JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (123)
2025-11-10
https://jaspss.com

بحث بعنوان

التحديات التي تواجه مدخل البيانات في ظل التحول الرقمي

اعداد

بسمة احمد يوسف ابو شلفا

مدخلة بيانات

بلدية الرمثا

المُلخَّص

يهدف هذا البحث إلى دراسة التحديات التي تواجه مدخلي البيانات في البلديات أثناء تطبيق التحول الرقمي، ودورهم في ضمان جودة وموثوقية المعلومات داخل الأنظمة الإلكترونية. أظهرت الدراسة أن مدخلي البيانات يواجهون صعوبات تقنية وإدارية، أبرزها ضعف البنية التحتية، نقص التدريب والمهارات الرقمية، مقاومة التغيير، وضعف التنسيق بين الإدارات، إضافة إلى ضغوط العمل المحتملة.

وأكد البحث أن تمكين مدخل البيانات عبر برامج تدريب وتأهيل مستمرة، وتحسين البنية التحتية الرقمية، وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة للشفافية والمساءلة، يسهم في نجاح التحول الرقمي وتطوير الخدمات البلدية. كما قدم البحث مجموعة توصيات عملية تهدف إلى تعزيز كفاءة مدخلي البيانات وضمان استدامة التحول الرقمي في البلديات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات مدخلي البيانات من خلال تنظيم برامج تدريبية مستمرة لتأهيل الموظفين على التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة وزيادة كفاءتهم التقنية، وأهمية تحسين البنية التحتية الرقمية وتحديث الأجهزة والبرمجيات، وضمان استقرار الشبكات لتسهيل عملية إدخال البيانات بسرعة ودقة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (123)
2025-11-10
https://jaspss.com

Abstract

This study aims to examine the challenges faced by data entry personnel in municipalities during the implementation of digital transformation, as well as their role in ensuring the quality and reliability of information within electronic systems. The study revealed that data entry personnel encounter both technical and administrative difficulties, including weak infrastructure, lack of training and digital skills, resistance to change, poor coordination between departments, and work-related pressures.

The research emphasizes that empowering data entry personnel through continuous training and qualification programs, improving digital infrastructure, and promoting an institutional culture that supports transparency and accountability contributes to the success of digital transformation and the enhancement of municipal services. The study also recommends developing the skills of data entry personnel through ongoing training programs, upgrading hardware and software, and ensuring network stability to facilitate accurate and efficient data entry, thereby ensuring the sustainability of digital transformation and the effectiveness of municipal services.

المقدمة

يُعدّ التحول الرقمي من أبرز سمات العصر الحديث، حيث أصبح توجهًا عالميًا تسعى إليه معظم الدول والمؤسسات بهدف تحسين الكفاءة وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، ولم يقتصر هذا التحول على القطاعات الخاصة وإنما امتد ليصل إلى المؤسسات الحكومية، ومن أهمها البلديات، ولأن مدخل البيانات يعتبر أحد العناصر الأساسية في إنجاح عملية التحول الرقمي داخل البلديات، نظرًا لدوره في إدخال وتنظيم المعلومات التي تُبنى عليها القرارات والخدمات الإلكترونية، أصبح من الضروري مواكبة هذا التطور ومع ذلك، يواجه مدخل البيانات العديد من التحديات في بيئة العمل.

أبرزها ضعف المهارات التقنية اللازمة للتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة، التغيرات السريعة في الأنظمة الحديثة، يهدف هذا البحث إلى دراسة أهم التحديات التي تواجه مدخل البيانات مع التحول الرقمي داخل البلديات.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذا البحث في عدة جوانب:

- تسليط الضوء: على الدور المهم الذي يقوم به مدخل البيانات في إنجاح التحول الرقمي داخل البلديات
- تحديد التحديات: التعرف على التحديات التي تواجه مدخلي البيانات أثناء الانتقال من العمل الورقي إلى الأنظمة الإلكترونية.
- توضيح اهمية التدريب والتأهيل: لرفع كفاءة مدخلي البيانات وتمكينهم من التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة.

