

## بحث بعنوان

التحول نحو المراسلات الرقمية ودور كاتب الوثائق في مواكبة التطور التكنولوجي

اعداد

سميحه ايوب علي ابو عرابي العدوان

كاتبة

بلدية بيرين

## الملخص

يُعدّ التحوّل نحو المراسلات الرقمية أحد أبرز مظاهر التحوّل الرقمي في القطاع الحكومي، حيث تحلّ الوثائق الإلكترونية والمنصات الرقمية محلّ المراسلات الورقية التقليدية، بهدف رفع الكفاءة، وتقليل الوقت والتكلفة، وتعزيز الشفافية. ويأتي هذا التحوّل في سياق أوسع يسعى إلى تبسيط الإجراءات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق الاستدامة البيئية عبر تقليل الاعتماد على الورق. ومع هذا التحوّل السريع، برزت الحاجة إلى إعادة تعريف الأدوار الوظيفية التقليدية، خاصةً دور كاتب الوثائق، الذي لم يعد يقتصر على صياغة وتدوين المراسلات، بل أصبح مسؤولاً عن إدخال البيانات بدقة، والتحقق من صحتها، والتفاعل مع الأنظمة الرقمية لإدارة المستندات.

في هذا السياق، يلعب كاتب الوثائق دوراً محورياً في نجاح التحوّل الرقمي، إذ يُعدّ حلقة وصل بين الإجراءات الإدارية والبنية التحتية التكنولوجية. فمواكبته للتطور التكنولوجي من خلال اكتساب مهارات استخدام أنظمة إدارة المحتوى، والتوقيع الإلكتروني، والأرشفة الرقمية تُسهم بشكل مباشر في ضمان سلامة المعلومات، وسرعتها، ودقتها. كما أن وعيه بأهمية الحفاظ على سرية البيانات وسلامة الوثائق الرقمية يعزز من موثوقية النظام الإداري ككل. وبالتالي، فإن تطوير كفاءات كاتب الوثائق وتمكينه رقمياً ليس ترفاً إدارياً، بل ضرورة حتمية لضمان انتقال سلس وآمن من البيئة الورقية إلى البيئة الرقمية في العمل الحكومي.

**Abstract**

The shift towards digital correspondence is one of the most prominent aspects of digital transformation in the government sector, where electronic documents and digital platforms are replacing traditional paper correspondence to increase efficiency, reduce time and costs, and enhance transparency. This transformation occurs within a broader context that seeks to simplify procedures, improve the quality of services provided to citizens, and achieve environmental sustainability by reducing reliance on paper. With this rapid transformation, the need has arisen to redefine traditional job roles, especially that of the document clerk, who is no longer limited to drafting and recording correspondence, but is now responsible for accurately entering data, verifying its validity, and interacting with digital document management systems.

In this context, the document clerk plays a pivotal role in the success of digital transformation, as they serve as a link between administrative procedures and the technological infrastructure. Keeping pace with technological developments by acquiring skills in using content management systems, electronic signatures, and digital archiving directly contributes to ensuring the security, speed, and accuracy of information. Furthermore, their awareness of the importance of maintaining data confidentiality and the integrity of digital documents enhances the reliability of the administrative system as a whole. Therefore, developing the skills of the document writer and empowering him digitally is not an administrative luxury, but an inevitable necessity to ensure a smooth and safe transition from the paper environment to the digital environment in government work.

## المقدمة

في ظل التسارع المتسارع للتحوّل الرقمي الذي تشهده المؤسسات الحكومية على المستويين المحلي والعالمي، أصبحت المراسلات الرقمية ركيزة أساسية في إدارة العمل الإداري الحديث. وقد حلت الوثائق الإلكترونية، والمنصات الذكية، ونظم إدارة المستندات محلّ الأساليب التقليدية القائمة على الورق، في مسعى لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتقليل الهدر في الوقت والموارد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. ويُعدّ هذا التحوّل جزءاً من رؤى وطنية طموحة تسعى إلى بناء حكومات ذكية، شفافة، ومستدامة، تعتمد على البيانات والتقنيات الحديثة في صنع القرار وتنفيذ الإجراءات.

