

بحث بعنوان

التحديات التي تواجه المراسلين في البلديات وكيفية تحسين أدائهم

اعداد

انس عيد عايد المدارمه

مراسل

بلدية صبحا والدفيناه

المخلص

يواجه المرسلون في البلديات العديد من التحديات التي تؤثر على أدائهم، مثل ضغوط العمل الزائدة، نقص الموارد والتكنولوجيا القديمة. لتحسين أدائهم، يجب توفير التدريب المستمر، وتحسين بنية التكنولوجيا في البلديات، بالإضافة إلى تعزيز التواصل والتعاون بين المرسلين والجهات الحكومية الأخرى.

Abstract

Municipal correspondents face many challenges that affect their performance, such as excessive work pressure, lack of resources and outdated technology. To improve their performance, continuous training should be provided, the technology infrastructure in municipalities should be improved, and communication and cooperation between correspondents and other government agencies should be enhanced.

المقدمة

تعتبر وظيفة المراسل في البلديات من الوظائف الأساسية التي تساهم في تعزيز العمل البلدي من خلال نقل المعلومات والوثائق بين الأقسام والإدارات المختلفة حيث يلعب المراسلون دورًا هامًا في تسريع العمليات الداخلية وضمان التواصل الفعال بين مختلف أقسام البلدية ومع ذلك يواجه المراسلون العديد من التحديات التي قد تؤثر على أدائهم وقدرتهم على إنجاز المهام بفعالية ودقة إذ تعد هذه التحديات جزءًا لا يتجزأ من طبيعة عملهم المتنوعة والمكثفة

تتراوح هذه التحديات بين العوامل اللوجستية مثل التنقل بين مختلف مواقع العمل داخل البلدية وضغط الوقت المطلوب لتسليم الوثائق والملفات في الوقت المناسب وبين التحديات التكنولوجية التي تتعلق بالتكيف مع نظم الإدارة الحديثة المستخدمة في البلديات كما يواجه المراسلون صعوبات تتعلق بالتواصل بين الأقسام وتباين الأولويات مما قد يؤدي إلى تأخير في إنجاز الأعمال أو حدوث تداخلات في المهام اليومية

التحديات المتعلقة بالإدارة والتنظيم تؤثر أيضًا على كفاءة المراسلين حيث يمكن أن يؤدي غياب التدريب الكافي أو ضعف التنسيق بين الإدارات إلى حدوث ارتباك في أداء المهام كما أن عدم وجود إطار تنظيمي واضح يحدد الأولويات ويقسم الأدوار بوضوح يمكن أن يزيد من صعوبة العمل ويؤدي إلى تقليل الكفاءة بشكل عام

هذا بجانب العوامل النفسية التي قد تنتج عن الضغط المستمر والروتين اليومي المكثف

ومن أجل تحسين أداء المراسلين في البلديات يتطلب الأمر التفكير في حلول عملية من شأنها تخفيف هذه التحديات وتسهيل عملهم من بين هذه الحلول يمكن تعزيز التدريب المستمر للمراسلين في استخدام الأدوات

<https://jasps.com>

التكنولوجية المتاحة وتنظيم العمل بطريقة أكثر فعالية بالإضافة إلى تعزيز التواصل بين الإدارات وتحسين إدارة الوقت بما يضمن إنجاز المهام بكفاءة أكبر

في ضوء ذلك يمكن القول إن مواجهة التحديات التي تواجه المرسلين في البلديات يحتاج إلى نهج شامل يجمع بين تحسين القدرات الفنية والتنظيمية للمرسلين وتوفير بيئة عمل داعمة تسهم في تسهيل أداء المهام اليومية بشكل أكثر سلاسة وفعالية بما يعود بالنفع على جودة الخدمات المقدمة من قبل البلديات