- تقديم حلول: العمل على تقديم توصيات عملية تساعد البلديات على تجاوز الصعوبات وتحسين بيئة العمل الرقمية.
- تعزيز الوعي: من خلال بيان أهمية الحفاظ على سرية البيانات والمعلومات في ظل التحول الرقمي.

أهداف الدراسة

- بيان أهمية التحول الرقمي في القطاع العام.
- تحديد أهم التحديات التي تواجه مدخل البيانات في البلديات أثناء تطبيق التحول الرقمي.
- توضيح دور مدخل البيانات في نجاح عملية التحول الرقمي.
- بيان أهمية التدريب والتأهيل في تمكين مدخل البيانات من التكييف مع التحول الرقمي.
- بيان الصعوبات التقنية والإدارية التي تعيق أداء مدخل البيانات في الأنظمة الرقمية الحديثة.

مشكلة الدراسة

مع التسارع الهائل في عملية التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، أصبحت البلديات مطالبة بتطبيق الأنظمة الإلكترونية في مختلف إداراتها لتحسين وتسريع الخدمات ولإجراءات، غير أن هذه العملية واجهت العديد من التحديات خصوصا في مجال إدخال البيانات، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما أهمية التحول الرقمي في القطاع العام؟
- ما هي أهم التحديات التي تواجه مدخل البيانات أثناء التحول الرقمي؟
- ما هو دور مدخل البيانات في نجاح عملية التحول الرقمي؟
- كيف يمكن للتدريب والتأهيل لمدخل البيانات من التكيف مع التحول الرقمي؟

- ما هي الصعوبات التقنية والإدارية التي تعيق أداء مدخل البيانات في الأنظمة الرقمية الحديثة؟

مصطلحات الدراسة

التحول الرقمي: هو عملية تبني واستخدام التقنيات الرقمية بشكل استدراجي لإحداث تغييرات جوهرية في نماذج الأعمال، والعمليات، والثقافة التنظيمية، بهدف تحسين الأداء، وتعزيز القيمة المقدمة لأصحاب المصلحة.(النجار،2018)

الدراسات السابقة

أجرى (الغويري, 2022) دراسة بعنوان التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي لموظفي القطاع البلدي وتقديم توصيات ومقترحات من شأنها تعزيز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البلدي، وكان للدراسة عدة توصيات أهمها أن التحول الرقمي في البلديات لا يقتصر على التكنولوجيا فقط، وانما بإعادة تعريف الاستراتيجية التشغيلية البلديات بأكملها، وذلك من خلال خلق نماذج عمل جديدة للإدارات التشغيلية البلدية مدعومة بالتكنولوجيا، وان التحول الرقمي داخل البلديات هو تحول منظم ومخطط له.

أجرت عريبات(2024) دراسة بعنوان تحقيق التحول الرقمي في ادخال البيانات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية وهدفت الدراسة إلى تقييم اثر التحول الرقمي على كفاءة وفعلية العمليات الإدارية في البلديات، وتحليل الفوائد المحققة من خلال التحول الرقمي في عملية إدخال البيانات ، وتقديم توصيات لتعزيز التحول الرقمي في البلديات، وقد قدم هذا البحث العديد من التوصيات منها: يجب على البلديات في الأردن العمل على إعادة تصميم الأنظمة الإلكترونية، والعمل على صياغة خطة إستراتيجية تسعى

لتصميم نموذج جديد لتطوير العمل الإلكتروني للبلديات في الأردن، والسعي نحو ثقافة الجودة وتوعية المواطنين حول أهمية التطور في استخدام الأنظمة الحديثة.

