

بحث بعنوان

دور المراسل في تحسين كفاءة التواصل داخل البلدية

إعداد

معاذ جمال أحمد الطراونه

مراسل

بلدية مؤاب الجديدة

المُلخَص

يلعب المراسل دورًا حيويًا في تحسين كفاءة التواصل داخل البلدية، حيث يُعتبر حلقة الوصل بين مختلف الإدارات والأقسام. يقوم المراسل بنقل الوثائق الرسمية، الرسائل، والتقارير بين الموظفين والإدارات، مما يساهم في تسريع العمليات الإدارية وتجنب التأخيرات المحتملة. إضافةً إلى ذلك، يساهم المراسل في ضمان دقة وسلامة نقل المعلومات، مما يعزز الثقة بين الموظفين ويحافظ على سلاسة العمل الإداري. دوره يمتد أيضًا إلى تقديم الدعم اللوجستي خلال الاجتماعات والفعاليات الرسمية، مما يعزز من فعالية التواصل ويضمن تنسيقًا أفضل بين مختلف الأطراف المعنية.

من جانب آخر، يُساهم المراسل في تحسين بيئة العمل من خلال تقديم خدمات الدعم اليومي التي تساعد الموظفين على التركيز على مهامهم الأساسية. بفضل قدرته على تنظيم الوقت وإدارة المهام بكفاءة، يمكن للمراسل تقليل الضغط على الموظفين وتحسين إنتاجيتهم. علاوةً على ذلك، يعمل المراسل كمصدر معلومات سريع ومباشر، مما يسهل على الموظفين الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة وفعالية. بالتالي، يمكن اعتبار دور المراسل جزءًا أساسيًا من الهيكل الإداري في البلدية، حيث يساهم بشكل مباشر في تعزيز كفاءة التواصل والتنسيق بين مختلف الإدارات والأقسام.

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

The correspondent plays a vital role in improving the efficiency of communication within the municipality, as he is considered the link between the various departments and sections. The correspondent transfers official documents, messages, and reports between employees and departments, which contributes to accelerating administrative processes and avoiding potential delays. In addition, the correspondent contributes to ensuring the accuracy and integrity of information transfer, which enhances trust among employees and maintains the smoothness of administrative work. His role also extends to providing logistical support during official meetings and events, which enhances the effectiveness of communication and ensures better coordination between the various stakeholders.

On the other hand, the correspondent contributes to improving the work environment by providing daily support services that help employees focus on their core tasks. Thanks to his ability to organize time and manage tasks efficiently, the correspondent can reduce pressure on employees and improve their productivity. Moreover, the correspondent acts as a quick and direct source of information, making it easy for employees to access the required information quickly and effectively. Therefore, the role of the correspondent can be considered an essential part of the administrative structure in the municipality, as it directly contributes to enhancing the efficiency of communication and coordination between the various departments and sections.

المُقَدِّمة

يشكل التواصل الفعّال العمود الفقري لعمل البلديات، حيث يعتمد نجاح العمليات الإدارية وتنفيذ المشاريع على التنسيق الجيد بين مختلف الإدارات والأقسام. في هذا السياق، يبرز دور المراسل كعنصر حيوي يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الاتصال داخل البلدية. يُعتبر المراسل حلقة الوصل بين مختلف الموظفين والإدارات، حيث يضمن نقل المعلومات والوثائق بسرعة ودقة، مما يساهم في تسريع الإجراءات الإدارية وتفادي التأخيرات المحتملة.

يقوم المراسل بمهام متعددة تتجاوز مجرد نقل الوثائق. فهو يلعب دورًا هامًا في تنظيم وتنسيق الاجتماعات والفعاليات الرسمية، حيث يساهم في التحضير اللوجستي وضمان توافر جميع المواد الضرورية. بالإضافة إلى ذلك، يسهم المراسل في الحفاظ على سلاسة العمليات اليومية من خلال تقديم الدعم اللوجستي والإداري، مما يسمح للموظفين بالتركيز على مهامهم الأساسية وتحقيق أهداف البلدية بكفاءة أعلى (بوشاقور & جمال، 2005).