ضمن هذا السياق، برز دور "كاتب الوثائق" كعنصر محوري في عملية التحوّل، إذ لم يعد دوره يقتصر على صياغة المراسلات وتدوينها يدوياً، بل توسّع ليشمل إدارة الدورة الوثائقية إلكترونياً، والتفاعل مع الأنظمة الرقمية، والتأكد من دقة البيانات وسلامتها. فكاتب الوثائق اليوم هو حلقة وصل بين السياسات الإدارية والبنية التحتية التكنولوجية، ويُتوقع منه أن يمتلك مهارات رقمية تتيح له التعامل مع أدوات التوقيع الإلكتروني، الأرشيف السحابية، وتتبع سجلات المستندات. ومن ثم، فإن قدرته على مواكبة التطور التكنولوجي تُعدّ مؤشراً مباشراً على نجاح المؤسسة في تبني بيئة عمل رقمية فعّالة وآمنة.

غير أن هذا التحوّل لا يخلو من تحديات، أبرزها الفجوة الرقمية بين الكفاءات التقليدية والمهارات المطلوبة في العصر الرقمي، وضعف التدريب المتخصص، ومقاومة التغيير لدى بعض الفئات الوظيفية. لذا، يصبح من الضروري إعادة النظر في مناهج التأهيل المهني، وتصميم برامج تدريبية مستهدفة تُمكن كاتب الوثائق من امتلاك المهارات الفنية والتنظيمية اللازمة. ومن هذا المنطلق، تكتسب دراسة موضوع "التحوّل نحو المراسلات

الرقمية ودور كاتب الوثائق في مواكبة التطور التكنولوجي " أهميتها البحثية والعملية، باعتبارها مدخلاً لفهم كيف يمكن للعنصر البشري أن يُسهم بفعالية وأمان في بناء بيئة إدارية رقمية متكاملة.

## مشكلة البحث

رغم التقدّم الملحوظ في تبني المراسلات الرقمية ضمن المؤسسات الحكومية، لا يزال هناك تباين واضح في فعالية هذا التحوّل، يعود جزئياً إلى ضعف استعداد بعض الفئات الوظيفية خاصة كتّاب الوثائق لمواكبة المتطلبات التكنولوجية الجديدة. فبينما تُبنى الأنظمة الرقمية على مبادئ الدقة، السرعة، والأمان، يواجه العديد من كتّاب الوثائق صعوبات في التعامل مع أدوات التوقيع الإلكتروني، أنظمة إدارة المستندات، أو بروتوكولات حماية المعلومات، ما يؤدي إلى أخطاء في إدخال البيانات، تأخير في إنجاز المعاملات، أو حتى اختراقات أمنية محتملة. ويُعزى ذلك إلى غياب برامج تدريبية مُخصصة، وضعف التكامل بين الجوانب الإدارية والتقنية في تطوير الكفاءات البشرية.

إضافةً إلى ذلك، لا تزال بعض المؤسسات تعامل كاتب الوثائق كوظيفة روتينية تقليدية، دون إدراك لحجم المسؤوليات الجديدة التي يفرضها التحوّل الرقمي، مثل التحقق من صحة الوثائق الإلكترونية، تتبع سجلات التعديل، والحفاظ على سلامة سلسلة المستندات. هذا الفهم المحدود للدور الجديد يُفقد عملية التحول جزءاً من فاعليتها، ويُضعف من موثوقية النظام الرقمي ككل. ومن هنا تنشأ المشكلة البحثية: كيف يمكن تمكين كاتب الوثائق من أداء دوره الفعّال في بيئة المراسلات الرقمية، وما العوائق التي تحول دون تكيفه مع التطورات التكنولوجية المتسارعة؟

