



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Impact Factor ISI 1.304

العدد الثامن عشر / الجزء الأول نيسان 2023

أثر التقنية الحديثة في ممارسات الأعمال المكتبية بشركات البترول السودانية الموجودة
بولاية الخرطوم.

The impact of modern technology on the office work practices of
Sudanese petroleum companies located in the state of Khartoum.

د. الطاهر احمد محمد علي، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم

والتكنولوجيا. Tahirahmed123@yahoo.com.

أ. زحل خالد يوسف الخضر، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا،

moh.zuhal9@gmail.com

المخلص:

هدفت الدراسة الى معرفة اثر التقنية الحديثة في ممارسات الاعمال المكتبية بشركات البترول السودانية الموجودة بولاية الخرطوم. تم توزيع عدد 200 استبانة وتم استرداد 170 منها، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة على ان هناك علاقة موجبة بين استخدام التقنية الحديثة وتحسن مستوى ممارسات الاعمال المكتبية بالشركات. وتوصي الدراسة القيام بدورات تدريبية للمشرفين والعاملين، وتدريبهم على تنمية مهاراتهم في ممارسة الاعمال المكتبية مع وجود التقنية الحديثة. الكلمات المفتاحية: الشبكات، البرمجيات، امن المعلومات، السكرتارية الالكترونية، السكرتارية التنفيذية.

Abstract:

The study aimed to know the impact of modern technology on the office work practices of Sudanese petroleum companies located in the state of Khartoum. A number of 200 questionnaires were distributed and 170 were retrieved, and the descriptive analytical method was used. The study found that there is a positive relationship between the use of modern technology and the improvement of the level of office practices in companies. The study



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

recommends conducting training courses for supervisors and workers, and training them to develop their skills in practicing office work with the presence of modern technology

keywords:

networks, software, information security, electronic secretarial.executive secretarial.

المقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات كبيرة منذ العقدين الآخرين من القرن الماضي تتخطى كثيرا مما شهده العالم في الفترات الماضية، حيث تمر مؤسسات اليوم بمتغيرات ثقافية واقتصادية، اجتماعية، وتكنولوجية ناتجة عن تحديات العولمة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي، مما أدى إلى ضرورة البحث عن إعادة التوازن في أداء أعمالها، والعمل على زيادة نوعية الخدمة وتحسين الأداء. وأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات، لهذا بدء التركيز والاهتمام بصورة متزايدة من طرف الكتاب والباحثين في مجال الإدارة والتنظيم، وعليه فإن تحسين أداء المؤسسة يعتبر مشكلة معقدة في ظل التقنيات وتغير الأسواق والعالمية في كل شيء، وفي الوقت الحاضر تقترن نجاح المؤسسة بقدرتها على الإستغلال الأمثل للقدرات والمهارات والخبرات ممارسي الأعمال المكتبية وخلق معارف جديدة لتوظيفها في الابتكار لأساليب تلبي الاحتياجات وتحقق الأهداف. وإدارة الأعمال المكتبية اعتبرت من المداخل الحديثة التي تساعد في تحسين الأداء المؤسسي، ويتطلب تطوير المنظمات فحص دقيق وتحليل للسياسات والممارسات المتبعة من تخطيط وتنفيذ وقيادة وموارد بشرية ومادية وثقافة تنظيمية للمؤسسات، كما تبدو في غاية الأهمية من خلال ما توفره من معلومات وبيانات حول أداء المنظمة ومدى تحقيق أهدافها المرسومة، والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ كما تتيح للإداريين فرصة عرض نقاط القوة، والضعف في الوظائف الإدارية المختلفة، وإعادة النظر في البرامج والسياسات المقررة (الطاهر، 2021). وتهدف ممارسات أعمال السكرتارية إلى تعزيز قدرة المنظمات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات العولمة والجودة الشاملة والتنافسية وتحسين الأداء وتجويد الإنتاجية فيها، وذلك كمدخل ضروري وهام لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المنظمات. وإن ممارسات أعمال السكرتارية بكفاءة وفاعلية في المنظمات بشكل عام، والمنظمات الاعمال بشكل خاص بأهمية بالغة، التي يقع على عاتقها الجزء الأكبر من عملية التنمية الشاملة للمجتمعات، والعمل على تحقيق أهدافها



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والمتمثلة في تقديم أفضل الخدمات وخدمة المجتمع والشراكة مع القطاع الخاص، والحفاظ على موقعها واستمراريتها في ظل تحديات المجتمع المتطور باستمرار (الطاهر؛سنية 2013). تعد أعمال السكرتارية المسؤولة عن تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعاتها، وعلى قدر كفاءة وفاعلية الإدارات القائمة على تلك المنظمات، وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المنظمات تركز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعاتها من خلال الانتشار الكبير وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم انشطتها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المنظمات بأعمال السكرتارية لأهميته القصوى كمدخل للتطوير والتنمية الإدارية(سليمان،2010).

