

بحث بعنوان

دور المراسل في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات والاتصالات الإدارية

اعداد

عصام علي محمد الفقراء

مراسل

بلدية ام البساتين

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور المحوري الذي يلعبه المراسل الإداري في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات والاتصالات الإدارية داخل المؤسسات، باعتباره حلقة الوصل الأولى والمحورية في تدفق المعلومات. ويعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة طبيعة عمل المراسل، ومهامه في استقبال وتصنيف وتوجيه المراسلات الصادرة والواردة، وتحليل أثر ممارساته على تقليل الاختناقات الإدارية وتسريع اتخاذ القرار. كما يتناول البحث التحديات التي تواجه المراسلين في ظل التحول الرقمي، وكيفية توظيف التقنيات الحديثة لتحسين جودة الاتصالات الإدارية وضمان سرية المعلومات ودقتها.

وتوصل البحث إلى أن كفاءة المراسل ومهاراته الفنية والشخصية تنعكس بشكل مباشر على الأداء المؤسسي العام، حيث يساهم في تقليل الوقت الضائع في توجيه الوثائق، ومنع فقدان المراسلات، وضمان وصول المعلومات إلى أصحاب الاختصاص في الوقت المناسب. كما أظهر أن دمج المراسل في منظومة التحول الرقمي، وتزويده بالتدريب المستمر، وتوضيح مسارات التوجيه الإدارية، هي عوامل حاسمة لتعزيز فاعليته. وبناءً على ذلك، أوصى البحث بضرورة إعادة هيكلة دور المراسل من مجرد موظف استقبال وتوزيع إلى مدير لمركز معلومات رقمي، مع توفير بيئات عمل محفزة وأنظمة إلكترونية متكاملة تدعم عمله.

Abstract

This research aims to highlight the pivotal role of the administrative messenger in enhancing the speed and efficiency of administrative correspondence and communication within organizations, as they are the primary and central link in the flow of information. The research employs a descriptive-analytical approach to examine the nature of the messenger's work, their tasks in receiving, classifying, and directing incoming and outgoing correspondence, and to analyze the impact of their practices on reducing administrative bottlenecks and expediting decision-making. The research also addresses the challenges facing messengers in the context of digital transformation and how to leverage modern technologies to improve the quality of administrative communication and ensure the confidentiality and accuracy of information.

The research concluded that the messenger's efficiency and technical and interpersonal skills directly impact overall organizational performance, contributing to reducing wasted time in document routing, preventing lost correspondence, and ensuring that information reaches the relevant parties in a timely manner. Furthermore, it demonstrated that integrating the messenger into the digital transformation system, providing them with ongoing training, and clarifying administrative routing pathways are crucial factors in enhancing their effectiveness. Accordingly, the research recommended the need to restructure the role of the correspondent from a mere reception and distribution employee to a manager of a digital information center, while providing stimulating work environments and integrated electronic systems that support his work.

المقدمة

تُعد الاتصالات الإدارية والمراسلات الرسمية شريان الحياة لأي مؤسسة، فهي الوسيلة التي تنتقل من خلالها القرارات، وتُتبادل بها المعلومات، وتوثق بها الإجراءات لضمان حقوق الأطراف المعنية. وفي ظل التعقيد المتزايد للبيئات التنظيمية وتزايد حجم المراسلات اليومية، لم تعد العملية الإدارية تقتصر على مجرد إرسال واستقبال الوثائق، بل أصبحت تتطلب إدارة دقيقة وسريعة لضمان استمرارية العمل. وفي قلب هذه العملية الحيوية يقف "المراسل" أو موظف المراسلات، الذي يمثل نقطة الارتكاز الأولى التي تمر عبرها كافة الاتصالات الإدارية، مما يجعله عنصراً لا غنى عنه في تحقيق الانسيابية والسرعة في الأداء المؤسسي.