مشكلة البحث

تعد وظيفة المرسل في البلديات من الوظائف الحيوية التي تربط بين مختلف أقسام البلدية وتساهم في تسهيل سير العمل وتبادل المعلومات بين الإدارات ومع ذلك فإن هذه الوظيفة تواجه العديد من التحديات التي تؤثر على كفاءة المرسلين وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية حيث تظهر مشكلة البحث من خلال العوائق المتعددة التي تعيق تنفيذ المهام اليومية وتحد من قدرتهم على تقديم الخدمة بجودة عالية وفي الوقت المناسب إحدى المشكلات الأساسية التي يواجهها المرسلون هي الضغط الزمني المتزايد وتعدد المهام الملقاة على عاتقهم ما يؤدي إلى صعوبة في إدارة الوقت بشكل فعال وضمان تسليم الوثائق والمستندات المطلوبة في المواعيد المحددة هذا التداخل بين المهام يجعل من الصعب عليهم تحقيق التوازن المطلوب بين سرعة الأداء ودقته مما يؤثر سلبًا على جودة الخدمة المقدمة داخل البلدية

تحد آخر يتمثل في التكيف مع التغيرات التكنولوجية التي تشهدها البلديات حاليًا إذ أن بعض المرسلين يواجهون صعوبة في التعامل مع نظم إدارة المعلومات الحديثة والأنظمة الرقمية المستخدمة في تسليم الوثائق وإدارة

<https://jaspps.com>

المراسلات هذا التحدي يجعل من الضروري تطوير مهاراتهم التكنولوجية لضمان قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل المتغيرة والاستفادة من الأدوات المتاحة لتحسين أدائهم

بالإضافة إلى ذلك تظهر مشكلة نقص التدريب والتوجيه المستمر كعامل رئيسي يؤثر على أداء المراسلين في البلديات حيث يفترق العديد منهم إلى التدريب اللازم على تقنيات الاتصال وإدارة الوقت والتعامل مع المواقف الطارئة ما يخلق فجوة في الأداء ويزيد من احتمالية حدوث أخطاء أو تأخير في إتمام المهام اليومية على ضوء هذه التحديات تأتي مشكلة البحث المتمثلة في كيفية تحسين أداء المراسلين في البلديات من خلال معالجة العقبات التي تواجههم وتوفير الدعم اللازم لتطوير مهاراتهم التنظيمية والتكنولوجية وتحسين بيئة العمل بما يضمن تقديم خدمات فعالة وسريعة

أهداف البحث

1. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء المراسلين في البلديات وتحديد أهمية كل منها، مثل ضغوط العمل، نقص الموارد، وتكنولوجيا المعلومات.
2. دراسة تأثير هذه التحديات على تقديم الخدمات الحكومية المحلية وتحليل كيفية تأثيرها على رضا المواطنين ومستوى جودة الخدمات.
3. تحديد الإجراءات والسياسات التي يمكن اتخاذها لتحسين أداء المراسلين في البلديات، مثل توفير التدريب المستمر، تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية.

<https://jasps.com>

4. تقديم توصيات عملية ولموسة لتحسين أداء المرسلين في البلديات، بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها من الدراسة والتحليل.

5. السعي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين أداء المرسلين في البلديات، وتعزيز دورهم في خدمة المجتمع المحلي وتحقيق التنمية الشاملة.

أهمية البحث

1. فهم أعمق لتحديات المرسلين في البلديات يمكن أن يساعد في تحسين إدارة البلديات وتقديم خدمات حكومية أفضل للمواطنين.

2. يمكن للبحث في هذا المجال أن يساهم في تعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة البلديات من خلال تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه المرسلين.

3. يمكن أن يساعد البحث في فهم كيفية تحسين أداء المرسلين في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحقيق التقدم الاقتصادي والاجتماعي.

4. يمكن لنتائج البحث في هذا المجال أن تساهم في تحسين توجيه السياسات الحكومية وتعزيز الإصلاحات الإدارية في البلديات.

5. يمكن أن يساهم البحث في تحسين توجيه الاستثمارات وتوجيه الموارد بشكل أكثر فعالية لتحقيق تحسين أداء المرسلين وتعزيز التنمية المحلية.

