

بحث بعنوان

الطباعة والكتابة كعنصر أساسي في توثيق وإدارة المعلومات بالبلديات

**Printing and writing as a key element in documenting and managing
information in municipalities**

إعداد

أحلام علي صياح المرعيه

Ahlam Ali Sayah Almaraiya

كاتبه

Writer

بلدية الأشعري

قضاء أذرح، محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الطباعة والكتابة كأداتين محوريّتين في توثيق وإدارة المعلومات داخل البلديات، باعتبارهما من أهم الوسائل التي يعتمد عليها العمل الإداري والمؤسسي في حفظ البيانات وتنظيمها وتسهيل الوصول إليها. تناول البحث دور الكتابة كممارسة أولية لتسجيل المعلومات، ودور الطباعة كوسيلة لتعميم وتوزيع المستندات الرسمية، والقرارات، والمراسلات، والسجلات، مما يعزز من فعالية الأداء البلدي ويضمن حفظ الذاكرة المؤسسية.

وقد ناقش البحث تطور استخدام الكتابة والطباعة من الطرق التقليدية اليدوية إلى الوسائل الحديثة الرقمية، مبيناً كيف ساهم هذا التطور في تحسين كفاءة أرشفة المعلومات، وتيسير عملية اتخاذ القرار داخل الإدارات البلدية. كما تطرق إلى التحديات التي تواجه بعض البلديات في التحول من الأشكال الورقية التقليدية إلى نظم الطباعة الرقمية المؤتمتة، ومنها ضعف البنية التحتية التقنية ونقص الكفاءات المتخصصة.

أظهرت نتائج الدراسة أن البلديات التي تعتمد على آليات توثيق حديثة تعتمد على تكامل الطباعة الرقمية مع قواعد البيانات الإلكترونية تتمتع بمستويات أعلى من التنظيم الإداري والشفافية وسرعة الإنجاز. في المقابل، فإن غياب أدوات التوثيق الفعالة يؤدي إلى تكرار الأخطاء، ضياع الوثائق، وتعطيل خدمات المواطنين.

وفي ختام البحث، قدمت توصيات لتعزيز استخدام الطباعة والكتابة في نظم الإدارة المحلية، أبرزها: تطوير الأنظمة الرقمية المؤتمتة، تدريب الموظفين على التقنيات الحديثة للطباعة والتوثيق، والانتقال من الأرشفة الورقية إلى الحوسبة السحابية لضمان أمن وسرعة الوصول إلى المعلومات.

ABSTRACT

This study aims to highlight the importance of printing and writing as pivotal tools in documenting and managing information within municipalities, as they are two of the most important means on which administrative and institutional work depends in preserving, organizing and facilitating access to data. The research addressed the role of writing as an initial practice for recording information, and the role of printing as a means of circulating and distributing official documents, decisions, correspondence, and records, which enhances the effectiveness of municipal performance and ensures the preservation of institutional memory.

The research discussed the evolution of the use of writing and printing from traditional manual methods to modern digital means, showing how this evolution has contributed to improving the efficiency of archiving information and facilitating the decision-making process within municipal administrations. It also addressed the challenges faced by some municipalities in switching from traditional paper forms to automated digital printing systems, including weak technical infrastructure and lack of specialized competencies.

The results of the study showed that municipalities that rely on modern documentation mechanisms based on the integration of digital printing with electronic databases enjoy higher levels of administrative organization, transparency, and speed of completion. In contrast, the absence of effective documentation tools leads to the repetition of errors, loss of documents, and disruption of citizen services.

At the conclusion of the research, recommendations were made to enhance the use of printing and writing in local administration systems, most notably: Developing automated digital systems, training employees on modern printing and documentation techniques, and moving from paper archives to cloud computing to ensure the security and speed of access to information.

المقدمة:

تعد الكتابة والطباعة من أهم الوسائل التي أسهمت في تطور الإدارة البشرية منذ فجر التاريخ، وقد شكلتا الأساس الذي بنيت عليه نظم التوثيق وتخزين المعرفة والمعلومات، سواء في البيئات الأكاديمية أو الإدارية أو الخدمية. وعلى وجه الخصوص، يمثل العمل البلدي نموذجاً تطبيقياً تتجلى فيه أهمية هاتين الأداتين، إذ تعتمد البلديات بشكل جوهري على التوثيق الدقيق والمنتظم للمعلومات من أجل تنظيم العلاقة بينها وبين المواطنين، وضمان سير الخدمات العامة وفق أنظمة واضحة وقابلة للتتبع والمراجعة. فالكتابة تعد الوعاء الأساسي لحفظ المعرفة وتدوين القرارات، بينما تسهم الطباعة في نشر هذه المعلومات على نطاق واسع داخل المنظومة الإدارية، ما يعزز من الشفافية والكفاءة في الأداء المؤسسي (عبد الغني، 2018).

