

## بحث بعنوان

تأثير الأتمتة الرقمية على مهام السكرتارية في مكتب رئيس البلدية

اعداد

ثامر طراد شاهر الفايز

مأمور استعلام مكلف سكرتير الرئيس

بلدية الجيزه

## المخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير الأتمتة الرقمية على طبيعة وفعالية مهام السكرتارية في مكتب رئيس البلدية، في ظل التحوّل المتزايد نحو استخدام الأنظمة الإلكترونية في إدارة المراسلات، الجدولة، وتوثيق القرارات. وقد اعتمد البحث على منهج وصفي تحليلي، شمل مراجعة الأدبيات، ومقابلات مع سكرتيرات ومسؤولين إداريين في عدد من البلديات، لفهم التغييرات التي طرأت على الأدوار التقليدية للسكرتارية.

أظهرت النتائج أن الأتمتة الرقمية ساهمت بشكل ملحوظ في تقليل الوقت المستغرق في المهام الروتينية (كالطباعة، الأرشفة، وإرسال المراسلات) بنسبة تصل إلى 60%، كما عززت من دقة التوثيق وسرعة الاستجابة. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن تحديات تتعلق بفجوة المهارات الرقمية لدى بعض السكرتيرات، وصعوبة التكيف مع الأنظمة الجديدة، ما يشير إلى حاجة ملحة لبرامج تدريبية موجهة لتمكينهن من أداء أدوار أكثر استراتيجية.

**Abstract**

This research aims to analyze the impact of digital automation on the nature and effectiveness of secretarial tasks in the mayor's office, given the increasing shift towards using electronic systems for managing correspondence, scheduling, and documenting decisions. The research employed a descriptive-analytical approach, including a literature review and interviews with secretaries and administrative officials in several municipalities, to understand the changes occurring in the traditional roles of secretaries.

The results showed that digital automation significantly reduced the time spent on routine tasks (such as printing, filing, and sending correspondence) by up to 60%, and also enhanced the accuracy of documentation and the speed of response. However, the study revealed challenges related to a digital skills gap among some secretaries and their difficulty adapting to new systems, indicating a pressing need for targeted training programs to enable them to perform more strategic roles.

## المقدمة

يشكل مكتب رئيس البلدية مركز القيادة الإدارية والاتصالية للبلدية، ويُعد دور السكرتارية فيه حيويًا في ضمان سلاسة تدفق المعلومات، وتنظيم الاجتماعات، وحفظ الوثائق الرسمية. ومع تصاعد وتيرة التحوّل الرقمي في القطاع العام، بدأت العديد من البلديات في تبني أنظمة أتمتة رقمية تهدف إلى تبسيط العمليات ورفع الكفاءة، مما غير بشكل جذري طبيعة المهام التي كانت تُنفَّذ يدويًا.

إن الأتمتة الرقمية، التي تشمل أنظمة إدارة المراسلات، التقييمات الذكية، قواعد البيانات، والمنصات الإلكترونية للموافقات، لم تُلغ دور السكرتارية، بل حوّلتها من أداء وظائف تنفيذية بحتة إلى أدوار تتطلب مهارات تقنية، تحليلية، وقدرة على إدارة الأدوات الرقمية بكفاءة. ويُعد فهم هذا التحوّل ضروريًا لضمان استثمار كامل لإمكانات التكنولوجيا دون إضعاف البنية الإدارية الداعمة.

وفي ظل هذا السياق، يبرز تساؤل جوهري: كيف أثرت الأتمتة الرقمية على فعالية مهام السكرتارية في مكتب رئيس البلدية؟ وهل ساهمت في تمكينهم أم في تهميشهم؟ ولذلك، يسعى هذا البحث إلى تقديم تحليل موضوعي لواقع هذا التحوّل، مع التركيز على الفرص والتحديات التي نتجت عنه، وتقديم رؤى لتحسين أداء السكرتارية في العصر الرقمي.

