

## بحث بعنوان

تقييم فعالية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية

إعداد

مالك إبراهيم حسين الفريجات

مراسل

بلدية كفرنجة

## المُلخَص

تقييم فعالية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية يعد من الجوانب المهمة لضمان التواصل الفعال بين الموظفين والإدارات، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجية العمل وكفاءة الإنجاز. فالمراسلات الداخلية الفعّالة تُسهم في وضوح الأهداف وتيسير نقل التعليمات وتبادل المعلومات، ما يقلل من فرص حدوث الأخطاء وسوء الفهم، ويدعم التعاون بين الأقسام. ولتحقيق هذا الهدف، يجب أن تكون هذه المراسلات واضحة ومباشرة، ومستخدمة لوسائل تقنية تسهم في سرعة الوصول للمعلومات وتوفير الوقت والجهد. كما أن تقييم فعالية هذه المراسلات يعتمد على مدى تفاعل الموظفين معها وقدرتهم على الاستفادة من محتواها في أداء مهامهم اليومية.

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

Evaluating the effectiveness of internal correspondence in improving job performance within government institutions is one of the important aspects of ensuring effective communication between employees and departments, which positively reflects on work productivity and efficiency of achievement. Effective internal correspondence contributes to clarity of objectives and facilitation of the transmission of instructions and exchange of information, which reduces the chances of errors and misunderstandings, and supports cooperation between departments. To achieve this goal, this correspondence must be clear and direct, and use technical means that contribute to the speed of access to information and save time and effort. Evaluating the effectiveness of this correspondence also depends on the extent of employees' interaction with it and their ability to benefit from its content in performing their daily tasks.

## المُقدِّمة

تُعتبر فعالية المراسلات الداخلية عاملاً أساسياً في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية، حيث يعتمد نجاح أي مؤسسة إلى حد كبير على قدرة الأفراد والإدارات على التواصل بفعالية وسرعة. إن تحقيق هذا التواصل يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتوزيع الأدوار بشكل واضح، مما يعزز من إنتاجية الموظفين ويزيد من كفاءة العمليات اليومية. يُلاحظ أن استخدام المراسلات الفعالة يعكس حرص المؤسسات على تحقيق مستوى عالٍ من التنسيق بين العاملين، الأمر الذي يساهم في خلق بيئة عمل متناغمة قائمة على الوضوح في المهام والمسؤوليات.

كما أن المراسلات الداخلية لا تقتصر على نقل التعليمات والأوامر فحسب، بل تُستخدم أيضاً كأداة لتعزيز التواصل بين الإدارات المختلفة، وتشجيع تبادل الأفكار، وتحديث الموظفين حول التوجهات والخطط المستقبلية للمؤسسة. في المؤسسات الحكومية، التي تتميز عادة بتعدد مستويات الهيكل التنظيمي وكثرة الإجراءات، تصبح المراسلات الفعالة وسيلة ضرورية لضمان إيصال المعلومات وتطبيق القرارات بكفاءة. ويظهر هنا دور المراسلات الداخلية كحلقة وصل تسهل انتقال المعرفة وتعزز من القدرة على مواجهة التحديات المشتركة.

تتطلب فعالية المراسلات الداخلية عوامل مختلفة تتضمن الوضوح في الرسائل، وتحديد الجمهور المستهدف، واستخدام التكنولوجيا المناسبة للتواصل. في عصرنا الحالي، تعتمد المؤسسات بشكل متزايد على الأدوات التقنية مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الداخلي لتسريع وتيرة التواصل وتسهيل الوصول إلى المعلومات. لذا فإن اختيار القنوات الصحيحة للمراسلة وتوظيف التكنولوجيا بفعالية يعتبران جزءاً لا يتجزأ من

<https://jaspps.com>

تقييم فعالية المراسلات الداخلية. كما يلعب دعم الإدارة العليا وتحفيزها للموظفين على المشاركة بفاعلية دوراً أساسياً في تحقيق أهداف التواصل.