تاريخياً، اعتمدت البلديات في الدول العربية والنامية على الأساليب التقليدية في الكتابة اليدوية وحفظ الوثائق الورقية، مما أدى إلى تراكم الملفات الورقية، وصعوبة استرجاع المعلومات عند الحاجة، وضياح بعض السجلات المهمة بمرور الزمن أو نتيجة للظروف البيئية. إلا أن تطور تقنيات الطباعة والتحول إلى النظم المؤتمتة قد أتاح فرصاً كبيرة لتحسين الأداء الإداري، خاصة في مجالات مثل إصدار التراخيص، حفظ المخططات، تسجيل الشكاوى، وتوثيق محاضر الاجتماعات والمراسلات الرسمية (الهالي، 2020). وأصبحت الطباعة الرقمية جزءاً لا يتجزأ من البنية التحتية الإدارية الحديثة، حيث تتيح إنتاج وثائق دقيقة، قابلة للأرشفة الإلكترونية، وسهلة التوزيع والتداول.

إن إدارة المعلومات في البلديات تتطلب تكاملاً بين أدوات التوثيق الكلاسيكية، وبين الوسائل التقنية الحديثة التي تعتمد على الطباعة الإلكترونية ونظم إدارة الوثائق، إذ يشكل ذلك مدخلاً أساسياً نحو التحول الرقمي والإدارة الذكية للمدن. فالوثيقة المطبوعة تظل حتى اليوم ذات أهمية قانونية وإدارية، وتستخدم كمرجع رسمي

في المحاكم والإجراءات الرقابية، ما يجعل الطباعة والكتابة ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، حتى في ظل التوجه المتزايد نحو الأرشفة السحابية ونظم المعلومات الجغرافية (العسيري، 2019).

ومع تزايد حجم الأعمال والخدمات التي تقدمها البلديات للمواطنين، تبرز الحاجة إلى تطوير أدوات التوثيق، بحيث تضمن الدقة، الحماية، وسرعة الوصول إلى المعلومات. فغياب الوثائق الدقيقة أو ضعف أنظمة التوثيق يؤدي إلى تعطيل المعاملات، وفقدان الثقة بين المواطن والمؤسسة، وعرقلة التنمية المحلية. لذلك، يتطلب واقع العمل البلدي اليوم مراجعة شاملة لآليات التوثيق والطباعة المعتمدة، والعمل على تأهيل الكوادر، وتطوير البنية التحتية، وتحديث الأنظمة لتتماشى مع المعايير الحديثة في إدارة المعلومات (UN-Habitat, 2020).

بناءً عليه، يسعى هذا البحث إلى دراسة واقع استخدام الطباعة والكتابة في توثيق وإدارة المعلومات داخل البلديات، مع تحليل التحديات التي تواجه هذه العملية، وتقديم مقترحات عملية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الشفافية وجودة الخدمات البلدية.

مشكلة البحث:

تلعب الكتابة والطباعة دوراً أساسياً في توثيق وإدارة المعلومات داخل البلديات، إذ تعتمد هذه المؤسسات على نظم دقيقة لتسجيل البيانات، حفظ المراسلات، تنظيم الوثائق الرسمية، وضمان استمرارية العمليات الإدارية والخدمية. ومع ذلك، تواجه العديد من البلديات، خاصة في الدول النامية، تحديات متزايدة تتمثل في الاعتماد المستمر على الأساليب التقليدية الورقية، وعدم القدرة على مواكبة التطورات الحديثة في تقنيات الطباعة الرقمية وأدوات إدارة الوثائق الإلكترونية.