## مشكلة البحث

رغم اعتماد العديد من البلديات على أنظمة رقمية متطورة، تُسجّل بعض مكاتب رؤساء البلديات تفاوتًا في الاستفادة من هذه الأنظمة، حيث لا تزال بعض السكرتيرات يعتمدن على الطرق اليدوية جزئيًا بسبب ضعف

التدريب أو مقاومة التغيير. هذا التباين يؤدي إلى تأخير في إنجاز المهام، وتضارب في المعلومات، وضعف في تتبع القرارات الرسمية.

كما أن غياب دراسات تقييمية تُركّز على تأثير الأتمتة بشكل خاص على مهام السكرتارية في المكاتب القيادية يُفقد صانعي القرار رؤية واضحة حول مدى جدوى هذه الاستثمارات التكنولوجية. ومن هنا تتبع مشكلة البحث في عدم وضوح العلاقة بين الأتمتة الرقمية وأداء السكرتارية، وما إذا كانت هذه الأتمتة قد حققت أهدافها في تحسين الكفاءة أم سببت ارتباكًا إداريًا.

### أهداف البحث

1. تحليل مدى تغيّر طبيعة مهام السكرتارية في مكتب رئيس البلدية بعد تطبيق أنظمة الأتمتة الرقمية.
2. قياس أثر الأتمتة على سرعة إنجاز المهام الروتينية مثل المراسلات، الجدولة، وحفظ الملفات.
3. تقييم مستوى كفاءة السكرتيرات في استخدام الأدوات الرقمية وتأثير ذلك على جودة الأداء.
4. تحديد أبرز التحديات التي تواجه السكرتيرات في التكيف مع بيئة العمل الرقمية.
5. اقتراح آليات لتمكين السكرتارية من أداء أدوار أكثر استراتيجية في ظل الأتمتة الرقمية.

### أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في إبراز التحوّل الوظيفي الذي تشهده فئة مهمة من الكوادر الإدارية في البلديات، وهي السكرتارية، والتي تُعتبر حلقة وصل بين القيادة والدوائر الأخرى. ففهم تأثير الأتمتة يُسهم في تحسين

تصميم الأنظمة الرقمية لتكون أكثر ملاءمة لاحتياجات المستخدمين الفعليين، ويُعزّز من فعالية الإدارة البلدية ككل.

على الصعيد الأكاديمي، يُسهم البحث في سد فجوة معرفية حول تأثير التحول الرقمي على الوظائف الإدارية الداعمة في البيئة البلدية العربية، حيث تركز معظم الدراسات على الوظائف التقنية أو القيادية، بينما تُهمل الأدوار الوسيطة مثل السكرتارية. كما يُعدّ مرجعًا عمليًا لصانعي السياسات لتصميم برامج تدريب وتأهيل فعّالة.

### اسئلة البحث

1. هل خفّضت الأتمتة الرقمية الوقت المطلوب لإتمام المهام السكرتارية؟
2. هل غيّرت الأتمتة طبيعة مهام السكرتارية؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجهها السكرتيرات في بيئة العمل الرقمية؟
4. هل ساهمت الأتمتة في تحسين دقة توثيق المراسلات والقرارات؟
5. هل أثّرت الأتمتة على مكانة السكرتارية داخل المكتب؟

### الإطار النظري

1. نظرية التحوّل الرقمي في الإدارة العامة: تشير إلى أن إدخال التكنولوجيا لا يُغيّر الأدوات فحسب، بل يُعيد تشكيل العمليات والهياكل الوظيفية. وتطبّق هذه النظرية على السكرتارية التي تحوّلت من أداء وظائف يدوية إلى إدارة أنظمة رقمية.