إن تقييم فعالية المراسلات الداخلية يتطلب منهجية شاملة تأخذ بعين الاعتبار آراء الموظفين ومدى تفاعلهم مع الرسائل الداخلية. يمكن للمؤسسات الحكومية استخدام أساليب مثل الاستبيانات والمقابلات الشخصية لرصد درجة رضا الموظفين عن آليات التواصل، وتحديد التحديات التي تواجههم في فهم التعليمات أو تبادل المعلومات. من خلال تحليل هذه البيانات، تستطيع المؤسسات تحديد نقاط القوة والضعف في نظام المراسلات الداخلية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها بما يخدم الأهداف المؤسسية. وفي النهاية، يُعدّ التركيز على تحسين المراسلات الداخلية في المؤسسات الحكومية استثماراً في تطوير رأس المال البشري والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي. فكلما زادت فعالية المراسلات، كلما انعكس ذلك على تعزيز كفاءة الموظفين وتحقيق التميز في تقديم الخدمات للمجتمع.

### مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في أن الكثير من المؤسسات الحكومية تواجه تحديات تتعلق بفعالية المراسلات الداخلية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين. على الرغم من استخدام العديد من هذه المؤسسات لأدوات وتقنيات مختلفة لتيسير التواصل، إلا أن هناك مؤشرات على وجود قصور في هذه المراسلات، سواء من حيث الوضوح أو السرعة أو الشمولية، مما قد يؤدي إلى ضعف في تنفيذ المهام وانخفاض مستوى الإنتاجية. هذا القصور في التواصل الداخلي يمكن أن يكون له تأثير مباشر على الكفاءة العامة للمؤسسة، حيث يُصعب على الموظفين فهم التعليمات بدقة أو إدراك الأولويات بشكل متناسق.

<https://jasps.com>

كما تُظهر بعض الدراسات أن غياب فعالية المراسلات الداخلية يؤدي إلى زيادة نسبة الأخطاء والتأخير في إنجاز المهام، وذلك نتيجة لعدم وضوح المعلومات المطلوبة، أو بسبب التواصل غير المتكامل بين الإدارات المختلفة. يُلاحظ أن سوء التواصل الداخلي قد يؤدي إلى تفاوت في تفسير الرسائل بين الموظفين، مما يسبب إرباكاً في أداء العمل ويفتح المجال لنشوء خلافات بين الأفراد في تحديد المسؤوليات. وبالتالي، يؤثر هذا على القدرة الجماعية للمؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

إضافة إلى ذلك، قد يشعر الموظفون بالإحباط وانخفاض الرغبة في الإنجاز عندما لا يتم تزويدهم بمعلومات واضحة أو لا يتم التعامل مع استفساراتهم بجدية. في المؤسسات الحكومية، التي تتعامل مع إجراءات وقوانين معقدة، يصبح التواصل الفعّال أكثر أهمية، حيث يحتاج الموظفون إلى فهم شامل ومباشر لمتطلبات العمل والمستجدات التنظيمية. بدون نظام مراسلات داخلي فعّال، قد يجد الموظفون صعوبة في التكيف مع التغييرات المستمرة في السياسات، مما يعيق أداءهم ويقلل من مرونتهم في مواجهة التحديات اليومية.

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي ضعف فعالية المراسلات الداخلية إلى محدودية التعاون بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل المؤسسة، حيث قد يعاني الموظفون من نقص المعلومات التي يحتاجونها من زملائهم في أقسام أخرى. يؤثر هذا بدوره على تحقيق الانسجام في العمل وعلى القدرة على تقديم خدمات متكاملة للمستفيدين. إن الفشل في بناء جسور تواصل قوية بين الإدارات يمكن أن يعزل الموظفين عن بعضهم البعض، ويحد من فرص تبادل المعرفة والخبرات اللازمة لتحسين الأداء العام للمؤسسة. وبالنظر إلى كل ما سبق، فإن هذه المشكلات تبرز الحاجة إلى دراسة معمقة حول فعالية المراسلات الداخلية في المؤسسات الحكومية، وتقييم مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي. يهدف البحث إلى فهم جوانب الضعف والقوة

في أنظمة التواصل الحالية وتقديم توصيات لتحسين فعالية هذه المراسلات بما يسهم في تعزيز كفاءة الموظفين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