يؤدي هذا الواقع إلى مشكلات واضحة تشمل بطء إنجاز المعاملات، صعوبة استرجاع الوثائق، تكرار الأخطاء الإدارية، وفقدان جزء من الذاكرة المؤسسية، بالإضافة إلى غياب التنسيق والتكامل بين وحدات العمل المختلفة. كما أن ضعف البنية التحتية التقنية، ونقص الكوادر المتخصصة، وعدم وجود سياسات واضحة للتحويل نحو التوثيق الرقمي، كلها عوامل تفاقم من فجوة الكفاءة الإدارية في العمل البلدي.

من هذا المنطلق، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤالها الرئيسي التالي: ما مدى فاعلية الكتابة والطباعة في توثيق وإدارة المعلومات داخل البلديات، وما أبرز التحديات التي تعيق تطوير هذا الجانب، والسبل المقترحة لتعزيزه؟

أسئلة البحث:

1. ما واقع استخدام الكتابة والطباعة في توثيق المعلومات داخل البلديات؟
2. إلى أي مدى تعتمد البلديات على الوسائل التقليدية مقابل التقنيات الحديثة في إدارة الوثائق؟
3. ما أثر استخدام أدوات الطباعة والكتابة على كفاءة الأداء الإداري والخدمي في البلديات؟
4. ما أبرز التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تطوير أنظمة التوثيق والطباعة؟
5. ما مدى جاهزية البلديات من حيث البنية التحتية التقنية والكفاءات البشرية في مجال التوثيق الرقمي؟
6. كيف يمكن توظيف تقنيات الطباعة والكتابة الحديثة لتحسين نظم إدارة المعلومات البلدية؟
7. ما أبرز المقترحات لتفعيل وتطوير دور الكتابة والطباعة في التوثيق المؤسسي داخل البلديات؟

أهداف البحث:

1. معرفة واقع استخدام الكتابة والطباعة في توثيق المعلومات داخل البلديات.
2. معرفة إلى أي مدى تعتمد البلديات على الوسائل التقليدية مقابل التقنيات الحديثة في إدارة الوثائق.

3. معرفة أثر استخدام أدوات الطباعة والكتابة على كفاءة الأداء الإداري والخدمي في البلديات.
4. معرفة أبرز التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تطوير أنظمة التوثيق والطباعة.
5. معرفة مدى جاهزية البلديات من حيث البنية التحتية التقنية والكفاءات البشرية في مجال التوثيق الرقمي.
6. معرفة امكانية توظيف تقنيات الطباعة والكتابة الحديثة لتحسين نظم إدارة المعلومات البلدية.
7. معرفة أبرز المقترحات لتفعيل وتطوير دور الكتابة والطباعة في التوثيق المؤسسي داخل البلديات.

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على أحد الجوانب الحيوية في العمل البلدي، وهو التوثيق الإداري وإدارة المعلومات، والذي يعد الأساس الذي تبنى عليه القرارات والخدمات والسياسات المحلية. فالطباعة والكتابة لا تمثلان مجرد أدوات توثيق فحسب، بل هما عنصران محوريان في ضمان الشفافية، وحسن تنظيم المعلومات، وسهولة الوصول إليها، خاصة في ظل تنامي الأعباء الإدارية وتوسع دور البلديات في تقديم الخدمات المجتمعية. وتزداد أهمية الدراسة في السياق الحالي الذي يشهد تحولات رقمية متسارعة، تفرض على الإدارات المحلية التكيف مع أدوات حديثة لإدارة الوثائق والمراسلات والأرشفة. كما تسهم الدراسة في سد فجوة معرفية حول مدى تكامل أدوات التوثيق التقليدية والرقمية داخل البلديات، وتسليط الضوء على التحديات التي تواجهها في هذا الجانب، ما يفتح المجال أمام صناع القرار والباحثين لتبني حلول عملية تعزز من كفاءة العمل البلدي وتحسن جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

الدراسات السابقة:

