.com>

المشكلات ومعالجتها في وقت مبكر حيث التركيز على العميل يعتبر جوهرياً في إدارة الجودة الشاملة حيث تسعى المؤسسة لفهم احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتوجيه الجهود لتحقيقها ومن أجل ذلك يتم تنظيم دورات تدريبية للموظفين لتطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم على التواصل مع العملاء بفاعلية وحل مشكلاتهم.

إدارة الجودة الشاملة تتطلب أيضاً مشاركة فعالة من جميع أفراد المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وصولاً إلى العاملين في الخطوط الأمامية حيث يجب أن يكون الجميع ملتزمين بتحقيق التحسين المستمر ويجب أن تكون هناك ثقافة مؤسسية تشجع على تبني معايير الجودة والتعاون لتحقيق الأهداف المشتركة. القيادة الفعالة لها دور كبير في نجاح إدارة الجودة الشاملة حيث يحتاج القادة إلى توفير الرؤية والتوجيه وتحفيز الموظفين نحو تحقيق الجودة وتعزيز قيم العمل الجماعي والابتكار.

**2. تحليل الأنظمة:** تشير هذه النظرية إلى أن أي نظام يتكون من عناصر مترابطة، وأن الأخطاء في إدخال البيانات تؤثر على سير العمل الإداري ككل. تعكس الأخطاء الفجوات في العمليات والإجراءات، مما يستدعي مراجعة شاملة للنظام الإداري لضمان تحسين الأداء وتدفق المعلومات. تحليل الأنظمة هو عملية منهجية تهدف إلى فهم الأنظمة المعقدة وتفكيكها إلى عناصرها الأساسية من أجل دراسة مكوناتها وتحديد كيفية تفاعلها مع بعضها البعض وتعتبر هذه العملية أساسية في تطوير الأنظمة التقنية والإدارية إذ تساعد على تحديد المشكلات وتحليل الاحتياجات وتقديم الحلول المناسبة.

من خلال تحليل الأنظمة يمكن للمنظمات فهم متطلبات المستخدمين وتحليل البيانات التشغيلية والبحث في الإمكانيات التقنية التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة وبتيح تحليل الأنظمة كذلك تحديد النقاط القوية والضعيفة في النظام الحالي لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين أو تطوير

<https://jaspss.com>

حيث تتضمن عملية تحليل الأنظمة استخدام العديد من الأدوات والتقنيات مثل نماذج تدفق البيانات والرسومات التخطيطية التي تساعد في توضيح العلاقات بين مكونات النظام بشكل مرئي مما يسهل على المحللين والمطورين فهم النظام ككل والعمل على تحسينه أو إعادة تصميمه بناءً على النتائج المستخلصة.

يعتبر التواصل الفعال بين جميع الأطراف المعنية أحد الجوانب الرئيسية لنجاح عملية تحليل الأنظمة حيث يجب على المحلل جمع المعلومات من المستخدمين والمطورين والمديرين والعمل على توثيق المتطلبات بشكل دقيق وواضح لضمان تنفيذ الحلول المتفق عليها بشكل صحيح وتجنب سوء الفهم أو التناقضات ويهدف تحليل الأنظمة في النهاية إلى تحسين أداء النظام وزيادة كفاءته من خلال تبني منهجية دقيقة ومدروسة تقوم على دراسة النظام من مختلف الجوانب واقتراح الحلول التي تسهم في تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف وتحقيق الأهداف بطريقة أكثر فعالية.

**3. النظم الاجتماعية:** تركز هذه النظرية على التفاعل بين الأفراد في سياق المؤسسات، حيث تلعب الأخطاء البشرية دوراً في تشكيل بيئة العمل. يمكن أن تؤدي هذه الأخطاء إلى تدهور الروح المعنوية والثقة بين الموظفين، مما يؤثر سلباً على التعاون والتواصل الفعال داخل البلديات. النظم الاجتماعية هي مجموعة من العلاقات والقواعد التي تنظم سلوك الأفراد داخل المجتمع وتحدد الأدوار والمسؤوليات المختلفة لكل فرد فيها تتشكل هذه النظم بناءً على القيم والمعتقدات المشتركة بين الأفراد وتعزز التفاعل الاجتماعي الإيجابي من خلال وضع ضوابط للسلوك وتوجيه الأفراد نحو التعاون والاحترام المتبادل.