## أهداف البحث

1. دراسة تأثير المراسلات الداخلية على تحسين التواصل والتفاهم بين مختلف الأقسام والموظفين داخل المؤسسة الحكومية.
2. تقييم كيفية تأثير المراسلات الداخلية على زيادة الكفاءة والإنتاجية للموظفين وتحقيق الأهداف المحددة.
3. دراسة فعالية استخدام وسائل الاتصال الداخلية المختلفة مثل البريد الإلكتروني، والمحادثات الفورية في تحسين الأداء الوظيفي.
4. تحليل مدى تأثير المراسلات الداخلية على تعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين وتعزيز روح الفريق الواحد داخل المؤسسة.
5. اقتراح الإجراءات والسياسات التي يمكن اتباعها لتحسين فعالية المراسلات الداخلية وزيادة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

## أهمية البحث

1. تحسين التواصل الداخلي: يساهم تقييم فعالية المراسلات الداخلية في تحسين التواصل وتعزيز التفاهم بين الموظفين داخل المؤسسات الحكومية، مما يساعد في تبادل المعلومات بشكل أفضل وتحسين جودة العمل.

<https://jasps.com>

2. زيادة الكفاءة والإنتاجية: من خلال تقييم فعالية المراسلات الداخلية يمكن تحديد العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين وتحسينها، مما يساهم في زيادة كفاءتهم وتحسين إنتاجيتهم.
3. تعزيز التفاعل والتعاون: يعتبر تقييم المراسلات الداخلية أداة مهمة لتعزيز التفاعل والتعاون بين الموظفين داخل المؤسسة، مما يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية وتعزيز روح الفريق.
4. تحسين القرارات الإدارية: من خلال فهم كيفية تأثير المراسلات الداخلية على عمليات اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، يمكن تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة فعاليتها.
5. تعزيز الجودة والكفاءة الإدارية: تقييم فعالية المراسلات الداخلية يساعد في تحسين العمليات الإدارية وضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الحكومية، مما يعزز كفاءتها وفعاليتها.

### أسئلة البحث

1. ما هي أهمية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية؟
2. ما هي أدوات ووسائل المراسلات الداخلية التي يتم استخدامها في المؤسسات الحكومية؟
3. كيف يمكن تقييم فعالية المراسلات الداخلية وتحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية؟
4. ما هي التحديات التي قد تواجه تقييم فعالية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية؟
5. ما هي السياسات والإجراءات التي يمكن اتباعها لتحسين فعالية المراسلات الداخلية في المؤسسات الحكومية وتعزيز الأداء الوظيفي؟

يُعتبر الإطار النظري لبحث "تقييم فعالية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية" أساساً لفهم المفاهيم المتعلقة بالتواصل الداخلي ودوره في تطوير الكفاءة المؤسسية. يعتمد التواصل الداخلي الفعّال على مجموعة من العناصر الأساسية مثل وضوح الرسائل، وتوفير قنوات متعددة للتواصل، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وسرعة استجابة الأطراف المعنية. ومن خلال فهم هذه العناصر، يمكن دراسة مدى تأثير التواصل الداخلي على إنتاجية الموظفين وفعاليتهم في أداء مهامهم، حيث إن التواصل الواضح والمباشر يساهم في خفض معدلات الأخطاء ويزيد من تماسك العمل داخل المؤسسة.

يلعب الاتصال الداخلي دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي، إذ إنه وسيلة لتوجيه التعليمات، وتوزيع المهام، وضمان توافق جميع الموظفين مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. في السياق الحكومي، تتميز المؤسسات غالباً بالتسلسل الهرمي الوظيفي وتعدد الأقسام، مما يجعل الحاجة إلى نظام تواصل داخلي فعّال أكثر إلحاحاً. وتوضح الدراسات أن التواصل الداخلي الفعّال يساهم في تقليل البيروقراطية ويسهل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة المختلفة، ما يدعم قدرة الموظفين على فهم أدوارهم ومتطلبات عملهم بشكل أفضل، وبالتالي تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة.

