

بحث بعنوان

السلامة المهنية أثناء أداء مهام المراسل داخل وخارج المؤسسة

إعداد

عواد محمد حسن السوالمه

مراسل

بلدية دير الكهف

الملخص

يُعتبر المراسل الإداري من الوظائف الحيوية التي تقوم عليها العمليات التشغيلية اليومية داخل المؤسسات، إذ تتطلب مهامه التنقل المستمر بين الإدارات الداخلية والخروج المتكرر إلى الجهات الخارجية لتسليم واستلام المراسلات الرسمية والوثائق الحساسة. يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل مخاطر السلامة المهنية التي يتعرض لها المراسلون أثناء أدائهم لمهامهم داخل مقرات العمل وخارجها، بما يشمل المخاطر الجسدية، والنفسية، والبيئية، والمرورية، وتقييم مدى فعالية إجراءات الوقاية الحالية. يعتمد البحث على منهجية تحليلية شاملة تجمع بين استعراض الأدبيات، وتحليل حالات الحوادث المسجلة، وتقييم بيانات العمل الفعلية التي يعمل فيها المراسلون.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن المراسلين يتعرضون لمجموعة متشابكة من المخاطر المهنية التي تتراوح بين الإصابات العضلية الهيكلية الناتجة عن حمل الطرود الثقيلة والتكرار الحركي، ومخاطر حوادث المرور أثناء التنقل الخارجي، والتعرض للعوامل الجوية القاسية، والمخاطر النفسية الناتجة عن ضغوط الوقت والتعامل مع المراجعين، فضلاً عن مخاطر التعرض للمواد الكيميائية في الأرشفة والمواد اللاصقة والحبر. وتوصي الدراسة بضرورة تبني منظومة متكاملة للسلامة المهنية تشمل التجهيز الهندسي لبيئة العمل، وتطوير سياسات التنقل الآمن، وتوفير معدات الوقاية الشخصية المناسبة، وتطبيق برامج تدريبية متخصصة، مع التأكيد على أن حماية المراسل ليست مسؤولية فردية بل التزام مؤسسي ينعكس إيجاباً على الكفاءة التشغيلية والسمعة المؤسسية.

Abstract

The administrative messenger is a vital role in the daily operations of organizations, requiring constant movement between internal departments and frequent trips to external locations to deliver and receive official correspondence and sensitive documents. This research aims to study and analyze the occupational safety risks faced by messengers while performing their duties both inside and outside the workplace. These risks include physical, psychological, environmental, and traffic hazards, and the research assesses the effectiveness of current preventative measures. The study employs a comprehensive analytical methodology that combines a literature review, analysis of recorded incidents, and an evaluation of the actual work environments in which messengers operate.

The study's findings indicate that messengers are exposed to a complex set of occupational hazards, ranging from musculoskeletal injuries resulting from carrying heavy packages and repetitive movements, to traffic accidents during external travel, exposure to harsh weather conditions, and psychological risks stemming from time pressures and interactions with clients. Furthermore, they are exposed to the risks of exposure to chemicals in archives, adhesives, and inks. The study recommends the need to adopt an integrated occupational safety system that includes engineering preparation of the work environment, developing safe mobility policies, providing appropriate personal protective equipment, and implementing specialized training programs, while emphasizing that protecting the reporter is not an individual responsibility but an institutional commitment that positively reflects on operational efficiency and institutional reputation.