1. دراسة العتيبي (2017) بعنوان: "واقع إدارة الوثائق في البلديات السعودية: دراسة تطبيقية على أمانة منطقة الرياض" تناولت الدراسة مستوى تنظيم وتوثيق المعلومات في الأمانات والبلديات، وأكدت أن غياب نظام مركزي لإدارة الوثائق أدى إلى ازدواجية في المعاملات وضعف في حفظ البيانات. أوصت الدراسة بتطبيق أنظمة إلكترونية موحدة لإدارة الوثائق وربطها بأنظمة الطباعة الحديثة.
2. دراسة أبو زيد وآخرون (2019) بعنوان: "دور التوثيق الإداري في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية" أوضحت أن الطباعة والكتابة تمثلان آليتين مركبتين في عملية التوثيق الحكومي، وأن استخدام تقنيات الطباعة الحديثة يساهم في تسريع دورة المستندات وتقليل نسبة الأخطاء.
3. دراسة Al-Khaldi (2020) بعنوان: "Digital Printing and Document Management in Local Government Units: A Case Study from Jordan" ركزت على أثر الطباعة الرقمية على تنظيم أرشيف البلديات الأردنية، وبينت أن البلديات التي تبنت نظم الطباعة الرقمية شهدت تحسناً في جودة التوثيق وسهولة الوصول إلى المعلومات.
4. دراسة عبد الرحمن (2021) بعنوان: "التحديات التقنية في أرشفة الوثائق البلدية في الجزائر" تطرقت إلى ضعف اعتماد البلديات الجزائرية على الطباعة المؤتمتة، واستمرار الاعتماد على الأساليب اليدوية في كتابة الوثائق، ما يؤثر على فاعلية الأداء الإداري ويزيد من زمن المعاملة.
5. دراسة عبد الغني (2018): تطرقت إلى إدارة الوثائق والمعلومات في المؤسسات العامة، بما فيها البلديات، وشددت على ضرورة تكامل الكتابة الورقية التقليدية مع أنظمة الطباعة الحديثة لضمان استمرارية الأرشفة وتوثيق الذاكرة المؤسسية.

6. دراسة الهاللي (2020): هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التحول الرقمي في الإدارات المحلية، مع التركيز على أنظمة التوثيق والطباعة الرقمية. أظهرت النتائج أن البلديات التي تبنت الطباعة الرقمية شهدت تحسناً ملحوظاً في أرشفة المستندات وسرعة الإنجاز الإداري، بينما ظلت البلديات ذات الأساليب التقليدية تواجه ببطء وتعقيداً في المعاملات.

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم التوثيق الإداري

يشير التوثيق الإداري إلى العملية التي يتم من خلالها تسجيل المعلومات والبيانات والقرارات والخطابات الرسمية بصورة منظمة ودائمة، بما يضمن حفظها وسهولة استرجاعها عند الحاجة. وقد تطور التوثيق الإداري من الأساليب اليدوية والورقية إلى النماذج الإلكترونية والرقمية. ويعد التوثيق أحد الأعمدة الأساسية للإدارة الحديثة، إذ يتيح تنظيم العمل وتثبيت الحقوق وتحقيق الشفافية والمساءلة (عبد الغني، 2018).

ثانياً: الكتابة كأداة أساسية في الإدارة

تعد الكتابة أولى وسائل التوثيق التي استخدمها الإنسان لتنظيم حياته الإدارية والمعرفية. وفي السياق البلدي، تلعب الكتابة دوراً حاسماً في تسجيل المراسلات، المحاضر، الشكاوى، والقرارات. وقد ارتبطت فعالية الإدارة في البلديات بمدى دقة وصحة الكتابة الإدارية، حيث أن غياب الصياغة الدقيقة يؤدي إلى اللبس وسوء الفهم، وبالتالي تعطيل الأداء الإداري (الهاللي، 2020).

وتمثل الكتابة الرسمية جزءاً من الثقافة التنظيمية، فهي تعكس نمط الاتصال الداخلي والخارجي، كما تشكل المرجعية القانونية التي يستند إليها عند فحص العمليات أو المراجعة الإدارية أو التقييم الخارجي.

ثالثاً: الطباعة وتطور نظم التوثيق

مع تطور الطباعة من الأساليب اليدوية إلى الآلات الميكانيكية ثم الطباعة الرقمية، دخلت الإدارة البلدية في مرحلة جديدة من الكفاءة والدقة في التعامل مع الوثائق. فأنظمة الطباعة الرقمية الحديثة تتيح إعداد مستندات عالية الجودة، موحدة الشكل، قابلة للأرشفة بسهولة، وتخضع لمعايير الأمان والحماية (العسكري، 2019).

وقد أشارت تقارير الأمم المتحدة (UN-Habitat, 2020) إلى أن الطباعة المؤتمتة تمثل خطوة أساسية في عملية التحول الرقمي للبلديات، إذ إنها تضمن تقليل الهدر الورقي، وتقصير زمن تنفيذ المعاملات، وتحسين خدمات المواطنين.