وتعتبر الإدارة المكتبية المسؤولة عن تحديد مواطن القوة والضعف والمخاطر للمنظمة لانها المنوطة بتنظيم كميات كبيرة من المعلومات والتي تساعد على فهم البيئة المحيطة بالمنظمة وإدارتها. ومن المهم جداً تدريب الموظفين على التعامل مع الإجراءات المكتبية والإدارية في جميع أنظمة المنظمة لتحقيق افضل النتائج، وهناك عدة دراسات تحدثت في هذا المجال منها دراسة سعود بن طماح العنيني (1995م) والتي توصلت الى ان مشكلة التعقيدات المكتبية والإدارية تعتبر في هذا العصر مشكلة عالمية لا يكاد يخلو منها مجتمع من المجتمعات البشرية المتقدمة والنامية، على اختلاف أنظمتها واتجاهاتها. كما تعد أحد الأسباب الرئيسية للتخلف الإداري، وتدنى كفاءة الأجهزة الإدارية وخاصة في الدول النامية، ولا تزال - رغم الحول التي قدمت لها - تشغل الكثير من المعنيين بالإدارة. وقد ظهرت العديد من التطبيقات المتقدمة في مجال تكنولوجيا المكاتب منها تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تساهم في تعجيل تنفيذ الأعمال. ولعبت التطورات الكبيرة في مجالات الإتصالات والشبكات الداخلية والإكسترنات دوراً كبيراً في تطوير العمل المكتبي بشكل واسع جداً وكذلك ما أتم من التطورات فيما يخص الهواتف الجواله وترابطها مع شبكة الإنترنت كلها خلق ثورة كبيرة جداً في مجال تكنولوجيا المعلومات وأثرت تأثيراً كبيراً عليها. إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا المكاتب الحديثة إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد والتحديث، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الداخلي والخارجي. إذ أن إدارة المكاتب لها أهمية بالغة بالنسبة لأي مؤسسة تمارس أي نشاط في أي مجتمع من المجتمعات ذلك لأنها تعمل كعنصر معاون علي تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الفرد أو يبتغى مجموعة من الأفراد تحقيقها. وقد بدأت إدارة المكاتب تشهد مفاهيم وأساليب جديدة مثل نظم المعلومات والاتصالات والأساليب الكمية في ترشيد القرارات ومع استمرار التطور في وسائل الإتصالات الإلكترونية، أصبحنا نسمع اصطلاحات مكتبية جديدة مثل: المكتب الحديث، المكتب الآلي، المكتب المؤتمت. وتحتاج



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المؤسسات إلى طبقة مدربة من مديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية، حتى تقوم تلك الطبقة بالدور المحوري الإستراتيجي داخل العمل وخارجه، محلياً، ودولياً، وعالمياً. وإذا ما تم التدريب بشكل فعال فإن السلوك العام في المؤسسة سوف يرتقي إلى تحقيق مستويات أعلى في التطور والقدرة علي مواكبة المتطلبات والتحديات مما يقود المؤسسات إلى أن تصبح في وضع تنافسي أفضل. والرؤية الجديدة بدورها سوف تنشئ ثقافة جديدة للمؤسسة. (الطاهر، اشتياق، 2015).