على الرغم من أن دور المراسل قد يبدو بسيطًا، إلا أنه يعد جزءًا أساسيًا من الهيكل الإداري للبلدية. فالمراسلون هم الجسر الذي يربط بين مختلف الإدارات والأقسام، ويعملون على تسهيل التدفق المستمر للمعلومات، مما يعزز من فعالية العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين. في ضوء هذه الأهمية، تتطلب وظيفة المراسل مهارات متعددة، منها القدرة على التنظيم وإدارة الوقت بدقة، مما يجعلها دورًا لا غنى عنه في أي بلدية تسعى لتحسين كفاءة الاتصال الداخلي وتحقيق التناغم الإداري.

مشكلة البحث

إن دور المعلومات في جعل الأنظمة أكثر أماناً عميقاً. ولا يعد تدفق المعلومات متغيراً أساسياً في خلق الأمان فحسب، بل إنه أيضاً مؤشراً على الأداء التنظيمي. ومن خلال فحص ثقافة تدفق المعلومات، يمكننا أن نحصل على فكرة عن مدى تعاون الأفراد في المنظمة، وكذلك مدى فعالية عملهم في توفير عملية آمنة. نظراً لافتقاره إلى الخبرة المباشرة في مجال الاتصالات الحكومية، ولكن بسبب اهتمامه الشديد بالسياسة، اختار الباحث التركيز في دراسة الحالة هذه على الدور والقيمة التي يلعبها الاتصال على مستوى الحكومة البلدية (Killingsworth, 2009).

أسئلة البحث

- كيف يؤثر دور المراسل على سرعة نقل المعلومات بين الإدارات المختلفة داخل البلدية؟
- ما هي التحديات التي يواجهها المراسلون في أداء مهامهم اليومية؟
- كيف يمكن تحسين أداء المراسلين من خلال التدريب والتكنولوجيا؟
- ما هو تأثير دور المراسل على دقة المعلومات المنقولة وسلامتها؟
- كيف يسهم المراسل في تنظيم وتنسيق الاجتماعات والفعاليات الرسمية داخل البلدية؟

أهداف البحث

- دراسة كيفية تحسين تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة وتقليل التأخيرات في العمليات الإدارية.
- التعرف على العقبات التي تعيق أداء المراسلين واقتراح حلول للتغلب عليها.
- استكشاف أهمية التدريب والتكنولوجيا في تعزيز كفاءة المراسلين وأدائهم.

- دراسة كيفية ضمان دقة وسلامة المعلومات المنقولة بواسطة المراسلين.
- بحث كيفية مساهمة المراسلين في تحسين تنظيم وتنسيق الفعاليات الرسمية داخل البلدية وتعزيز التواصل بين الموظفين.

أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث من الدور الحيوي الذي يلعبه المراسل في تحسين كفاءة الاتصال داخل البلدية، حيث إن تحسين تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة يعد عاملاً أساسياً في تسريع العمليات الإدارية وضمان تنفيذ المشاريع بكفاءة عالية. من خلال فهم وتحليل دور المراسل، يمكن تحديد الجوانب التي تسهم في تحسين الأداء الإداري وتجنب التأخيرات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. علاوة على ذلك، يساهم هذا البحث في إلقاء الضوء على العقبات التي قد تواجه المراسلين واقتراح استراتيجيات فعالة للتغلب عليها، مما يعزز من فعالية دورهم في تعزيز التواصل الداخلي.

بالإضافة إلى ذلك، يُمكن هذا البحث البلديات من تطوير برامج تدريبية وتقنيات حديثة تهدف إلى تحسين كفاءة المراسلين وأدائهم، مما يساهم في رفع مستوى الأداء الإداري بشكل عام. إن فهم تأثير دور المراسل في دقة وسلامة نقل المعلومات يساعد على تعزيز الثقة بين الموظفين وتقليل الأخطاء الإدارية، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إنتاجية وتعاوناً. بالتالي، يُعد هذا البحث خطوة هامة نحو تحسين الاتصال الداخلي في البلديات، مما يدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتقديم خدمات عالية الجودة للمجتمع.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

تدفق المعلومات

تعتمد المنظمات على المعلومات. فإذا توقفت المعلومات، توقفت المنظمة أيضاً. فالمنظمات الأفضل تحتاج إلى معلومات أفضل وتؤدي تدفقات المعلومات الأسوأ إلى أداء أسوأ. أما تدفق المعلومات الأفضل فيؤدي إلى أداء أفضل.