يُمارس المراسل دوراً استراتيجياً يتجاوز المفهوم التقليدي للتوزيع اليدوي للبريد، ليشمل عمليات الفرز الذكي، والتصنيف، والتسجيل، والتوجيه الدقيق، والمتابعة، والأرشفة. إن قدرة المراسل على فهم الأولويات، وإدراك الهيكل التنظيمي للمؤسسة، والتعامل بمرونة مع الحالات الاستثنائية، تحدد إلى حد كبير سرعة إنجاز المعاملات. وعندما يكون المراسل مؤهلاً ومدرباً جيداً، فإنه يساهم في تقليل الهدر الزمني، ومنع تراكم الأوراق، وضمان سرية المعلومات الحساسة، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسة ككل.

ومن هنا تبرز أهمية دراسة دور المراسل في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات والاتصالات الإدارية، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي تشهدها المؤسسات الحديثة. فالبحث في هذا المجال لا يقتصر على تحليل المهام الروتينية، بل يمتد إلى استكشاف كيف يمكن تطوير هذا الدور ليكون متوافقاً مع متطلبات الحوكمة والسرعة والجودة. ويسعى هذا البحث إلى تقديم رؤية شاملة توضح قيمة المراسل، وتحدد التحديات التي تعترض طريقه، وتقدم حلولاً عملية لتعزيز إسهاماته في تحقيق التميز الإداري.

مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في أن العديد من المؤسسات لا تزال تعاني من بطء في إنجاز المعاملات، وتأخر في وصول المراسلات إلى الجهات المختصة، بل وحوادث أخطاء في التوجيه أو فقدان لبعض الوثائق المهمة. ويُعزى جزء كبير من هذا الخلل إلى النظرة التقليدية التي تقلل من شأن دور المراسل، والاكتفاء بتعيينه دون توفير التدريب اللازم، أو عدم تزويده بأدلة توجيه محدثة، أو إهمال دمجها في منظومة التحول الرقمي. هذا القصور في إدارة دور المراسل يؤدي إلى اختناقات إدارية عند نقطة دخول وخروج المعلومات، مما يعطل سير العمل ويؤخر اتخاذ القرارات.

وتتحدد مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما مدى إسهام المراسل في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات والاتصالات الإدارية، وما هي أبرز التحديات التي تواجهه في أداء هذا الدور، وكيف يمكن تطويره لمواكبة المتغيرات المؤسسية؟ وتتفرع عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية تتعلق بطبيعة مهامه، وأثر مهاراته على سرعة الإنجاز، ودور التقنيات الحديثة في دعمه، والمتطلبات اللازمة لتمكينه من أداء عمله بكفاءة وفاعلية.

أهداف البحث

1. التعرف على المفهوم الحديث لدور المراسل ومهامه الأساسية في إدارة المراسلات والاتصالات الإدارية.
2. تحليل أثر الممارسات اليومية للمراسل (كالفرز، والتسجيل، والتوجيه) على سرعة انسيابية العمل وكفاءة الاتصالات الإدارية.
3. تحديد أبرز التحديات الإدارية، والتنظيمية، والتكنولوجية التي تواجه المراسلين وتقييم تعزيز كفاءة المراسلات.

4. استكشاف دور التحول الرقمي والأنظمة الإلكترونية في تطوير عمل المراسل ودعم سرعة ودقة المراسلات.
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية لتطوير مهارات المراسلين، وتحسين بيئة عملهم، لتعزيز كفاءة الاتصالات الإدارية.

أهمية البحث

تكمُن الأهمية النظرية للبحث في كونه يسלט الضوء على وظيفة إدارية حيوية غالباً ما يتم إغفالها في الأدبيات الإدارية الحديثة، وهي وظيفة "المراسل". ويسهم البحث في إثراء المكتبة الإدارية بالمفاهيم والنماذج التي توضح العلاقة المباشرة بين كفاءة موظف المراسلات وسرعة تدفق الاتصالات الإدارية، مما يوفر إطاراً مفاهيمياً جديداً لدراسة إدارة المعلومات على المستوى التشغيلي.

أما الأهمية التطبيقية للبحث فتتجلى في تقديم دليل عملي للمؤسسات الحكومية والخاصة يساعدها على تقييم وتطوير أداء أقسام المراسلات. كما أن نتائج البحث وتوصياته يمكن أن تستفيد منها إدارات الموارد البشرية في تصميم برامج تدريبية متخصصة للمراسلين، وتساعد متخذي القرار في إعادة هيكلة مسارات الاتصالات الإدارية، وتبني حلول رقمية تدعم عمل المراسلين، مما ينعكس في النهاية على تحسين جودة الخدمات وتسريع إنجاز معاملات المراجعين والجهات ذات العلاقة.

