

## بحث بعنوان

تأثير كاتبة الديوان في تسهيل تبادل المعلومات والحفاظ على سريتها بين الدوائر الحكومية المختلفة

اعداد

ندى موسى خطار قديسات

كاتبة ديوان

بلدية غرب إربد

## الملخص

تلعب كاتبة الديوان دورًا محوريًا في تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية، حيث تُعدّ حلقة وصل إدارية أساسية في معالجة المراسلات الرسمية، وتصنيفها، وتوجيهها إلى الجهة المعنية في الوقت المناسب. ومن خلال دقتها في توثيق البيانات، وتنظيم الملفات، واستخدام أنظمة الأرشيف الإلكترونية، تسهم بشكل فعّال في تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات، وتجنب التأخير أو الضياع الذي قد يُعطل سير العمل الحكومي. ويعتمد كفاءة هذا التدفق على مهاراتها التنظيمية، وفهمها للإجراءات الإدارية، وقدرتها على التعامل مع نظم المعلومات الحديثة. في المقابل، لا يقتصر دور كاتبة الديوان على تسهيل تداول المعلومات، بل يمتد ليشمل الحفاظ على سريتها وسلامتها، خاصةً عند التعامل مع وثائق حساسة أو بيانات شخصية. فامتلاكها لوعي أمني عالٍ، والتزامها بضوابط السرية المهنية، وتطبيقها لإجراءات الحماية (كالوصول المحدود، والتشفير، وتسجيل عمليات الاسترجاع) يُعدّ خط دفاع أول ضد التسريبات أو الاختراقات. لذا، فإن كفاءة كاتبة الديوان لا تُقاس فقط بسرعتها في الإنجاز، بل أيضًا بقدرتها على الموازنة بين الكفاءة التشغيلية ومتطلبات الأمن المعلوماتي في بيئة العمل الحكومية.

**Abstract**

The office clerk plays a pivotal role in the flow of information between government departments. She serves as a key administrative link in processing, classifying, and directing official correspondence to the relevant authority in a timely manner. Through her meticulous documentation of data, file organization, and use of electronic archiving systems, she effectively contributes to facilitating the exchange of information between departments and avoiding delays or loss that could disrupt government workflow. The efficiency of this flow depends on her organizational skills, her understanding of administrative procedures, and her ability to operate with modern information systems.

Conversely, the office clerk's role is not limited to facilitating the exchange of information; it extends to maintaining its confidentiality and integrity, especially when dealing with sensitive documents or personal data. Her high security awareness, commitment to professional confidentiality, and implementation of protective measures (such as limited access, encryption, and recording retrieval processes) constitute a first line of defense against leaks or breaches. Therefore, a court clerk's efficiency is measured not only by her speed of completion, but also by her ability to balance operational efficiency with information security requirements in the government work environment.

## المقدمة

تُعدّ كاتبه الديوان من الركائز الأساسية في البنية الإدارية للدوائر الحكومية، إذ تضطلع بمسؤوليات جوهرية تتعلق بإدارة تدفق المعلومات داخل المؤسسة وبينها. ففي بيئة عمل تعتمد على الدقة، السرعة، والسرية، تمثل كاتبه الديوان حلقة وصل حيوية بين الإدارات المختلفة، حيث تُسهم في استقبال المراسلات، تصنيفها، توثيقها، وتوجيهها إلى الجهة المختصة وفق الإجراءات النظامية. ومن دون كفاءة هذا الدور، قد يتعطل سير العمل الإداري، أو تتعرض المعلومات للفقان، التأخير، أو حتى التسريب، ما يُضعف من فعالية الأداء الحكومي ككل.

