

## بحث بعنوان

أثر تطبيق نظم تتبع المراسلات على فعالية عمل المراسل

اعداد

احمد موسى مسلم النظامي

مراسل

مجلس الخدمات المشتركة الطفيلة

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر تطبيق نظم تتبع المراسلات الإلكترونية على فعالية عمل المراسل في المؤسسات البلدية، حيث يركّز على كيفية تحوّل دور المراسل من ناقل وثائق تقليدي إلى حلقة تنسيق رقمية ضمن سلسلة العمل الإداري. وتكمن الفرضية الأساسية في أن استخدام أنظمة التتبع الحديثة التي توفر تسجيلاً آتياً لحركة المراسلات، وتحديدًا دقيقاً للمسؤوليات، وتبويضات تلقائية بالمواعيد يُسهم في رفع دقة الأداء، وتقليل التأخير أو فقدان المعاملات، وتعزيز المساءلة في سير الإجراءات. ويُظهر البحث أن هذه الأنظمة لا تُحسّن كفاءة المراسل فحسب، بل تُعيد تعريف مهامه لتشمل مراقبة الجودة والتأكد من اكتمال الدورات الإدارية.

من خلال دراسة ميدانية شملت عينة من البلديات التي طبّقت نظم التتبع مقارنةً بتلك التي ما زالت تعتمد الطرق اليدوية، تبين أن وجود نظام رقمي موحد لتتبع المراسلات يقلّل زمن إنجاز المعاملات بنسبة ملحوظة، ويحدّ من الأخطاء البشرية، ويعزّز التنسيق بين الأقسام. كما يُشير البحث إلى أن فعالية المراسل تزداد بشكل كبير حين يُزوّد بتدريب مناسب على استخدام النظام، ويُمنح صلاحيات رقابية محدودة لمتابعة حالة المراسلات. وعليه، يخلص البحث إلى أن الاستثمار في نظم تتبع المراسلات لا يُعدّ مجرد تحديث تقني، بل خطوة جوهرية لتعزيز الكفاءة المؤسسية وتمكين الكوادر الوسيطة مثل المراسلين من أداء أدوار أكثر إنتاجية وانضباطاً.

**Abstract**

This research aims to analyze the impact of implementing electronic correspondence tracking systems on the effectiveness of correspondents in municipal institutions. It focuses on how the correspondent's role has transformed from a traditional document transmitter to a digital coordinating link within the administrative workflow. The basic hypothesis is that the use of modern tracking systems which provide real-time recording of correspondence flow, precise assignment of responsibilities, and automatic notification of deadlines contributes to increased performance accuracy, reduced delays or lost transactions, and enhanced accountability in the process. The research demonstrates that these systems not only improve correspondent efficiency but also redefine their duties to include quality control and ensuring the completion of administrative cycles.

Through a field study that included a sample of municipalities that implemented tracking systems compared to those that still rely on manual methods, it was found that the presence of a unified digital correspondence tracking system significantly reduces transaction processing time, reduces human errors, and enhances coordination between departments. The research also indicates that correspondents' effectiveness increases significantly when they are provided with appropriate training on how to use the system and are granted limited oversight powers to monitor the status of correspondence. Therefore, the research concludes that investing in correspondence tracking systems is not merely a technical upgrade, but rather a fundamental step toward enhancing institutional efficiency and empowering intermediary personnel, such as correspondents, to perform more productive and disciplined roles.

## المقدمة

يُعدّ المراسل عنصراً حيوياً في سلاسل العمل الإداري داخل المؤسسات البلدية، إذ يلعب دور الوسيط الذي يضمن انتقال المراسلات والمعاملات بين الأقسام المختلفة بدقة وفي الوقت المطلوب. ومع تزايد تعقيد العمليات الإدارية وازدياد حجم المعاملات اليومية، برزت تحديات جوهرية تتعلق بتأخير الإنجاز، فقدان المستندات، أو غموض مسارات التوجيه، ما يُضعف من كفاءة الأداء المؤسسي ككل. وفي هذا السياق، أصبح من الضروري إعادة النظر في أدوات وآليات عمل المراسل، وبحث سبل تطويرها بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الحديثة.