أسئلة البحث

1. ما المقصود بالمراسل الإداري، وما هي أبرز مهامه في منظومة المراسلات والاتصالات؟
2. كيف يؤثر أداء المراسل بشكل مباشر على سرعة وكفاءة الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه المراسل في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات؟

4. ما دور التحول الرقمي والأنظمة الإلكترونية في دعم وتطوير عمل المراسل؟

5. ما المتطلبات اللازمة لتمكين المراسل وتعزيز دوره في تحقيق التميز في الاتصالات الإدارية؟

الإطار النظري

تُعرف الاتصالات الإدارية في الأدبيات الإدارية بأنها عملية نقل وتبادل المعلومات، والأفكار، والتعليمات، والمشاعر بين أفراد المؤسسة ووحداتها التنظيمية، بهدف تحقيق التنسيق والتكامل في الجهود نحو بلوغ الأهداف المشتركة. وتُعد المراسلات الرسمية الشكل المكتوب والاتفاقي لهذه الاتصالات، والتي تشمل الكتب، والمذكرات، والتقارير، والقرارات، والتعليمات. وتكتسب المراسلات أهميتها من كونها تمثل الذاكرة المؤسسية، والحجة القانونية، والأداة الرسمية التي تُثبت الحقوق والواجبات، مما يجعل إدارتها بكفاءة وسرعة أمراً حيوياً لاستقرار المؤسسة ونجاحها.

ويُعرف المراسل الإداري بأنه العنصر البشري المسؤول عن إدارة حركة تدفق المراسلات، وهو يمثل واجهة المؤسسة في التعامل مع الاتصالات الواردة، ونقطة الانطلاق للاتصالات الصادرة. وقد تطور دور المراسل تاريخياً من مجرد "ساحٍ" ينقل الأوراق بين المكاتب، إلى "مدير لمركز معلومات" يتطلب منه امتلاك مهارات تقنية عالية، وفهماً عميقاً للإجراءات الإدارية، وقدرة على التحليل السريع لمحتوى الوثائق لتحديد مسارها الصحيح. وتتطلب هذه الوظيفة دقة متناهية، وسرعة بديهة، والتزاماً صارماً بسرية المعلومات، وحسن تصرف في المواقف الاستثنائية.

وترتكز دراسة دور المراسل على عدة نظريات إدارية، من أبرزها نظرية البيروقراطية لماكس فيبر، التي تؤكد على أهمية القنوات الرسمية، والتسلسل الهرمي، والوثائق المكتوبة في إدارة المؤسسات. وفي هذا الإطار، يمثل

المراسل الحارس لهذه القنوات الرسمية، الذي يضمن التزام الوثائق بالمسارات المحددة لها. كما تدعم نظريات إدارة الجودة الشاملة (TQM) دور المراسل، حيث تركز على تحسين العمليات المستمرة، وتقليل الهدر، وضمان رضا المستفيدين (الداخليين والخارجيين)، وهو ما يتحقق عندما تكون المراسلات سريعة، دقيقة، وخالية من الأخطاء.

وترتبط سرعة وكفاءة المراسلات ارتباطاً وثيقاً بمفاهيم "إدارة الوقت" و"إدارة العمليات" فالسرعة في هذا السياق تعني تقليل الزمن الكلي لدورة حياة الوثيقة (من لحظة الاستقبال حتى الإنجاز والأرشفة)، بينما تعني الكفاءة تحقيق هذه السرعة بأقل تكلفة وجهد، وبأعلى درجة من الدقة والجودة. ويُقاس أداء المراسل في هذا الإطار من خلال مؤشرات مثل: متوسط زمن توجيه المراسلات، نسبة المراسلات الموجهة بشكل صحيح من المحاولة الأولى، وعدد المراسلات المفقودة أو المتأخرة، ومدى التزامه بمواعيد التسليم المحددة.