المقدمة

تحتل وظيفة المراسل الإداري موقعاً محورياً في الهيكل التشغيلي للمؤسسات الحكومية والخاصة، حيث تقع على عاتقه مسؤولية نقل المراسلات الرسمية، والوثائق القانونية، والشيكات، والعقود، والملفات الحساسة بين الإدارات الداخلية، وبين المؤسسة والجهات الخارجية من وزارات، ومحاكم، وبنوك، وشركات. ورغم التطور التقني الكبير في وسائل الاتصال الإلكتروني، إلا أن طبيعة بعض المعاملات الرسمية والقانونية تفرض استمرار الحاجة إلى التسليم اليدوي والتوقيع المباشر، مما يجعل المراسل عنصراً لا غنى عنه في الدورة المستندية. هذا الدور يتطلب من المراسل التواجد المستمر في بيئات عمل متنوعة، بدءاً من المكاتب المغلقة وأقسام الأرشيف، وانتهاءً بالشوارع المزدهمة والمواقف العامة ومباني الجهات الخارجية.

إن تنوع بيئات العمل التي ينتقل بينها المراسل يجعله عرضة لمجموعة واسعة من المخاطر المهنية التي غالباً ما تُهمل أو تُصنّف ضمن "المخاطر المقبولة" نظراً لطبيعة الوظيفة التي تبدو بسيطة ظاهرياً. فمن ناحية، يتعرض المراسل داخل المؤسسة لمخاطر مثل الانزلاق على الأسطح الزلقة، والإصابات الناتجة عن حمل الأحمال غير الصحيحة، والتعرض المتراكم للغبار والمواد الكيميائية في غرف الأرشيف، والإجهاد البصري والعضلي الناتج عن العمل المكتبي المتكرر. ومن ناحية أخرى، يتعرض خارج المؤسسة لمخاطر أكثر خطورة تشمل حوادث المرور، والعوامل الجوية، والاعتداءات، وضغوط الوقت التي تدفعه لاتخاذ قرارات غير آمنة أثناء القيادة أو المشي، مما يستدعي اهتماماً خاصاً من إدارة السلامة المهنية.

مشكلة البحث

تتمثل المشكلة الرئيسية للبحث في غياب أو ضعف منظومات السلامة المهنية المخصصة لحماية المراسلين أثناء أداء مهامهم داخل وخارج المؤسسة، رغم تعرضهم المستمر لمخاطر مهنية حقيقية ومتنوعة. فعلى الرغم من أن تشريعات السلامة والصحة المهنية تنص على حماية جميع العاملين دون استثناء، إلا أن التطبيق الفعلي يتركز على الفئات المهنية ذات المخاطر الواضحة مثل عمال البناء والمصانع، بينما تُترك وظائف الدعم الإداري كالمراسلين دون تقييم دقيق للمخاطر أو إجراءات وقائية مناسبة. هذا التجاهل يؤدي إلى تزايد حالات الإصابات العضلية، والحوادث المرورية، والأمراض المهنية المزمنة بين المراسلين، مما ينعكس سلباً على صحتهم وإنتاجيتهم.

أهداف البحث

1. تحديد وتصنيف المخاطر المهنية المتنوعة التي يتعرض لها المراسل أثناء أداء مهامه داخل مقر المؤسسة وخارجها.
2. تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة المهنية الحالية المطبقة لحماية المراسلين ومدى التزام المؤسسات بها.
3. تحليل أثر بيئة العمل الداخلية (الأرشيف، المكاتب، الممرات) والخارجية (الطرق، العوامل الجوية، الازدحام) على صحة وسلامة المراسل.
4. دراسة العوامل النفسية والتنظيمية التي تزيد من تعرض المراسل للمخاطر، مثل ضغوط الوقت، وغموض المهام، وضعف الدعم المؤسسي.

5. تقديم إطار عملي متكامل وتوصيات إجرائية لحماية المراسلين وتعزيز ثقافة السلامة المهنية الخاصة بهذه الوظيفة في المؤسسات.

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية للبحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية في مجال السلامة والصحة المهنية بدراسة متخصصة تتناول وظيفة المراسل من منظور المخاطر المهنية الشاملة، وهو مجال شبه معدوم في الدراسات العربية. يسهم البحث في توسيع مفهوم السلامة المهنية ليشمل الوظائف الخدمية والإدارية التي تتسم بتنوع بيئات العمل وتداخل المخاطر الجسدية والنفسية والبيئية. كما يوفر إطاراً تحليلياً جديداً يربط بين نظريات إدارة المخاطر، وعلم بيئة العمل، وعلم النفس المهني، في سياق دراسة وظيفة كانت تُعتبر تقليدياً بعيدة عن دائرة الخطر.

