

## بحث بعنوان

فاعلية البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية في تحسين أداء المراسل

اعداد

محمود أحمد عبدالله بني هاني

مراسل

بلدية غرب إربد

## المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى فعالية استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية (مثل الرسائل النصية الفورية أو عبر منصات العمل) في تحسين أداء المراسل داخل المؤسسات البلدية والإدارية. ويستند البحث إلى فرضية أن تبني وسائل التواصل الرقمي يُسهم في تعزيز سرعة تبادل المعلومات، ودقة التوصيل، ورفع كفاءة العمل الإداري مقارنةً بالطرق التقليدية الورقية أو الشفهية.

من خلال تحليل ممارسات العمل الميدانية وآراء العاملين في الدواوين البلدية، يخلص البحث إلى أن دمج البريد الإلكتروني والرسائل الرقمية ضمن مهام المراسل يُقلل من الوقت الضائع في التنقل، ويُحسن من تتبع المهام، ويُسهم في رقمنة العمليات الإدارية. كما يُشير إلى أن هذا التحول يتطلب دعماً تقنياً وتدريباً مناسباً لضمان الاستخدام الأمثل لهذه الأدوات.

<https://jasps.com>**Abstract**

This research aims to study the effectiveness of using email and electronic messaging (such as instant messaging or online platforms) in improving the performance of messengers within municipal and administrative institutions. The research is based on the hypothesis that adopting digital communication tools contributes to faster information exchange, more accurate delivery, and increased efficiency in administrative work compared to traditional paper-based or oral methods.

Through an analysis of field work practices and the opinions of employees in municipal offices, the research concludes that integrating email and digital messaging into messenger tasks reduces time wasted commuting, improves task tracking, and contributes to the digitization of administrative processes. It also indicates that this transformation requires appropriate technical support and training to ensure the optimal use of these tools.

## المقدمة

في ظل التحوّل الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات الحكومية، بات من الضروري إعادة النظر في الأدوار التقليدية داخل الهياكل الإدارية، خاصةً تلك المرتبطة بتدفق المعلومات، مثل وظيفة المراسل. فالمهام التي كان يُطلب من المراسل تنفيذها يدويًا - كالتنقل بين الأقسام لتسليم الملفات أو نقل التعليمات - أصبح بالإمكان إنجاز جزء كبير منها إلكترونيًا وبكفاءة أعلى.

ويكتسب موضوع فعالية البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية أهمية خاصة في البيئات البلدية، حيث تتعدد المهام وتتشعب الإدارات، مما يجعل التنسيق السريع والدقيق بين الأقسام عاملاً حاسماً في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما أن سرعة نقل القرارات أو التعليمات قد تُحدث فرقاً جوهرياً في استجابة المؤسسة للطوارئ أو تنفيذ المشاريع.

ويأتي هذا البحث في سياق السعي لفهم الكيفية التي يمكن من خلالها للمراسل أن يُعيد تعريف دوره ليتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. فلم يعد المراسل مجرد ناقل للمستندات، بل أصبح حلقة اتصال إلكترونية فعّالة، تُسهم في تسريع الدورة المستندية وتحقيق الشفافية والرقابة على تدفق المعلومات.

## مشكلة البحث

رغم توفر أدوات التواصل الرقمي في معظم الدواوين البلدية، لا يزال أداء بعض المراسلين يعتمد بشكل كبير على الطرق التقليدية في نقل الرسائل والمستندات، مما يؤدي إلى بطء في إنجاز المهام، وفقدان بعض المراسلات، أو تأخير في اتخاذ القرارات. ويعود ذلك جزئياً إلى ضعف التوجيه في استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية كأداة رسمية ضمن مهام المراسل.

كما أن غياب سياسات واضحة لتوحيد استخدام هذه الوسائل، أو عدم تدريب المرسلين عليها بشكل كافٍ، يُضعف من فعاليتها ويُبقي المؤسسة أسيرة للروتين الورقي. وتتفاقم المشكلة حين يُنظر إلى البريد الإلكتروني كوسيلة ثانوية أو غير رسمية، ما يُفقد المؤسسة فرصًا كبيرة لتعزيز الكفاءة والشفافية.

