

بحث بعنوان

اهم العوامل التي تؤثر في أداء المراسل ودوره في دعم الاتصال المؤسسي

اعداد

عبد الرحمن كاظم عبد الرحمن اللبائنه

مراسل

بلدية الوسطية

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تحديد العوامل الأساسية التي تؤثر في أداء المراسل داخل المؤسسات، لا سيما البلديات، وتحليل مدى مساهمته في دعم الاتصال المؤسسي الداخلي والخارجي. من خلال منهج وصفي تحليلي، يُبين البحث أن أداء المراسل لا يقتصر على نقل المستندات فحسب، بل يشمل تسهيل تدفق المعلومات، الحفاظ على سرية المراسلات، وتمثيل المؤسسة في تفاعلاتها الميدانية، ما يجعله عنصرًا حيويًا في المنظومة الإدارية. كما يكشف البحث أن جودة أداء المراسل تتأثر بعدة عوامل، من أبرزها: مستوى التأهيل المهني، وضوح المهام، جودة الإشراف، بيئة العمل، وتوفر وسائل الاتصال الحديثة. وعندما تُحسَّن هذه العوامل، يرتفع دور المراسل من ناقل للمستندات إلى وسيط فعال يُسهم في تعزيز كفاءة الاتصال المؤسسي ويقلل من التأخيرات الإدارية.

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

This research aims to identify the key factors influencing messenger performance within organizations, particularly municipalities, and to analyze their contribution to supporting internal and external institutional communication. Through a descriptive-analytical approach, the research demonstrates that a messenger's performance extends beyond simply transporting documents. It encompasses facilitating the flow of information, maintaining the confidentiality of correspondence, and representing the organization in its field interactions, making them a vital element within the administrative system.

The research also reveals that the quality of a messenger's performance is affected by several factors, most notably: the level of professional qualifications, the clarity of tasks, the quality of supervision, the work environment, and the availability of modern communication tools. When these factors are improved, the messenger's role evolves from a mere document carrier to an effective intermediary who contributes to enhancing the efficiency of institutional communication and reducing administrative delays.

المقدمة

يُعد المراسل أحد الأدوار الإدارية الأساسية التي تشكل حلقة وصل بين الإدارات، الأقسام، والجهات الخارجية داخل المؤسسة. وعلى الرغم من بساطة وظيفته الظاهرة، فإن تأثيره على سلاسة العمل الإداري وسرعة تداول المعلومات لا يمكن تجاهله، خاصة في المؤسسات الكبيرة مثل البلديات التي تعتمد على تدفق يومي كثيف من المراسلات الورقية والإلكترونية.

في بيئة إدارية تتسم بالتعقيد والازدحام، يصبح دور المراسل أكثر أهمية، إذ لا يقتصر على تسليم وإعادة البريد، بل يمتد ليشمل التأكد من وصول المعلومة إلى الجهة الصحيحة في الوقت المناسب، والحفاظ على تسلسل الإجراءات، بل وحتى المساهمة في الأرشفة الأولية. وغياب الكفاءة في هذا الدور قد يؤدي إلى تأخير في اتخاذ القرار، وارتباك إداري، وفقدان المستندات الحساسة.

ومع تحوّل المؤسسات نحو بيئة رقمية متكاملة، برزت الحاجة إلى إعادة تعريف دور المراسل وتأهيله ليواكب متطلبات الاتصال الحديث. فلم يعد كافياً أن يكون المراسل مجرد ناقل جسدي للمستندات، بل يجب أن يكون قادراً على التعامل مع البريد الإلكتروني، أنظمة التتبع، وحتى أدوات الأرشفة الرقمية، ما يفرض تحديات جديدة على هذا الدور ويستدعي إعادة تقييم أدائه.

مشكلة البحث

رغم الأهمية البالغة لدور المراسل في دعم الاتصال المؤسسي، إلا أن هذا الدور يعاني من إهمال إداري في كثير من المؤسسات، حيث يُنظر إليه كوظيفة روتينية منخفضة الأهمية، دون الاعتراف بدوره في تسريع

الإجراءات وضمان دقة تدفق المعلومات. وينتج عن هذا التهميش ضعف في الأداء، وتأخير في توصيل المراسلات، وربما فقدان مستندات حساسة.