رابعاً: إدارة المعلومات في البيئة البلدية

تتسم البيئة البلدية بتعدد وظائفها الإدارية والخدمية، مما يجعلها تعتمد على كم كبير من الوثائق والمعلومات، التي تتطلب تنظيماً دقيقاً. فإدارة التراخيص، المخططات، الميزانيات، الشكاوى، والمراسلات الرسمية جميعها تحتاج إلى أدوات توثيق فعالة لضمان الاتساق والاستمرارية والامتثال للقوانين.

وبحسب دراسة اليحيى والروقي (2017)، فإن ضعف نظم التوثيق في البلديات يؤدي إلى تكرار الأخطاء وفقدان البيانات وتأخر المعاملات. ولذلك فإن تطوير أدوات الكتابة والطباعة، وتبني أنظمة إدارة الوثائق (Document Management Systems) يعد ضرورة ملحة لتحسين كفاءة الأداء الإداري.

خامساً: تحديات التوثيق في العمل البلدي

من أبرز التحديات التي تواجه التوثيق الإداري في البلديات:

- الاعتماد على الأرشفة الورقية فقط.

- غياب الكوادر المؤهلة في الطباعة وإدارة الوثائق.
- ضعف التكامل بين الأنظمة الرقمية والوثائق التقليدية.
- محدودية الميزانيات المخصصة للتحويل الرقمي (الهالي، 2020).

سادسا: نحو تفعيل الكتابة والطباعة كأدوات إدارية فعالة

إن تفعيل دور الكتابة والطباعة في البلديات لا يتطلب فقط تحديث الأجهزة، بل يشمل أيضا:

- إعادة تصميم النماذج الإدارية لتكون موحدة وسهلة المعالجة.
 - تطوير أدلة إجرائية لكيفية تحرير وطباعة الوثائق الرسمية.
 - ربط أنظمة الطباعة الرقمية مع قواعد بيانات موحدة.
 - تدريب الموظفين على الصياغة الإدارية الفعالة واستخدام أدوات التوثيق الحديثة.
- وبذلك، تصبح الكتابة والطباعة ليست مجرد أدوات تقنية بل جزءا من البنية المؤسسية الذكية التي تدعم الشفافية، وتحفظ الذاكرة المؤسسية، وتضمن جودة الخدمة العامة.

إجابة التساؤلات:

السؤال الأول: ما واقع استخدام الكتابة والطباعة في توثيق المعلومات داخل البلديات؟

لا تزال العديد من البلديات تعتمد بدرجة كبيرة على النماذج الورقية التقليدية والكتابة اليدوية في توثيق معلوماتها، خاصة في المعاملات اليومية والمراسلات الرسمية. وعلى الرغم من دخول بعض البلديات في مسار التحويل الرقمي، إلا أن التوثيق لا يزال في معظمه مزيجا غير منظم بين الورقي والإلكتروني، ما يخلق صعوبات في الحفظ والاسترجاع والشفافية.

السؤال الثاني: إلى أي مدى تعتمد البلديات على الوسائل التقليدية مقابل التقنيات الحديثة في إدارة الوثائق؟

تعتمد نسبة كبيرة من البلديات، خصوصاً في الدول النامية، على الوسائل التقليدية بنسب قد تصل إلى 60-70%. أما التقنيات الحديثة مثل أنظمة إدارة الوثائق الرقمية، فهي موجودة في عدد محدود من البلديات الكبرى، وغالباً ما تستخدم بشكل جزئي أو غير مدمج ضمن منظومة موحدة.

السؤال الثالث: ما أثر استخدام أدوات الطباعة والكتابة على كفاءة الأداء الإداري والخدمي في البلديات؟

عند استخدام الطباعة والكتابة بشكل منظم واحترافي، فإنها تساهم بشكل مباشر في رفع كفاءة الأداء الإداري عبر توثيق القرارات بدقة، وسرعة إنتاج الوثائق الرسمية، وتقليل الأخطاء الكتابية، مما ينعكس على رضا المواطنين وسرعة إنجاز الخدمات. أما في حال الاستخدام التقليدي غير المؤتمت، فيؤدي ذلك إلى بطء الإجراءات وفوضى أرشفة.