أسئلة البحث

1. ما هي أبرز المخاطر المهنية التي يتعرض لها المراسل داخل مقر المؤسسة، وكيف يمكن تصنيفها وفقاً لطبيعتها؟
2. ما هي المخاطر المرورية والبيئية التي يواجهها المراسل أثناء أداء مهامه خارج المؤسسة، وما العوامل التي تزيد من حدتها؟
3. ما هي المخاطر النفسية والتنظيمية التي تؤثر على سلامة المراسل، وكيف ترتبط بوقوع الحوادث؟
4. ما هو دور إدارة السلامة المهنية في المؤسسات في حماية المراسلين، وما الفجوات الموجودة حالياً؟
5. كيف يمكن تصميم إطار وقائي متكامل يحمي المراسل من المخاطر المهنية داخل وخارج المؤسسة؟

الإطار النظري

يستند هذا البحث في إطاره النظري إلى "نظرية تسلسل هرمية التحكم في المخاطر" المعتمدة من المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية، والتي تُرتب استراتيجيات الوقاية من الأكثر فعالية إلى الأقل. عند تطبيقها على وظيفة المراسل، تبدأ الهرمية بـ "الإلغاء" (مثل تقليل الحاجة للتنقل الخارجي عبر الرقمنة)، ثم "الاستبدال" (باستخدام وسائل نقل أكثر أماناً)، ثم "ضوابط الهندسة" (تحسين الأرضيات، والتهوية، وتجهيز المركبات بأنظمة أمان). تليها "الضوابط الإدارية" (سياسات العمل، الجداول، التدريب)، وأخيراً "معدات الوقاية الشخصية" يؤكد هذا الإطار أن التركيز على توفير معدات وقاية شخصية فقط دون معالجة المخاطر من جذورها الهندسية والإدارية هو نهج غير كافٍ، بل يجب البدء من أعلى الهرمية لتحقيق حماية فعالة ومستدامة للمراسل في جميع بيئات العمل.

كما يعتمد البحث على "نظرية بيئة العمل وعلم الأرغونوميا"، التي تدرس التفاعل بين الإنسان وبيئة العمل من منظور فيزيولوجي ومعرفي. في سياق المراسل، تُستخدم هذه النظرية لتحليل كيفية تأثير تصميم بيئة العمل الداخلية (ارتفاع الطاولات، عرض الممرات، إضاءة الأرشييف) والخارجية (تصميم المركبة، وضوح لوحات الاتجاهات) على الأداء الجسدي والذهني للمراسل. توضح النظرية أن الإصابات العضلية الهيكلية المتكررة ليست نتيجة "إهمال" المراسل، بل هي نتيجة تصميم غير مريح يتطلب حركات متكررة أو وضعيات غير طبيعية. لذا، فإن تطبيق مبادئ الأرغونوميا في تصميم حقائب المراسلات، وعربات النقل الداخلي، ومقاعد المركبات، يساهم بشكل مباشر في تقليل الإصابات المزمنة.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هي أبرز المخاطر المهنية التي يتعرض لها المراسل داخل مقر المؤسسة، وكيف يمكن تصنيفها وفقاً لطبيعتها؟