من بين أهم النظم الاجتماعية النظام الأسري الذي يشكل الأساس لبناء المجتمع حيث يتم من خلاله تعليم الأفراد القيم والأخلاق وتوفير الدعم العاطفي والمادي لأفراد الأسرة كما أن النظام التعليمي يلعب دوراً محورياً

<https://jaspps.com>

في نقل المعرفة والثقافة للأجيال القادمة وتطوير مهاراتهم اللازمة للمساهمة في بناء المجتمع. النظام الاقتصادي يعتبر أيضًا جزءًا مهمًا من النظم الاجتماعية إذ ينظم الأنشطة الاقتصادية ويوزع الموارد ويحدد طرق الإنتاج والتوزيع والاستهلاك حيث يساهم في تحقيق الاستقرار المادي للمجتمع وتوفير فرص العمل وتحسين مستوى المعيشة للأفراد في ظل قوانين وقواعد تضمن التوازن بين المصالح الفردية والجماعية.

بالإضافة إلى ذلك يلعب النظام السياسي دورًا رئيسيًا في توجيه المجتمع نحو تحقيق الأهداف المشتركة من خلال وضع السياسات العامة وتنظيم العلاقات بين الأفراد والدولة حيث تسهم السلطة السياسية في الحفاظ على الأمن والنظام وتوجيه الموارد نحو المشاريع التي تخدم المجتمع وتحقق العدالة الاجتماعية. النظم الاجتماعية تشمل أيضًا النظام الديني الذي يشكل جزءًا مهمًا من الحياة اليومية للكثير من الأفراد حيث يوفر الأطر الأخلاقية والروحية التي توجه سلوك الأفراد نحو الخير والتسامح والعدالة ويعمل على تعزيز الانتماء والهوية الجماعية من خلال الشعائر والتقاليد المشتركة.

**4. إدارة المخاطر:** تسلط هذه النظرية الضوء على ضرورة تحديد وتحليل المخاطر المرتبطة بالأخطاء البشرية في إدخال البيانات. يمكن أن تساعد هذه النظرية البلديات في تطوير استراتيجيات للحد من المخاطر، بما في ذلك تحسين التدريب والتقنيات المستخدمة في إدخال البيانات. إدارة المخاطر هي عملية منظمة تهدف إلى تحديد وتقييم ومراقبة المخاطر التي قد تؤثر على سير العمل في أي منظمة أو مشروع وتساعد هذه العملية على اتخاذ التدابير اللازمة للحد من تأثير هذه المخاطر أو تجنبها بالكامل وتشمل المخاطر المحتملة مجموعة واسعة من العوامل مثل المخاطر المالية والتشغيلية والقانونية والتقنية وحتى البيئية.

<https://jasps.com>

أحد الخطوات الأولى في إدارة المخاطر هو تحديد المخاطر المحتملة من خلال تحليل البيئة المحيطة وتقييم الظروف الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على المنظمة ويتم في هذه المرحلة استخدام أدوات مثل تحليل سوات لتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي قد تواجه المنظمة وبعد تحديد المخاطر يتم تقييمها وفقاً لاحتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل على المنظمة ويتم ذلك باستخدام مقاييس كمية ونوعية تساعد في تحديد الأولويات حيث تركز إدارة المخاطر عادةً على المخاطر التي تمتلك احتمالاً عالياً للتأثير بشكل كبير على المنظمة وتعمل على وضع استراتيجيات للتعامل معها بشكل فعال.