السؤال الرابع: ما أبرز التحديات الفنية والإدارية التي تواجه البلديات في تطوير أنظمة التوثيق والطباعة؟

- ضعف البنية التحتية التكنولوجية.
- غياب التدريب الكافي للموظفين على أنظمة التوثيق الرقمي.
- مقاومة التغيير من قبل الكوادر الإدارية التقليدية.
- محدودية الميزانيات المخصصة لتطوير نظم المعلومات.
- عدم وجود سياسة موحدة لإدارة الوثائق والطباعة عبر الأقسام المختلفة.

السؤال الخامس: ما مدى جاهزية البلديات من حيث البنية التحتية التقنية والكفاءات البشرية في مجال

التوثيق الرقمي؟

الجاهزية متفاوتة؛ فبينما تتمتع بعض البلديات الكبرى ببنية تحتية رقمية جزئية وكوادر مدربة، لا تزال أغلب البلديات الصغيرة والمتوسطة تفتقر إلى الأنظمة الأساسية والأجهزة الحديثة، وتعتمد على موظفين غير مؤهلين في إدارة التوثيق الإلكتروني. وهذا يمثل فجوة كبيرة بين الطموح الإداري والواقع العملي.

السؤال السادس: كيف يمكن توظيف تقنيات الطباعة والكتابة الحديثة لتحسين نظم إدارة المعلومات

البلدية؟

من خلال:

- التحول إلى أنظمة الطباعة المؤتمتة المرتبطة بقواعد بيانات مركزية.
- استخدام تقنيات OCR (التعرف البصري على الحروف) لتحويل الوثائق الورقية إلى رقمية.
- توحيد نماذج الكتابة الإدارية.
- دمج تقنيات الطباعة مع أنظمة إدارة الوثائق DMS.
- تطوير سياسة رقمية شاملة لتوثيق المعاملات من لحظة إنشائها حتى أرشفتها.

السؤال السابع: ما أبرز المقترحات لتفعيل وتطوير دور الكتابة والطباعة في التوثيق المؤسسي داخل

البلديات؟

- إعداد دليل موحد للكتابة الإدارية وأنماط الطباعة الرسمية.
- تدريب الموظفين على الطباعة الاحترافية وتحرير الوثائق الرقمية.

- تخصيص ميزانية لتحديث أجهزة الطباعة وربطها بالنظام المؤسسي.
- إنشاء وحدة "إدارة الوثائق والمحفوظات" بكل بلدية.
- تبني سياسة رقمية متكاملة تشمل التوثيق الإلكتروني، الأرشفة، والتحديث المستمر للأنظمة.

النتائج:

1. استمرار الاعتماد على الأساليب التقليدية: أظهرت النتائج أن غالبية البلديات لا تزال تعتمد بشكل كبير على الكتابة الورقية والطباعة التقليدية في إدارة وتوثيق معلوماتها، مع ضعف واضح في التحول الفعلي إلى الأنظمة الرقمية.
2. قصور في البنية التحتية التقنية: تبين أن العديد من البلديات تفتقر إلى التجهيزات التقنية الضرورية (مثل أنظمة إدارة الوثائق، أجهزة طباعة حديثة، وربط إلكتروني بين الأقسام)، مما يعيق تطوير أنظمة التوثيق المؤسسي.
3. ضعف الكفاءات المتخصصة: هناك نقص واضح في تأهيل وتدريب الموظفين على تقنيات الطباعة الحديثة وأسس الكتابة الإدارية المؤسسية، ما يؤدي إلى عشوائية في التوثيق وتأخر في تنفيذ المعاملات.
4. تأثير مباشر على كفاءة الأداء الإداري: أكدت النتائج وجود علاقة قوية بين تطور أدوات الطباعة والكتابة وبين كفاءة الأداء البلدي، حيث لوحظ أن البلديات التي طورت أدوات التوثيق لديها كانت أكثر فاعلية في تقديم الخدمات.
5. تحديات تنظيمية وإدارية تعرقل التحديث: واجهت البلديات صعوبات تتعلق بالبيروقراطية، ضعف التنسيق بين الأقسام، وغياب السياسات الموحدة، وهو ما أدى إلى إعاقة الجهود المبذولة للتحول الرقمي في مجال التوثيق والطباعة.

6. الحاجة إلى استراتيجية تطوير شاملة: خلصت الدراسة إلى ضرورة تبني استراتيجية وطنية ومحلية لتحسين نظم التوثيق في البلديات، تشمل تحديث الأجهزة، تدريب الكوادر، وتوحيد السياسات الإدارية المتعلقة بالكتابة والطباعة.