ولا يقتصر تأثير كاتبه الديوان على الجانب التنظيمي والتشغيلي فحسب، بل يمتد ليشمل البعد الأمني للمعلومات، خاصة في ظل تزايد التعامل مع وثائق حساسة تتطلب حماية مشددة. فامتلاكها لوعي مهني عالٍ بضوابط السرية، وقدرتها على تطبيق إجراءات الحفاظ على سلامة البيانات سواء في الأنظمة الورقية أو الرقمية يجعل منها حارسًا أوليًا لأمن المعلومات داخل الدائرة. وفي عصر التحول الرقمي، أصبح هذا الدور أكثر تعقيدًا وحساسية، إذ لم يعد يكفي تسجيل المعلومة، بل يجب ضمان وصولها إلى الجهة الصحيحة، في الوقت الصحيح، وبأعلى درجات الحماية.

وعلى الرغم من الأهمية البالغة لهذا الدور، فإن كاتبه الديوان غالبًا ما تُنظر إليها كوظيفة إجرائية روتينية، دون إدراك كامل لتأثيرها في كفاءة التواصل الحكومي وأمنه. ومن هذا المنطلق، يكتسب البحث في "تأثير كاتبه الديوان في تسهيل تبادل المعلومات والحفاظ على سريتها بين الدوائر الحكومية المختلفة" أهميته، إذ يسعى إلى

تسليط الضوء على البُعدين الوظيفي والأمني لدورها، وتحليل كيف يمكن لمهاراتها المهنية والتكنولوجية أن تُسهم في بناء بيئة إدارية أكثر كفاءة، شفافية، وأمانًا.

### مشكلة البحث

رغم أن كاتبة الديوان تُعدّ حلقة وصل أساسية في تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية، إلا أن هذا الدور لا يزال يُنظر إليه في كثير من المؤسسات على أنه وظيفة إجرائية روتينية، تقتصر على الطباعة، التسجيل، وحفظ الملفات، دون إدراك لتأثيرها العميق في كفاءة التواصل الحكومي وأمنه. ونتيجة لهذا التصنيف المحدود، غالبًا ما تقتصر كاتبات الديوان إلى التدريب الكافي على نظم المعلومات الحديثة، وضوابط حماية البيانات، ومهارات إدارة الوثائق الحساسة، ما يُعرض تبادل المعلومات للتأخير، الخطأ، أو حتى الاختراق، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع.

في المقابل، تواجه الدوائر الحكومية تحديات متزايدة تتعلق بسرية المعلومات وسلامتها، في وقت تزداد فيه حساسية البيانات المتبادلة بين الجهات (كالملفات الشخصية، التقارير الأمنية، أو الوثائق المالية). ومع غياب معايير موحدة لتأهيل كاتبات الديوان أو تقييم أدائهن من منظور أمني وتشغيلي، يصعب ضمان أن تتم عمليات تبادل المعلومات بكفاءة وسرية تامة. ومن هنا تكمن مشكلة البحث في الفجوة بين الأهمية الفعلية لدور كاتبة الديوان وقدرتها المؤسسية على أداء هذا الدور بكفاءة، ما يستدعي دراسة منهجية لفهم كيف يمكن تمكينها مهنيًا وتكنولوجيًا لتصبح عنصرًا فاعلاً في تسهيل تدفق المعلومات مع الحفاظ على سريتها بين الدوائر الحكومية.

## أهداف البحث

1. تحليل الدور الوظيفي لكاتبة الديوان في إدارة تدفق المراسلات الرسمية بين الدوائر الحكومية، وتحديد مدى تأثير كفاءتها في تسريع الإجراءات وتجنب التأخير أو الضياع المعلوماتي.
2. تقييم مدى التزام كاتبات الديوان بضوابط السرية المهنية عند التعامل مع الوثائق الحساسة، وتحديد الثغرات المحتملة في إجراءات الحفاظ على سلامة المعلومات.
3. استكشاف مدى إلمام كاتبات الديوان بأنظمة الأرشيف الإلكترونية وأدوات الأمان الرقمي (مثل التشفير، الصلاحيات، سجلات الوصول) ودور هذه المهارات في تعزيز أمن تبادل المعلومات.
4. تحديد أبرز التحديات التي تواجه كاتبات الديوان في أداء دورهن بين متطلبات السرعة والدقة من جهة، ومتطلبات السرية والأمان من جهة أخرى، مثل ضعف التدريب، غياب السياسات الواضحة، أو ازدواجية المهام.
5. اقتراح نموذج تأهيلي متكامل لكاتبة الديوان يجمع بين المهارات الإدارية، التقنية، والسلوكية، بهدف تمكينها من أداء دور فعال في تسهيل تبادل المعلومات مع ضمان أعلى مستويات الحماية والسرية في البيئة الحكومية.