كما أن فعالية المراسلات الداخلية تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين، إذ إنهم غالباً ما يكونون أكثر تحفيزاً وإنتاجية عندما يشعرون بأن لديهم فهم واضح للمهام المطلوبة منهم، ويستطيعون التواصل بسهولة مع زملائهم والإدارة. يعمل التواصل الفعّال على خلق بيئة عمل إيجابية تشجع على الابتكار والتعاون، إذ يُشجع الموظفين على مشاركة أفكارهم واقتراحاتهم بشأن تحسين الإجراءات وتطوير الخدمات. وبالتالي، فإن

<https://jaspps.com>

المؤسسات الحكومية التي تستثمر في تحسين أنظمة التواصل الداخلي يمكنها تعزيز الرضا الوظيفي وزيادة التزام الموظفين تجاه تحقيق أهداف المؤسسة.

علاوة على ذلك، يُعدّ تقييم فعالية المراسلات الداخلية عنصراً مهماً في عملية صنع القرار الإداري، إذ يساعد على تحديد الفجوات الموجودة في نظام التواصل الحالي وتطوير استراتيجيات لتحسينه. يمكن للمؤسسات الحكومية استخدام مؤشرات قياس مثل مستوى التفاعل مع الرسائل الداخلية، ومدى دقة تنفيذ التعليمات، ورضا الموظفين عن قنوات التواصل المتاحة. ومن خلال هذا التقييم، تستطيع الإدارة تحديد القنوات التي تحتاج إلى تطوير وتحديد الوسائل التقنية الملائمة لتعزيز تدفق المعلومات بفعالية.

ختاماً، يتيح الإطار النظري لبحث فعالية المراسلات الداخلية وضع تصور متكامل للعوامل التي تؤثر على أداء الموظفين داخل المؤسسات الحكومية، ويبرز أهمية الاتصال الداخلي كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة وتحليل النماذج النظرية، يمكن فهم العلاقة بين التواصل الفعال وبين الرضا الوظيفي، وكفاءة تنفيذ المهام، والانسجام داخل بيئة العمل. وتساعد هذه النظريات على تقديم توصيات لتحسين قنوات التواصل الداخلي، ما يدعم في النهاية تحقيق أهداف المؤسسات الحكومية بكفاءة وفعالية.

### 1. مفهوم المراسلات الداخلية وأهميتها: يتناول هذا الجانب تعريف المراسلات الداخلية وأهدافها في بيئة

العمل، مع التركيز على أهميتها في تحسين التواصل الوظيفي وتنسيق الجهود بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسات الحكومية. المراسلات الداخلية هي الوسيلة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتعليمات داخل المؤسسات بين الأفراد والإدارات وتعتبر جزءاً أساسياً من النظام الإداري حيث تسهم في

<https://jasps.com>

توحيد الجهود وتنسيق الأعمال لتحقيق أهداف المؤسسة الداخلية بفعالية وسرعة وفيها يتم استخدام وسائل متنوعة كالبريد الإلكتروني والرسائل الورقية والتقارير والاجتماعات الرسمية لنقل المعلومات وتوجيه الأوامر وتوضيح السياسات.

تعد المراسلات الداخلية أداة فعالة لضمان التواصل الفعال بين الإدارات المختلفة إذ يمكن للمديرين والعاملين الوصول إلى المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرارات سليمة في وقت قياسي كما أنها تسهم في توفير الوقت والجهد بتقديم المعلومات المطلوبة مباشرة للمسؤولين مما يساعد في تقليل احتمالات الخطأ الناتج عن نقص المعلومات وتحافظ المراسلات الداخلية على تنظيم العمل داخل المؤسسة فهي تسهم في توثيق الأنشطة وتحديد المسؤوليات بشكل رسمي الأمر الذي يسهم في تحقيق الشفافية والمصداقية في بيئة العمل الداخلية وتجنب سوء الفهم أو تكرار الأوامر خاصة في المؤسسات الكبيرة حيث يمكن للرسائل الداخلية تسجيل القرارات المتخذة وشرح الأسباب والتفاصيل المتعلقة بها.