إن حقيقة المعلومات نفسها لا نخبرنا إلا بالقليل عن طبيعة المعلومات. فالمزيد من المعلومات لا يعني بالضرورة أن المعلومات جيدة أفضل. فالمعلومات الجيدة تتمتع بالخصائص التالية:

أ. يقدم إجابات للأسئلة التي يحتاج المتلقي إلى إجابة عليها.

ب. إنه في الوقت المناسب.

ت. يتم تقديمه بطريقة يمكن للمتلقي استخدامها بشكل فعال.

إن هذه المعايير تبدو بسيطة، ولكنها في الواقع من الصعب للغاية الوفاء بها في الممارسة العملية. خذ المعيار الأول على سبيل المثال، والذي غالباً ما يتم انتهاكه. إن توصيل المعلومات الصحيحة إلى الشخص المناسب أمر بالغ الأهمية. ومع ذلك، فإن القضية الأساسية هي أن المعلومات يجب أن تستجيب لاحتياجات المتلقي، وليس المرسل. إن المعلومات التي تركز على المتلقي هي علامة قوية على أن المنظمة منخرطة في العمل الجماعي. ومع ذلك، في كثير من الأحيان، قد تخدم المعلومات غرضاً سياسياً، لحماية المرسل (أو "تغطية المؤخرة" باللغة الشائعة)، أو لتوفير وهم التعاون، أو في أسوأ الأحوال، إرباك أو خداع المتلقي.

<https://jaspps.com>

إن التوقيت هو مطلب آخر. فقد تكون نفس المعلومات، إذا ما تم تقديمها بعد يوم أو ثانية، عديمة الفائدة. فنحن نريد أن نتلقى التحديثات في الوقت المناسب، وإلا فإننا "نصبح خارج الدائرة". تُستخدم المعلومات لاتخاذ القرارات. وإذا فات الأوان، فقد يضعنا ذلك في موقف سيئ في مواجهة الخصم، وقد يعمينا عن الخطر الحالي، وقد يؤدي إلى اتخاذ قرار خاطئ. قارن الفكرة الشهيرة للعقيد جون بويد وهي البقاء "داخل دائرة" الخصم، بحيث تكون دورة القرار الخاصة بالفرد أسرع (Coram, 2002). ولكن في أغلب الأحيان، تكون احتياجات النظام ببساطة هي التي تدفع التوقيت. سواء كنت تقود شاحنة، أو تبني مبنى، أو تدير نظام بحث وإنقاذ، فإن الحاجة إلى المعلومات مدفوعة بحقيقة مفادها أن القرارات تُتخذ باستمرار، ويجب أن تكون مستنيرة بأفضل المعلومات.

وهناك أيضاً نسبة الإشارة إلى الضوضاء. فالمعلومات التي نتلقاها لا تتألف فقط من الحقائق التي نحتاج إلى معرفتها، بل وأيضاً من العديد من الحقائق التي لا نحتاج إلى معرفتها. فهل قدم لنا المرسل "بوليصة شحن" تخبرنا بقيمة المعلومات التي أرسلت إلينا، أي لماذا أرسلت، وموثوقية المصدر، ومدى صلتها بالمشاكل الحالية، وما إلى ذلك؟ إن "بوليصة الشحن" مصطلح بحري قديم يشير إلى قائمة البضائع التي أرسلها التاجر إلى سفينة بخارية للشحن. وأنا أجد هذا مفيداً. وإذا لم يكن الأمر كذلك، فيتعين علينا أن ننخل المعلومات، ونحاول أن نحدد ما هو مهم وما هو غير مهم. ومن الممكن أن نستعين هنا بتشبيه مفيد لعملية جراحية يقوم بها قسم الطوارئ في المستشفى، حيث توجد حالة من الارتباك، وتعدد المهام، والضغط المستمر. فنحن في احتياج إلى الحصول على المعلومات للإجابة على أسئلتنا، ونحتاج إلى الحصول عليها الآن، ونحتاج إلى تجنب تشويش المعلومات أو ارتباكها بسبب تحويل الانتباه والمطالبات غير المناسبة. إن امتلاك "عقل كالقمر"، يشرق بهدوء على كل شيء، أمر صعب ولكنه ضروري (Westrum, 2009 a,b).