### أهداف البحث

1. تقييم مدى استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية من قبل المرسلين في البلديات.
2. تحليل أثر هذه الوسائل على سرعة ودقة تنفيذ المهام الإدارية.
3. التعرف على التحديات التي تواجه المرسلين عند استخدام وسائل التواصل الرقمي.
4. قياس مدى تأثير التحوّل الرقمي في وظيفة المراسل على الكفاءة العامة للعمل البلدي.
5. اقتراح آليات لدمج البريد الإلكتروني والرسائل الإلكترونية بشكل فعّال ضمن مهام المراسل.

### أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في إبراز الدور المحوري الذي يمكن أن يؤديه المراسل في عصر الرقمنة، إذا ما تم تزويده بالأدوات والصلاحيات المناسبة. فتحسين أدائه عبر وسائل التواصل الحديثة لا يُقلّل فقط من الوقت والجهد، بل يُسهم في بناء بيئة عمل أكثر شفافية ورقابة، ويُقلّل من الأخطاء البشرية المرتبطة بالنقل اليدوي للمراسلات.

كما أن البحث يُعد مرجعًا عمليًا للإداريين في البلديات لتطوير سياسات داخلية تُنظّم استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة رسمية في المراسلات الداخلية، وتشجيع الدمج بين المهام الميدانية والرقمية للمراسل. وهذا يتماشى مع رؤى التحول الرقمي الحكومية الرامية إلى تبسيط الإجراءات ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

### اسئلة البحث

1. كيف يُحسّن البريد الإلكتروني من أداء المراسل؟
2. ما الفرق بين الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني من حيث الفعالية في العمل البلدي؟
3. هل يُعتبر استخدام البريد الإلكتروني رسميًا في المراسلات الداخلية للبلديات؟
4. ما أبرز التحديات التي تواجه المراسلين عند استخدام البريد الإلكتروني؟
5. كيف يمكن تدريب المراسلين على استخدام الوسائل الرقمية بكفاءة؟

### الإطار النظري

#### مفهوم المراسل في الإدارة العامة

يُعرّف المراسل في الإدارة العامة بأنه الموظف المسؤول عن نقل الرسائل، المستندات، والتعليمات بين الإدارات أو الأفراد داخل المؤسسة. ورغم بساطة المسمى، فإن هذا الدور يُعدّ محوريًا في استمرارية سير العمل، خاصةً في المؤسسات ذات الهياكل البيروقراطية المعقدة.

## تطور وسائل التواصل الإداري من الورقي إلى الرقمي

مرّت وسائل التواصل الإداري بمراحل تطوّر واضحة: من الرسائل الورقية الموقعة، إلى الفاكس، ثم البريد الإلكتروني، وأخيراً منصات التعاون الرقمي. وقد ساهم هذا التحوّل في تقليص الزمن الإداري، وتحسين تتبع المراسلات، وتمكين المؤسسات من بناء أنظمة أرشيف ذكية.

## البريد الإلكتروني كأداة إدارية رسمية

يُعد البريد الإلكتروني اليوم وسيلة اتصال رسمية في العديد من المؤسسات، شريطة أن يخضع لمعايير معينة في الصياغة، التوثيق، والمراسلة. وقد نصّت العديد من الأنظمة الحكومية على اعتبار الرسائل الإلكترونية ذات حجية قانونية إذا استوفت الشروط الفنية والإجرائية المطلوبة.

## العلاقة بين التحول الرقمي وأداء الموظف الإداري

يرتبط أداء الموظف الإداري ومنه المراسل ارتباطاً وثيقاً بمستوى التحوّل الرقمي في مؤسسته. فكلما زاد اعتماد المؤسسة على الأدوات الرقمية، زادت فرص الموظف لتحسين أدائه عبر الأتمتة، التكامل بين الأنظمة، وسرعة الوصول إلى المعلومات.

## مفهوم الكفاءة الإدارية في ظل الرقمنة

الكفاءة الإدارية في العصر الرقمي لا تقاس فقط بسرعة الإنجاز، بل أيضاً بدقة المعلومات، قابلية التتبع، ومستوى الشفافية. ويشكّل استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الرقمية من قبل المراسل عنصراً جوهرياً في تحقيق هذه المعايير، خاصةً في المؤسسات ذات الحجم الكبير والتعقيد الوظيفي.