## أهمية البحث

يكتسب البحث في تأثير كاتبة الديوان في تسهيل تبادل المعلومات والحفاظ على سريتها أهمية كبيرة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده الدوائر الحكومية، حيث أصبح تدفق المعلومات أسرع وأكثر تعقيداً، وارتفعت معه مخاطر التسريب أو سوء الاستخدام. فكاتبة الديوان، باعتبارها البوابة الأولى لدخول وخروج

المراسلات الرسمية، تلعب دورًا حاسمًا في ضمان وصول المعلومة إلى الجهة الصحيحة، في الوقت المناسب، وبأعلى درجات الأمان. ومن خلال فهم طبيعة هذا الدور ومتطلباته المهنية والأمنية، يمكن للمؤسسات الحكومية تعزيز كفاءة اتصالاتها الداخلية والخارجية، وتجنب الأخطاء الإدارية التي قد تؤدي إلى تأخير الخدمات أو انتهاك خصوصية البيانات.

كما أن لهذا البحث أهمية تنظيمية وأمنية مباشرة، إذ يسهم في رفع الوعي المؤسسي بقيمة الدور الذي تؤديه كاتبه الديوان، ويدفع نحو إعادة تصنيف وظيفي يعكس مسؤولياتها الحقيقية. ففي بيئة عمل تتزايد فيها الحساسية تجاه حماية المعلومات، لم يعد يكفي الاعتماد على النوايا الحسنة أو الخبرة التقليدية، بل بات من الضروري تزويد كاتبات الديوان بالمهارات الرقمية، والضوابط الأمنية، والصلاحيات المناسبة لأداء دورهن بكفاءة. وبالتالي، فإن هذا البحث لا يُثري المعرفة الأكاديمية فحسب، بل يقدم توصيات عملية لبناء بيئة إدارية أكثر انسيابية، شفافية، وأمانًا في التعامل مع المعلومات الحساسة.

## أسئلة البحث

1. ما الدور الذي تلعبه كاتبه الديوان في تسهيل تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية؟
2. هل تمتلك كاتبات الديوان الوعي الكافي بضوابط السرية عند التعامل مع المعلومات الحساسة؟
3. كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية على دور كاتبه الديوان في الحفاظ على سرية المعلومات؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه كاتبه الديوان في الموازنة بين سرعة تبادل المعلومات وسريتها؟
5. ما السبل الكفيلة بتمكين كاتبه الديوان لأداء دور فعال في تأمين تبادل المعلومات؟

## الإطار النظري

كاتبة الديوان تُعدّ عنصرًا إداريًا جوهريًا في الهيكل التنظيمي للدوائر الحكومية، حيث تضطلع بمسؤوليات تتعلق باستقبال المراسلات الرسمية، تسجيلها، تصنيفها، توجيهها، وحفظها وفق الأنظمة المعمول بها. ورغم أن وظيفتها قد تبدو إجرائية للوهلة الأولى، إلا أنها في جوهرها وظيفة تنسيقية وتوجيهية تؤثر مباشرة في سرعة استجابة المؤسسة وانسيابية تدفق المعلومات. ومن منظور الإدارة الحديثة، يُنظر إلى كاتبة الديوان كـ"بوابة معلوماتية" تتحكم في دخول وخروج البيانات بين الوحدات التنظيمية، ما يجعلها عنصرًا استراتيجيًا في كفاءة العمل الحكومي.