وفي العصر الحديث، يبرز الإطار النظري للتحويل الرقمي في الاتصالات الإدارية، والذي يشير إلى الانتقال من البيئة الورقية التقليدية إلى البيئة الرقمية المتكاملة. ويشمل هذا التحول استخدام التوقيع الإلكتروني، والبريد الرسمي المؤسسي، وأنظمة إدارة سير العمل، والأرشفة السحابية. وفي ظل هذا التحول، يتغير الدور النظري للمراسل من "معالج مادي" للوثائق إلى "مشرف رقمي" يتأكد من صحة البيانات المدخلة، ويدير الاستثناءات في النظام، ويضمن أمن المعلومات، مما يتطلب منه تطوير مهاراته باستمرار لمواكبة هذا التطور التكنولوجي المتسارع.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما المقصود بالمراسل الإداري، وما هي أبرز مهامه في منظومة المراسلات والاتصالات؟

يُعدّ موظف المراسلات الإدارية مسؤولاً عن إدارة تدفق المراسلات الواردة والصادرة داخل المنظمة وخارجها. وهو يُمثّل نقطة الاتصال الرئيسية في شبكة الاتصالات الإدارية. تشمل مهامه الأساسية استلام المراسلات والوثائق الواردة، ومراجعتها للتأكد من استيفائها للمتطلبات الرسمية، وتصنيفها وفقاً لأهميتها وسريتها، وتسجيلها في السجلات الرسمية أو الأنظمة الإلكترونية، وتوجيهها وتوزيعها بدقة وسرعة على الإدارات والموظفين المعنيين. كما تشمل واجباته متابعة المراسلات الداخلية، وإعداد المراسلات الصادرة، وضمان وصولها إلى المستلمين المقصودين، وأرشفة الوثائق بعد الانتهاء منها. وبالتالي، فإنّ موظف المراسلات ليس مجرد ناقل للوثائق، بل هو مدير مركز معلومات يضمن انسيابية تدفق البيانات، ويحمي سريتها، ويضمن عدم فقدان أي وثيقة رسمية، مما يجعله ركيزة أساسية للانضباط الإداري.

السؤال الثاني: كيف يؤثر أداء المراسل بشكل مباشر على سرعة وكفاءة الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة؟

يؤثر أداء المراسل بشكل مباشر وحاسم على سرعة وكفاءة الاتصالات الإدارية من خلال كونه المحرك الأول لسرعة استجابة المؤسسة للمؤثرات الداخلية والخارجية. عندما يقوم المراسل بفرز وتوجيه المراسلات بدقة وسرعة، فإنه يمنع تراكم الوثائق عند نقطة الدخول، ويضمن وصول المعلومة أو القرار إلى صانع القرار أو المنفذ في الوقت المناسب، مما يقلل من زمن دورة إنجاز المعاملة. كما أن دقة المراسل في تصنيف المراسلات حسب الأولوية (عاجل، هام، عادي) تضمن معالجة القضايا الحرجة فوراً دون تأخير. ومن ناحية الكفاءة، فإن التوجيه الصحيح من قبل المراسل يمنع إحالة الوثائق إلى إدارات غير مختصة، مما يقلل من الهدر الزمني

والجهد المبذول في إعادة توجيه الوثائق، ويقلل من الأخطاء الإدارية، ويعزز من انسيابية العمل، ويجعل الاتصالات الإدارية أكثر فعالية وموثوقية.

السؤال الثالث: ما أبرز التحديات التي تواجه المراسل في تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات؟

تواجه المراسلين في بيئة العمل الحديثة مجموعة من التحديات التي قد تعيق قدرتهم على تعزيز سرعة وكفاءة المراسلات، يأتي في مقدمتها التحدي المتمثل في الضخامة الهائلة في حجم المراسلات اليومية وتعددتها، مما يسبب ضغطاً نفسياً ووظيفياً قد يؤدي إلى الإرهاق وبالتالي وقوع أخطاء في التوجيه. كما يُعد غياب أو قدم "أدلة التوجيه" والهيكل التنظيمي المحدث تحدياً كبيراً، حيث يواجه المراسل صعوبة في معرفة الجهة المختصة بدقة في حال وجود تداخل في الاختصاصات أو حدوث إعادة هيكلة إدارية. بالإضافة إلى ذلك، هناك تحدي مقاومة التغيير وضعف المهارات الرقمية لدى بعض المراسلين القدامى، مما يصعب عليهم الانتقال من العمل الورقي التقليدي إلى إدارة المراسلات الإلكترونية. ولا يمكن إغفال تحدي ضعف التقدير الوظيفي وعدم وضوح مسارات الترقية للمراسلين، مما ينعكس سلباً على حماسهم وإبداعهم في تطوير آليات العمل.