التأخيرات في العمليات الإدارية

بعد أن فككنا التشابك بين التأخير الإداري والروتين، ننتقل الآن إلى تأثيرات التأخير الإداري على الأداء التنظيمي. من الواضح أن الأداء التنظيمي هو مفهوم واسع جدًا تمت دراسته في العديد من السياقات. في حين تركز العديد من الدراسات الحالية على إدارة الأداء وقياسه في القطاع العام (Kroll, 2015)، هناك القليل من الأبحاث حول التأثيرات الضارة للروتين على الأداء التنظيمي. هنا، نركز بشكل خاص على بعدين من أبعاد الأداء المتعلقين بالروتين، وهما شكاوى الروتين التي يقدمها العملاء إلى المنظمة وإدراك الموظفين أن الروتين يعيق قدراتهم على الخدمة. إن ربط دراسة التأخير الإداري بأبعاد الأداء التنظيمي المرتبطة بالروتين يتوافق مع الأدبيات الحالية حول الروتين (Davis & Pink-Harper, 2016)، فضلاً عن ثروة من الأبحاث السابقة في الإدارة العامة التي تبحث في أداء المنظمات العامة من حيث تلبية احتياجات عملائها.

بشكل عام، يتأثر أداء المنظمة إذا كانت القواعد التنظيمية مرضية (Coursey, & Moynihan, 2007)، وتقوم عدد من الدراسات بالتحقيق تجريبياً في الارتباطات بين البيروقراطية وأبعاد الأداء التنظيمي المختلفة. على سبيل المثال، درس (Brewer & Walker, 2010) تأثير أنواع مختلفة من البيروقراطية على أداء الحكومة المحلية الإنجليزية. وفي دراسة أخرى، أن الثقافة والدعم السياسي يخففان من العلاقة السلبية بين البيروقراطية والأداء. يستخدم (Yang & Pandey, 2007) تجربة لإظهار كيف تعمل المستويات الأعلى من البيروقراطية على تقليل مستوى الفوائد المقدمة للعملاء، بينما وجد (Yang & Pandey, 2007) أن البيروقراطية في عملية صنع القرار مرتبطة سلباً باستجابة الجمهور للمنظمات الحكومية.

العقبات التي تعيق أداء المرسلين

أداء المرسلين يعاني من عدة عقبات تؤثر على كفاءتهم وإنتاجيتهم في المؤسسات. أولاً، قلة التدريب والتطوير المهني تعتبر من أبرز هذه العقبات، حيث إن عدم حصول المرسلين على التدريب اللازم على المهارات الأساسية مثل التواصل الفعال، إدارة الوقت، واستخدام التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يؤدي إلى ضعف الأداء وزيادة الأخطاء. بالإضافة إلى ذلك، عدم وجود برامج تطوير مهني مستمرة يمنعهم من مواكبة التغييرات في بيئة العمل والتقنيات الجديدة التي يمكن أن تحسن من كفاءتهم (Cardona Prada, 2017).

ثانياً، تؤثر بيئة العمل بشكل كبير على أداء المرسلين. البيئة غير الملائمة، مثل نقص الموارد والمعدات الضرورية، وسوء التنظيم الإداري، يمكن أن يعرقل سير العمل اليومي ويزيد من الإجهاد. كما أن عدم وجود دعم من الإدارة والتقدير المناسب لجهود المرسلين يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وتحفيزهم، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة. تحسين بيئة العمل وتوفير الأدوات اللازمة وتقدير جهود المرسلين يمكن أن يعزز من أدائهم ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى (Williams, 2012).

أهمية التدريب والتكنولوجيا

تم شرح مفهوم تدريب الموظفين بطريقة مختلفة جداً وفقاً لفهم فرد معين. يستخدم بعض الباحثين مصطلح "التدريب" بنفس المعنى ولكن البعض الآخر يرى أن المفهومين مختلفان. يركز التدريب في المقام الأول على تعليم أعضاء المنظمة كيفية أداء وظائفهم الحالية ومساعدتهم على اكتساب المعرفة والمهارات التي يحتاجون إليها ليكونوا مؤدبين فعالين.

<https://jaspps.com>

التدريب هو برنامج يتم جدولته أو تصميمه من قبل المنظمة لتقديم التدريب لموظفيها من أجل التغيير الدائم في سلوك الفرد ومهاراته ومعارفه. يشير التدريب إلى المهارات التي تعتبر ضرورية من قبل إدارة المنظمة والتي يجب أن يكتسبها أعضاء تلك المنظمة من أجل تحسين احتمالية تحقيق أهدافها.