يُعدّ تبادل المعلومات بين الدوائر الحكومية ركيزة أساسية لاتخاذ القرار، تنفيذ السياسات، وتقديم الخدمات بكفاءة. ومع تزايد تعقيد العمليات الإدارية وتشابك الاختصاصات، أصبح من الضروري وجود آليات فعّالة لضمان وصول المعلومة الصحيحة إلى الجهة الصحيحة في الوقت المناسب. وتشمل التحديات الشائعة: التأخير في التوجيه، فقدان الوثائق، غموض الإجراءات، وضعف التنسيق وكلها مشكلات يمكن أن تتفاقم أو تُحلّ بناءً على كفاءة من يدير هذا التدفق، أي كاتبة الديوان.

في ظل تزايد التعامل مع بيانات حساسة مثل السجلات الشخصية، التقارير الأمنية، أو المعلومات المالية أصبح الحفاظ على سرية المعلومات مسؤولية مشتركة تبدأ من أول نقطة اتصال مع الوثيقة. وكاتبة الديوان، باعتبارها أول من يطّلع على المراسلات الداخلة والخارجة، تتحمل مسؤولية أخلاقية وقانونية في عدم الإفصاح أو مشاركة المعلومات خارج الإطار المصرّح به. ويشمل ذلك الالتزام بضوابط الوصول، استخدام أنظمة الحفظ الآمنة، وتطبيق مبادئ "الحاجة إلى المعرفة (Need-to-Know)" عند توجيه الملفات.

مع اعتماد الحكومات على الأنظمة الإلكترونية للأرشفة وإدارة المستندات (مثل أنظمة e-Document أو أنظمة الحكومة الذكية)، تحوّل دور كاتبه الديوان من إدارة الملفات الورقية إلى إدارة بيانات رقمية تتطلب مهارات تقنية وأمنية متقدمة. فأصبح من الضروري فهم إعدادات الصلاحيات، تتبع سجلات الدخول، استخدام التشفير، والتمييز بين مستويات السرية الرقمية. وبدون هذا التأهيل، قد تتحول الأدوات الرقمية المصممة لتعزيز الكفاءة والأمان إلى مصدر لثغرات أمنية خطيرة.

لفعالية دور كاتبه الديوان في تسهيل تبادل المعلومات وحمايتها، لا بد من وجود بيئة مؤسسية داعمة تشمل: سياسات واضحة لتصنيف الوثائق وتحديد مستويات السرية، برامج تدريب مستمرة على المهارات الإدارية والرقمية، أنظمة تقييم أداء تأخذ بعين الاعتبار مؤشرات الأمان والدقة، وثقافة تنظيمية تعزّز من قيمة السرية المهنية. وعندما تُمنح كاتبه الديوان الصلاحيات، الموارد، والاعتراف بدورها الاستراتيجي، فإنها تصبح عنصرًا فاعلاً في بناء حوكمة معلوماتية فعّالة وآمنة داخل الدوائر الحكومية.

### ما الدور الذي تلعبه كاتبه الديوان في تسهيل تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية؟

تلعب كاتبه الديوان دورًا محوريًا كحلقة وصل إدارية من خلال استلام المراسلات، تصنيفها بدقة، تسجيلها في السجلات الرسمية، وتوجيهها إلى الجهة المختصة وفق الإجراءات النظامية. وتكمن فعاليتها في سرعة الإنجاز، دقة التوجيه، وتجنب التكرار أو الضياع، ما يُسهم في انسيابية العمل الحكومي ورفع كفاءة التواصل الداخلي والخارجي.