يتعرض المراسل داخل مقر المؤسسة لمجموعة متنوعة من المخاطر المهنية التي يمكن تصنيفها إلى مخاطر جسدية، وبيئية، وكيميائية. تشمل المخاطر الجسدية الإصابات العضلية الهيكلية الناتجة عن حمل الطرود والحقائب الثقيلة بشكل متكرر، والانزلاق على الأسطح الرطبة أو غير المستوية في الممرات والسلالم، والاصطدام بالأبواب الزجاجية أو الأثاث بسبب السرعة في التنقل، والإجهاد البصري والعضلي الناتج عن الوقوف الطويل والمشي المستمر. أما المخاطر البيئية فتشمل سوء التهوية في غرف الأرشفة المغلقة، وارتفاع أو انخفاض درجات الحرارة، والإضاءة غير الكافية في الممرات والطوابق السفلية. وتتمثل المخاطر الكيميائية في التعرض المتراكم لغبار الأوراق القديمة الذي يحتوي على عث وعفن، والأبخرة الناتجة عن المواد اللاصقة وأحبار الطابعات، والمذيبات المستخدمة في تنظيف المعدات. تصنيف هذه المخاطر بدقة يمكن المؤسسة من وضع استراتيجيات وقائية مخصصة لكل نوع، بدلاً من تطبيق حلول عامة غير فعالة.

السؤال الثاني: ما هي المخاطر المرورية والبيئية التي يواجهها المراسل أثناء أداء مهامه خارج المؤسسة، وما العوامل التي تزيد من حدتها؟

يُعد التنقل الخارجي من أخطر جوانب عمل المراسل، حيث يتعرض لمخاطر مرورية مباشرة تشمل حوادث التصادم أثناء القيادة، أو الدهس أثناء المشي، أو السقوط أثناء الصعود والنزول من المركبات، خاصة في أوقات الذروة المرورية. تتفاقم هذه المخاطر بسبب عوامل متعددة، في مقدمتها ضغوط الوقت التي تفرضها

المواعيد المحددة لتسليم المراسلات، مما يدفع المراسل للسرعة الزائدة، أو تجاوز إشارات المرور، أو السير في مسارات غير آمنة. كما تلعب العوامل الجوية دوراً كبيراً، فحرارة الصيف الشديدة قد تسبب ضربات شمس وإجهاداً حرارياً، والأمطار تجعل الطرق زلقة وتقلل من الرؤية. إضافة إلى ذلك، فإن سوء حالة المركبات المستخدمة، وغياب مواقف آمنة بالقرب من الجهات الخارجية، وعدم توفر ممرات مشاة آمنة، كلها عوامل تزيد من احتمالية وقوع الحوادث. إن فهم هذه العوامل المتشابكة ضروري لتصميم سياسات تنقل آمنة تحمي المراسل دون التأثير على كفاءة إنجاز المهام.

السؤال الثالث: ما هي المخاطر النفسية والتنظيمية التي تؤثر على سلامة المراسل، وكيف ترتبط بوقوع الحوادث؟

لا تقتصر المخاطر المهنية على الجانب الجسدي فحسب، بل تشمل أيضاً أبعاداً نفسية وتنظيمية عميقة الأثر. يتعرض المراسل لضغوط نفسية مستمرة ناتجة عن الخوف من فقدان الوثائق الحساسة أو تأخير تسليمها، والتعامل مع مراجعين غاضبين أو موظفين متعنتين في الجهات الخارجية، والشعور بعدم التقدير الوظيفي. هذه الضغوط تؤدي إلى توتر مزمن وقلق مستمر، مما يقلل من التركيز ويزيد من احتمالية ارتكاب أخطاء أثناء القيادة أو التنقل. على الصعيد التنظيمي، فإن غموض الوصف الوظيفي، وعدم وضوح أولويات المهام، وتكليف المراسل بمهام خارج نطاق عمله (مثل شراء مستلزمات أو نقل أثاث)، يؤدي إلى ارتباك وتشتت يزيد من التعرض للمخاطر. كما أن غياب سياسات واضحة للتعامل مع حالات الطوارئ أثناء المهام الخارجية، وعدم توفير خطوط اتصال فعالة مع المشرفين، يجعل المراسل يشعر بالعزلة وعدم الحماية. الربط بين هذه العوامل

النفسية والتنظيمية ووقوع الحوادث يؤكد أن السلامة المهنية تتطلب معالجة شاملة تتجاوز توفير معدات الوقاية لتشمل بيئة العمل التنظيمية والدعم النفسي.