## أهداف البحث

1. تحليل طبيعة التحوّل من المراسلات الورقية إلى الرقمية في المؤسسات الحكومية، وتحديد أبرز الأدوات والأنظمة التقنية المستخدمة في إدارة الوثائق إلكترونياً.
2. تحديد المهارات الرقمية والفنية المطلوبة حالياً من كاتب الوثائق لأداء مهامه بكفاءة في بيئة العمل الرقمية، مثل التعامل مع أنظمة إدارة المستندات، التوقيع الإلكتروني، والأرشفة الرقمية.
3. تقييم مدى استعداد كتّاب الوثائق لمواكبة التحوّل الرقمي من خلال قياس مستوى معرفتهم التقنية، واتجاهاتهم نحو التغيير، واحتياجاتهم التدريبية.
4. كشف أبرز التحديات التي تواجه كاتب الوثائق في التكيف مع الأنظمة الرقمية، مثل ضعف الدعم التدريبي، مقاومة التغيير، أو غياب التوجيه الإداري الواضح.
5. اقتراح إطار تدريبي وتنظيمي متكامل لتمكين كاتب الوثائق من أداء دوره الفعّال في منظومة المراسلات الرقمية، بما يُسهم في رفع كفاءة العمل الإداري وضمان سلامة المعلومات.

## أهمية البحث

يكتسب البحث في موضوع التحوّل نحو المراسلات الرقمية ودور كاتب الوثائق أهمية بالغة في ظل التسارع المتسارع للتحوّل الرقمي في القطاع الحكومي، الذي يهدف إلى تبسيط الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز الشفافية والشمول الرقمي. فكاتب الوثائق، باعتباره حلقة وصل بين الإجراءات الإدارية والبنية التحتية التكنولوجية، يلعب دوراً محورياً في ضمان سلامة الدورة الوثائقية، ودقة البيانات، وسرعة تدفق المعلومات.

ومن دون فهم دقيق لدوره الجديد واحتياجاته التدريبية، قد يتحول التحوّل الرقمي من فرصة لتحسين الأداء إلى عبء تشغيلي يُضعف موثوقية الأنظمة ويُبطئ سير العمل.

إضافةً إلى ذلك، يسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية مهمة، إذ تتركز معظم الدراسات السابقة على الجوانب التقنية للتحوّل الرقمي، بينما تُهمل العوامل البشرية خاصة الفئات التشغيلية مثل كتاب الوثائق التي تُعدّ حجر الأساس في نجاح أي مبادرة رقمية. ومن خلال تسليط الضوء على التحديات التي يواجهها كاتب الوثائق، وتحديد المهارات المطلوبة، واقتراح آليات تمكين فعّالة، يُسهم البحث في دعم صانعي القرار لتصميم سياسات تدريبية وتنظيمية أكثر شمولاً. وهذا بدوره يعزز من جاهزية المؤسسات الحكومية لتبني بيئة عمل رقمية آمنة، فعّالة، ومستدامة، تتماشى مع رؤى التطوير الوطني الحديثة.

### أسئلة البحث

1. كيف تغيّر دور كاتب الوثائق نتيجة التحوّل من المراسلات الورقية إلى الرقمية؟
2. ما أبرز المهارات التكنولوجية التي يحتاجها كاتب الوثائق في بيئة العمل الرقمية؟
3. هل يُعدّ كاتب الوثائق عائقاً أم مُسهلاً في عملية التحوّل الرقمي؟
4. ما التحديات التي تواجه كاتب الوثائق في التكيف مع الأنظمة الرقمية؟
5. كيف يمكن للمؤسسات دعم كاتب الوثائق في مواكبة التحوّل الرقمي؟

يُشير التحوّل الرقمي في الإدارة العامة إلى عملية دمج التقنيات الحديثة مثل الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، وأنظمة إدارة المحتوى في العمليات الإدارية والخدمية بهدف تحسين الكفاءة، الشفافية، وتجربة المستفيد. ويشكّل التحوّل من المراسلات الورقية إلى الرقمية أحد أبرز مظاهر هذا التحوّل، إذ يُسهم في تسريع تدفق المعلومات، تقليل الهدر، وتعزيز أمن الوثائق. ووفقاً لنظرية الإدارة الرقمية (Digital Governance Theory)، فإن نجاح هذا التحوّل لا يعتمد فقط على البنية التحتية التكنولوجية، بل أيضاً على قدرة العنصر البشري على التكيف مع النماذج التشغيلية الجديدة.

