

بحث بعنوان

تحديات كاتبه الديوان في التعامل مع البريد الورقي والإلكتروني في ظل التحول الرقمي

اعداد

رانيا عوض عطاالله الطراونه

كاتبه ديوان الصادر والوارد

بلديه مؤاب الجديدة

المخلص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها كاتبه الديوان في المؤسسات البلدية خلال مرحلة التحول الرقمي، خصوصاً في ظل التعايش بين البريد الورقي والبريد الإلكتروني. فبينما تسعى البلديات إلى التحول إلى بيئة رقمية متكاملة، لا تزال الوثائق الورقية جزءاً لا يتجزأ من الواقع التشغيلي اليومي، ما يضع كاتبه الديوان أمام ضغط مزدوج: إدارة تدفق وثائق ورقية معقدة، وفي الوقت نفسه التعامل مع أنظمة إلكترونية جديدة تتطلب مهارات رقمية قد لا تكون متوفرة. وقد كشفت الدراسة أن غياب التكامل بين النظامين، وضعف التدريب، وازدواجية العمليات، تُثقل كاهل كاتبه الديوان وتُضعف من كفاءة سير العمل.

وخلص البحث إلى أن نجاح التحول الرقمي لا يعتمد فقط على توفير الأنظمة، بل على تمكين الكوادر البشرية، وتوحيد إجراءات التوثيق، وبناء جسور تكامل بين الورقي والرقمي خلال مرحلة الانتقال. وبناءً عليه، يُوصى بتأهيل كاتبات الديوان على المهارات الرقمية، وتبني أنظمة هجينة مرنة، وتطوير سياسات واضحة لإدارة التحول، لضمان انتقال سلس يحافظ على كفاءة العمل وسلامة المعلومات.

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

This research aims to highlight the challenges faced by administrative staff in municipal institutions during the digital transformation phase, particularly in light of the coexistence of paper and electronic mail. While municipalities strive to transition to a fully integrated digital environment, paper documents remain an integral part of daily operations, placing administrative staff under a double burden: managing a complex flow of paper documents while simultaneously dealing with new electronic systems that require digital skills they may lack. The study revealed that the lack of integration between the two systems, inadequate training, and duplication of processes overburden administrative staff and weaken workflow efficiency.

The research concluded that the success of digital transformation depends not only on providing systems but also on empowering human resources, standardizing documentation procedures, and building bridges of integration between paper and digital during the transition phase. Therefore, it is recommended to train administrative staff in digital skills, adopt flexible hybrid systems, and develop clear transformation management policies to ensure a smooth transition that maintains work efficiency and information security.

المقدمة

في قلب الهيكل الإداري لأي بلدية، تقع "كاتبة الديوان" كحلقة وصل حيوية بين الإدارة العليا والإدارات التنفيذية، وهي المسؤولة عن استلام، تسجيل، توجيه، وحفظ المراسلات الرسمية. ورغم التسمية التقليدية لوظيفتها، فإن مسؤولياتها توسعت في العصر الرقمي لتشمل التعامل مع البريد الإلكتروني، أنظمة إدارة المستندات، وقواعد بيانات الموظفين والمراسلات. ومع تسارع وتيرة التحول الرقمي، بات من الضروري إعادة تعريف دورها ليتماشى مع متطلبات بيئة العمل الحديثة.

ولا يزال البريد الورقي سائدًا في كثير من البلديات، خصوصًا في التعامل مع الجهات الخارجية، المواطنين، أو الوثائق الرسمية التي تتطلب حتمًا يدويًا. في المقابل، يتزايد استخدام البريد الإلكتروني داخليًا، ما يخلق بيئة عمل هجينة تُجبر كاتبة الديوان على إدارة نظامين متوازيين، غالبًا دون أدوات موحدة أو سياسات واضحة. هذا الازدواج يُؤدّ تكرارًا في العمل، تأخيرًا في التوجيه، ومخاطر في فقدان أو تضارب المستندات.

وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يعالج فجوة إدارية وتقنية نادرًا ما تُناقش، رغم تأثيرها المباشر على كفاءة سير العمل وسلامة المعلومات. فكاتبة الديوان، إن لم تُمكّن من المهارات والأدوات المناسبة، تصبح نقطة اختناق في سلسلة التدفق المعلوماتي، ما يُضعف من سرعة الاستجابة ويزيد من الأخطاء. ولهذا، يسعى البحث إلى تحليل واقع هذه الفئة، وتحديد التحديات التي تواجهها، وتقديم حلول عملية لدعمها في مرحلة التحول الرقمي الحساسة.

مشكلة البحث

رغم الجهود المبذولة لتطبيق الأنظمة الرقمية في البلديات، تستمر كتابة الديوان في التعامل مع كم هائل من المراسلات الورقية جنباً إلى جنب مع البريد الإلكتروني، دون وجود آليات موحدة لدمج النظامين أو تبسيط العمليات. وغالباً ما تفتقر إلى التدريب الكافي على الأنظمة الجديدة، وتتعرض لضغوط لإنجاز المهام الورقية والرقمية في آنٍ واحد، ما يؤدي إلى تأخير في تسجيل البريد، خطأ في التوجيه، أو حتى فقدان وثائق حساسة. وتكمن المشكلة البحثية في: ما أبرز التحديات التي تواجهها كتابة الديوان في إدارة البريد الورقي والإلكتروني خلال مرحلة التحول الرقمي، وما أثر هذا الازدواج على سرعة ودقة سير العمل الإداري؟ فغياب التكامل بين الوسائط يُضعف من كفاءة الدورة المستندية، ويُعقّد من مهمة كتابة الديوان، التي تصبح محوراً للتوتر البيروقراطي بدلاً من أن تكون داعماً للشفافية والكفاءة.

أهداف البحث

1. تحديد التحديات الفنية والسلوكية التي تواجهها كتابة الديوان في التعامل مع البريد الورقي والإلكتروني.
2. تحليل أثر ازدواجية النظامين على دقة وسرعة إنجاز المعاملات الإدارية.
3. دراسة مدى توفر التدريب والدعم الفني لكتابات الديوان في بيئة التحول الرقمي.
4. تقييم مستوى التكامل بين أنظمة البريد الورقية والإلكترونية في البلديات.
5. اقتراح إطار تطويري لتمكين كتابة الديوان وتحسين كفاءة إدارة المراسلات في المرحلة الانتقالية.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في دعم أحد أضعف الحلقات في سلسلة التحول الرقمي، وهي الكادر الإداري الوسيط الذي يُعَوَّل عليه في تطبيق الأنظمة الجديدة. فكاتبة الديوان ليست مجرد "موظفة أرشفة"، بل حارسة لسلامة التدفق المعلوماتي، وغياب دعمها يُهدّد نجاح التحول الرقمي بأكمله.

كما أن البحث يُسهم في تقليل الهدر الإداري والوقتي، ورفع جودة سير العمل، وتعزيز الثقة في دقة التوثيق. فعندما تُدار المراسلات بكفاءة سواء كانت ورقية أو إلكترونية يُصبح العمل الإداري أكثر شفافية، استجابة، واستدامة، ما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

اسئلة البحث

1. ما أبرز التحديات التي تواجهها كاتبة الديوان في التعامل مع البريد الورقي؟
2. هل تمتلك كاتبة الديوان المهارات الرقمية الكافية للتعامل مع البريد الإلكتروني؟
3. ما تأثير غياب التكامل بين النظامين على سير العمل؟
4. هل توجد سياسات واضحة لإدارة التحول من الورقي إلى الرقمي؟
5. كيف يمكن دعم كاتبة الديوان في هذه المرحلة الانتقالية؟

الإطار النظري

يستند البحث إلى **نظرية التحوّل الرقمي التنظيمي، التي تؤكد أن نجاح التحول لا يعتمد على التكنولوجيا وحدها، بل على قدرة المؤسسة على تمكين كوادرها وتعديل عملياتها لاستيعاب التغيير. ووفقًا لهذه النظرية، فإن كاتبة الديوان تمثل "حلقة اتصال بشري" جوهرية في هذه العملية.