السؤال الرابع: ما هو دور إدارة السلامة المهنية في المؤسسات في حماية المراسلين، وما الفجوات الموجودة حالياً؟

يتوجب على إدارة السلامة المهنية في المؤسسات القيام بدور استباقي وشامل في حماية المراسلين، يبدأ بتقييم دقيق للمخاطر يغطي جميع بيئات العمل الداخلية والخارجية التي يتعامل معها المراسل. يشمل هذا الدور تصميم برامج تدريبية متخصصة في السلامة تغطي موضوعات مثل الرفع الآمن للأحمال، والقيادة الدفاعية، والتعامل مع المواد الكيميائية في الأرشفة، وإجراءات الطوارئ. كما يجب على الإدارة توفير معدات الوقاية الشخصية المناسبة، وصيانة المركبات المستخدمة، وتطبيق سياسات واضحة للتبليغ عن الحوادث وشبه الحوادث. إلا أن الواقع يشير إلى وجود فجوات كبيرة، حيث أن معظم إدارات السلامة تركز على العمال الميدانيين والإنتاجيين، وتتجاهل المراسلين في خططها التدريبية وتقييماتها. كما أن غياب مؤشرات أداء خاصة بسلامة المراسلين، وعدم تخصيص ميزانيات كافية لتوفير بيئة عمل آمنة لهم، يمثل قصوراً مؤسسياً خطيراً يحتاج إلى معالجة عاجلة.

السؤال الخامس: كيف يمكن تصميم إطار وقائي متكامل يحمي المراسل من المخاطر المهنية داخل وخارج المؤسسة؟

يتطلب تصميم إطار وقائي متكامل للمراسل تبني نهج متعدد المستويات يبدأ بتطبيق "تسلسل هرمية التحكم في المخاطر". على مستوى ضوابط الهندسة، يجب تحسين بيئة العمل الداخلية من خلال توفير أرضيات مانعة

للانزلاق، وإضاءة كافية، وتهوية مناسبة في الأرشفة، وتصميم مسارات آمنة للتنقل الداخلي. كما يجب توفير مركبات مجهزة بأنظمة سلامة حديثة، وصيانتها دورياً. على مستوى الضوابط الإدارية، يجب وضع سياسات واضحة لساعات العمل، وتوزيع المهام بشكل عادل، وتحديد مسارات آمنة للتنقل الخارجي، وتطبيق بروتوكولات الطوارئ. على مستوى التدريب، يجب إلزام المراسلين ببرامج تدريبية دورية تشمل الرفع الآمن، والقيادة الدفاعية، والإسعافات الأولية. وعلى مستوى معدات الوقاية الشخصية، يجب توفير أحذية مانعة للانزلاق، وقفازات مناسبة، ومعاطف عاكسة للرؤية أثناء التنقل الخارجي. أخيراً، يجب إنشاء نظام فعال للتبليغ عن المخاطر والحوادث، مع ضمان عدم تعرض المراسل لأي عقاب عند الإبلاغ، مما يعزز ثقافة السلامة الاستباقية.

النتائج والتوصيات

النتائج

- أظهرت النتائج أن نسبة عالية من المراسلين يعانون من آلام مزمنة في الظهر، والرقبة، والكتفين، والركبتين، الناتجة بشكل رئيسي عن حمل الطرود والحقائب الثقيلة بشكل متكرر ولفترات طويلة، واستخدام وضعيات جسم خاطئة أثناء الرفع والانحناء. وقد بينت الدراسة أن معظم المؤسسات لا توفر أدوات مساعدة للنقل الداخلي مثل العربات أو المصاعد المناسبة، ولا تقدم تدريباً على تقنيات الرفع الآمن، مما يترك المراسل يعتمد على جهده البدني وحده. كما أن التصميم غير الأرغونومي لحقائب المراسلات، وعدم مراعاة توزيع الوزن، يسهم في تفاقم هذه الإصابات مع مرور الوقت، مما يؤدي إلى غياب متكرر، وانخفاض في الإنتاجية، وتكاليف علاجية عالية تتحملها المؤسسة والعامل.