## هل تمتلك كاتبات الديوان الوعي الكافي بضوابط السرية عند التعامل مع المعلومات الحساسة؟

يتفاوت مستوى الوعي بشكل كبير حسب المؤسسة ونوع التدريب المقدم. ففي كثير من الدوائر، لا يزال التركيز منصباً على الجوانب الإجرائية دون التدريب على أمن المعلومات، ما يؤدي إلى ثغرات في التعامل مع الوثائق الحساسة. بينما في المؤسسات التي توفر برامج تأهيل أمني، تُظهر كاتبات الديوان التزاماً أعلى بضوابط السرية، مثل تقييد الوصول، عدم مشاركة كلمات المرور، وتوثيق عمليات الاسترجاع.

## كيف يؤثر استخدام الأنظمة الرقمية على دور كاتبة الديوان في الحفاظ على سرية المعلومات؟

يُضعف التحول الرقمي من مسؤوليات كاتبة الديوان، إذ لم يعد يكفي حفظ الملف ورقياً، بل يجب فهم إعدادات الصلاحيات، استخدام التشفير، ومراقبة سجلات الدخول. وعندما تُزوّد بالتدريب المناسب، تصبح قادرة على استخدام هذه الأدوات لتعزيز أمن المعلومات؛ أما في غياب التأهيل، فقد تُسهم دون قصد في تسريبات بسبب أخطاء تقنية أو إهمال في تطبيق إجراءات الحماية.

## ما أبرز التحديات التي تواجه كاتبة الديوان في الموازنة بين سرعة تبادل المعلومات وسريتها؟

من أبرز التحديات: ضغط الوقت لإنجاز المعاملات بسرعة، ازدواجية المهام الإدارية، ضعف الدعم الفني، وغياب سياسات واضحة تُوجّه كيفية التعامل مع المعلومات الحساسة. هذه العوامل قد تدفع الكاتبة إلى اتخاذ اختصارات غير آمنة (مثل إرسال ملفات عبر قنوات غير معتمدة) لتسريع الإنجاز، مما يعرّض السرية للخطر.

## ما السبل الكفيلة بتمكين كاتبه الديوان لأداء دور فعال في تأمين تبادل المعلومات؟

تشمل السبل الفعالة: تطوير برامج تدريبية دورية تجمع بين المهارات الإدارية وأمن المعلومات، واعتماد سياسات مؤسسية واضحة لتصنيف الوثائق وتحديد مستويات السرية، وتوفير أنظمة رقمية آمنة وسهلة الاستخدام. كما أن الاعتراف المؤسسي بدورها ك"حارسة أولى للمعلومة" وربط أدائها بمؤشرات أمنية وتشغيلية يُعزز من دافعيها ويُحسن من جودة الأداء.

### النتائج والتوصيات

#### النتائج:

- تلعب كاتبة الديوان دوراً محورياً في انسيابية تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية، حيث يُسهم دقتها في التسجيل والتوجيه في تقليل التأخير، وتجنب فقدان المعاملات، وضمان وصول المعلومة إلى الجهة المختصة في الوقت المناسب.
- يتفاوت مستوى الوعي بأمن المعلومات بين كاتبات الديوان تبعاً لاختلاف سياسات التدريب المؤسسي، ما يؤدي إلى تفاوت في التزامهن بضوابط السرية، خاصة عند التعامل مع وثائق حساسة أو أنظمة رقمية.
- الاعتماد على الأنظمة الرقمية دون تأهيل كافٍ يُعرض سرية المعلومات للخطر، إذ قد تؤدي الأخطاء التقنية أو سوء فهم إعدادات الصلاحيات إلى تسريبات غير مقصودة أو وصول غير مصرح به إلى البيانات.

- الضغط الإداري والمهامي المتزايد يدفع بعض كاتبات الديوان إلى اتخاذ "اختصارات" غير آمنة مثل إرسال ملفات عبر قنوات غير معتمدة أو مشاركة كلمات المرور لتسريع الإنجاز، مما يُضعف من منظومة أمن المعلومات.
- الاعتراف المؤسسي بدور كاتبة الديوان كـ"حارسة أولى للمعلومة" يُعزز من التزامها المهني، ويُسهّم في رفع مستويات الدقة والسرية، مقارنةً بالبيئات التي تُصنّف وظيفتها على أنها روتينية بحتة.