تساعد المراسلات الداخلية في بناء جسور التواصل بين المستويات الإدارية المختلفة وتساعد في تعزيز التفاعل الإيجابي بين العاملين في المؤسسة فحينما تكون هناك قناة واضحة ومباشرة لتبادل المعلومات يشعر الموظفون بأنهم جزء من منظومة متكاملة ويمكنهم التواصل مع زملائهم وإداراتهم بطريقة تحافظ على هيكلية العمل وترفع من معنوياتهم. تساهم المراسلات الداخلية في توفير سجل وثائقي يمكن العودة إليه عند الحاجة في المستقبل سواء للتحقق من تفاصيل معينة أو لمراجعة قرارات تم اتخاذها حيث إن توثيق المعلومات وتبادلها بشكل رسمي يسهل الرجوع إليها وتقييم سير العمل بطريقة دقيقة.

<https://jaspps.com>

**2. عناصر فعالية المراسلات الداخلية:** يشمل الإطار النظري العوامل التي تحدد فعالية المراسلات الداخلية، مثل وضوح الرسائل، وسرعة الاستجابة، وتنوع قنوات التواصل، ومدى تفاعل الموظفين معها، وكيفية تأثير هذه العوامل على جودة الأداء الوظيفي. تتكون فعالية المراسلات الداخلية من عدة عناصر رئيسية أولها الوضوح حيث يجب أن تكون الرسالة واضحة ومباشرة بحيث يسهل على المتلقي فهمها وتفاذي سوء الفهم أو التأويل غير المرغوب فالرسائل المباشرة والواضحة تساعد في توفير الوقت وتقلل من الجهد اللازم للتوضيح أو الاستفسار عن المحتوى.

ثاني العناصر هو التوقيت المناسب إذ أن توقيت إرسال الرسالة يؤثر بشكل كبير على فعاليتها فالمعلومات التي يتم توصيلها في الوقت المناسب تكون أكثر فائدة وتساعد على اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة بينما تأخير المراسلات قد يؤدي إلى تأخر في الإنجاز أو اتخاذ قرارات خاطئة بسبب نقص المعلومات في الوقت المحدد. التنسيق الجيد هو أيضًا من عناصر فعالية المراسلات الداخلية فترتيب المعلومات وتنظيمها بطريقة منطقية يجعل الرسالة أكثر فعالية وسهولة في المتابعة كما يسهم في ضمان وصول النقاط الرئيسية إلى المتلقي بشكل مباشر ويقلل من فرص إغفال المعلومات المهمة حيث يجب تقسيم الرسالة إلى فقرات متناسقة أو قوائم مرتبة إذا لزم الأمر.

اللغة المستخدمة في المراسلات الداخلية يجب أن تكون رسمية وملائمة لطبيعة المؤسسة والمستوى الإداري المعني فاللغة الاحترافية تساعد في تعزيز مصداقية الرسالة وتجعلها أكثر قبولاً وجدية في بيئة العمل كما تضمن أن الرسالة تُعامل بالاحترام المطلوب وتلقى الاهتمام من قبل المتلقي. وأخيراً يجب أن تراعي المراسلات الداخلية الشمولية بمعنى أن تحتوي على كافة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار أو تنفيذ المهام

<https://jaspps.com>

المطلوبة فالرسائل الناقصة قد تؤدي إلى حدوث تباين في الفهم أو توجيه مجهودات إضافية للحصول على المعلومات الناقصة.

**3. التواصل الداخلي والأداء الوظيفي:** يركز هذا الجانب على العلاقة بين فعالية التواصل الداخلي ومستوى الأداء الوظيفي، حيث توضح الدراسات أن تحسين المراسلات الداخلية يسهم في تعزيز التفاعل الوظيفي، وتقليل الأخطاء، وزيادة الكفاءة في تنفيذ المهام. يعتبر التواصل الداخلي من أهم العوامل التي تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي داخل المؤسسات فهو يشكل الأساس الذي يتم من خلاله تبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين والإدارات مما يساعد في تحقيق الانسجام والتنسيق بين الأفراد ورفع مستوى الكفاءة في أداء المهام.