كما أن غياب معايير واضحة لأداء المراسل، وضعف التدريب، وقلة وسائل الدعم اللوجستي (كالهواتف، التطبيقات، أو حتى سيارات التوصيل) تُضعف من فعاليته. ويتفاقم الوضع حين يُكلف المراسل بمهام إضافية غير متعلقة بوظيفته الأساسية، ما يشتت تركيزه ويُقلل من جودة أدائه، ويُفقد المؤسسة عنصرًا تنظيميًا مهمًا في منظومة الاتصال الداخلي والخارجي.

أهداف البحث

1. تحديد أهم العوامل التي تؤثر في أداء المراسل داخل المؤسسات البلدية.
2. تحليل مدى مساهمة المراسل في دعم الاتصال المؤسسي الداخلي والخارجي.
3. تقييم العلاقة بين تأهيل المراسل وجودة أدائه في توصيل المراسلات.
4. كشف التحديات التي تواجه المراسلين في أداء مهامهم اليومية.
5. اقتراح آليات لتطوير دور المراسل ليتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يعيد تسليط الضوء على وظيفة إدارية حيوية لكنها غالبًا ما تُهمل في الدراسات الأكاديمية والإدارية، رغم تأثيرها المباشر على كفاءة العمل المؤسسي. فالمراسل ليس مجرد "ناقل"، بل هو جزء من نظام الاتصال الذي يُسهم في استقرار العمليات الإدارية وسرعة الاستجابة للطلبات والمستجدات.

كما أن البحث يقدم رؤى تطبيقية يمكن للمؤسسات الاعتماد عليها لتحسين أداء فرق الدعم الإداري، وربط دور المراسل بمؤشرات الأداء المؤسسي، خاصة في ظل السعي نحو التحول الرقمي. ومن خلال تطوير هذا الدور، يمكن تقليل الهدر الإداري، وتعزيز الشفافية، وتحسين صورة المؤسسة أمام الجمهور والجهات الرقابية.

اسئلة البحث

1. ما أبرز العوامل التي تؤثر في أداء المراسل؟
2. هل يقتصر دور المراسل على نقل المستندات فقط؟
3. كيف يؤثر ضعف أداء المراسل على الاتصال المؤسسي؟
4. ما العلاقة بين التحول الرقمي وأداء المراسل؟
5. كيف يمكن تحسين أداء المراسل لدعم الاتصال المؤسسي؟

الإطار النظري

مفهوم الاتصال المؤسسي

الاتصال المؤسسي هو تدفق المعلومات داخل المؤسسة (داخلياً) وبينها وبين جهات خارجية (خارجياً) لتحقيق الأهداف التنظيمية. ويعتبر المراسل أحد القنوات المادية الأساسية في هذا التدفق، خاصة في المؤسسات التي لم تكتمل فيها الأتمتة.

نظرية الدور الوظيفي

تنص هذه النظرية على أن فاعلية أي موظف تعتمد على وضوح مهامه، وملاءمة موارده، ونوعية الإشراف عليه. وينطبق ذلك على المراسل، الذي يحتاج إلى تعريف دقيق لوظيفته ودعم مستمر لضمان أدائه الفعال.

إدارة الدعم الإداري

تشير إلى العمليات التي تُسهّل سير العمل الإداري، مثل المراسلات، الأرشفة، والاتصال. ويعتبر المراسل جزءًا جوهريًا من هذه الإدارة، ونجاحها يعتمد على كفاءته في تنفيذ المهام اللوجستية بدقة وسرعة.

التحول الرقمي في العمل الإداري

يهدف التحول الرقمي إلى استبدال العمليات اليدوية بأنظمة ذكية لتحسين الكفاءة. لكن نجاحه يتطلب أيضًا تأهيل العاملين في أدوار الدعم مثل المراسل، ليصبحوا جزءًا من النظام الرقمي، لا عائقًا أمامه.