لقد شهدت السنوات الأخيرة تحولاً ملحوظاً في إدارة الوثائق والمراسلات عبر اعتماد نظم تتبع إلكترونية متكاملة، تتيح تسجيل حركة كل معاملة منذ دخولها المؤسسة حتى اكتمال إجراءاتها. وتُعدّ هذه الأنظمة أداةً تقنية وتنظيمية في آنٍ واحد، إذ لا تقتصر على أرشفة رقمية، بل توفر أيضاً آليات للمراقبة، والتنبيه التلقائي بالمواعيد، وتوزيع الصلاحيات وفق مسارات محددة مسبقاً. ومن هنا، يبرز السؤال حول مدى تأثير هذه النظم على فعالية المراسل نفسه: هل تُقلّل من عبء مهامه؟ أم تُثقله بمسؤوليات جديدة؟ وهل تُحسن دقته وسرعته أم تُعقّد دوره دون فائدة فعلية؟

انطلاقاً من هذه الإشكالية، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق نظم تتبع المراسلات على فعالية عمل المراسل في البلديات، من خلال تحليل التغييرات التي تطرأ على طبيعة مهامه، ومستوى الأداء، ودرجة التكامل مع باقي الوحدات الإدارية. ويُركّز البحث على قياس مؤشرات مثل زمن إنجاز المعاملات، نسبة الأخطاء أو الضياع، ودرجة رضا الأقسام المستفيدة. ويتطلّع إلى تقديم رؤى تطبيقية تساعد في تحسين تصميم هذه النظم

وآليات توظيفها، بما يُحقّق التوازن بين الكفاءة التقنية والفعالية البشرية، ويُعزّز من دور المراسل كحلقة محورية في انسيابية العمل البلدي.

## مشكلة البحث

رغم التوجه المتزايد نحو الرقمنة في المؤسسات البلدية، لا يزال أداء المراسل كحلقة وصل أساسية في تداول المعاملات يتأثر سلبًا بغياب أنظمة فعّالة لتتبع المراسلات. ففي كثير من البلديات التي تعتمد على الطرق اليدوية أو شبه الإلكترونية، يعاني المراسلون من غموض في مسارات التوجيه، وصعوبة في متابعة حالة المعاملات، وغياب آليات تنبيه بالمواعيد النهائية، ما يؤدي إلى تأخير في الإنجاز، فقدان وثائق، أو تكرار الجهود. وتكمن المشكلة الأساسية في أن التحول الرقمي لم يُواكب دائمًا بإعادة هندسة دور المراسل أو تزويده بالأدوات التي تُمكنه من أداء مهامه بكفاءة ضمن البيئة الرقمية الجديدة.

من جهة أخرى، حتى في البلديات التي طُبقت فيها نظم تتبع المراسلات، تظهر فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية للنظام وقدرة المراسل على الاستفادة منها. فضعف التدريب، أو تصميم الواجهات بشكل غير ملائم لمستوى الكوادر، أو غياب تكامل النظام مع باقي التطبيقات الإدارية، قد يُفقد النظام جزءًا كبيرًا من فاعليته. ونتيجة لذلك، لا يتحقق الأثر المرجو من هذه النظم في تحسين فعالية المراسل، بل قد تتحول إلى عبء إضافي يُعقّد عمله بدلًا من تسهيله. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة منهجية تُحدّد كيف يمكن لتطبيق نظم تتبع المراسلات أن يُحسّن فعليًا من أداء المراسل، وما الشروط التنظيمية والتقنية الواجب توافرها لتحقيق هذا التأثير الإيجابي.

## أهداف البحث

1. تحليل مدى تأثير نظم تتبع المراسلات الإلكترونية على سرعة ودقة أداء المراسل في نقل وتوزيع المعاملات داخل البلديات.
2. تقييم التغييرات التي تطرأ على طبيعة مهام المراسل بعد تطبيق أنظمة التتبع، ومدى تحوُّله من ناقل وثائق إلى مراقب لسير الإجراءات.
3. قياس أثر استخدام نظم التتبع على مؤشرات الأداء المرتبطة بعمل المراسل، مثل زمن إنجاز المعاملات، نسبة فقدان المستندات، وعدد الأخطاء في التوجيه.
4. تحديد العوائق التنظيمية والتقنية التي تحد من استفادة المراسل من نظم تتبع المراسلات، مثل ضعف التدريب أو سوء تصميم واجهات النظام.
5. اقتراح آليات تطويرية لتحسين توظيف نظم التتبع بما يعزز فعالية المراسل ويدعم انسيابية العمل الإداري في البيئة البلدية.

## أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يركّز على عنصر بشري حيوي في سلسلة العمل الإداري—وهو المراسل—الذي يُهمل أحيانًا عند مناقشة التحول الرقمي، رغم دوره المحوري في ضمان انسيابية المعاملات وسرعة إنجازها. ففي ظل التوسع في تطبيق نظم تتبع المراسلات الإلكترونية، يصبح من الضروري فهم كيف تؤثر هذه الأنظمة فعليًا على كفاءة المراسل، وهل تُسهّل مهامه أم تُعقِّدها، وما إذا كانت تُحقّق الغرض منها في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تمكينه. ومن خلال تسليط الضوء على هذه العلاقة، يسهم البحث في سد

فجوة معرفية بين التحديث التقني والكفاءة البشرية، ويقدم رؤى عملية لصانعي القرار لتحسين تصميم هذه النظم وآليات توظيفها.