• تطوير الموظفين

من ناحية أخرى، يركز التطوير على بناء المعرفة والمهارات لدى الموظفين حتى يصبحوا مستعدين لتحمل مسؤوليات وتحديات جديدة. وهو أكثر توجهاً نحو توسيع مهارات الفرد لتلبية الاحتياجات المستقبلية. ويشمل تطوير الموظفين التدريب والتعليم والتطوير المهني أيضاً. وعلاوة على ذلك، فإن "الأصول غير الملموسة" للمنظمة هي التي تؤدي إلى الإلتقان كقياس لنزاهة الشخص وضبط النفس، وهي تتميز بصفات مثل الكفاءة والفعالية ودرجة عالية من المسؤولية الشخصية التي تقدم تدريباً حديثاً موجهاً نحو المعلومات يركز على الوظائف الحالية للفرد.

بالإضافة إلى ذلك، تم تبني مفهوم تدريب وتطوير الموظفين من قبل جرينبيرج وبارون باعتباره "مجموعة العمليات التي تثير وتوجه وتحافظ على السلوك البشري نحو تحقيق هدف ما". وأخيراً، يحقق تدريب وتطوير الموظفين التوازن بين البحث والممارسات الحقيقية للشركة والتي توفر الخلفية في أساسيات التدريب والتطوير مثل نقل تقييم الاحتياجات، وتصميم بيئة التعلم، والأساليب، والتقييم.

• فئات تدريب الموظفين

يتم تنفيذ برامج تدريب الموظفين وفقاً لأي نوع من أساليب التدريب في المنظمة. حتى داخل المنظمة الواحدة، يتم استخدام أساليب مختلفة لتدريب أشخاص مختلفين. تنقسم جميع أساليب التدريب إلى تصنيفين يمكن من خلالهما تطوير الموظفين وفئات أساليب التدريب هي:

1. طرق التدريب أثناء العمل: بموجب هذه الطرق، يتعلم الموظفون الجدد أو عديمو الخبرة من خلال مراقبة أقرانهم أو المديرين الذين يؤديون الوظيفة ومحاولة تقليد سلوكهم. لا تكلف هذه الطرق الكثير وهي أقل إزعاجاً حيث يكون الموظفون دائماً في العمل، ويتم التدريب على نفس الآلات وتكون الخبرة وفقاً للمعايير المعتمدة بالفعل، والأهم من ذلك أن المتدرب يتعلم أثناء الكسب (<http://www.yourarticlelibrary.com>) بعض الطرق المستخدمة بشكل شائع هي التدريب العملي، والتوجيه، وتناوب الوظائف، والتدريب المهني على التكنولوجيا، والتدريب البديل، وما إلى ذلك.
2. طرق التدريب خارج العمل: يتم إجراؤها بشكل منفصل عن مكان العمل، ويتم توفير المواد الدراسية، وهناك تركيز كامل على التعلم بدلاً من الأداء، وهناك حرية التعبير. تشمل الطرق المهمة في التدريب خارج العمل المحاضرات والمؤتمرات، والتدريب على الدهليز، وتمارين المحاكاة، والتدريب على الحساسية، والتدريب التفاعلي، وما إلى ذلك. هذه الأنواع من طرق التدريب لها آثار ونمو طويل الأمد على حياة العمل للموظفين، وتكشف معاني التحسين الإضافي وأهميته كمكمل للتعلم في مكان العمل المرتبط بتطوير أنشطة الأداء للموظفين.

تعزيز كفاءة المراسلين وأدائهم

تعزيز كفاءة المراسلين وأدائهم في البلديات يمكن تحقيقه من خلال تقديم برامج تدريبية شاملة ومستمرة. يجب أن تتضمن هذه البرامج التدريب على المهارات الأساسية مثل التواصل الفعال، إدارة الوقت، واستخدام التكنولوجيا الحديثة في أداء المهام اليومية. التدريب المتواصل يضمن أن يكون المراسلون على دراية بأحدث التقنيات والإجراءات التي يمكن أن تحسن من كفاءتهم وتقلل من الأخطاء، مما يعزز الإنتاجية ويضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية.

بالإضافة إلى التدريب، فإن تحسين بيئة العمل يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز كفاءة المراسلين. توفير الأدوات والمعدات اللازمة، مثل الحواسيب المحمولة، والهواتف الذكية، والتطبيقات البرمجية المخصصة لتتبع المهام، يمكن أن يسهل أداء المراسلين لمهامهم اليومية. كما أن تنظيم بيئة العمل بشكل يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات والموارد يساعد على تقليل الوقت المهدر وزيادة الفعالية. توفير مكان عمل مريح ومناسب يساهم أيضًا في رفع الروح المعنوية ويقلل من الإجهاد، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام.