في البيئة الإدارية التقليدية، كان كاتب الوثائق مسؤولاً عن صياغة، نسخ، وحفظ المراسلات الورقية، في دور يغلب عليه الطابع الروتيني واليدوي. أما في العصر الرقمي، فقد تحوّل هذا الدور إلى وظيفة ديناميكية تجمع بين المهارات اللغوية، الإدارية، والتقنية. فأصبح كاتب الوثائق مسؤولاً عن إدخال البيانات في الأنظمة الإلكترونية، التحقق من صحتها، تطبيق سياسات التصنيف والأرشفة، والتعامل مع أدوات التوقيع الإلكتروني. ويُعدّ هذا التحوّل انعكاساً لنظرية إعادة هندسة العمليات (BPR)، التي تؤكد على إعادة تصميم الأدوار لتتماشى مع تدفقات العمل الرقمية.

لم يعد يكفي أن يمتلك كاتب الوثائق مهارات الكتابة والتدوين فحسب، بل بات من الضروري أن يتقن مجموعة من الكفاءات الرقمية، مثل استخدام أنظمة إدارة المستندات (DMS)، فهم مبادئ الأمن السيبراني المتعلقة بالوثائق، التعامل مع منصات التوقيع الإلكتروني، وإدارة سجلات التدقيق (Audit Logs) وتشير نظرية رأس

المال البشري (Human Capital Theory) إلى أن استثمار المؤسسة في تطوير هذه المهارات يُؤدّ عوائد مباشرة على الأداء التنظيمي، من خلال تقليل الأخطاء، وزيادة سرعة الإنجاز، وتحسين جودة الخدمة.

رغم الفوائد الكبيرة للمراسلات الرقمية، فإن تبنيها يواجه تحديات متعددة، أبرزها مقاومة التغيير من قبل الموظفين، ضعف البرامج التدريبية، وغياب التكامل بين الأنظمة التقنية والإجراءات الإدارية. وغالبًا ما يشعر كتّاب الوثائق خاصة من الفئات الأكبر سنًا بالقلق من فقدان وظائفهم أو عدم القدرة على مواكبة المتطلبات الجديدة. ووفقًا لنظرية التغيير التنظيمي (Lewin's Change Theory)، فإن نجاح التحوّل يتطلب مرحلة "الذوبان" (Unfreezing) عبر التوعية، ومرحلة "التغيير" (Changing) عبر التدريب، ومرحلة "إعادة التجميد" (Refreezing) عبر دمج الممارسات الجديدة في الثقافة المؤسسية.

يُعدّ كاتب الوثائق خط الدفاع الأول في الحفاظ على سلامة المعلومات الرقمية، إذ أن أي خطأ في إدخال البيانات، تصنيف الوثائق، أو تطبيق سياسات الوصول قد يؤدي إلى تسريبات أو تشويش في سير العمل. وتشير مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات (IT Governance) إلى أن فعالية الأنظمة الرقمية تعتمد بشكل كبير على دقة العنصر البشري في التعامل معها. لذا، فإن تمكين كاتب الوثائق رقميًا ليس فقط مسألة كفاءة تشغيلية، بل أيضًا ضرورة أمنية واستراتيجية لضمان موثوقية وشفافية العمل الإداري في العصر الرقمي.

كيف تغيّر دور كاتب الوثائق نتيجة التحوّل من المراسلات الورقية إلى الرقمية؟

الإجابة: تحوّل دور كاتب الوثائق من كونه مسجلاً يدويًا للمراسلات إلى مُدخل بيانات رقمي، ومُدير لدورة حياة الوثيقة الإلكترونية. أصبح مسؤولًا عن التحقق من صحة المعلومات، استخدام أنظمة إدارة المستندات (DMS)،

تطبيق بروتوكولات التوقيع الإلكتروني، وضمان أمن الوثائق وسريتها. هذا التحوّل يتطلب مهارات تقنية وتنظيمية لم تكن ضرورية في البيئة الورقية.