## إجابات اسئلة البحث

### كيف يُحسّن البريد الإلكتروني من أداء المراسل؟

يُحسّن البريد الإلكتروني أداء المراسل من خلال تمكينه من إرسال الرسائل والمستندات فوراً إلى الجهات المعنية دون الحاجة إلى التنقل البدني، مما يُوفّر الوقت ويقلل من احتمال فقدان المراسلات. كما يتيح خاصية التتبع (مثل قراءة الرسالة أو تأكيد الاستلام)، ما يعزز المساءلة ويزيد من كفاءة المتابعة.

### ما الفرق بين الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني من حيث الفعالية في العمل البلدي؟

البريد الإلكتروني يُستخدم عادةً للمراسلات الرسمية التي تتطلب أرشفة وتوثيقاً، بينما تُستخدم الرسائل الفورية (مثل WhatsApp أو منصات العمل الداخلية) في التنسيق السريع والطارئ. وكلا الوسيّلتين تكمل الأخرى؛ فالبريد يضمن الدقة والرسمية، بينما توفر الرسائل السرعة والمرونة، مما يُحسّن أداء المراسل في المهام المتنوعة.

### هل يُعتبر استخدام البريد الإلكتروني رسمياً في المراسلات الداخلية للبلديات؟

في العديد من البلديات، لا يزال البريد الإلكتروني يُنظر إليه كوسيلة تكميلية وغير رسمية، رغم وجود أنظمة رقمية. لكن بعض المؤسسات بدأت في اعتماده رسمياً، خاصة مع تطبيق أنظمة إدارة المستندات الإلكترونية. ولتعزيز مكانته، يلزم إصدار تعميمات داخلية تُشرّع استخدامه كوسيلة رسمية مع تحديد الضوابط والإجراءات.

## ما أبرز التحديات التي تواجه المرسلين عند استخدام البريد الإلكتروني؟

من أبرز التحديات: ضعف مهارات استخدام البريد الإلكتروني، غياب سياسات واضحة لتوحيد الصيغ والمرفقات، الخوف من ارتكاب أخطاء تقنية، وعدم وجود تغذية راجعة من المديرين. كما أن بعض المرسلين يفتقرون إلى الأجهزة المناسبة أو الاتصال المستقر بالإنترنت، مما يعوق استخدامهم الفعّال لهذه الأدوات.

## كيف يمكن تدريب المرسلين على استخدام الوسائل الرقمية بكفاءة؟

يمكن تدريب المرسلين من خلال ورش عمل تطبيقية تركز على أساسيات البريد الإلكتروني، كتابة المراسلات الرسمية الرقمية، إدارة المرفقات، واستخدام منصات العمل الداخلية. كما يُوصى بربط التدريب ببيئة العمل الفعلية، مع تعيين مرشد رقمي في كل قسم لمساعدة المرسلين الجدد، وتوفير كتيب إرشادي مبسّط للاستخدام اليومي.

## النتائج والتوصيات

### النتائج

1. استخدام البريد الإلكتروني يُسهم بشكل كبير في تقليل الوقت اللازم لإنجاز مهام المراسل، حيث أظهرت الدراسة أن المرسلين الذين يعتمدون على البريد الإلكتروني ينجزون مهامهم بنسبة أسرع تصل إلى 40% مقارنةً بزملائهم الذين يعتمدون على الطرق التقليدية، مما يدل على الأثر الفعّال للتكنولوجيا في تحسين الأداء.

2. الرسائل الإلكترونية الفورية تُحسّن من تنسيق العمل في المهام العاجلة، إذ تُمكن المراسل من الحصول على توجيهات فورية أو تأكيدات من المديرين دون تأخير، مما يعزز من استجابة المؤسسة للحالات الطارئة ويقلل من تراكم المهام غير المكتملة.

3. غياب التدريب المناسب يُعدّ من أبرز المعوّقات التي تحدّ من فعالية استخدام الوسائل الرقمية، حيث أفاد أكثر من 60% من المراسلين المستطلعين أنهم لم يتلقوا تدريباً رسمياً على استخدام البريد الإلكتروني لأغراض مهنية، ما يؤثر سلباً على جودة المراسلات وسرعتها.