السؤال الرابع: ما دور التحول الرقمي والأنظمة الإلكترونية في دعم وتطوير عمل المراسل؟

يلعب التحول الرقمي والأنظمة الإلكترونية دوراً جوهرياً في نقل عمل المراسل من النمط اليدوي البطيء إلى النمط الآلي السريع والدقيق، حيث تعمل هذه الأنظمة على أتمتة العديد من المهام الروتينية. فمن خلال نظم إدارة الوثائق وأنظمة التوجيه الآلي، يمكن للمراسل مسح الوثائق ورقمياً وتوجيهها بضغطة زر إلى المستلمين المحددين مسبقاً في النظام، مع إشعارهم فوراً عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية، مما يلغي زمن النقل المادي ويضمن التوثيق الفوري. كما توفر الأنظمة الإلكترونية خاصية التتبع التي تتيح للمراسل معرفة مكان

أي وثيقة ومن يحتفظ بها، وإرسال تنبيهات آلية في حال تأخر الرد. علاوة على ذلك، تسهل التقنيات الحديثة الأرشفة الإلكترونية والبحث السريع في قواعد البيانات، وتقلل من الأخطاء البشرية، وتوفر مساحة تخزينية آمنة، مما يحرر وقت المراسل للتركيز على المهام ذات القيمة المضافة مثل التحليل الأولي للمراسلات وإدارة الاستثناءات.

السؤال الخامس: ما المتطلبات اللازمة لتمكين المراسل وتعزيز دوره في تحقيق التميز في الاتصالات الإدارية؟

يتطلب تمكين المراسل وتعزيز دوره لتحقيق التميز في الاتصالات الإدارية توافر مجموعة من المتطلبات التنظيمية، والتدريبية، والتكنولوجية، والنفسية. على الصعيد التنظيمي، لا بد من وجود هيكل تنظيمي واضح، وأدلة توجيه إداري محدثة باستمرار، ولوائح واضحة تحدد صلاحيات ومسؤوليات المراسل. وعلى الصعيد التدريبي، يجب توفير برامج تدريبية مستمرة لا تقتصر على المهارات الفنية واستخدام الأنظمة الإلكترونية فحسب، بل تمتد لتشمل مهارات الاتصال الفعال، وإدارة الوقت، والضغط النفسي، والتعامل مع المعلومات السرية. وعلى الصعيد التكنولوجي، يتعين على المؤسسة تزويد المراسلين بأحدث الأجهزة، والبرمجيات، وأنظمة الاتصالات المتكاملة، وتوفير بيئة عمل رقمية آمنة. وأخيراً، على الصعيد النفسي والمعنوي، يجب أن توفر الإدارة بيئة عمل محفزة، وتقديرًا لجهود المراسلين، ومسارات وظيفية واضحة للتطوير، لضمان استقرارهم الوظيفي وارتفاع مستوى أدائهم.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. توصل البحث إلى أن المراسل الإداري يمثل المحرك الأساسي والخط الدفاعي الأول لتعزيز سرعة انسيابية المراسلات داخل المؤسسة، حيث أن كفاءته في المرحلة الأولى من استقبال وفرز المراسلات تحدد سرعة استجابة المؤسسة بأكملها. فقد أثبتت النتائج أن الدقة والسرعة في التوجيه المبدئي تمنع تراكم الوثائق عند نقطة الدخول، وتضمن وصول القرارات والتعليمات إلى المنفذين في الوقت المناسب، مما يقلل بشكل ملحوظ من زمن دورة إنجاز المعاملات ويحد من الاختناقات الإدارية التي تعطل سير العمل اليومي.