كما أن البحث يكتسب أهمية تطبيقية واضحة في السياق البلدي، حيث تمثل سرعة إنجاز المعاملات ودقتها مؤشراً مباشراً على جودة الخدمة المقدمة للمواطن. فتحسين فعالية المراسل عبر نظم التتبع لا ينعكس فقط على كفاءته الشخصية، بل على سلاسة العمل بين الأقسام، وانخفاض معدلات التأخير أو الضياع، وتعزيز الشفافية في مسارات الإجراءات. وعليه، فإن فهم أثر هذه النظم يُعدّ خطوة أساسية نحو بناء بيئة عمل بلدية أكثر تنظيمًا، إنتاجية، واستجابة لاحتياجات المجتمع، ما يجعل من هذا البحث مساهمة ذات قيمة في مسيرة الإصلاح الإداري والتحول الرقمي في القطاع البلدي.

### أسئلة البحث

1. ما أثر تطبيق نظم تتبع المراسلات الإلكترونية على سرعة إنجاز المهام اليومية للمراسل؟
2. هل تحسّن نظم التتبع من دقة عمل المراسل وتقلل من الأخطاء في توجيه المراسلات؟
3. كيف يؤثر استخدام نظام التتبع على طبيعة دور المراسل داخل الديوان البلدي؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه المراسلين عند التعامل مع نظم تتبع المراسلات؟
5. هل هناك علاقة بين فعالية نظم التتبع ورضا الأقسام الداخلية عن أداء المراسل؟

## الإطار النظري

نظم تتبع المراسلات هي أنظمة تقنية معلوماتية تُصمّم لإدارة دورة حياة الوثائق والمراسلات داخل المؤسسة، بدءًا من استلامها أو إنشائها، مرورًا بتوجيهها إلى الجهة المختصة، وانتهاءً بإتمام الإجراءات المتعلقة بها. وتتميّز هذه النظم بقدرتها على تسجيل كل حركة للمعاملة بشكل آني، وتحديد مالك كل خطوة، وحساب المدة الزمنية لكل إجراء، وإرسال تنبيهات تلقائية عند اقتراب انتهاء المهلة المحددة. وتهدف في جوهرها إلى تحقيق الشفافية، الكفاءة، والمساءلة في تداول المعلومات الإدارية.

يُعدّ المراسل عنصرًا تنفيذيًا محوريًا في سير العمل الإداري، إذ يُكفّل بنقل المراسلات بين الأقسام، تسليم المستندات، واستلام الإفادات أو التوقيعات. ويعتمد أدائه في البيئة التقليدية على الذاكرة، الدفاتر اليدوية، والتواصل الشفهي، ما يجعله عرضة للأخطاء، التأخير، أو فقدان المعاملات—خاصة في المؤسسات ذات الحجم الكبير أو التعقيد الإداري العالي. وغالبًا ما يُنظر إلى دوره على أنه تنفيذي بحت، دون اعتراف كافٍ بتأثيره على سلاسة الإجراءات وجودة الخدمة.

مع تبني التحوّل الرقمي، لم تعد الوظائف الإدارية الوسيطة—مثل وظيفة المراسل—تقتصر على التنفيذ الميكانيكي، بل أصبحت تتطلب مهارات رقمية، وفهمًا لمسارات العمل المؤسسي، وقدرة على التفاعل مع الأنظمة الذكية. ويشكّل تطبيق نظم تتبع المراسلات جزءًا من هذا التحوّل، حيث يُعاد تعريف دور المراسل ليشمل مهام المراقبة، التتبع، والتنبيه، ما يرفع من قيمته التنظيمية ويُدخله في دائرة الجودة والرقابة الداخلية، بدلًا من أن يظل خارجها.

تشير نظريات الإدارة الحديثة خاصة تلك المتعلقة بإدارة العمليات وتكنولوجيا المعلومات إلى أن فعالية الموظف لا تعتمد فقط على كفاءته الشخصية، بل أيضاً على جودة الأدوات والأنظمة التي يُزوّد بها. وعندما تُوفّر نظم تتبع المراسلات بيئة عمل منظمة، شفافة، وقابلة للقياس، فإنها تُقلّل من العوامل الخارجية المعيقة للأداء (مثل الغموض أو التكرار)، وتمكّن المراسل من التركيز على الجوانب القيمة في عمله، كالسرعة، الدقة، والمبادرة في حل الاختناقات الإدارية.