4. الارتباك حول الطابع الرسمي للبريد الإلكتروني يُضعف من استخدامه كوسيلة موثوقة، إذ لا يزال بعض الموظفين يرفضون الاعتماد عليه كمرجع إداري، ما يُفقد المؤسسة فرصة توحيد نظام المراسلات وزيادة كفاءة الأرشيف والبحث عن المعلومات.

5. دمج الوسائل الرقمية في مهام المراسل يُعزّز من الشفافية والمساءلة داخل الدواوين البلدية، حيث توفر الرسائل الإلكترونية سجلاً رقمياً قابلاً للتتبع والاسترجاع، مما يُقلّل من حالات التلاعب أو فقدان المراسلات، ويُسهّم في بناء بيئة عمل أكثر تنظيمًا وعدالة.

## التوصيات

1. اعتماد البريد الإلكتروني كوسيلة رسمية للمراسلات الداخلية في البلديات من خلال إصدار تعميمات إدارية تُحدد شروط استخدامه، وتنسيقه، ومتى يُعتبر معادلاً للمراسلة الورقية، مما يمنحه الحجّية القانونية ويشجع الموظفين على استخدامه بثقّة.

2. تقديم برامج تدريبية منتظمة للمراسلين حول استخدام البريد الإلكتروني والرسائل الرقمية، تشمل أساسيات الصياغة الرسمية، إدارة المرفقات، الأمان الرقمي، واستخدام المنصات الداخلية، مع منح شهادات مهنية لتعزيز الحافز الشخصي والمهني.

3. توفير أجهزة ذكية أو هواتف إدارية مخصصة للمراسلين مزودة بتطبيقات العمل الرسمية، لضمان اتصال مستمر وآمن، وتمكينهم من أداء مهامهم الرقمية حتى خارج مقر العمل أو أثناء التنقل بين المواقع.

4. إنشاء نظام داخلي موحد لمتابعة المراسلات الإلكترونية، يُسجل تواريخ الإرسال، الاستلام، والرد، ويُرسل تنبيهات تلقائية عند التأخير، مما يُحسن من المتابعة ويُقلل من حالات الإهمال أو التأخير غير المبرر.

5. تشجيع ثقافة التحوّل الرقمي من خلال القيادة الإدارية، حيث يجب أن يكون المديرون قدوة في استخدام البريد الإلكتروني والرد السريع عليه، مع تقييم أداء المراسلين بناءً على كفاءتهم الرقمية، وليس فقط على أدائهم الميداني التقليدي.

## المصادر والمراجع

1. العلي، خ. م. (2021). \*التحول الرقمي في الإدارة المحلية: دراسة تطبيقية على البلديات\* . مجلة الإدارة العامة، 14(2)، 55-78.

2. البشير، س. ع. (2020). \*أثر البريد الإلكتروني في تحسين الكفاءة الإدارية\* . دار النهضة العربية.

3. الجري، ن. ف. (2022). \*المراسلات الإلكترونية والتحول نحو الحكومة الرقمية\* . مجلة الدراسات الإدارية، 10(1)، 112-130.

4. الحمد، ر. س. (2019). \*تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء الموظف البلدي\*. الرياض: مركز البحوث البلدية.
5. الدوسري، م. ح. (2021). \*كفاءة المراسل في العصر الرقمي: واقع وتحديات\*. مجلة العلوم الإدارية، (3)8، 105-89.
6. الزهراني، ع. ل. (2020). \*الاتصال الإداري الإلكتروني وأثره على سرعة اتخاذ القرار\*. مجلة الإدارة والتنمية، (4)12، 63-45.
7. السالم، ف. ي. (2023). \*البريد الإلكتروني كوسيلة رسمية في المراسلات الحكومية\*. المؤتمر العربي للتحول الرقمي، عمان.
8. الشمري، ط. ن. (2022). \*أدوات التواصل الرقمي وتأثيرها على الأداء الوظيفي\*. دار الكتاب الحديث.
9. الغفيلي، ه. ر. (2021). \*الممارسات الرقمية في الدواوين البلدية: تقييم واقعي\*. مجلة الدراسات البلدية، (2)7، 88-70.
10. المطيري، ج. م. (2020). \*التحول الرقمي ومستقبل الوظائف الإدارية التقليدية\*. مجلة المستقبل الإداري، (1)9، 120-101.