أخيرًا، يجب أن تتبنى البلديات سياسة دعم وتقدير الجهود المبذولة من قبل المراسلين. تشجيع التواصل المفتوح بين المراسلين والإدارة وتقديم ملاحظات بناءة يعزز من الشعور بالانتماء ويحفز المراسلين على تحسين أدائهم. كما أن الاعتراف بجهودهم من خلال برامج مكافآت أو تقديرات رسمية يمكن أن يعزز من الدافع للعمل بجدية أكبر. هذه السياسات تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية حيث يشعر المراسلون بأنهم جزء مهم من الفريق ويساهمون في تحقيق الأهداف العامة للبلدية بكفاءة أعلى.

دقة وسلامة المعلومات

لقد شاركت العديد من المنظمات في مبادرات كبرى لبناء مستودعات بيانات لمعلومات العملاء. وقد أصبحت "جودة البيانات" جزءًا من لغة المتخصصين في أنظمة المعلومات المشاركين في هذه المبادرات. كما يستخدمون مصطلحات مثل "سلامة البيانات" و"جودة المعلومات" و"سلامة المعلومات" و"دقة البيانات" و"دقة المعلومات" للإشارة إلى جوانب مختلفة من فائدة البيانات والمعلومات وقابليتها للاستخدام وسلامتها. في هذه الوثيقة، نستخدم مصطلح "سلامة المعلومات" لوصف دقة وتناسق وموثوقية محتوى المعلومات والعمليات والأنظمة. وبهذا المعنى، فإن سلامة المعلومات هي الأساس والشرط المسبق لفائدة المعلومات وقابليتها للاستخدام. إنها سمة محددة وموضوعية تلائم المعايير والقياس والتحسين.

من الناحية النظرية، يمكن النظر إلى سلامة المعلومات وفهمها من وجهات نظر أو أبعاد مختلفة عديدة، تتراوح من القضايا الفنية البحتة مثل دقة الأسعار المسجلة بواسطة ماسح ضوئي في السوبر ماركت إلى قضايا أكثر فلسفية مثل سلامة التقارير المالية عندما تؤثر على المكاسب أو الخسائر الشخصية من خلال خطط الحوافز وأسعار الأسهم.

على مستوى أكثر عملية، تقوم كل منظمة بمجموعة متنوعة من الأنشطة وتتفق قدرًا كبيرًا من الموارد لضمان سلامة المعلومات التي تقدمها للعملاء والشركاء والموردين والموظفين والمساهمين. وفي حين توجد هذه الأنشطة والموارد في أجزاء مختلفة من المنظمة، فإنها تهدف جميعها إلى ضمان دقة المعلومات وتناسقها وموثوقيتها ونظم المعلومات.

يمكن اعتبارها جزءًا من "مساحة سلامة المعلومات"، والتي قد تتضمن أبعادها أنشطة تتعلق بما يلي:

1. الوقاية من أخطاء المعلومات ومراقبتها واكتشافها والتحقق منها وتصحيحها.
2. الأمان والتدقيق والرقابة.
3. الحماية من تلف المعلومات بسبب الأعطال العرضية أو الاحتيال المتعمد.
4. تنقية البيانات في إنشاء مستودعات البيانات.
5. تصميم وتطوير وتشغيل واستخدام وصيانة أنظمة المعلومات.
6. تحويل الأنظمة الحالية بسبب عمليات الدمج والاستحواذ والدمج.
7. تعديل الأنظمة الحالية لاستيعاب التغييرات مثل التشريعات الجديدة أو التكنولوجيا الجديدة.
8. متطلبات سلامة المعلومات لصناعات محددة مثل البنوك والتمويل والاتصالات والهندسة والنقل والدفاع وما إلى ذلك.

ولأن مجالات وظيفية مختلفة داخل المنظمة تؤدي هذه الأنشطة، فإن كل منها تتعامل مع سلامة المعلومات باعتبارها تحدياً معزولاً وفريداً، حتى برغم أن المشاكل الأساسية مترابطة ويمكن حلها بفعالية أكبر من خلال نهج واسع النطاق على مستوى المؤسسة. ونتيجة لهذا فإن العديد من المنظمات تدفع ثمناً باهظاً للغاية مقابل مستوى سلامة المعلومات الذي تتمكن من تحقيقه.