- كشفت النتائج أن المهام الخارجية للمراسل تمثل مصدراً رئيسياً للحوادث المرورية، سواء كان المراسل يقود مركبة المؤسسة أو يتنقل مشياً أو بوسائل النقل العام. وقد تبين أن ضغوط الوقت، والرغبة في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت، تدفع المراسلين لتبني سلوكيات قيادة خطيرة مثل السرعة الزائدة، وتجاوز الإشارات، واستخدام الهاتف أثناء القيادة. كما أن بعض المركبات المستخدمة في المهام الخارجية تفتقر لأنظمة السلامة الأساسية أو تكون في حالة ميكانيكية متدهورة بسبب ضعف الصيانة الدورية. وأظهرت الدراسة أيضاً أن عدم توفر مواقف آمنة بالقرب من الجهات الخارجية يجبر المراسلين على إيقاف المركبات في أماكن خطيرة أو السير لمسافات طويلة في طرق مزدحمة دون ممرات مشاة آمنة.
- توصل البحث إلى أن المراسلين الذين يتعاملون مع أقسام الأرشفة وغرف تخزين الوثائق يتعرضون لمخاطر صحية بيئية وكيميائية تراكمية غير مرئية. تشمل هذه المخاطر استنشاق الغبار العضوي الناتج عن الأوراق القديمة المتحللة الذي يحتوي على عث، وعفن، وبكتيريا، مما يسبب مشاكل تنفسية مزمنة وحساسية. كما يتعرض المراسل لأبخرة المواد اللاصقة، وأحبار الطابعات، والمذيبات الكيميائية المستخدمة في الصيانة اليومية. وقد بينت الدراسة أن معظم غرف الأرشفة تفتقر لأنظمة تهوية كافية، وتكون مغلقة بإحكام لحفظ الوثائق، مما يزيد من تركيز الملوثات في الهواء. كما أن الإضاءة الضعيفة في هذه الغرف تؤدي إلى إجهاد بصري مستمر، وارتفاع خطر التعثر والسقوط بين الأرفف المزدحمة.
- أثبتت النتائج وجود علاقة وثيقة بين الضغوط النفسية والتنظيمية التي يتعرض لها المراسل وزيادة احتمالية وقوع الحوادث. فالمراسلون الذين يعملون تحت ضغوط مواعيد صارمة، أو يتحملون مسؤوليات تتجاوز وصفهم الوظيفي، أو لا يجدون دعماً إدارياً كافياً، يعانون من مستويات عالية من التوتر والقلق، مما يقلل من تركيزهم ويزيد من تسرعهم في أداء المهام. وقد أظهرت الدراسة أن المراسلين الذين يشعرون بعدم

التقدير أو بعدم الأمان الوظيفي يميلون لتجاهل إجراءات السلامة سعياً لإثبات كفاءتهم، مما يعرضهم لمخاطر أكبر. كما أن غياب قنوات اتصال فعالة مع المشرفين أثناء المهام الخارجية يخلق شعوراً بالعزلة وعدم الحماية، خاصة في حالات الطوارئ أو المواقف غير المتوقعة.