أصبحت التقنية الحديثة عنصر أساسياً ومهماً في المنظمات لغرض مواجهة كافة الظروف وكذلك انجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وبشكل سريع وكذلك مواجهة ظروف المنافسة (السالمي، 2008، ص3) ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والنقابات والعمال والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والإنترنت (النجار، 2008م، 6). وإن تلك التقنيات المكتبية الحديثة بما لها من مزايا عديدة، ولتاثيرها أيضاً على جوانب مختلفة، سواء كانت تنظيمية أو بشرية، فإن لها آثار تمس الإنتاجية وبيئة العمل وتحسين أساليب الاتصال بين المنظمات الإدارية والتوظيف للقوى العاملة وحاجتها إلى تدريب مناسب، وتحقيق تلك المزايا يرتبط بالمنظمات الإدارية وظروفها التنظيمية والبيئة المحيطة، وكذلك بالقوى العاملة في تلك الجهات (الشهري، 1419هـ، 16). ويستند العمل المكتبي في إطاره العام على أساس إنجاز الأنشطة المكتبية، إذ سعت المنظمات لمحاولة توظيف التقنيات المعاصرة لزيادة فاعلية تلك الأنشطة من خلال اعتماد الأساليب التقنية والبرمجية التي تعمل على تجاوز الأداء التقليدي وصولاً إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء المكتبي، من أجل الاستفادة منها في ممارسة الأنشطة المكتبية، إلا أن استخدام نظم الامتة على نحو منخفض يؤدي إلى انخفاض الاستفادة من الإمكانيات والتقنيات المتاحة التي تتمتع بها، لاسيما في عصر مليء بالثورات التقنية كثورة المعلوماتية، إذ أن الأسلوب اليدوي المتبع في المكاتب يشكل عائقاً في مواكبة التطور، لذلك لا بد من إدخال تقنيات الحاسوب والبرمجيات لغرض تسهيل العمل في هذه المكاتب (توفيق، 2010م، 300). وفي وقتنا الحاضر انتقلت أعمال المكاتب إلى مرحلة جديدة حيث أصبحت مجالاً مثيراً وجذاباً لكثير من الموظفين المهرة ذوي القدرات المتميزة، متأثرة بالتقنيات السريعة والمتلاحقة التي حدثت في الآونة الأخيرة في مجال الآلات والأجهزة والبرامج الحديثة والتي زادت من سرعة الأداء ودقته. (اشتياق، 2018). ولاهمية دراسة ممارسات الاعمال المكتبية نجد هناك كثر تحدثوا عن اهمية الاعمال المكتبية منهم الباحثة امينة 2015 تناولت



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الاتجاهات نحو التفكير الابتكاري والإبداعي في مجال إدارة المكاتب، بعنوان: المقومات الابتكارية والإبداعية لمديري المكاتب وعلاقتها باستخدام مراحل العلمية الإبداعية والمعوقات التي تحد من التفكير الابتكاري والإبداعي بمنظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة في مدينة الخرطوم. بالنظر إلى التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية وخاصة ما تعلق منها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاتجاهات الاقتصادية المبنية على المعرفة، يلاحظ اتجاهات وتطورات جديدة مواكبة ومسيرة لتلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، والتي ظهرت في شكل أفكار ونماذج فكرية تعبر عن تطور الفكر الإداري، فعلى خلاف العصور السابقة بدأت أهمية المعرفة ودورها في إتمام الأنشطة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تظهر مشكلة الدراسة من خلال إدراكنا لأهمية مستوالتقنية الحديثة في تحسين ممارسات اعمال السكرتارية والتي يعد من الموضوعات الهامة لصلتها المباشرة في سلوك العاملين، من أجل الحصول على جودة في ممارسات الاعمال المكتبية داخل المؤسسة يحقق الرضا والتميز للمؤسسة ويضمن استمراريتها بالشكل المرغوب. ويعد العاملون في اعمال السكرتارية بصفة عامة والممارسين لاعمال السكرتارية بالمؤسسات السودانية بصفة خاصة من أهم العناصر القادرة على إحداث التغيير والتطوير ومواكبة المستجدات والمتغيرات الحديثة، وتفعيل أجود مهارات الأداء المؤسسي الفعال، لذلك تسعى الإدارات الحديثة إلى تفعيل ممارسات اعمال السكرتارية ، وتحسين أنشطتها وذلك يتطلب منهم القيام بأعمالهم وممارستها بوجود التقنية الحديثة التي يساعد في ممارسة الاعمال المكتبية داخل المؤسسة. ولم يحظى الربط بين التقنية الحديثة وممارسات اعمال السكرتارية باهتمام كاف من قبل الباحثين حيث لاحظ الباحث خلال عمله في بقسم السكرتارية، ومشاركته في أنشطة وورش عقدها الهيئات الوطنية، والدراسات السابقة، أن عملية التخطيط وصياغة الخطط الاستراتيجية لا تزال توضع بشكل منفصل عن مؤشرات ومعايير ممارسات الاعمال المكتبية، الأمر الذي يشير إلى ضعف في إدراك أهمية دورالتقنية الحديثة في ممارسات اعمال السكرتارية. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في معرفة العلاقة بين التقنية الحديثة وممارسات اعمال السكرتارية، ومدى الارتباط بين التقنية الحديثة وممارسات اعمال السكرتارية. ومن هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تتحدد في محاولة التعرف على فاعلية التقنية الحديثة في مستوى ممارسات اعمال السكرتارية، للعمل على تحسينها من خلال المقترحات التطويرية التي ستتوصل إليها هذه الدراسة من عينتها، وتحديدًا حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