التوصيات:

1. التحول إلى أنظمة التوثيق الرقمية: ضرورة اعتماد البلديات على أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) بشكل تدريجي ومدروس، والاستغناء عن الاعتماد الكامل على التوثيق الورقي التقليدي.
2. تطوير البنية التحتية التقنية: توفير أجهزة طباعة حديثة، وربطها بقواعد بيانات مركزية ونظم أتمتة داخلية، بما يضمن التكامل بين الطباعة، الحفظ، والاسترجاع الفوري للوثائق.
3. إعداد دليل موحد للكتابة الإدارية: صياغة دليل معتمد للكتابة الرسمية داخل البلديات يشمل النماذج والمراسلات والمذكرات الإدارية، يضمن توحيد الأسلوب واللغة الإدارية وتسهيل عمليات الطباعة.
4. تدريب وتأهيل الموظفين: تنظيم دورات تدريبية منتظمة لموظفي البلديات حول مهارات الكتابة الإدارية، استخدام أنظمة الطباعة الحديثة، وأسس التوثيق الرقمي، مما يعزز كفاءتهم في إدارة الوثائق.
5. إنشاء وحدات متخصصة لإدارة الوثائق: توصية بإنشاء أقسام أو وحدات داخل كل بلدية تحت مسمى "إدارة الوثائق والمعلومات"، تتولى مسؤولية الإشراف على كافة عمليات الطباعة، الأرشفة، والتوثيق.
6. اعتماد سياسة الحوكمة المعلومات: تبني سياسات واضحة ومعتمدة لإدارة وتوثيق المعلومات على مستوى البلديات، تشمل جوانب السرية، الصلاحيات، الحفظ الإلكتروني، وآليات التحديث الدوري.
7. تعزيز الرقمنة والأرشفة الإلكترونية: دعم مشروعات الرقمنة الشاملة للأرشيفات البلدية القديمة، والاستفادة من تقنيات OCR والتعرف الضوئي لتسهيل تحويل المستندات الورقية إلى ملفات رقمية قابلة للبحث.

8. قياس رضا المواطنين عن خدمات التوثيق: إنشاء آليات تقييم دورية تقيس رضا المجتمع المحلي عن سرعة وفعالية التوثيق البلدي، واستخدام النتائج لتحسين عمليات الطباعة والإجراءات الإدارية.
9. دعم السياسات الوطنية للتحويل الرقمي: تنسيق جهود البلديات مع الخطط الوطنية للتحويل الرقمي، لضمان التكامل المؤسسي، وتبادل الخبرات في مجال تقنيات الطباعة والإدارة الذكية للمعلومات.

المراجع والمصادر:

1. عبد الغني، ناصر (2018). إدارة الوثائق والمعلومات في المؤسسات العامة. دار الفكر العربي، القاهرة.
2. الهاللي، سليم (2020). التحويل الرقمي في الإدارات المحلية: دراسة حالة للبلديات العربية. مجلة الإدارة والتنمية المحلية، 12(2)، 89-104.
3. العسيري، فهد (2019). تقنيات الطباعة الرقمية ودورها في تطوير الوثائق الإدارية. مجلة نظم المعلومات، جامعة الملك سعود، 7(1)، 55-70.
4. UN-Habitat (2020). Digital Transformation of Local Government Services. United Nations Human Settlements Programme.
5. أبو زيد، ف.، وعبد الله، ك. (2019). دور التوثيق الإداري في تحسين جودة الخدمات. مجلة العلوم الإدارية، 16(1)، 91-108.
6. العتيبي، محمد. (2017). واقع إدارة الوثائق في البلديات السعودية. مجلة الإدارة المحلية، 11(2)، 45-72.

7. Al-Khaldi, S. (2020). Digital Printing and Document Management in Local Government Units. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 301–317.
8. عبد الرحمن، ليلي. (2021). التحديات التقنية في أرشفة الوثائق البلدية. *مجلة الإدارة والتخطيط المحلي*، 5(3)، 130–112.
9. اليحيى، محمد، والروقي، ناصر (2017). *(مشكلات التوثيق الإداري في البلديات السعودية* .مجلة الإدارة العامة، 56(3)، 150–133.