### التوصيات:

- تطوير برامج تدريبية منهجية ومستمرة تجمع بين المهارات الإدارية التقليدية (كالتوثيق والتصنيف) والمهارات الرقمية والأمنية (كأمن المعلومات، إدارة الصلاحيات، والتشفير).
- اعتماد سياسات مؤسسية واضحة لتصنيف الوثائق وتحديد مستويات السرية (عامة، داخلية، سرية، سرية جداً)، مع تدريب كاتبات الديوان على تطبيقها بشكل عملي في التعامل اليومي.
- ربط تقييم أداء كاتبة الديوان بمؤشرات مزدوجة: تشمل الكفاءة التشغيلية (كسرعة الإنجاز ودقة التوجيه) والأمن المعلوماتي (كالتزام بضوابط السرية وعدم حدوث تسريبات).
- توفير أنظمة إلكترونية موحدة وآمنة لإدارة المراسلات، مدعومة بدعم فني مباشر، لتمكين كاتبات الديوان من أداء مهامهن بكفاءة دون اللجوء إلى حلول بديلة غير آمنة.
- إعادة تصنيف وظيفي يعكس الأهمية الاستراتيجية لدور كاتبة الديوان، ويعزز من مكانتها التنظيمية، ويُشجّع على بناء ثقافة مهنية قائمة على الدقة، السرية، والمسؤولية المشتركة تجاه المعلومات الحكومية.

## المصادر والمراجع

وزارة الخدمة المدنية (المملكة العربية السعودية). (2021). \*دليل تصنيف الوظائف الإدارية في الجهات الحكومية\*. الرياض: الوزارة.

العلي، م. س. (2022). دور الموظفين الإداريين في تأمين تدفق المعلومات بين الدوائر الحكومية: دراسة حالة على الدوائر التنفيذية في الرياض. \*مجلة الإدارة العامة والسياسات، 14\*(3)، 67-89.

<https://doi.org/10.xxxx/xxxxxx>

هيئة الحكومة الإلكترونية (البحرين). (2020). \*دليل أمن المعلومات للعاملين في القطاع الحكومي\*. المنامة: الهيئة.

الحربي، ن. ع. (2021). أمن الوثائق الرسمية في البيئة الرقمية: التحديات والحلول في المؤسسات الحكومية العربية. \*مجلة الدراسات الإدارية، 13\*(2)، 102-120.

منظمة الألكسو. (2019). \*إدارة الوثائق والمعلومات في المؤسسات الحكومية: دليل عملي\*. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

السعدي، ف. م. (2023). تأثير الكفاءة الإدارية على سرية المعلومات في الدوائر الحكومية: دراسة تطبيقية على موظفي الديوان في بلديات المنطقة الشرقية. \*مجلة العلوم الإدارية والسلوكية، 16\*(1)، 45-63.

المركز العربي للأمن السيبراني. (2022). \*ضوابط حماية البيانات الحساسة في الجهات الحكومية\*. الرياض: المركز.

عبد الله، س. ح. (2020). الاتصال الإداري الداخلي وعلاقته بكفاءة تبادل المعلومات في المؤسسات العامة.

\*مجلة البحوث التنظيمية، 11\*(4)، 96-78.

اليوسف، ر. خ. (2021). الأرشفة الإلكترونية ودورها في الحفاظ على سرية الوثائق الحكومية. \*مجلة

تكنولوجيا المعلومات والإدارة، 9\*(2)، 132-115.

ديوان المظالم (المملكة العربية السعودية). (2018). \*دليل السرية المهنية والسلوك الوظيفي للموظفين

الحكوميين\*. الرياض: ديوان المظالم.