منهجية البحث

تم الاعتماد في هذا البحث النظري المنهج الوصفي التحليلي والذي يساعد ويتناسب مع هذا البحث في وصف متغيرات الدراسة وايضا بالاعتماد على الدراسات والمقالات المنشورة على شبكة الإنترنت والتي من هذه البيانات الثانوية تم استخلاص أهم النتائج والتوصيات.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. تحسين دور المراسل يؤدي إلى نقل المعلومات بدقة وسرعة أكبر، مما يقلل من التأخير ويساعد في اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر فعالية.
2. المراسلون الذين يمتلكون مهارات اتصال جيدة يساهمون في تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة في البلدية، مما يعزز التعاون والتنسيق بين الفرق المختلفة.
3. من خلال تحسين كفاءة المراسلين في نقل الرسائل والوثائق، يمكن تقليل الأخطاء الإدارية والمشكلات الناتجة عن سوء الفهم أو النقل غير الدقيق للمعلومات.
4. تحسين دور المراسل في البلدية يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين والمواطنين عن طريق تسهيل العمليات الإدارية وتسريع الردود على الطلبات والشكاوى.
5. المراسلون الفعالون يساعدون في تعزيز الشفافية داخل البلدية من خلال نقل المعلومات بوضوح ودقة، مما يسهل عملية المساءلة والمراقبة.

التوصيات

1. تقديم برامج تدريبية شاملة للمراسلين تشمل مهارات الاتصال، وإدارة الوقت، واستخدام التكنولوجيا الحديثة لضمان تحسين كفاءتهم وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية.
2. إنشاء وتطوير نظام إدارة وثائق رقمي يتيح للمراسلين تتبع وتسجيل جميع المعاملات والمراسلات بسهولة، مما يحسن من دقة وسرعة نقل المعلومات.

<https://jaspps.com>

3. تشجيع التواصل المفتوح والمستمر بين المرسلين والإدارة لضمان حصولهم على التوجيهات والملاحظات

اللازمة لتحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم.

4. توفير بيئة عمل مناسبة للمرسلين تشمل الأدوات والمعدات اللازمة لأداء مهامهم بفعالية، مثل الحواسيب

المحمولة، والهواتف الذكية، والبرمجيات المخصصة لإدارة المهام.

5. إنشاء نظام مكافآت وحوافز لتقدير المرسلين الذين يظهرون أداءً متميزاً في عملهم، مما يعزز من دافعهم

للعمل بجدية أكبر ويشجع الآخرين على تحسين أدائهم.

المصادر والمراجع

بوشاقور وجمال. (2005). واقعي المراسل الصحفي المحلي بالصحافة الجزائرية (أطروحة دكتوراه، جامعة

الجزائر 3.كلية العلوم السياسية والإعلام).

د. عباس عبد الحليم عباس. (2007). دور اللغة العربية في نقل المعلومات الرقمية والتبادل الثقافي عبر

الشبكات" صناعة المعجم الآلي نموذجاً". مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية،

(10).

Killingsworth, C. (2009). Municipal government communications: The case of

local government communications. The McMaster Journal of Communication, 6.

Westrum, R. (2014). The study of information flow: A personal journey. Safety

Science, 67, 58-63.

<https://jasps.com>

Westrum, R., 2009a. Information flow and problem-solving. In: Cosby, K., Crosskerry, P., Wears, R. (Eds.), Handbook of Patient Safety in Emergency Medicine. Lippincott Williams, Philadelphia.

Coram, R., 2002. Boyd: The Fighter Pilot Who Changed the Art of War. Little Brown, New York.

Kaufmann, W., Taggart, G., & Bozeman, B. (2019). Administrative delay, red tape, and organizational performance. Public Performance & Management Review, 42(3), 529-553.

Williams, K. (2012). War correspondents as sources for history: Problems and possibilities in journalism historiography. Media History, 18(3-4), 341-360.

Cardona Prada, J. C. (2017). Location-allocation problem for banking correspondent services: the colombian urban market case.

Gethe, R. K., & Hulage, M. S. (2020). The impact of technology on employee training and development process. International Journal of Advances in Social Science and Humanities, 01-10.