جودة الخدمة الإدارية

تُقاس جودة الخدمة بمدى سرعة استجابتها، دقتها، وفعاليتها. والمراسل، كونه الجهة المنفذة لتوصيل المعلومات، يُعدّ عنصرًا مباشرًا في تحديد هذه الجودة، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على الإجراءات الورقية.

إجابات اسئلة البحث

ما أبرز العوامل التي تؤثر في أداء المراسل؟

من أبرز هذه العوامل: مستوى التأهيل المهني، وضوح تعليمات العمل، جودة الإشراف المباشر، توفر وسائل الاتصال والتنقل، وطبيعة بيئة العمل. فكلما توفرت هذه العوامل، زادت دقة وسرعة أداء المراسل، وقلّت الأخطاء في توصيل المراسلات.

هل يقتصر دور المراسل على نقل المستندات فقط؟

لا، فالمراسل الفعّال يُسهم في تنظيم تدفق المعلومات، والتأكد من وصولها إلى الجهة المختصة في الوقت المطلوب، والحفاظ على سرّيتها عند الحاجة. كما قد يشارك في إعداد سجلات الاستلام، ومساعدة في الأرشفة الأولية، بل ويمثّل المؤسسة في التعامل مع الجهات الخارجية في بعض المهام البسيطة.

كيف يؤثر ضعف أداء المراسل على الاتصال المؤسسي؟

يؤدي ضعف الأداء إلى تأخير في اتخاذ القرارات، وارتباك في سير الإجراءات، وربما فقدان مستندات مهمة تؤثر على سير المشاريع أو الرد على شكاوى المواطنين. كما يُضعف من كفاءة التواصل بين الأقسام، ويُؤدّ بيئة عمل غير منظمة.

ما العلاقة بين التحول الرقمي وأداء المراسل؟

يعزز التحول الرقمي من دور المراسل إذا تم تأهيله لاستخدام أدوات مثل تطبيقات التتبع، أنظمة البريد الإلكتروني، والمنصات الداخلية. لكنه قد يُهمّشه إذا لم يُجرَ تحديث لمهامه، ما يجعله عبئاً إدارياً بدلاً من أن يكون عنصر دعم في بيئة العمل الرقمية.

كيف يمكن تحسين أداء المراسل لدعم الاتصال المؤسسي؟

يمكن ذلك عبر تدريبه على مهارات الاتصال والتعامل مع الأنظمة الرقمية، وتحديد مهامه بوضوح، وتوفير وسائل النقل والتواصل، وربط أدائه بمؤشرات أداء بسيطة مثل سرعة التوصيل ودقة الاستلام. كما يجب إشراكه في ثقافة الجودة المؤسسية ليشعر بأهمية دوره.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. الإشراف المباشر يُحسّن أداء المراسل بنسبة ملحوظة: أظهرت الدراسة أن المراسلين الذين يخضعون لإشراف منتظم من مشرف إداري يتمتعون بمستوى أعلى من الالتزام والدقة، ويُقلّون من حالات التأخير أو فقدان المراسلات مقارنةً بمن يعملون دون متابعة.
2. التدريب المهني يُعزّز من فهم المراسل لطبيعة المستندات الحساسة: المراسلون الذين تلقّوا تدريباً بسيطاً على أنواع المراسلات (سرية، عاجلة، روتينية) أظهروا قدرة أعلى على التعامل معها بحذر، وتجنّب التسليم الخاطئ أو التأخير غير المبرر، ما يُسهم في حماية سلامة المعلومات.

3. نقص وسائل التنقل يؤثر سلبيًا على سرعة التوصيل: في البلديات التي لا تتوفر وسائل نقل كافية للمراسلين، سُجّلت تأخيرات متكررة في تسليم المراسلات بين الأقسام البعيدة، ما أثر على سرعة اتخاذ القرارات وتنفيذ المشاريع، خاصة في الطوارئ.

4. الارتباك في المهام يُضعف التركيز المهني للمراسل: المرسلون الذين يُكلفون بمهام إضافية (كالحراسة، التنظيف، أو التبديل الإداري) أظهروا تشتتًا في الأداء، وارتكبوا أخطاءً في تسليم المراسلات، ما يؤكد الحاجة إلى تخصيص المهام وفق التخصص الوظيفي.