- بينت النتائج أن معظم المؤسسات لا تدرج المراسلين في برامج التدريب على السلامة المهنية، أو تكتفي بتدريب عام غير متخصص لا يراعي طبيعة المخاطر الفريدة التي يواجهونها. كما أن التغطية التأمينية ضد إصابات العمل غالباً ما تكون غير كافية أو غير واضحة، خاصة فيما يتعلق بالحوادث التي تقع خارج مقر المؤسسة أو أثناء التنقل. وقد كشفت الدراسة عن غياب أو ضعف في أنظمة الإبلاغ عن الحوادث وشبه الحوادث الخاصة بالمراسلين، مما يؤدي إلى عدم توثيق المخاطر وتحليلها ومعالجتها بشكل منهجي. هذا النقص في البنية التحتية للسلامة يعكس نظرة مؤسسية تقلل من شأن المخاطر المهنية لهذه الوظيفة، ويترك المراسلين في حالة حماية ذاتية غير كافية.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة تصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة ومتخصصة للمراسلين، لا تقتصر على التدريب العام للسلامة بل تتناول المخاطر المحددة التي يواجهونها يومياً. يجب أن يشمل التدريب موضوعات مثل: تقنيات الرفع الآمن للأحمال، والقيادة الدفاعية، والتعامل مع المواد الكيميائية في الأرشفة، والإسعافات الأولية، وإجراءات الطوارئ أثناء المهام الخارجية. كما يجب أن يتضمن التدريب الجانب النفسي، مثل تقنيات إدارة التوتر، والتعامل مع المراجعين الصعبين، واتخاذ القرارات الآمنة تحت الضغط. يُنصح بإعادة

التدريب سنوياً على الأقل، وتقييم أثره على الأداء الفعلي من خلال متابعة معدلات الحوادث وشبه الحوادث، مع استخدام أساليب تدريب تفاعلية مثل المحاكاة ودراسات الحالة لتعزيز الاستيعاب والتطبيق.

- توصي الدراسة بضرورة إعادة تقييم وتصميم بيئة العمل الداخلية للمراسلين وفقاً لمبادئ علم الأرغونوميا والهندسة البشرية. يشمل ذلك توفير عربات نقل داخلية خفيفة وعملية لتقليل الحاجة للحمل اليدوي، وتصميم حقائب مراسلات أرغونومية توزع الوزن بشكل متساوٍ على الكتفين والظهر. كما يجب تحسين الأرضيات في الممرات لتكون مانعة للانزلاق، وتركيب إضاءة كافية في جميع المسارات وخصوصاً في الأرشفة والطوابق السفلية، وتوفير أنظمة تهوية فعالة في غرف الأرشفة مع تركيب فلاتر لتنقية الهواء من الغبار والملوثات. يجب أيضاً توفير مقاعد مريحة في مناطق الانتظار، ونقاط لشرب المياه، وأماكن للاستراحة القصيرة، مما يساعد في تقليل الإجهاد البدني والحراري.

- توصي الدراسة بوضع سياسة مؤسسية واضحة وشاملة للسلامة المرورية أثناء المهام الخارجية، تشمل تحديد سرعات قصوى، ومنع استخدام الهاتف أثناء القيادة، والزام المراسلين بارتداء أحزمة الأمان، وتحديد مسارات آمنة مسبقاً للمهام المتكررة. يجب تجهيز جميع المركبات المستخدمة بأنظمة سلامة حديثة تشمل: الوسائد الهوائية، ونظام الفرامل المانعة للانغلاق، وكاميرات الرؤية الخلفية، وأجهزة التتبع لمتابعة موقع المراسل وتقديم المساعدة السريعة في حالات الطوارئ. كما يجب تطبيق برنامج صيانة وقائية صارم لجميع المركبات، مع سحب أي مركبة غير مطابقة لمعايير السلامة فوراً. وفي حالات التنقل المشي، يجب توفير سترات عاكسة للرؤية، وتخطيط مسارات تتجنب الطرق السريعة والمناطق الخطرة.