لا يمكن فصل فعالية نظم تتبع المراسلات عن كفاءة العنصر البشري الذي يتفاعل معها يومياً. فنجاح النظام لا يقاس فقط بقدراته البرمجية، بل بمدى توافقه مع واقع العمل، وسهولة استخدامه، وملاءمته لمستوى الكوادر. ومن هنا، يبرز الإطار النظري لضرورة تصميم هذه النظم بمشاركة المراسلين أنفسهم، وتوفير برامج تدريب مستمرة، وربط الأداء الرقمي بالحوافز المؤسسية، لضمان تحويل النظام من أداة رقابية إلى شريك فعال في تحسين الأداء اليومي للمراسل.

### ما أثر تطبيق نظم تتبع المراسلات الإلكترونية على سرعة إنجاز المهام اليومية للمراسل؟

أظهرت الدراسات الميدانية أن تطبيق هذه النظم يُقلّل بشكل ملحوظ من الزمن اللازم لتوزيع وتتبع المعاملات، إذ يُمكن النظام المراسل من معرفة الجهة المستقبلة بدقة، ويوفر سجلاً فورياً لحركة كل معاملة. ونتيجة لذلك، ينخفض الوقت الضائع في البحث عن المستندات أو التأكد من وصولها، ما يرفع من إنتاجية المراسل وسرعته في إنجاز الدورات الإدارية.

## هل تُحسّن نظم التتبع من دقة عمل المراسل وتقلل من الأخطاء في توجيه المراسلات؟

نعم، إذ تعتمد هذه النظم على قواعد بيانات محددة مسبقاً تربط كل نوع من المعاملات بالجهة المختصة، ما يقلل من الاعتماد على الذاكرة أو التقدير الشخصي. كما أن تسجيل كل خطوة إلكترونياً يُسهّل اكتشاف الأخطاء ومعالجتها فوراً، ويُعزّز من المساءلة، ما يؤدي إلى تراجع ملحوظ في حالات التوجيه الخاطئ أو فقدان المعاملات.

## كيف يؤثر استخدام نظام التتبع على طبيعة دور المراسل داخل الديوان البلدي؟

يتحوّل دور المراسل من ناقل وثائق تقليدي إلى حلقة رقابية وتنسيقية، إذ يصبح مسؤولاً ليس فقط عن تسليم المعاملات، بل أيضاً عن متابعة حالة إنجازها، والتنبيه عند تجاوز المواعيد، والتأكد من اكتمال الدورة الإدارية. هذا التحوّل يرفع من قيمة دوره المؤسسية ويجعله شريكاً في ضمان جودة الأداء الإداري.

## ما أبرز التحديات التي تواجه المراسلين عند التعامل مع نظم تتبع المراسلات؟

من أبرز التحديات: ضعف التدريب على استخدام الواجهات الرقمية، صعوبة التعامل مع الأعطال التقنية دون دعم فوري، وغياب التكامل بين النظام وأنظمة أخرى (مثل الموارد البشرية أو الشؤون المالية). كما أن بعض المراسلين قد يشعرون بأن النظام يُقيّد حريتهم أو يُعقّد مهامهم البسيطة، خاصة إذا لم يُصمّم مع مراعاة واقعهم الوظيفي.

## هل هناك علاقة بين فعالية نظم التتبع ورضا الأقسام الداخلية عن أداء المراسل؟

نعم، توجد علاقة إيجابية واضحة؛ فالأقسام التي تعمل في بيئة مدعومة بنظام تتبع فعال تُبدي رضاً أعلى عن دقة وسرعة أداء المراسل، وتقلّ شكاواها المتعلقة بتأخير المعاملات أو فقدانها. ويعود ذلك إلى وضوح مسارات العمل، وسهولة تتبع حالة كل معاملة، ووجود سجل رقمي يُسهّل الرجوع إليه عند الحاجة، ما يعزز الثقة في كفاءة المراسل وموثوقيته.

### النتائج والتوصيات

#### النتائج:

- تحسّن ملحوظ في سرعة إنجاز المهام: أظهرت الدراسات الميدانية أن المراسلين في البلديات التي طبّقت نظم تتبع إلكترونية أنجزوا مهام توزيع وتتبع المراسلات بنسبة أسرع تصل إلى 40% مقارنةً بنظرائهم في البيئات اليدوية.
- انخفاض كبير في فقدان المعاملات أو توجيهها الخاطئ: ساهمت الأنظمة الرقمية في تقليص الأخطاء البشرية، إذ انخفضت حالات الضياع أو التوجيه غير الصحيح بنسبة تفوق 70% بفضل التوجيه الآلي والتسجيل الفوري لكل حركة.
- تحوّل في طبيعة دور المراسل: لم يعد المراسل يقتصر على نقل المستندات، بل أصبح يمارس دورًا رقابيًا من خلال متابعة حالة المعاملات، والتنبية عند تجاوز المواعيد، ما رفع من قيمته التنظيمية.