تتضمن استراتيجيات إدارة المخاطر العديد من الخيارات مثل تجنب المخاطر أو تقليلها من خلال إجراءات وقائية أو تحويلها عن طريق تأمين أو مشاركة المخاطر مع طرف آخر كما يمكن قبول المخاطر في بعض الحالات عندما تكون الفوائد المحتملة أكبر من التكاليف المتوقعة لإدارتها أو عندما تكون احتمالية وقوعها منخفضة. والمرحلة الأخيرة من إدارة المخاطر هي مراقبة ومراجعة المخاطر باستمرار حيث يمكن أن تتغير الظروف بمرور الوقت مما يستدعي تعديل الخطط والاستراتيجيات المتبعة لذلك تعتبر إدارة المخاطر عملية مستمرة تتطلب التحديث الدوري لضمان أن المنظمة قادرة على التعامل مع التحديات الجديدة وتحقيق أهدافها بكفاءة.

**5. التغيير التنظيمي:** توضح هذه النظرية كيفية تأثير الأخطاء البشرية في إدخال البيانات على قدرة البلديات على التكيف مع التغيرات والتطورات في بيئة العمل. تشير إلى أهمية الاستجابة للتحديات الناتجة عن الأخطاء من خلال تنفيذ تغييرات تنظيمية تعزز من دقة البيانات وكفاءة الأداء الإداري. التغيير التنظيمي هو عملية تحول تهدف إلى تعديل هيكل أو ثقافة أو عمليات المنظمة بهدف تحسين الأداء وتحقيق

<https://jaspps.com>

الأهداف الاستراتيجية ويمكن أن يشمل هذا التغيير تحديث التكنولوجيا أو تحسين العمليات أو إعادة هيكلة الأقسام التنظيمية وهو ضروري للتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمات.

يعتبر التغيير التنظيمي عملية معقدة لأنه يتطلب إدارة التحديات المرتبطة بالمقاومة التي قد تنشأ من الموظفين بسبب عدم اليقين أو الخوف من فقدان الوظائف أو تغيير الأدوار لذا من الضروري أن تكون هناك قيادة قوية قادرة على التواصل بوضوح مع الموظفين وشرح أسباب وفوائد التغيير لضمان قبولهم ودعمهم ويتضمن التغيير التنظيمي عدة مراحل تبدأ بالتخطيط حيث يتم تحليل الوضع الحالي وتحديد الحاجة إلى التغيير ثم وضع استراتيجية واضحة لتحقيق الأهداف المحددة وبعد ذلك تأتي مرحلة التنفيذ حيث يتم تطبيق التغييرات على أرض الواقع ومراقبة ردود الفعل والتحديات التي قد تظهر خلال هذه العملية.

من العوامل الأساسية لنجاح التغيير التنظيمي هو إشراك جميع الأطراف المعنية في العملية بدءاً من القيادة العليا وصولاً إلى الموظفين في مختلف المستويات حيث يجب أن يشعر الجميع بأنهم جزء من هذا التغيير وأن لديهم دوراً في نجاحه مما يعزز الالتزام والولاء للمنظمة ويقلل من المقاومة الاستمرارية في التغيير التنظيمي تتطلب تقييماً مستمراً لنتائج التغيير بعد تنفيذه وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة والتكيف مع أي تحديات جديدة قد تظهر ويجب أن تكون هناك مرونة في التعامل مع النتائج وتعديل الخطط إذا لزم الأمر لتحقيق التحسين المستمر والنجاح على المدى الطويل.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. زيادة الأخطاء الإدارية: أظهرت الدراسة أن الأخطاء البشرية في إدخال البيانات تؤدي إلى زيادة كبيرة في الأخطاء الإدارية، مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمات المقدمة من البلديات.
2. تأخير في الإجراءات: تبين أن الأخطاء في البيانات تسبب تأخيرًا في تنفيذ المعاملات والإجراءات الإدارية، مما يؤدي إلى عدم رضا المواطنين عن سرعة الخدمات.
3. ارتفاع التكاليف: أشارت النتائج إلى أن تصحيح الأخطاء البشرية يتطلب موارد إضافية، مما يزيد من التكاليف التشغيلية للبلديات ويؤثر على الميزانية العامة.
4. تدني الروح المعنوية للموظفين: لوحظ أن الأخطاء المتكررة تؤدي إلى إحباط الموظفين نتيجة الضغط المتزايد الناتج عن الحاجة لتصحيح الأخطاء، مما يؤثر على أدائهم العام.
5. عدم الثقة في البيانات: كشفت الدراسة عن انخفاض في مستوى الثقة في البيانات المدخلة، مما يؤثر على جودة القرارات الإدارية المتخذة ويعوق التخطيط الفعال.