- توصي الدراسة بإنشاء نظام سهل وسري للإبلاغ عن الحوادث، والإصابات، وشبه الحوادث، والمخاطر الكامنة التي يواجهها المراسلون، مع ضمان عدم تعرض المبلغ لأي عقاب أو لوم. يجب تحليل البيانات

المجموعة من هذه البلاغات بشكل دوري لتحديد أنماط المخاطر المتكررة، واتخاذ إجراءات استباقية لمعالجتها قبل تحولها إلى حوادث فعلية. كما يجب توفير برامج دعم نفسي للمراسلين تشمل جلسات استشارية، وورش عمل لإدارة التوتر، وخطوط ساخنة للدعم في حالات الأزمات. إن دمج الجانب النفسي في منظومة السلامة يضمن معالجة شاملة لعوامل الخطر، ويعزز من صحة المراسل العامة، ويقلل من الأخطاء الناتجة عن الإرهاق الذهني والضغط النفسي.

- توصي الدراسة بإعادة هيكلة وصف المراسل الوظيفي بحيث يشمل بشكل صريح جوانب السلامة المهنية، مع تحديد المخاطر المرتبطة بكل مهمة، والإجراءات الوقائية المطلوبة، ومسؤوليات المراسل والمشرف في تطبيقها. كما يجب توفير تغطية تأمينية شاملة ضد إصابات العمل تشمل الحوادث داخل وخارج المؤسسة، والأمراض المهنية التراكمية، مع تسهيل إجراءات المطالبة بالتعويضات. ويُوصى بتصميم نظام حوافز يربط بين الالتزام بإجراءات السلامة والمكافآت المادية والمعنوية، بحيث يُكافأ المراسلون الذين يلتزمون بالقيادة الآمنة، واستخدام معدات الوقاية، والإبلاغ عن المخاطر. إن دمج السلامة في منظومة الحوافز والتقييم يضمن تحويلها من التزام شكلي إلى سلوك يومي متأصل في ثقافة العمل.

المصادر والمراجع

1. أبو زيد، محمود. (2022). *السلامة والصحة المهنية في الوظائف الإدارية والخدمية: مفاهيم وتطبيقات*. القاهرة، مصر: دار الفكر الإداري للنشر والتوزيع.
2. الجمعية العربية للسلامة والصحة المهنية. (2021). *الدليل الشامل لتقييم المخاطر المهنية في بيئات العمل المتنوعة*. الرياض، المملكة العربية السعودية: منشورات الجمعية العربية للسلامة والصحة المهنية.

3. البكري، أحمد، والعتيبي، سعود. (2023). تحليل المخاطر المرورية المرتبطة بالمهام الخارجية للعاملين في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية للسلامة المرورية والمهنية*، 12(2)، 67-84.
4. التميمي، خالد. (2020). *الإصابات العضلية الهيكلية في الوظائف الخدمية: التشخيص والوقاية*.
عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
5. الجابري، سعيد، والهاشمي، فاطمة. (2022). أثر بيئة الأرشف على الصحة المهنية للعاملين: دراسة تطبيقية. *مجلة العلوم البيئية والصحة المهنية*، 10(3)، 98-115.
6. الخطيب، طارق. (2021). *الضغوط النفسية المهنية وأثرها على سلوكيات السلامة في بيئات العمل*.
عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
7. الزهراني، عبدالله. (2023). فعالية برامج التدريب على السلامة المهنية في تقليل حوادث العمل: دراسة ميدانية. *مجلة الإدارة والسلامة المهنية*، 14(1)، 45-62.
8. السيد، أحمد. (2020). *مبادئ الأرغونوميا وتطبيقاتها في تحسين بيئات العمل المكتبية والخدمية*.
الإسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
9. العلي، يوسف، والمنصوري، راشد. (2022). تقييم منظومات السلامة المهنية في المؤسسات العربية: الفجوات والتحديات. *مجلة التكنولوجيا والإدارة*، 11(4)، 178-195.
10. القحطاني، عبدالله. (2023). *إدارة المخاطر المهنية الشاملة: من التقييم إلى الوقاية*.
الدوحة، قطر: دار النشر الجامعية.