ما درجة ومستوى التقنية الحديثة في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ما هو مستوى ممارسات اعمال السكرتارية بصورة عامة؟

ما هو مستوى العلاقة بين التقنية الحديثة وابعاد ممارسات السكرتارية ؟

أهداف البحث يهدف البحث إلى:

معرفة مستوى التقنية الحديثة في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة

معرفة مستوى ممارسات اعمال السكرتارية في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة

معرفة مستوى العلاقة بين التقنية الحديثة وممارسات اعمال السكرتارية

أهمية البحث تظهر أهمية البحث في النقاط الآتية :

1. تعتبر هذه الدراسة -في حدود علم الباحث- أول دراسة تسعى إلى الربط بين التقنية الحديثة وممارسات الاعمال المكتبية، وقد يساعد المسؤولين في المنظمات وأصحاب القرار في تعرف نقاط الضعف في ممارسات الاعمال المكتبية والعمل على تلافيها، لا سيما أنه سيسعى لاختيار مؤشرات واضحة ينسجم مع البيئة السودانية

2. طرح التقنية الحديثة، بحيث تصبح جزءاً من ممارسات الاعمال المكتبية، الأمر الذي يستلزم تغيير الثقافة المؤسسية وبذل الجهود لإدخال التقنية الحديثة والذي قد يقرر نجاح أو فشل أي برنامج للتحسين

فروض البحث :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بينالتقنية الحديثة (الاعمال الالكترونية، الشبكات، امن المعلومات، المعدات والاجهزة، البرمجيات، الاتصالات) وممارسات الاعمال المكتبية (السكرتارية التنفيذية، السكرتارية الالكترونية) .

أولاً: التقنية الحديثة

1- مفهوم التقنية الحديثة:

يشهد العصر الحديث تطورات تقنية في مجالات جميع إستخداماتها سواء في مجال الأجهزة أو الالات أو المعدات مما حدا بقطاع الإدارة أن تعتمد هذه التقنيات وغيرها في أتمتة أعمالها الإدارية في شكل يخدم المنظمة أو المستفيدين من خدماتها حيث سيتم التطرق في هذا البحث إلي مفهوم التقنية والتركيز علي أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب وأعتماها علي الإتصالات لكونها أحدثت ثورة حقيقية في التوسع في إستخدام هذه التقنيات. لقد إختلف الكتاب والدارسون في تحديد معني دقيق ومفهوم أوسع للتقنية، وقد عرفها محمد نوروزملائه الذين يرون أن التقنية يقصد بها مجموعة من الوسائل والأدوات التقنية التي تساعد في



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تنفيذ الوظائف (برهان واخرون، 1988، 63). والتقنية هي الأفعال أو الإجراءات التي يقوم بها الأفراد بشأن شئ ما بإستعمال الوسائل والأجهزة والأدوات الميكانيكية أو بدونها من أجل إحداث تغيير ما في هذا الشئ (perry, 1967, 194-208). التقنية تعني استخدام وسائل مفيدة ناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية في حقول الحياة المختلفة، وتشمل المنتج الإنساني المادي كوسائل النقل والاتصالات والحاسوب والإنترنت وقواعد البيانات... إلخ. (مكاوي، 2005). تشير التقنية إلي مدي المعرفة والأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة في تحويل المدخلات إلي مخرجات من المنتجات (طه، 2007، 35). عرفها محمود جاسم الصمدي بأنها تمثل المعرفة والإبداع والقدرة العقلية التي ساهمت في إيجاد الآلات ومعدات ووسائل وطرق ساهمت وتساهم في تطوير المجتمعات (الصمدي؛ يوسف، 2004، 24). وعرفها إحسان هاني سماره بأنها تعني إستنباط الأساليب الفنية لعمل وصنع الأشياء، والمقصود بالأساليب الفنية في هذا المفهوم هو إبتكار وإنتاج أدوات جديدة مع قدرة الإنسان علي هذا الإبتكار (سمارة، 1989، 99). وتعني أيضاً التقنية بأسلوب إنتاج سلعة معينة أو أداء نشاط محدد، وتعرف أيضاً بأنها التركيبية المناسبة من مخرجات أو منتوجات التكنولوجيا لتحقيق أهداف إنتاجية محددة أو المعرفة المتجسدة في الواقع المادي لتحقيق غايات معينة. أما التكنولوجيا فتعني بتطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتوجات معينة (الصيرفي، 2009، 13).