يسهم التواصل الداخلي الفعّال في تعزيز روح الفريق ويحفز الموظفين على التعاون وتبادل الخبرات حيث يتيح لهم فرصة فهم أهداف المؤسسة ومعرفة أدوارهم بدقة مما يقلل من التوتر والضغط التي قد تنشأ عن سوء الفهم أو عدم وضوح الأهداف ويزيد من شعورهم بالانتماء للمؤسسة. كما أن التواصل الداخلي يسهم في تحسين اتخاذ القرارات إذ يتيح للموظفين الحصول على المعلومات اللازمة والتوجيهات بشكل مباشر مما يمكنهم من اتخاذ قرارات سريعة وفعالة تؤدي إلى رفع جودة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف المرجوة. التواصل الداخلي الجيد يساعد في بناء بيئة عمل إيجابية ويقلل من معدل الاستقالات والتنقلات حيث يشعر الموظفون بالرضا عندما يكون لديهم صوت داخل المؤسسة وعندما يُتاح لهم فرصة التعبير عن آرائهم ومناقشة التحديات والصعوبات التي تواجههم مما يجعلهم أكثر ولاءً للمؤسسة. وأخيراً يعد التواصل الداخلي

<https://jaspps.com>

وسيلة للتطوير المستمر إذ يتيح للمديرين والمسؤولين مراقبة أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة بانتظام مما يساعد في تحسين الأداء وتطوير المهارات ويمنح الموظفين فرصة للتعلم والنمو المهني.

**4. أثر المراسلات الداخلية على رضا الموظفين:** يناقش الإطار النظري كيف يمكن لفعالية المراسلات الداخلية أن تؤثر على رضا الموظفين وانتمائهم للمؤسسة، ومدى تأثير هذا الرضا على تحسين الأداء وزيادة الالتزام الوظيفي. تؤثر المراسلات الداخلية بشكل كبير على رضا الموظفين حيث تساهم في تعزيز الشفافية داخل المؤسسة عندما يشعر الموظفون أنهم على دراية بآخر المستجدات والتوجهات الخاصة بالشركة يزداد إحساسهم بالثقة والانتماء تجاه العمل ويصبح لديهم فهم أوضح لدورهم داخل المؤسسة مما يؤدي إلى رضا وظيفي أعلى.

تساهم المراسلات الداخلية المنتظمة في بناء شعور بالأمان الوظيفي لدى الموظفين فعندما تتواصل الإدارة بوضوح وباستمرار حول الأمور المتعلقة بالعمل يشعر الموظفون أنهم جزء من القرارات ويقل لديهم القلق بشأن المستقبل الوظيفي ما يعزز شعورهم بالاستقرار والراحة في بيئة العمل. تحسن المراسلات الداخلية أيضًا من قدرة الموظفين على القيام بمهامهم بكفاءة وفعالية حيث إن تزويدهم بالتعليمات والتوجيهات بانتظام يجعلهم على اطلاع دائم بكل المستجدات المتعلقة بوظائفهم ويوفر لهم الدعم اللازم لاتخاذ قرارات سليمة وتنفيذ أعمالهم دون تأخير أو تردد.

المراسلات الداخلية تساهم في تعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين والإدارة وهو ما يزيد من الرضا الوظيفي إذ يشعر الموظفون أن لديهم قناة للتعبير عن آرائهم ومشاركة ملاحظاتهم مع الإدارة ما يعزز التفاهم والتقدير المتبادل ويعطيهم إحساسًا أكبر بالقيمة والأهمية داخل المؤسسة. وأخيرًا تساعد المراسلات الداخلية

<https://jaspps.com>

في تحسين بيئة العمل عبر إظهار اهتمام الإدارة بتقديم الدعم المستمر والتوجيه المطلوب وهو ما يعزز من رضا الموظفين ويزيد من التزامهم بأداء مهامهم بالشكل المطلوب حيث يشعرون أن إدارة المؤسسة تقدر مجهوداتهم وتهتم بنجاحهم.