أجرى درباش (2025) دراسة بعنوان اثر التحول الرقمي على جودة اتخاذ القرار المبني على البيانات لدى القيادات الادراية في المؤسسات الحكومية في مدينة سرت، هدفت الدراسة على التعرف على اثر برنامج التحول الرقمي على جودة البيانات لدى القيادات الادارية في المؤسسات الحكومية, والتعرف على اثر تنمية المهارات الرقمية لدى القيادات على جودة اتخاذ القرار، والتعرف على اثر تفعيل قنوات الاتصال الرقمية على جودة القرار في المؤسسات الحكومية، وخرجت الدراسة بعدة توصيات منها: ضرورة توفير برامج تدريبية للقيادات الإدارية على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة، تصميم برامج تدريبية خاصة بالمهارات الرقمية التي تحتاج إلى تطوير.

الإطار النظري للدراسة

التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي من أهم ملامح التطور في عصرنا الحالي، حيث تعتمد العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة على تقنيات حديثة من اجل تحسن جودة الخدمة المقدمة وتسريع إنجاز الأعمال، ومع زيادة أعداد على الخدمات الإلكترونية وتوقعاتهم بجودة وسرعة انجاز المعاملات أصبح التحول الرقمي ضروري لتعزيز الكفاءة الشفافية في الأداء المؤسسي، وتقديم خدمات أكثر سرعة وجودة للمواطنين.

أولا: مفهوم التحول الرقمي

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية التكنولوجيا الحديثة لتحويل الخدمات الإجراءات التقليدية إلى خدمات رقمية تعتمد بشكل مباشر على التقنيات المتطورة مثل الإنترنت، والذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية. ولا يقتصر التحول الرقمي على مجرد أتمتة العمليات القائمة، بل يتطلب إعادة تصور شاملة لكيفية عمل المؤسسة، وكيفية تفاعلها مع البيئة المحيطة.

ثانيا: أهمية التحول الرقمي في القطاع العام

يساهم التحول الرقمي في القطاع العام في:

- زيادة جودة الخدمات الحكومية المقدمة: من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وتخيف التكلفة.
- رفع مستوى الشفافية المساءلة: من خلال وضوح المعلومات الإجراءات أمام جميع المواطنين.
- تمكين المشاركة المجتمعية: من خلال توفير قنوات للتواصل الفاعل بين المؤسسة المواطنين.
- دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات: من خلال توفير البيانات الدقيقة، وتحليلها بشكل فعال، وتسهيل الوصول إلى المعلومات اللازمة.

ثالثا: التحديات التي تواجه مدخل البيانات أثناء التحول الرقمي

يواجه مدخل البيانات العديد من التحديات في ظل التحول الرقمي منها:

1. نقص المهارات التقنية: يعاني الكثير من مدخلي البيانات من نقص في المهارات التقنية؛ لأن الكثير منهم اعتادوا على الأنظمة الورقية، لذا يجدون صعوبة في التعامل مع الأنظمة والمنصات الحديثة.

2. قلة التدريب والتأهيل: في ظل عدم وجود برامج تدريبية كافية لتعليم الموظفين كيفية استخدام أنظمة التحول الرقمي بكفاءة عالية.
3. ضعف البنية التحتية التقنية: مثل بطء الإنترنت وضعف الأجهزة والبرامج المستخدمة في المؤسسات، مما يؤثر على سرعة ودقة إدخال البيانات.
4. الخوف من التغيير: بعض الموظفين يخافون من فقدان وظائفهم أو من صعوبة التكيف مع النظام الجديد فيقاومون التحول الرقمي.
5. زيادة الضغط الوظيفي: في مرحلة الانتقال من النظام الورقي إلى الإلكتروني، يتحمل مدخل البيانات مهام إضافية كبيرة لجمع وتحليل البيانات.

رابعا: دور مدخل البيانات في نجاح عملية التحول الرقمي

يُعد مدخل البيانات عنصرًا أساسيًا في إنجاح عملية التحول الرقمي داخل البلدية، إذ يمثل حلقة الوصل بين البيانات الورقية القديمة والنظام الرقمي الحديث. فهو المسؤول عن إدخال وتنظيم وتحديث المعلومات بدقة داخل الأنظمة الإلكترونية، مما يضمن جودة البيانات التي تعتمد عليها جميع الخدمات الرقمية. وتكمن أهمية دوره في أن أي خطأ في إدخال البيانات قد يؤدي إلى خلل في قاعدة المعلومات، وبالتالي يؤثر سلبًا على القرارات الإدارية والخدمات المقدمة للمواطنين.