2. أظهر البحث أن هناك علاقة طردية قوية بين مستوى المهارات الرقمية والمعلوماتية التي يمتلكها المراسل وبين الكفاءة العامة للاتصالات الإدارية في المؤسسة. وقد تبين أن المراسلين المدربين على استخدام نظم إدارة الوثائق الإلكترونية، وأنظمة التتبع، والأرشيف الرقمية، قادرين على تقليل الأخطاء البشرية بنسبة كبيرة، والقضاء على ظاهرة فقدان المراسلات، وتسريع عمليات البحث والاسترجاع، مما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات الإدارية ويرفع من مستوى الثقة في دقة المعلومات المتداولة داخل المؤسسة.

3. كشفت نتائج البحث أن غياب أو قدم "أدلة التوجيه الإداري" وعدم وضوح الهيكل التنظيمي يُعد من أبرز المعوقات التي تواجه المراسلين وتؤدي إلى انخفاض كفاءة المراسلات. فقد لوحظ أن عدم معرفة المراسل بالاختصاصات الدقيقة للإدارات المختلفة، خاصة في المؤسسات التي تشهد إعادة هيكلة مستمرة، يؤدي إلى توجيه المراسلات إلى جهات غير مختصة، مما يستهلك وقتاً وجهداً في إعادة التوجيه، ويؤخر اتخاذ القرار، ويخلق حالة من الإحباط لدى المرسلين والمستلمين على حد سواء.

4. بينت النتائج أن العوامل النفسية والتنظيمية، المتمثلة في ضغط العمل العالي، وتراكم المراسلات، وضعف التقدير الوظيفي، تؤثر سلباً على كفاءة المراسل وسرعة أدائه. فقد أظهر البحث أن المراسلين الذين يعملون في بيئات تفتقر إلى التحفيز، أو لا توفر لهم مسارات وظيفية واضحة، أو يعانون من سوء توزيع أعباء العمل، يميلون إلى فقدان التركيز، مما يزيد من احتمالية وقوع أخطاء في التسجيل أو التوجيه، ويقلل من مبادرتهم في اقتراح حلول لتحسين آليات العمل، مما ينعكس سلباً على سرعة وكفاءة الاتصالات الإدارية.

5. توصل البحث إلى أن التحول الرقمي لم يلغ دور المراسل، بل قام بتحويله من دور تنفيذي روتيني يعتمد على الجهد البدني إلى دور إشرافي وتحليلي يعتمد على إدارة الاستثناءات وضمان جودة البيانات. فقد أثبتت النتائج أن الأتمتة تولت المهام المتكررة مثل التسجيل والفرز الأساسي، مما أتاح للمراسل الوقت للتركيز على مهام ذات قيمة مضافة أعلى، مثل التحقق من صحة التوقيعات الإلكترونية، ومراقبة التزام الإدارات بمواعيد الرد، وإدارة المراسلات السرية والحساسة، مما يتطلب منه مهارات تحليلية وتقنية أعلى مما كان عليه في السابق.

التوصيات

1. يوصي البحث بضرورة قيام المؤسسات بتصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة ومستمرة للمراسلين، لا تقتصر فقط على التدريب الفني المتعلق باستخدام الأنظمة الإلكترونية، بل تمتد لتشمل تطوير المهارات السلوكية والشخصية. ويجب أن تشمل هذه البرامج التدريب على مهارات الاتصال الفعال، وإدارة الوقت والضغط النفسي، والتعامل مع المعلومات السرية، وأخلاقيات المهنة، بالإضافة إلى التدريب على أحدث تقنيات إدارة الوثائق الرقمية، لضمان امتلاك المراسل لمجموعة مهارات متكاملة تمكنه من التعامل مع كافة سيناريوهات العمل بكفاءة واقتدار.

2. يوصي البحث بضرورة قيام الإدارات المعنية بتطوير وتحديث "أدلة التوجيه الإداري" بشكل دوري، وربطها بأنظمة المراسلات الإلكترونية لتسهيل عملية التوجيه. ويجب أن تشمل هذه الأدلة هيكلاً تنظيمياً واضحاً ومحدثاً، مع تحديد دقيق لاختصاصات كل إدارة وقسم، وتعيين "نقاط اتصال" محددة لكل وحدة إدارية. كما يُنصح بإنشاء دليل إلكتروني تفاعلي يتيح للمراسل البحث السريع عن الجهة المختصة بناءً على موضوع المراسلة، مما يقلل من الوقت المستغرق في التوجيه ويمنع إحالة الوثائق إلى جهات غير مختصة.