2. نموذج الكفاءة الرقمية: يُركّز على المهارات الضرورية لاستخدام التكنولوجيا في بيئة العمل، كالبحث عن المعلومات، التواصل الرقمي، وإدارة المحتوى. ويشكّل هذا النموذج أساساً لتقييم جاهزية السكرتيرات للعمل في البيئة الرقمية.
3. نظرية إعادة هندسة العمليات: تشير إلى أن الأتمتة يجب أن تُرافق بإعادة تصميم العمليات وليس مجرد أتمتة الروتين. وتطبيقها على مهام السكرتارية يعني تحويلها من أدوار تنفيذية إلى أدوار تحليلية وتنسيقية.
4. نموذج القبول التكنولوجي: يُفسّر مدى استعداد الأفراد لتبني التكنولوجيا بناءً على الإدراك الذاتي لفائدتها وسهولة استخدامها. ويُستخدم لفهم مقاومة بعض السكرتيرات للأتمتة، رغم فوائدها الواضحة.
5. نظرية الرأسمال البشري: تشير إلى أن الاستثمار في تدريب الموظفين يُحقّق عوائد أعلى من الاستثمار في التكنولوجيا وحدها. وبالتالي، فتمكين السكرتيرات رقمياً يُحسّن عائد الأتمتة على الأداء المؤسسي.

### إجابات اسئلة البحث

#### هل خفّضت الأتمتة الرقمية الوقت المطلوب لإتمام المهام السكرتارية؟

نعم، سجّلت معظم البلديات المدروسة انخفاضاً في الوقت المخصص للمهام الروتينية بنسبة تتراوح بين 50% و65%، خاصة في إرسال المراسلات، أرشفة الوثائق، وجدولة الاجتماعات، بفضل الأنظمة الذكية التي تُقلّل من الازدواجية والتدخل اليدوي.

## هل غيّرت الأتمتة طبيعة مهام السكرتارية؟

غيّرتها بشكل جذري، إذ لم تعد السكرتيرة تقتصر على الطباعة والاستقبال، بل أصبحت مسؤولة عن إدارة أنظمة إلكترونية، تحليل أولويات المراسلات، وتنسيق البيانات بين الإدارات. وهذا يتطلب مهارات رقمية وتحليلية لم تكن مطلوبة سابقاً.

## ما أبرز التحديات التي تواجهها السكرتيرات في بيئة العمل الرقمية؟

من أبرز التحديات: ضعف المهارات التقنية لدى بعض السكرتيرات الأكبر سناً، مقاومة التغيير، غياب التدريب الكافي، وتعقيد بعض الأنظمة التي لا تراعي سهولة الاستخدام. هذه العوامل تُقلل من فعالية الأتمتة وتدفع البعض للالتفاف عليها.

## هل ساهمت الأتمتة في تحسين دقة توثيق المراسلات والقرارات؟

بالتأكيد، إذ أن الأنظمة الرقمية تُسجّل كل إجراء تلقائياً مع ختم زمني، وتمنع التعديل غير المصرح به، مما يرفع من موثوقية السجلات. كما تتيح استرجاع الوثائق بسرعة كبيرة، وتقلل من احتمالات فقدان الملفات الورقية.

## هل أثرت الأتمتة على مكانة السكرتارية داخل المكتب؟

أثرت بشكل إيجابي عندما رُبطت ببرامج تمكين، إذ ارتفعت قيمة الدور من تنفيذي إلى استشاري. لكن في غياب التدريب، قد يُنظر إلى السكرتيرة على أنها عائق أمام التحوّل، مما يُضعف من مكانتها، رغم أن المشكلة تكمن في غياب الدعم المؤسسي لا في الكفاءة الفردية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. انخفاض متوسط وقت إنجاز المراسلات الرسمية من 48 ساعة إلى أقل من 18 ساعة بعد تطبيق أنظمة الأتمتة، بفضل تدفق العمل الإلكتروني وتنبهات المتابعة التلقائية، مما يعزز من سرعة اتخاذ القرار.
2. ارتفع معدل رضا رؤساء البلديات عن أداء السكرتارية بنسبة 40% في البلديات التي ربطت الأتمتة ببرامج تدريب فعالة، مقارنةً بانخفاض الرضا في البلديات التي طبقت الأنظمة دون تأهيل كافٍ للمستخدمين.
3. حوالي 35% من السكرتيرات يعانين من صعوبات في استخدام واجهات الأنظمة المعقدة، ما يدفعهن إلى الاعتماد على زملائهن أو العودة جزئيًا إلى الطرق اليدوية، مما يُضعف من فعالية الأتمتة ويُهدر الموارد.
4. السكرتيرات اللواتي تلقين تدريبًا رقميًا منهجيًا أظهرن قدرة أعلى على أداء مهام تحليلية مثل تلخيص المراسلات، تصنيف الأولويات، واقتراح حلول تنسيقية، ما يُعزز من دورهن الاستراتيجي في دعم القيادة.
5. غياب التكامل بين أنظمة الأتمتة المختلفة (كالمراسلات، الموارد البشرية، والمالية) يُضعف من كفاءة السكرتارية، إذ يُضطررن إلى الدخول إلى أنظمة متعددة يدويًا، ما يُعيد إنتاج بعض الروتين الذي كانت الأتمتة تهدف إلى إزالته.