2- تعريف التقنية الحديثة:

يعني الحرفة أو علم الإحتراف والإتقان العلمي والمهني والمقطعين مجتمعين (تكنولوجيا تعني علم الحرفة أو علم المنهج) (ديفيد، 1994، 120). ويمكن تعريف التقنية بأنها معرفة كيفية عمل شئ ما، وكانت هذه المعرفة القوة الرئيسية التي غيرت شكل الحياة الإجتماعية والإقتصادية علي مر العصور وما زالت تملك القوة. (هاني؛ الصقر، 2010، 99) ورد أيضاً مفهوم التقنية بأنه التطبيق العملي للبحث العلمي لأنه يأخذ شكل (الإختراعات للأجهزة الحديثة) التي ترتبط بالأجهزة المادية الملموسة والمشاهدة أو الإبتكارات، وتأخذ الطابع غير الملموس كالأجراءات والأساليب التي تعتبر جزء من التقنية وتحفظ في شكل تقاليد وقواعد وأدوار إجتماعية ومهارات مهنية (موسى، 2007، 12). عرفت التقنية بأنها الآلات والأجهزة التي تستخدم لتسهيل الإنتاج وتقوم علي قاعدة واسلوب برمجة إتصال تؤدي إلي النمو الحضاري للمجتمع وتساهم في نهضة الدولة بتقديم الإنجازات العلمية والتقنية والإبتكارات والتوسع في إستخدامها وتطبيقها في مجالات جديدة للمعرفة (ابكر، 2004، 305). وعرفت أيضاً بأنها المتغير الذي أتى معه التعقيد في مضمونه، فالتعقيد اليوم يدعو إلي التخطيط من أجل التقنية الأفضل وذلك بالتعاون بين رجل الإقتصاد والإدارة والأعمال الهندسية حتي تدار العملية بصورة جيدة (الشنواني، 19). كذلك عرفها البعض بأنها المعرفة العلمية والهندسية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والإدارية التي يمكن بواسطتها تطور الإنتاج والتوزيع للمواد والخدمات المختلفة ولم يعد يقتصر مفهوم التقنية علي الأجهزة الإلكترونية الحديثة فقط بل إمتد ليشمل المعدات والبرامج المستخدمة التي أوجدتها المعلومات والمعرفة وأصبحت محور للتقدم في العصر الحالي(العكش،13،1998). وعرفها بيركام عام 1981م وأطلق عليها مصطلح ميكنة المكاتب وهي إستخدام لتقنية مناسبة لمساعدة الإنسان في إدارة المعلومات، كمفهوم يعتبر في مجمله نظم تطبيقية وحلقة وصل لعدة مكونات أو أجزاء أو عناصر من خلال تشغيل ومعالجة المعلومات بتقنية عالية ومساعدة أقل من العناصر(الشهري،39،1999). ويرى وودام أن التكنولوجيا بمعناها الواسع لا تشتمل فقط علي العلم والأختراع في مجال العلم المادي أو الفيزيقي بل تشتمل علي موضوعات التنظيم والإدارة والقيادة في شتي المجالات الإجتماعية والإقتصادية(الراوي،7،1999).

تعرف التكنولوجيا بأنها دراسة الأساليب الفنية (التقنيات) البشرية في صناعة وعمل الأشياء أو التكنولوجيا هي فن الإنتاج، أو هي الأساليب والوسائل المستخدمة في عملية الإنتاج، وقد عرفها (أرنولد بيسي) أنها العملية التي لابد أن تشمل الظروف الإجتماعية، وكذلك السلوك الإجتماعي. ومن هذا التعريف نتأكد من حقيقة هامة، وهي أنه لا فائدة من التطبيق التكنولوجي ما لم يصاحبه تعديل تنظيمي أو إجتماعي(نصير،134،2011). والتقنية عند ترجمتها إلي اللغة الإنجليزية تصبح بمعني أسلوب أو فن(حيدر،100،2001). او الأداء التطبيقي(عثمان،92،2001).