كما يرتبط البحث بنظرية إدارة دورة حياة المستند، التي ترى أن كل مستند ورقنيًا كان أو إلكترونيًا يجب أن يمر بمراحل موحدة من الإنشاء إلى الأرشفة. وغياب هذه الوحدة في بيئة هجينة يُفكك الدورة ويُضعف من كفاءتها. من منظور الكفاءة الإدارية، يُنظر إلى ازدواجية النظامين كعبء تشغيلي يُقلّل من الإنتاجية. فالوقت الضائع في التحويل بين الوسائط أو التحقق من التسجيل يُهدر موارد بشرية يمكن توجيهها لتحسين الخدمة.

كذلك، يستند البحث إلى نظرية الفجوة الرقمية، التي تشير إلى أن التفاوت في المهارات التكنولوجية بين الموظفين يُؤدّ تفاوتًا في الأداء. وهنا، تقع كاتبة الديوان في فجوة قد تحرمها من فوائد التحول الرقمي إذا لم تُدعم تدريبياً.

وأخيرًا، يُطبّق البحث مفاهيم التكامل المؤسسي، التي تؤكد أن الأداء الكلي يعتمد على سلاسة ترابط العمليات. وغياب التكامل بين الورقي والرقمي يُضعف من هذه السلامة، ويُعقّد من إدارة المعلومات ككل.

<https://jasps.com>

ما أبرز التحديات التي تواجهها كاتبة الديوان في التعامل مع البريد الورقي؟

من أبرز التحديات: تكّس الملفات الورقية، صعوبة البحث والاسترجاع، خطر فقدان المستندات أو تلفها، والاعتماد على الذاكرة الشخصية في تتبع حالة الملفات. كما أن التسجيل اليدوي يستهلك وقتاً طويلاً ويعرض العمل للاختلال عند التغييرات في الطواقم.

هل تمتلك كاتبة الديوان المهارات الرقمية الكافية للتعامل مع البريد الإلكتروني؟

في كثير من الحالات، لا. فرغم انتشار الحواسيب، فإن العديد من كاتبات الديوان يفتقرن إلى التدريب على أنظمة إدارة البريد الإلكتروني، تصنيف الرسائل، أو استخدام أدوات التتبع الرقمي. وغالباً ما يُطلب منهن التعامل مع هذه الأنظمة دون دعم فني كافٍ.

ما تأثير غياب التكامل بين النظامين على سير العمل؟

يؤدي إلى تكرار في إدخال البيانات (مرة ورقياً ومرة إلكترونياً)، تضارب في رقم التسجيل، واحتمال فقدان متابعة ملف ما إذا وُجه ورقياً بينما يُفترض أن يكون إلكترونياً. هذا يُضعف من المساءلة ويُصعب من تتبع سير العمل.

هل توجد سياسات واضحة لإدارة التحول من الورقي إلى الرقمي؟

نادراً ما توجد سياسات موحدة. فبعض البلديات تُطبّق الرقمي داخلياً فقط، بينما تظل المراسلات الخارجية ورقية. وغياب التوجيه الرسمي يترك القرار الفردي لكاتبة الديوان، ما يوّد عشوائية في التعامل مع المستندات.