كما يساهم مدخل البيانات في تحسين كفاءة العمل البلدي من خلال سرعة إدخال المعلومات وتحديثها بصورة مستمرة، مما يسهل عملية الوصول إلى البيانات عند الحاجة. إضافة إلى ذلك، يشارك في تحليل البيانات ومراجعتها للتأكد من صحتها قبل اعتمادها في الأنظمة الرقمية. ويلعب كذلك دورًا في تطبيق

معايير أمن المعلومات، من خلال الالتزام بسياسات السرية والحفاظ على خصوصية البيانات البلدية والمواطنين.

وبذلك، فإن مدخل البيانات لا يقتصر دوره على إدخال المعلومات فحسب، بل يمتد ليكون عنصرًا فاعلًا في نجاح التحول الرقمي عبر ضمان دقة البيانات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز ثقة المواطن في الأنظمة الرقمية التي تقدمها البلدية.

خامسا: دور التدريب والتأهيل لمدخل البيانات في التكيف مع التحول الرقمي

يُعتبر التدريب والتأهيل من الركائز الأساسية لتمكين مدخل البيانات من أداء دوره بفعالية في مرحلة التحول الرقمي داخل البلدية. فمع التغير السريع في الأنظمة والتقنيات، يحتاج مدخل البيانات إلى تطوير مهاراته التقنية والإدارية ليتمكن من التعامل مع المنصات الرقمية الحديثة بكفاءة.

يسهم التدريب في رفع كفاءة الأداء من خلال تعريف الموظفين بطرق استخدام الأنظمة الرقمية، وإدخال البيانات بدقة، ومتابعة التحديثات المستمرة في البرامج والأدوات الرقمية. كما يساهم في تقليل الأخطاء الناتجة عن ضعف المعرفة التقنية، مما ينعكس إيجابًا على جودة البيانات ودقة الخدمات البلدية.

أما التأهيل المستمر، فيعزز قدرة مدخل البيانات على التكيّف مع التغيرات التقنية، ويزيد من ثقته في استخدام الأدوات الرقمية الحديثة. ومن خلال البرامج التدريبية، يمكن للبلديات أيضًا نشر ثقافة التحول الرقمي بين الموظفين، مما يقلل من مقاومة التغيير ويُسهم في تسريع عملية التحول بنجاح.

وبذلك، فإن الاستثمار في تدريب وتأهيل مدخلي البيانات يمثل خطوة استراتيجية لضمان استدامة التحول الرقمي وتحقيق أهدافه بكفاءة واحترافية.

سادسا: الصعوبات التقنية والإدارية التي تعيق أداء مدخل البيانات في عملية التحول الرقمي.

يواجه مدخلي البيانات في البلديات العديد من الصعوبات التقنية والإدارية التي تؤثر على أدائهم داخل بيئة العمل الرقمية. فمن الناحية التقنية، تُعد ضعف البنية التحتية الرقمية مثل بطء الشبكات أو عدم استقرار الأنظمة من أبرز العقبات التي تحد من كفاءة العمل. كما يواجه بعض الموظفين صعوبة في التعامل مع البرمجيات الحديثة نتيجة قلة التدريب أو اختلاف واجهات الأنظمة، مما يؤدي إلى بطء في إدخال البيانات أو وقوع أخطاء أثناء العمل.

إضافة إلى ذلك، قد تعاني بعض البلديات من نقص الأجهزة الحديثة أو ضعف صيانتها الدورية، وهو ما يعرقل سرعة إنجاز المهام اليومية.