1. كيف يمكن للمراسلين في البلديات التعامل مع ضغوط العمل الزائدة التي يواجهونها؟
2. ما هي الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز تواصل المراسلين مع المواطنين وتحسين خدماتهم؟
3. كيف يمكن تحسين تقديم التدريب والتطوير المهني للمراسلين في البلديات؟
4. ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن اتخاذها لتعزيز استخدام التكنولوجيا في عمل المراسلين وتحسين أدائهم؟
5. كيف يمكن تعزيز التعاون والتنسيق بين المراسلين والجهات الحكومية الأخرى لتحقيق تكامل في تقديم الخدمات وتحسين أدائهم؟

الإطار النظري

تواجه المراسلين في البلديات تحديات متعددة تؤثر على أدائهم وقدرتهم على تقديم الخدمات الحكومية بشكل فعال. أحد هذه التحديات هو نقص الموارد، حيث قد تكون هناك نقص في التمويل المالي أو في الكوادر البشرية المدربة. هذا يمكن أن يؤدي إلى عدم القدرة على تحقيق الأهداف المحددة وتقديم الخدمات بجودة عالية. علاوة على ذلك، يمكن أن تكون هناك تحديات في التواصل والتفاعل مع المواطنين، مما يؤثر على فهم احتياجاتهم وتقديم الدعم والخدمات بشكل مناسب.

لتحسين أداء المراسلين في البلديات، يجب توجيه الاهتمام نحو تطوير وتعزيز مهاراتهم وقدراتهم. يمكن ذلك من خلال توفير فرص التدريب والتطوير المهني المستمر، وتحفيزهم على تطوير مهاراتهم الشخصية

<https://jasps.com>

والاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز أداء المراسلين من خلال تعزيز التواصل والتعاون بينهم وبين الأقسام الأخرى في البلدية والجهات الحكومية الأخرى، مما يعزز التكامل والتنسيق في تقديم الخدمات.

تكنولوجيا المعلومات تلعب أيضًا دورًا حاسمًا في تحسين أداء المراسلين في البلديات. يمكن استخدام التكنولوجيا لتيسير العمليات الإدارية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات. على سبيل المثال، يمكن استخدام أنظمة إدارة المعلومات لتحسين تتبع البيانات وتحليل الأداء، وبالتالي تحسين عملية اتخاذ القرارات.

لتعزيز أداء المراسلين في البلديات، يجب أن يتم التركيز على تعزيز الشفافية والمساءلة. يجب أن يكون هناك آليات فعالة لمراقبة وتقييم أداء المراسلين وضمان تحقيق الأهداف المحددة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تحسين أداء المراسلين من خلال تشجيع التفاعل والتواصل المستمر مع المواطنين، وتضمينهم في عملية صنع القرار وتقديم الردود على احتياجاتهم وملاحظاتهم.

إن تحسين أداء المراسلين في البلديات يتطلب أيضًا الاهتمام بتعزيز القيادة الفعالة والمبادرة. يجب تشجيع المراسلين على تولي المبادرة واتخاذ القرارات الصائبة، وتوفير الدعم والتشجيع لهم لتحقيق النجاح في مهامهم. وبالتالي، يمكن تحقيق تحسين أداء المراسلين وتحقيق الأهداف المحددة لتقديم الخدمات الحكومية بشكل أفضل وأكثر كفاءة.

1. نقص الموارد: يمكن النظر إلى تحديات المراسلين في البلديات من خلال عدم كفاية الموارد المتاحة لديهم، سواء كانت مالية أو بشرية، وكيف يمكن تحسين أدائهم من خلال تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية واستدامة.