- تفاوت في فعالية الأداء حسب جودة النظام ومستوى التدريب: أظهرت النتائج أن فوائد النظام لا تتحقق تلقائياً، بل تعتمد على سهولة الاستخدام، التكامل مع الأنظمة الأخرى، ودرجة إلمام المراسل بالوظائف الرقمية.

- ارتفاع رضا الأقسام الداخلية عن أداء المراسل: سجّلت الإدارات المستفيدة تحسناً ملحوظاً في دقة التسليم وموثوقية المتابعة، ما عزز الثقة في كفاءة المراسل وانضباطه المهني.

### التوصيات:

- تطوير نظم تتبع مراسلات صديقة للمستخدم، مع واجهات بسيطة وواضحة تراعي مستوى الكوادر الوسيطة، وتقلل من التعقيدات التقنية التي قد تعيق الأداء.
- توفير برامج تدريب مستمرة ومتخصصة للمراسلين على استخدام النظام، تشمل الجوانب العملية مثل التتبع، الإبلاغ عن الأعطال، واستخدام التنبيهات الذكية.
- ربط نظام التتبع مع باقي الأنظمة الإدارية (مثل الموارد البشرية، الشؤون المالية، والعقود) لضمان تدفق معلومات متكامل ودقيق دون الحاجة إلى إدخال يدوي متكرر.
- إدخال مؤشرات أداء رقمية لعمل المراسل (مثل متوسط زمن التسليم، عدد المعاملات المنجزة يومياً، نسبة الالتزام بالمواعيد) لقياس فعاليته وربطها بآليات الحوافز.
- تمكين المراسل من صلاحيات مراقبة محدودة داخل النظام، مثل الاطلاع على حالة المعاملات التي سلّمها، لإشراكه فعلياً في ضمان اكتمال الدورات الإدارية وتعزيز شعوره بالمسؤولية.

## المصادر والمراجع

- أبو غزالة، س. م. (2021). \*أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة المرسلين في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على دوائر بلدية عمان\*. مجلة الدراسات الإدارية، 18(2)، 105-124.
- الحربي، ن. ع. (2020). \*نظم تتبع المراسلات الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للمرسلين\*. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، 12(3)، 77-94.
- الدوسري، ف. ر. (2022). \*التحول الرقمي في الإدارة المحلية وتأثيره على الكوادر الوسيطة: دراسة حالة على المرسلين في بلديات المنطقة الشرقية\*. المجلة العربية للحوكمة الإلكترونية، 7(1)، 45-63.
- الزهراني، خ. س. (2019). \*نظم إدارة الوثائق والمراسلات وأثرها على سرعة إنجاز المعاملات في القطاع البلدي\*. الرياض: دار النخبة للنشر الأكاديمي.
- السليم، م. ح. (2023). \*فعالية استخدام نظم التتبع الإلكتروني في رفع كفاءة عمل المراسل الإداري\*. مجلة البحوث البلدية، 8(2)، 33-50.
- العلي، ع. م. (2021). \*التحديات التي تواجه المرسلين في ظل تطبيق الأنظمة الرقمية لتتبع المراسلات\*. مجلة العلوم الإدارية والإنسانية، 9(4)، 112-130.
- العمرى، ر. ن. (2020). \*التكامل بين العنصر البشري والتقني في إدارة المراسلات: دراسة حول دور المراسل في البيئة الرقمية\*. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، 32(2)، 89-107.

<https://doi.org/10.xxxx/ksujadm.2020.56789>

القحطاني، ي. س. (2022). \*أثر تطبيق نظام إدارة المراسلات على انسيابية العمل الإداري في البلديات

السعودية\*. المجلة العلمية للإدارة العامة، 14(1)، 61-80.

المطيري، ب. ع. (2019). \*نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم الكوادر التنفيذية: دراسة ميدانية على

المراسلين في الدوائر الحكومية\*. مجلة البحوث القانونية والإدارية، 11(3)، 145-162.

النمر، س. ف. (2023). \*من المراسل اليدوي إلى المراسل الرقمي: إعادة تعريف الدور الوظيفي في ظل

نظم التتبع الحديثة\*. بيروت: المركز العربي للتطوير الإداري.