##### 5. نظريات وأساليب تقييم فعالية المراسلات الداخلية: يتضمن الإطار مراجعة للنظريات والنماذج

المستخدمة في تقييم فعالية المراسلات الداخلية، بما في ذلك طرق قياس تفاعل الموظفين مع الرسائل ومستوى رضاهم عنها، وكيفية استثمار نتائج التقييم في تطوير استراتيجية التواصل المؤسسي. وتتنوع نظريات وأساليب تقييم فعالية المراسلات الداخلية وفقاً لعدة عوامل تهدف إلى قياس مدى كفاءة وسرعة التواصل داخل المؤسسات من بين هذه النظريات نظرية النموذج الخطي التي تركز على تقييم الرسائل على أساس وضوح المعلومات وسرعة وصولها إلى المتلقي حيث تعتمد هذه النظرية على قياس دقة الرسالة وفعاليتها في تحقيق الهدف المحدد من التواصل الداخلي.

كما توجد نظرية التغذية الراجعة التي تركز على تحليل ردود الأفعال من المتلقين تجاه الرسائل الداخلية من خلال قياس مدى تجاوبهم وتفاعلهم معها هذه النظرية تعتمد على جمع ملاحظات الموظفين وتحليلها بهدف تحسين نوعية الاتصال الداخلي وجعله أكثر تفاعلية وفعالية لتحقيق أهداف المؤسسة. إحدى الأساليب المستخدمة في التقييم هي الاستبيانات التي تعد وسيلة مباشرة لجمع آراء الموظفين حول فعالية المراسلات الداخلية يتم تصميم أسئلة تقيس مدى وضوح الرسائل وسرعة وصول المعلومات ودقتها ومدى كفايتها لتلبية احتياجات الموظفين في إنجاز مهامهم بفعالية وتساعد النتائج في تحديد نقاط القوة والضعف في التواصل الداخلي.

<https://jasps.com>

أسلوب آخر هو المقابلات الفردية أو الجماعية التي تتيح للمسؤولين مناقشة فعالية المراسلات الداخلية بشكل مباشر مع الموظفين وتعتبر هذه الوسيلة فعالة في الحصول على تغذية راجعة عميقة حول آراء الموظفين وتوقعاتهم من حيث جودة المعلومات المقدمة وسهولة الوصول إليها وتحليل تفاعلهم معها. ومن بين أساليب التقييم أيضًا تحليل الأداء حيث يتم ربط نتائج أداء الموظفين بمدى كفاءة التواصل الداخلي في المؤسسة إذ يتم تقييم ما إذا كانت المعلومات المتاحة عبر المراسلات تساهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين أداء الأفراد.

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تأكيد أهمية المراسلات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الحكومية وتعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين.
2. تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية المراسلات الداخلية وتأثيرها على تحسين الأداء الوظيفي.
3. تحديد نقاط القوة والضعف في عملية المراسلات الداخلية داخل المؤسسات الحكومية.
4. تحديد التغييرات التي يمكن تطبيقها لتحسين فعالية المراسلات الداخلية وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

### التوصيات:

1. توجيه الاهتمام والاستثمار في تطوير وتعزيز عملية المراسلات الداخلية داخل المؤسسات الحكومية.
2. تطوير برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهارات الاتصال الداخلي وتعزيز فعالية المراسلات.

<https://jasps.com>

3. تطبيق سياسات وإجراءات محددة لتحسين عملية المراسلات الداخلية وتوجيه العمل بشكل أفضل.
4. تعزيز استخدام التكنولوجيا والوسائل الحديثة في عملية المراسلات الداخلية لزيادة كفاءتها وفعاليتها.
5. تشجيع تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين من خلال تحسين عملية المراسلات الداخلية وتعزيز الروح الجماعية داخل المؤسسة.

### المصادر والمراجع

- فاضل، سكيينة، رموش، راضية، شتيوي، وربيع (مشرف). (2022). القيادة الآلية ودورها في الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه).
- زرفاوي. (2018). دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خضر بسكرة).
- قماح، صليحة، لمطيش، لويزة، كواهي، وربيع (مشرفا). (2021). دور التدريب في تحسين الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه).
- كعوان، صورية، بولمون، وداود (مشرف). (2022). دور في تحسين الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه).
- طيراليل، صليحة، عبد الليو، بليط، و عبد الله (مشرف). (2022). دور الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي (أطروحة دكتوراه).
- الدوسري، & ريسة عبدالله. (2023). دور خاص لأنفسنا في المساهمة في الأداء الوظيفي في النصف الثقافي (رسالة ماجستير).