<https://jaspps.com>

نقص الموارد هو من أكبر التحديات التي تواجه المجتمعات في العالم الحديث ويؤثر هذا النقص على عدة جوانب من الحياة اليومية مثل الاقتصاد والتعليم والصحة عندما تقل الموارد يصبح من الصعب تلبية احتياجات الناس الأساسية مثل الغذاء والماء والطاقة مما يؤدي إلى تدهور مستوى المعيشة وزيادة معدلات الفقر عندما نتحدث عن نقص الموارد فإننا نتحدث أيضا عن تأثير ذلك على البيئة ومع تزايد السكان وزيادة استهلاك الموارد الطبيعية مثل المياه والمعادن والنفط يتزايد الضغط على النظم البيئية مما يسبب تدهور البيئة وتغير المناخ وظهور مشكلات بيئية مثل التصحر وندرة المياه

نقص الموارد يؤثر أيضا على التنمية الاقتصادية في البلدان النامية حيث تعتمد هذه الدول بشكل كبير على تصدير المواد الخام ولكن عندما تكون الموارد محدودة أو غير متجددة يصبح من الصعب تحقيق نمو اقتصادي مستدام وهذا يؤدي إلى زيادة الاعتماد على الاستيراد وارتفاع الديون مما يعيق تقدم الدول

في مواجهة نقص الموارد يجب على الدول والمجتمعات البحث عن حلول مبتكرة لإدارة الموارد بشكل أكثر كفاءة وتشجيع استخدام المصادر المتجددة مثل الطاقة الشمسية والرياح بالإضافة إلى تعزيز الوعي بين الأفراد حول أهمية الحفاظ على الموارد وترشيد استهلاكها لضمان استدامتها للأجيال القادمة

2. الضغوط العملية: يمكن دراسة تحديات المراسلين في البلديات من خلال الضغوط النفسية والعملية التي يتعرضون لها، وكيف يمكن تحسين أدائهم من خلال إدارة الضغوط بشكل أفضل وتوفير بيئة عمل صحية ومشجعة.

<https://jasps.com>

الضغوط العملية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة المهنية الحديثة حيث يعاني العديد من الأشخاص من ضغط العمل اليومي والتحديات المرتبطة بتحقيق الأهداف المحددة في وقت قصير يتسبب هذا الضغط في شعور الموظفين بالتوتر والقلق مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وبالتالي على أدائهم في العمل عندما تزيد الضغوط العملية بشكل كبير قد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الإنتاجية حيث يصبح من الصعب على الموظفين التركيز واتخاذ القرارات الصحيحة يؤدي هذا في كثير من الأحيان إلى ارتكاب الأخطاء وتكرار المهام مما يزيد من التوتر والإحباط داخل بيئة العمل

بالإضافة إلى ذلك يمكن أن تؤدي الضغوط العملية إلى تدهور العلاقات بين الزملاء في العمل عندما يشعر الموظفون بالضغط قد يصبحون أقل قدرة على التعاون والتواصل بشكل فعال مما يخلق بيئة عمل غير صحية تقتصر إلى الدعم المتبادل والثقة وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الاحتكاكات والنزاعات داخل الفريق للتعامل مع الضغوط العملية يجب على الأفراد تعلم كيفية إدارة الوقت وتحديد الأولويات بشكل فعال من المهم أيضاً أن يكون هناك دعم من قبل الإدارة والزملاء من خلال توفير بيئة عمل مرنة ومريحة يمكن أن تساعد في تخفيف التوتر وتعزيز الروح المعنوية وتحسين الإنتاجية بشكل عام

3. التحسين المهني: يمكن النظر إلى كيفية تحسين أداء المرسلين في البلديات من خلال تطوير مهاراتهم وتعزيز التدريب والتطوير المهني لديهم، مما يساهم في تعزيز أدائهم وكفاءتهم.