أما من الناحية الإدارية، فتبرز مشكلات مثل غياب التنسيق بين الإدارات والأقسام، مما يؤدي إلى تكرار البيانات أو تضاربها في النظام الإلكتروني. كما أن ضعف الإشراف والمتابعة من قبل المسؤولين قد يقلل من دقة العمل ويؤثر على جودة البيانات المدخلة. ويُضاف إلى ذلك غياب الحوافز والتقدير المهني، مما ينعكس سلبًا على دافعية مدخل البيانات لأداء مهامه بكفاءة.

وتُعد محدودية التواصل بين الإدارات الفنية والإدارية من التحديات الأخرى، إذ يؤدي ضعف التعاون إلى تأخير معالجة المشكلات التقنية أو عدم تطوير الأنظمة بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين.

وبشكل عام، فإن التغلب على هذه الصعوبات يتطلب دعمًا تقنيًا مستمرًا وتخطيطًا إداريًا فعّالًا لضمان أداء متكامل ومدخل بيانات قادر على مواكبة التحول الرقمي بكفاءة عالية.

الخاتمة

يتضح مما سبق أن مدخل البيانات يمثل عنصرًا محوريًا في نجاح التحول الرقمي داخل البلديات، إذ تعتمد عليه دقة وجودة المعلومات في الأنظمة الإلكترونية. ورغم ذلك، يواجه العديد من التحديات التقنية والإدارية التي قد تعيق دوره. لذا فإن توفير التدريب المستمر، وتحديث البنية التحتية، وتحسين بيئة العمل، تعد خطوات ضرورية لضمان قيامه بدوره بكفاءة والمساهمة في تحقيق تحول رقمي فعّال ومستدام داخل البلديات.

التوصيات

1. ضرورة تطوير مهارات مدخلي البيانات من خلال تنظيم برامج تدريبية مستمرة لتأهيل الموظفين على التعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة وزيادة كفاءتهم التقنية.

2. أهمية تحسين البنية التحتية الرقمية وتحديث الأجهزة والبرمجيات، وضمان استقرار الشبكات لتسهيل عملية إدخال البيانات بسرعة ودقة.

3. العمل تعزيز التنسيق بين الإدارات ووضع آليات واضحة للتواصل وتبادل البيانات بين الأقسام المختلفة للحد من التكرار والأخطاء.

4.العمل على تطبيق الشفافية والمساءلة من خلال إنشاء أنظمة إلكترونية لتتبع العمل ومراقبة جودة البيانات، وضمان محاسبة أي تقصير أو خطأ.

5. أهمية تخفيف الضغط الوظيفي وإعادة توزيع المهام أو توفير دعم إداري وتقني إضافي خلال مرحلة التحول الرقمي لتسهيل عمل مدخل البيانات.

6. العمل على رفع الوعي بأمن المعلومات تدريب الموظفين على أساليب حماية البيانات والتعامل مع المعلومات الحساسة بما يضمن سرية البيانات.

المراجع

- ميس،عريبات(2024)، تحقيق التحول الرقمي في ادخال البيانات في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية،(64)، (1073_1091)
- رسمي، الغويري(2022)، التحول الرقمي ومدى تقبل موظفي البلديات لهذا التحول، مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (85)،(136_153)
- فتحي، درباش،(2025) أثر برامج التحول الرقمي على جودة اتخاذ القرار المبني على البيانات لدى القيادات الإدارية في المؤسسات الحكومية في مدينة سرت، مجلة البيان العلمية المحكمة،(9)،(58_76)
- النجار،زيد(2018) الإدارة الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة.
- السيد، نجوى،(2020)، التحول الرقمي في المؤسسات: الأبعاد والاستراتيجيات، مجلة بحوث، 9(2).
- العمري، احمد،(2019)، التحول الرقمي في القطاع الحكومي: الفرص والتحديات، مجلة الإدارة العامة،60(1).
- المنصور، عبدالله،(2022)، التحول الرقمي في القطاع العام: المخاطر والفرص، مجلة دراسات استراتيجية، 20(1)