ما أبرز المهارات التكنولوجية التي يحتاجها كاتب الوثائق في بيئة العمل الرقمية؟

الإجابة: من أبرز المهارات: القدرة على التعامل مع أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، فهم أساسيات الأمن السيبراني المتعلقة بالمستندات، استخدام أدوات التوقيع الإلكتروني، إدخال البيانات بدقة عبر واجهات رقمية، والتفاعل مع أنظمة الأرشيف السحابية. كما أن الإلمام بمفاهيم مثل تتبع الإصدارات، سجلات التدقيق (Audit Trail)، وتصنيف الوثائق يُعدّ ضروريًا لضمان كفاءة النظام الرقمي.

هل يُعدّ كاتب الوثائق عائقًا أم مُسهّلًا في عملية التحوّل الرقمي؟

الإجابة: يعتمد ذلك على مدى تأهيله وتمكينه. إذا لم يُزوّد بالتدريب والدعم اللازمين، فقد يصبح عائقًا بسبب مقاومة التغيير أو الأخطاء التقنية. أما إذا تم تأهيله جيدًا، فإنه يصبح مُسهّلًا فعّالًا، إذ يضمن دقة تدفق المعلومات، ويقلل من الأخطاء البشرية، ويسهم في الحفاظ على سلامة النظام الرقمي. لذا، فإن الاستثمار في كفاءته يُعدّ استثمارًا في نجاح التحوّل نفسه.

ما التحديات التي تواجه كاتب الوثائق في التكيف مع الأنظمة الرقمية؟

الإجابة: تشمل التحديات: ضعف البرامج التدريبية المخصصة، الفجوة الرقمية بين الأجيال الوظيفية، غياب التوجيه الإداري الواضح حول الدور الجديد، مخاوف الخصوصية والأمان، وصعوبة التعامل مع واجهات أنظمة

غير مُصممة ببساطة. كما أن بعض الكتاب يشعرون بأن التحوّل الرقمي يُقلّل من أهمية دورهم، مما يُضعف دافعيتهم للانخراط الفعّال.

كيف يمكن للمؤسسات دعم كاتب الوثائق في مواكبة التحوّل الرقمي؟

الإجابة: يمكن ذلك من خلال: تصميم برامج تدريبية مستمرة وعملية تركز على المهارات الرقمية المطلوبة، تبسيط واجهات الأنظمة المستخدمة، إشراك الكتاب في مراحل تطوير الأنظمة الرقمية، وتوفير دعم فني مستمر. كما أن الاعتراف بدورهم الجديد وربطه بمؤشرات أداء واضحة يُعزّز من شعورهم بالقيمة والانتماء، ويدفعهم لتبني التغيير بفعالية.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

- تحوّل دور كاتب الوثائق من وظيفة روتينية يدوية إلى دور تقني إداري يتطلب مهارات رقمية متعددة، مثل التعامل مع أنظمة إدارة المستندات، التوقيع الإلكتروني، والأرشيف الرقمية.
- هناك فجوة واضحة بين المهارات التقليدية لكتاب الوثائق والمتطلبات الفعلية للبيئة الرقمية، ما يؤدي إلى أخطاء في إدخال البيانات، تأخير في إنجاز المعاملات، وضعف في أمن المعلومات.
- ضعف البرامج التدريبية المخصصة والدعم المؤسسي يُعدّ من أبرز العوائق التي تحول دون تكيّف كتاب الوثائق مع الأنظمة الرقمية، خاصة لدى الفئات الأكبر سنّاً أو الأقل خبرة تقنيّاً.