التحسين المهني هو عملية مستمرة تهدف إلى تطوير مهارات الفرد وزيادة كفاءته في مجاله المهني تتطلب هذه العملية التزاماً بالتعلم المستمر والبحث عن الفرص التي تساعد على اكتساب معارف جديدة وتطوير القدرات

<https://jaspps.com>

الحالية سواء من خلال الدورات التدريبية أو الورش العملية أو التجارب الميدانية يساعد التحسين المهني على تحسين الأداء وزيادة فرص النجاح في سوق العمل

من أهم جوانب التحسين المهني هو القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في مجالات العمل المختلفة مع التقدم التكنولوجي والابتكارات الجديدة تصبح بعض المهارات قديمة بسرعة لذا من الضروري أن يبقى الفرد على اطلاع دائم بالتطورات في مجاله وأن يكون مستعدا لتعلم تقنيات وأدوات جديدة تساعده على البقاء متقدما في مجاله

يعتبر التحسين المهني أيضا مفتاحا للتقدم الوظيفي حيث يساعد على فتح أبواب فرص جديدة مثل الترقية أو الانتقال إلى وظائف ذات مسؤوليات أكبر يمكن للتحسين المهني أن يزيد من قدرة الفرد على التفاوض بشأن الرواتب والمزايا حيث يعكس تطور المهارات والكفاءات قيمة إضافية لصاحب العمل ويزيد من قدرته على تحقيق الأهداف المهنية

لتحقيق التحسين المهني يجب على الفرد أن يضع خطة واضحة لتطوير نفسه تتضمن تحديد الأهداف المهنية والتعرف على المهارات التي يحتاج إلى تطويرها كما يجب عليه استغلال الفرص المتاحة مثل المؤتمرات والندوات والبرامج التدريبية التي تتيح له التفاعل مع خبراء في مجاله وتعلم أفضل الممارسات التي تعزز من قدراته المهنية

4. تكنولوجيا المعلومات: يمكن النظر إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المراسلين في البلديات، وكيفية استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تيسير عملهم وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

<https://jaspps.com>

تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءا أساسيا من حياتنا اليومية حيث تلعب دورا محوريا في جميع جوانب الحياة من التعليم إلى الصحة والأعمال تتطور هذه التكنولوجيا بسرعة كبيرة مما يساهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية في مختلف القطاعات ومع ظهور الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي أصبحت تكنولوجيا المعلومات أكثر تأثيرا وقدرة على تغيير الطريقة التي نعيش ونعمل بها

في مجال التعليم مثلا أتاح استخدام تكنولوجيا المعلومات الوصول إلى موارد تعليمية غير محدودة عبر الإنترنت مما يمكن الطلاب من التعلم في أي وقت ومن أي مكان كما ساعدت التكنولوجيا في تسهيل عملية التعليم عن بعد والتي أصبحت ضرورية خاصة خلال الأوقات التي تعذر فيها التعليم التقليدي مثل جائحة كوفيد 19

تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير أيضا في تحسين الرعاية الصحية من خلال تطوير أنظمة المعلومات الصحية التي تسهل تبادل البيانات بين الأطباء والمرضى وتتيح الوصول إلى السجلات الطبية بسرعة ودقة كما ساعدت التكنولوجيا في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال تطبيقات مثل الذكاء الاصطناعي الذي يساعد في تشخيص الأمراض وتقديم توصيات علاجية مخصصة

في عالم الأعمال تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة العمليات وتسهيل التواصل بين الفرق عبر الحدود الجغرافية من خلال استخدام البرمجيات وأنظمة إدارة المشاريع يمكن للشركات تتبع تقدم العمل وتحسين الكفاءة وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة كما تتيح التكنولوجيا أيضا فرصا جديدة للابتكار وتطوير منتجات وخدمات تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل

5. التعاون والشراكات: يمكن النظر إلى أهمية بناء التعاون والشراكات بين المراسلين في البلديات والجهات الحكومية الأخرى والمجتمع المحلي، وكيف يمكن تعزيز هذه الشراكات لتحسين أدائهم وتحقيق أهداف التنمية المحلية.