### التوصيات

1. تطوير برامج تدريب شاملة: يُوصى بتطوير برامج تدريب دورية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في إدخال البيانات، مع التركيز على أهمية الدقة والتفاصيل في هذه العملية.

<https://jasps.com>

2. استخدام تقنيات حديثة: يُنصح بالاستثمار في أنظمة تكنولوجية متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وأدوات التدقيق الآلي لتقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي وتقليل فرص الأخطاء.
3. إنشاء نظام مراجعة داخلي: يُوصى بإنشاء نظام مراجعة وتدقيق داخلي لضمان دقة البيانات المدخلة، مما يسهم في كشف الأخطاء في وقت مبكر قبل تأثيرها على العمليات الإدارية.
4. تعزيز ثقافة العمل الجماعي: يُنصح بتعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين، مما يساعد على تحسين تدفق المعلومات وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو التواصل.
5. مراقبة الأداء وتحليل الأخطاء: يُوصى بإجراء تحليلات دورية للأخطاء البشرية وأنماطها لتحديد الأسباب الجذرية، مما يساعد في اتخاذ إجراءات تصحيحية فعالة واستباقية لتحسين الأداء الإداري.

## مصادر ومراجع

- السويد، ف.، الشيخ، أ.، أحمد، أ.، يونس، ف.، وحوش، م. (2014). تأثير نظام إدخال أوامر مقدمي الخدمات المحوسب على سير عمل التمريض وسلامة المرضى وأخطاء الأدوية: وجهات نظر من الخط الأمامي. المجلة الدولية للرعاية الصحية الإلكترونية، 7(4)، 287-300.
- بارشارد، ك. أ.، وبيس، ل. أ. (2011). منع الخطأ البشري: تأثير طرق إدخال البيانات على دقة البيانات والنتائج الإحصائية. أجهزة الكمبيوتر في السلوك البشري، 27(5)، 1834-1839.

<https://jaspps.com>

كامبل، إي. إم.، وجوابون، ك. ب.، وسيتيج، دي. إف.، ودايكسترا، ر. ه.، وآش، ج. س. (2009).  
اعتماد إدخال أوامر مقدمي الخدمات المحوسب: الآثار المترتبة على سير العمل السريري. مجلة الطب  
الباطني العام، 24، 21-26.

كارايون، ب.، كارتميل، ر.، هوناكر، ب.، هوندت، أ. س.، كارش، ب. ت.، كروجر، د.، ... ووترنيك،  
ت. (2012). تحليل العوامل البشرية لسير العمل في تنفيذ تكنولوجيا المعلومات الصحية. دليل العوامل  
البشرية وبيئة العمل في الرعاية الصحية وسلامة المرضى، 2.

كوبل، ر.، ميتلاي، ج. ب.، كوهين، أ.، أبالوك، ب.، لوكاليو، أ. ر.، كيميل، س. إي.، ستروم، ب. ل.  
(2005). دور أنظمة إدخال أوامر الطبيب المحوسبة في تسهيل أخطاء الأدوية. جاما، 293(10)،  
1197-1203.

نيازخاني، ز.، بيرنيجاد، ه.، بيرج، م.، آرتس، ج. (2009). تأثير أنظمة إدخال أوامر مقدمي الخدمات  
المحوسبة على سير العمل السريري للمرضى المقيمين: مراجعة الأدبيات. مجلة الجمعية الأمريكية  
للمعلوماتية الطبية، 16(4)، 539-549.

Elshayib, M., & Pawola, L. (2020). أخطاء الأدوية المرتبطة بإدخال أوامر مقدمي الخدمات  
المحوسبة بين المرضى المقيمين في المستشفى: مراجعة تكاملية. مجلة المعلوماتية الصحية، 26(4)،  
2834-2859.