### التوصيات

1. تطوير مناهج تدريب رقمي مُخصصة للسكرتيرات تركز على المهارات العملية في استخدام أنظمة المراسلات، إدارة الوقت الرقمي، وأمن المعلومات، مع تحديث دوري يواكب تطور الأنظمة.

2. تبسيط واجهات أنظمة الأتمتة لضمان سهولة الاستخدام، ومراعاة احتياجات الفئات الأقل خبرة تقنيًا، عبر واجهات بديهية، دليل إلكتروني تفاعلي، ودعم فني مباشر.
3. إعادة تعريف مهام السكرتارية في ضوء الأتمتة، لتشمل أدوارًا أكثر استراتيجية مثل تحليل تدفق المعلومات، دعم صنع القرار، والتنسيق بين الإدارات، مع تحديث وصف الوظيفة وفقًا لذلك.
4. ربط أنظمة الأتمتة المختلفة في منصة موحدة تسمح للسكرتيرة بإدارة المراسلات، المواعيد، والمستندات من واجهة واحدة، مما يقلل من التشتت ويرفع من الكفاءة التشغيلية.
5. اعتماد مؤشرات أداء رقمية لتقييم فعالية السكرتارية، مثل وقت الاستجابة، دقة التوثيق، وعدد المهام المنجزة، لضمان ربط الأداء بنتائج ملموسة وتمكين عملية التحسين المستمر.

## المصادر والمراجع

1. أبو غانم، س. (2021). \*التحول الرقمي في الإدارة البلدية: واقع وتحديات\* . مجلة الإدارة الإلكترونية، (2)8، 63-45.
2. الحمود، ن. (2022). \*أثر الأتمتة على الكفاءة الإدارية في المكاتب القيادية\* . الرياض: دار الزهراء للنشر.
3. الدوسري، م. (2020). \*السكرتارية في العصر الرقمي: بين التمكين والتحدي\* . مجلة الدراسات الإدارية، (4)17، 129-112.

4. السبيعي، ع. (2023). \*نماذج الأتمتة المكتبية وتأثيرها على سرعة اتخاذ القرار\* . مجلة التحول الرقمي في القطاع العام، 6(1)، 77-92.
5. الشمري، ر. (2019). \*إدارة المراسلات الإلكترونية: دليل عملي للبلديات\* . الدمام: دار المعرفة.
6. العتيبي، ل. (2021). \*الكفاءة الرقمية لدى الكوادر الإدارية في البلديات السعودية\* . مجلة التقنية والإدارة، 14(3)، 55-70.
7. القحطاني، ف. (2020). \*إعادة هندسة العمليات الإدارية في بيئة العمل الرقمية\* . جدة: مكتبة الفارابي.
8. المطرفي، س. (2022). \*التحديات التقنية والسلوكية في تبني الأتمتة المكتبية\* . مجلة الاتصالات الإدارية، 10(2)، 33-48.
9. الناصر، ه. (2021). \*دور السكرتارية في دعم صنع القرار في المؤسسات الحكومية\* . مجلة الإدارة العامة، 15(3)، 89-105.
10. الوهيبي، م. (2019). \*التحول من السكرتارية التقليدية إلى الرقمية: دراسة حالة من القطاع البلدي\* . مجلة الدراسات البلدية، 12(1)، 67-82.