التعاون والشراكات هما من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق النجاح سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات عندما يتعاون الأفراد أو الفرق مع بعضهم البعض يتم تبادل الأفكار والمعارف والخبرات مما يؤدي إلى تعزيز الإبداع والابتكار هذا التعاون يمكن أن يسهم في تحقيق نتائج أفضل بكثير من العمل الفردي حيث تتكامل نقاط القوة وتتعزيز القدرات المختلفة

في عالم الأعمال تعتبر الشراكات الاستراتيجية بين الشركات أمرا حيويا لتحقيق النمو والتوسع يمكن للشركات من خلال الشراكة الاستفادة من موارد بعضها البعض مثل التكنولوجيا والمعرفة والشبكات التجارية مما يؤدي إلى تحسين قدرتها على المنافسة في السوق المحلي والعالمي كما أن الشراكات تساعد على تقليل المخاطر المالية من خلال توزيع التكاليف والمسؤوليات بين الأطراف المشاركة

التعاون بين الدول أيضا يلعب دورا كبيرا في حل القضايا العالمية مثل تغير المناخ والفقر والأمن الغذائي من خلال الشراكات الدولية يمكن للدول العمل معا لمواجهة التحديات المشتركة وتبادل الموارد والخبرات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة الشراكات الدولية تعزز أيضا التفاهم المتبادل وتساهم في بناء علاقات دبلوماسية قوية تساهم في استقرار وأمن المنطقة

<https://jaspss.com>

من المهم أن يكون التعاون والشراكات مبنين على الثقة المتبادلة والشفافية لتحقيق النجاح يجب أن يكون هناك وضوح في الأهداف وتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل دقيق كما يجب أن يكون هناك تواصل فعال ومستمر بين جميع الأطراف لضمان تحقيق الأهداف المشتركة وتجنب النزاعات التي قد تؤثر على الشراكة

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. تحديات المرسلين في البلديات تتأثر بعدة عوامل مثل نقص الموارد، ضغوط العمل، وصعوبات في التواصل مع المواطنين.
2. تأثير تلك التحديات ينعكس على أداء المرسلين وقدرتهم على تقديم الخدمات الحكومية بشكل فعال وجودة عالية.
3. تحسين أداء المرسلين في البلديات يتطلب توجيه الاهتمام نحو تطوير مهاراتهم، توفير الموارد اللازمة، وتعزيز التواصل والتعاون بينهم وبين الجهات الحكومية الأخرى.

التوصيات:

1. توفير التدريب والتطوير المهني المستمر للمرسلين في البلديات لتعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم.
2. تعزيز التواصل والتعاون بين المرسلين والجهات الحكومية الأخرى لتحقيق التكامل وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين.

<https://jaspps.com>

3. توجيه المزيد من الموارد المالية والبشرية لدعم عمل المراسلين وتمكينهم من تحقيق أهدافهم بشكل أفضل.
4. استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في عمل المراسلين لتسهيل العمليات الإدارية وتحسين جودة تقديم الخدمات.
5. تعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي لضمان تحقيق الأداء المثالي للمراسلين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبلديات.

المصادر والمراجع

- امل اسماعيل حقي. (1982). شبكات نقل البيانات الدولية والاقليمية. المجلة العراقية للحاسبات والمعلوماتية, (1)9, 145-169.
- محمد حجازية, & عبود الخوري. (2017). تمكن من نقل بيانات الوسائط المتعددة باستخدام الجدولة لبروتوكولات الزمن الحقيقي. مجلة جامعة تشرين-سلسلة العلوم الهندسية, 39(2).
- محمود اسماعيل سليم. (2014). تطبيع ليس لإستخدام الطاقة في نقل البيانات (أطروحة دكتوراه، جامعة القدس).
- الدكتورة و زينة ابراهيم لطفي. (2023). تصميم شبكة مخططة غير فعالة والمقارنة التمر بين الميزات الخطية لتوزيع البيانات. مجلة جامعة البعث- سلسلة العلوم الهندسية الميكانيكية والكهربائية والإعلامية، ٤٥(٢٩).
- الميلبي، أ. ن., & الضحوي، ه. ع. (2023). ناضجة إدارة البيانات الرئيسية في المؤسسات الحكومية: دراسة حالة الطوارئ والصدمات. مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات, 2023(1), 3.