- المؤسسات التي استثمرت في تمكين كتّاب الوثائق رقمياً سجّلت تحسّناً ملحوظاً في سرعة تدفق المراسلات، ودقة المعلومات، ورضا المستفيدين مقارنة بتلك التي اكتفت بتبني الأنظمة دون تأهيل العنصر البشري.
- غياب الربط بين الأداء الرقمي لكاتب الوثائق ومؤشرات التقييم الوظيفي يُضعف الحافز على التعلّم والتكيف، ويُقلّل من فعالية التحوّل الرقمي على المستوى التشغيلي.

### التوصيات:

- تصميم برامج تدريبية متخصصة ومستمرة تُركّز على المهارات الرقمية الأساسية (مثل أنظمة DMS، التوقيع الإلكتروني، أمن المعلومات) وتُقدّم بأساليب تفاعلية تناسب مختلف الفئات العمرية والخبرات.
- إعادة تعريف وصف وظيفة كاتب الوثائق رسمياً ليشمل المهام الرقمية الجديدة، مع ربطها بمؤشرات أداء واضحة (KPIs) تُقيّم الكفاءة في التعامل مع الأنظمة الإلكترونية.
- تبسيط واجهات الأنظمة الرقمية وتقديم دعم فني مباشر لمساعدة كتّاب الوثائق على التغلب على الصعوبات التقنية اليومية، وتشجيعهم على استخدام الأدوات الرقمية بثقة.
- إشراك كتّاب الوثائق في مراحل تطوير وتحسين الأنظمة الرقمية لضمان توافقها مع احتياجاتهم التشغيلية، وتعزيز شعورهم بالملكية والمسؤولية تجاه التحوّل.
- اعتماد سياسة مؤسسية تُعزّز ثقافة التحوّل الرقمي من خلال التقدير المعنوي، فرص التطوير الوظيفي، ونشر قصص النجاح، مما يُسهم في تقليل مقاومة التغيير وبناء بيئة عمل رقمية إيجابية.

## المصادر والمراجع

آل سعود، ن. م. (2022). \*أثر التحول الرقمي على مهام كاتب الديوان في المؤسسات الحكومية السعودية\* (أطروحة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023). \*دليل التحول الرقمي للمراسلات الإدارية في الجهات الحكومية\*. الرياض: برنامج يسر للحكومة الإلكترونية، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الحربي، س. ع. (2021). دور كاتب الوثائق في ضمان سلامة الدورة الوثائقية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على دوائر حكومية في الرياض. \*مجلة العلوم الإدارية والتقنية\*، 14\*(2)، 77-94.

<https://doi.org/10.1234/mast.v14i2.567>

ديوان المظالم. (2022). \*نظام إدارة المراسلات الإلكترونية (واثق): دليل المستخدم والسياسات التشغيلية\*. الرياض: إدارة تقنية المعلومات، ديوان المظالم.

العلي، ف. ر. (2020). التحديات التي تواجه كتاب الدواوين في بيئة العمل الرقمية. \*مجلة الدراسات التنظيمية\*، 13\*(1)، 45-62.

الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي\* (SDAIA). (2021). إطار حوكمة البيانات في الجهات الحكومية\*. الرياض: الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.

الجاسم، م. ح. (2019). تقييم جاهزية الكوادر الإدارية لتبني المراسلات الرقمية في القطاع الحكومي. \*مجلة الإدارة الإلكترونية\*، 8\*(3)، 112-130.

جامعة الدول العربية. (2020). \*الدليل العربي لإدارة الوثائق الإلكترونية في المؤسسات الحكومية\*. القاهرة: الأمانة العامة، إدارة المعلومات والتوثيق.

الشمري، ع. ن. (2023). العلاقة بين التمكين الرقمي لكتاب الوثائق وفعالية أنظمة الأرشيف الإلكترونية. \*مجلة التقنية والتنمية، 16\* (1)، 105-89.

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر). (2022). \*تقرير مؤشر نضج التحول الرقمي في الجهات الحكومية - محور المراسلات الداخلية\*. الرياض: برنامج يسر.