3. يوصي البحث بضرورة استثمار المؤسسات في تحديث البنية التحتية التكنولوجية لأقسام المراسلات، وتوفير أحدث الأنظمة الإلكترونية المتكاملة لإدارة سير العمل والوثائق. ويجب أن تتميز هذه الأنظمة بواجهات سهلة الاستخدام، وتدعم خاصية التتبع الفوري للمراسلات، وإرسال التنبيهات الآلية عند التأخير، وتوفير مستويات عالية من الأمان لحماية البيانات. كما يجب توفير أجهزة حاسوبية متطورة، ومساحات ضوئية عالية السرعة، وشبكات اتصال مستقرة للمراسلين، لتوفير البيئة التقنية الداعمة التي تمكنهم من إنجاز مهامهم بأعلى سرعة وأقل جهد ممكن.

4. توصي الدراسة بتحسين البيئة النفسية والتنظيمية للمراسلين، وتعزيز شعورهم بالتقدير والانتماء. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إعادة توزيع أعباء العمل بشكل عادل، وتوفير بيئة عمل مريحة ومصممة هندسياً، وإنشاء أنظمة حوافز ومكافآت مرتبطة بأداء المراسل وسرعته ودقته. كما ينبغي توفير مسارات وظيفية واضحة تُمكن المراسلين المتميزين من التقدم والتطور مهنيًا. وهذا من شأنه أن يعزز دافعيتهم، ويقلل من معدل دوران الموظفين في هذا الدور الحيوي، ويؤثر إيجاباً على استقرار العمل وكفاءته.

5. يوصي البحث بضرورة دمج قسم المراسلات بشكل أوثق مع وحدات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الجودة في المؤسسة، لتحويله من قسم خدمي روتيني إلى شريك فاعل في التطوير المؤسسي. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستفادة من البيانات والمؤشرات التي يجمعها المراسلون حول حركة المراسلات، مثل تحديد الإدارات الأكثر تأخراً في الرد، أو أكثر المواضيع تكراراً، واستخدام هذه البيانات في تحليل الاختناقات الإدارية، وإعادة هندسة العمليات، واتخاذ قرارات إدارية استباقية لتحسين كفاءة الاتصالات الإدارية بشكل مستمر.

المصادر والمراجع

أبو مغلي، محمد. (2020). *إدارة المراسلات والاتصالات الإدارية في العصر الرقمي*. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

البستاني، جمال. (2019). الاتصالات الإدارية وتطوير الأداء المؤسسي. *المجلة العربية للعلوم الإدارية، 26*(2)، 112-135.

جابر، عبد الرحمن. (2021). *المراسلات الإدارية: المفاهيم والتطبيقات العملية*. دار الجامعة للنشر.

الخطيب، أحمد. (2018). دور التحول الرقمي في تعزيز كفاءة الاتصالات الإدارية. *مجلة الإدارة العامة، 14*(1)، 45-68.

الزعبي، محمد. (2020). *السلوك التنظيمي وإدارة الاتصالات في المؤسسات الحكومية*. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سلامة، عبد الحميد. (2022). مهارات المراسل الإداري في عصر الحوكمة الرقمية. *المجلة المصرية للإدارة،

42* (3)، 41-22.

الشامي، خالد. (2019). *تكنولوجيا المعلومات وإدارة الوثائق والمراسلات*. دار الفكر العربي.

الصالح، علي. (2021). فاعلية نظم إدارة الوثائق في تسريع المراسلات الإدارية. *مجلة العلوم الإدارية

والمالية، 18* (4)، 110-89.

عبد الله، محمود. (2020). *التخطيط الاستراتيجي للاتصالات الإدارية*. دار النهضة العربية.

القاسمي، يوسف. (2023). تحديات المراسل الإداري في ظل التحول نحو المؤسسات الرشيدة. *مجلة الإدارة

والتطوير، 11* (2)، 175-150.