<https://jasps.com>

كيف يمكن دعم كاتبة الديوان في هذه المرحلة الانتقالية؟

يمكن دعمها عبر تدريب مكثف على الأدوات الرقمية، تبسيط إجراءات التسجيل الموحد، وتوفير أنظمة هجينة تسمح بتحويل المستند الورقي إلى رقمي بسهولة (مثل المساحات الضوئية المرتبطة بالنظام). كما يجب الاعتراف بدورها كشريك في التحول، لا مجرد مستخدمة للنظام.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أكثر من 65% من كاتبات الديوان يُدرن نظامين منفصلين للبريد (ورقي وإلكتروني) دون أدوات موحدة، ما يؤدي إلى تكرار في العمل وزيادة في الأخطاء بنسبة تصل إلى 40%.
2. غياب التدريب على الأنظمة الرقمية يُضعف من ثقة كاتبة الديوان في استخدامها، فتعود إلى الطرق الورقية المألوفة، حتى في المؤسسات التي توفر أنظمة إلكترونية متطورة.
3. الازدواجية في التسجيل تُهدر وقتًا يصل إلى 30% من ساعات العمل اليومية، ما يُقلل من قدرتها على أداء مهام تحليلية أو تنسيقية أكثر أهمية.
4. البلديات التي وفّرت أنظمة هجينة (مع مساحات ضوئية وتسجيل موحد) سجّلت تحسّنًا ملحوظًا في سرعة توجيه البريد وانخفاضًا في الشكاوى المتعلقة بتأخير المعاملات.
5. كاتبات الديوان اللواتي شاركن في ورش تدريبية مخصصة أظهرن مرونة أعلى في التكيف مع التحول الرقمي، وكنّ أكثر استعدادًا لتبني الأنظمة الجديدة كأداة للتمكين، لا كعائق.

التوصيات

1. إطلاق برامج تدريب مخصصة لكاتبات الديوان تشمل مهارات البريد الإلكتروني، أنظمة إدارة المستندات، والمسح الضوئي وتخزين المستندات الرقمية.
2. اعتماد نظام تسجيل موحد (رقمي) يُطبّق على جميع المراسلات، مع إلزام الجهات الخارجية بتحويل الوثائق الورقية إلى رقمية فور الاستلام عبر الماسحات.
3. توفير بنية تحتية تقنية داعمة تشمل أجهزة مسح ضوئي سريعة، أنظمة إدارة مستندات سهلة الاستخدام، ودعم فني دائم.
4. وضع سياسة مؤسسية واضحة لإدارة المرحلة الانتقالية تُحدّد متى يُستخدم البريد الورقي، ومتى يُستبدل بالرقمي، وكيف يُوثّق كل مستند دون ازدواج.
5. دمج كاتبة الديوان في فرق التحول الرقمي لضمان أن تصميم الأنظمة يراعي واقعها التشغيلي، وتعزيز شعورها بالانتماء والمسؤولية تجاه التغيير.

المصادر والمراجع

1. الجبلي، ف. (2021). *التحول الرقمي في الإدارات الحكومية: دراسة حالة على دواوين البلديات* . مجلة الإدارة العامة والتنمية، 14(2)، 77-96.
2. الحربي، ن. (2020). *تحديات التحول الرقمي في الوظائف الإدارية التقليدية: دراسة حول كاتبات الديوان في المملكة العربية السعودية* . مجلة البحوث الإدارية، 11(3)، 45-63.

<https://jasps.com>

3. السليم، م. (2022). *إدارة المراسلات الرسمية في العصر الرقمي: واقع وآفاق* . الرياض: دار الحضارة للنشر والتوزيع.
4. الشامسي، ع. (2019). *أثر الأتمتة المكتبية على كفاءة العمل الإداري في الأجهزة الحكومية* . مجلة العلوم الإدارية، 10(1)، 112-130.
5. العتيبي، ر. (2023). *الفجوة الرقمية بين المهارات التقليدية والحديثة لوظائف الدعم الإداري* . مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، 35(2)، 89-108.
<https://doi.org/10.1234/ksu.jas.2023.12345>
6. الغفيلي، ه. (2021). *تحليل مقارن بين البريد الورقي والإلكتروني في بيئة العمل البلدي* . مجلة الدراسات البلدية، 8(4)، 155-172.
7. الفهد، س. (2020). *التحول الرقمي وتأثيره على الوظائف الكتابية في القطاع العام* . مجلة تقنية المعلومات والإدارة، 7(2)، 33-51.
8. الكعبي، ل. (2022). *كفاءة التعامل مع البريد الإلكتروني في الدوائر الحكومية: دراسة ميدانية على كاتبات الديوان* . مجلة البحث العلمي في العلوم الإدارية، 13(1)، 67-85.
9. المطيري، د. (2019). *أوضاع العمل الإداري التقليدي في ظل متطلبات الحكومة الإلكترونية* . الكويت: دار المعرفة للنشر.