5. غياب الأنظمة الرقمية يُعقّد تتبع المراسلات: في المؤسسات التي تعتمد فقط على السجلات الورقية، يصعب تتبع مسار المراسلة أو تحديد المسؤول عن تأخيرها. بينما في المؤسسات التي استخدمت أنظمة تتبع بسيطة، تحسّن مستوى المساءلة وانخفضت الشكاوى المتعلقة بالمراسلات.

التوصيات

1. إعادة تعريف مهام المراسل ليشمل أدوارًا رقمية: يجب تحديث وصف وظيفة المراسل ليشمل التعامل مع البريد الإلكتروني، أنظمة التتبع الرقمي، وتطبيقات تسليم المستندات، ليكون قادرًا على العمل في بيئات هجينة تجمع بين الورقي والرقمي.

2. توفير تدريب تأهيلي دوري للمراسلين: ينبغي تنظيم ورش عمل قصيرة تُركز على أخلاقيات العمل، تصنيف المراسلات، التعامل مع المعلومات الحساسة، واستخدام الأدوات الرقمية البسيطة، لرفع مستوى الوعي المهني لديهم.

3. توفير وسائل النقل والتواصل اللازمة: يجب تزويد المرسلين بهواتف ذكية، وسيلة نقل مناسبة (دراجة، سيارة صغيرة)، وحقيبة مستندات مؤمنة، لضمان سرعة وسلامة توصيل المراسلات، خاصة في المؤسسات ذات المساحات الجغرافية الواسعة.

4. ربط أداء المراسل بمؤشرات أداء بسيطة: يُقترح استخدام مؤشرات مثل: نسبة المراسلات المسلمة في الوقت المطلوب، عدد الشكاوى المتعلقة بالتأخير، ودقة تسجيل عمليات الاستلام، لاستخدامها في التقييم والحوافز.

5. دمج المراسل في ثقافة الجودة المؤسسية: يجب إشراك المرسلين في الاجتماعات التوجيهية الدورية، وتعريفهم بأهمية دورهم في سلسلة العمل الإداري، لتعزيز شعورهم بالانتماء والمسؤولية، وتحويلهم من عنصر تنفيذي إلى شريك في تحسين الأداء المؤسسي.

المصادر والمراجع

1. العلي، س. م. (2021). *الاتصال الإداري في المؤسسات المحلية: دراسة تطبيقية*. مجلة الدراسات الإدارية، 19(2)، 55-72.
2. الحارثي، ن. ف. (2020). *دور الدعم الإداري في تحسين كفاءة العمل البلدي*. مركز البحوث البلدية.
3. السعدي، م. ع. (2019). *إدارة المراسلات الرسمية في القطاع العام*. دار النشر العربية للعلوم.
4. الزيدي، ع. ح. (2022). *التحول الرقمي وتأثيره على الوظائف الإدارية الداعمة*. مجلة التقنية والإدارة، 10(3)، 89-107.
5. القحطاني، ر. س. (2021). *جودة الخدمة الإدارية: من النظرية إلى التطبيق*. دار الفكر العربي.

6. البكري، م. أ. (2020). *المراسلون كعنصر في منظومة الاتصال المؤسسي*. سلسلة دراسات في الإدارة المحلية، وزارة الشؤون البلدية.
7. الناصر، ه. ع. (2019). *نظرية الدور الوظيفي وتطبيقاتها في الإدارة العامة*. مجلة العلوم الإدارية، 14(1)، 33-50.
8. الشريف، ي. م. (2023). *التدريب المهني وتأثيره على أداء العاملين في الدعم الإداري*. مجلة التعليم المهني، 8(2)، 112-128.
9. الفهد، ل. ن. (2022). *تحديات العمل الميداني في البلديات: دراسة حالة للمراسلين*. مجلة البحث العلمي العربي، 7(1)، 66-84.
10. العمري، خ. س. (2021). *نظم المعلومات الإدارية ودعم اتخاذ القرار*. دار النهضة العربية.