3- ابعاد التقنية الحديثة:

3-1 الاتصالات: أصبحت الاتصالات جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة اليومية للأفراد، فهي تستخدم لنقل المعلومات والبيانات على اختلاف أشكالها. والتطور التقني الذي يشهده العالم الآن، ظهر واضحاً في مجال الاتصالات وبتث المعلومات من خلال قنوات الاتصال المختلفة، المستخدمة في إرسال المعلومات واسترجاعها ومنها الأسلاك النحاسية Copper Wires ، والألياف البصرية Optics Fiber ، والكابلات المحورية Coaxial Cables ، واستخدام أجهزة الاتصال بالموجات القصيرة Short Waves ، وموجات الميكروويف Microwaves ، وأقمار الاتصال Communication Satellites ، والأجهزة اللاسلكية الرقمية Digital Communication Wireless . وقد لعبت هذه الأوساط دوراً جوهرياً في تطوير نقل المعلومات وانسيابها(اللبان، 2000، 109).

3-2 أمن المعلومات: يرتبط تأمين المعلومات بعناصر عدة أساسية أهمها الأجهزة والمعدات والوسائط المستخدمة، والبرمجيات والبرامج والتطبيقات والبيانات المتداولة، والقوى البشرية المتعاملة مع النظم الآلية. وعلى ذلك فإن عملية تأمين المعلومات لا بد وأن تشتمل على جميع العناصر مثل: تأمين موقع الحاسب،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وتنظيم دورة العمل، وتخصيص المهام، ومقاومة فيروسات الحاسب. وذلك إضافة إلى تأمين المعلومات عبر الشبكات والنهيات الطرفية في مستويات عدة، وذلك من خلال استخدام نظم للتأمين والحماية من أعمال الاختراق للشبكات الخاصة بالمعلومات، ويتم بطريقتين: إما بالمنع النهائي للاختراق، وهي تُعد من الأمور الصعبة التنفيذ، أو بالسماح بالاختراق لاكتشاف وتحديد المخترقين. وتتعدد الأساليب في هذا المجال، فمنها الحوائط النارية ونظم إخفاء البصمة والتشفير والتوقيع الرقمي، والحماية من الهوية بالتعرف على بصمة الإصبع وبصمة الصوت وحدقة العين، واستخدام الكروت الذكية للتحقق من الهوية. وذلك إضافة إلى الإجراءات الأمنية التقليدية لتأمين استخدام الحاسبات وقنوات الاتصال والوثائق والبرامج والوسائط المستخدمة. (مسلم، 94، 2014)

3-3 شبكات المعلومات: إن تنوع مصادر المعلومات في عدد لا حصر له من الأجهزة، ومنها مراكز توثيق المعلومات المختلفة، هذا التنوع تطلب نوعاً من التنسيق القائم على التخطيط القومي والعالمي للنظم والشبكات المختلفة، مع الاهتمام بربط مراكز المعلومات ببعضها بعضاً. وتتكون شبكات المعلومات من عناصر رئيسية، من أهمها البنية التنظيمية لها. وتتوزع الأدوار والاختصاصات في إدارة الشبكات، ويتعرف على الفئات الأساسية من المستخدمين بالشبكة، ومعرفة احتياجاتهم منها، وكذلك مستويات الخدمة التي تتكفل بتلبية تلك الاحتياجات، ووضع نظام اتصال له القدرة على حمل الرسائل والوثائق المطلوبة مع وجود معايير مشتركة تضمن التفاهم بين جميع العناصر المادية داخل هذه الشبكة، إضافة إلى وجود طرق تتيح فرصة التعرف على أماكن وجود الأوعية المطلوبة داخل الشبكة، والتوجيهات الخاصة باختيار ما يمكن وضعه في الشبكة، وسبل الحصول على الآراء الخاصة بأداء الشبكة من المستخدمين والعاملين، وكذلك برامج التدريب اللازمة لتوجيه المستخدمين والمسؤولين عن تشغيل النظام. (عبد الحميد، 155، 1995).

4-3 أجهزة ومعدات Hardware: أجهزة إدخال البيانات وأجهزة تشغيلها وأجهزة لإخراج المعلومات بالإضافة لوسائل حفظ (غنيم، 102، 2014).

5-3 البرمجيات : يشمل كل ماالنظام من تعليمات الخاصة بمعالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد هي (رايموند، 2000):

✓ **برمجيات النظام :** مثل برنامج نظام التشغيل و هو يتحكم في عمليات نظام الحاسب و يدعمها.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

✓ **برمجيات التطبيق:** وهي برامج توجه المعالجة نحو استعمال معين للحاسب من طرف المستفيدين مثل

برنامج جدول الرواتب و برنامج تحليل المبيعات.

✓ **اجراءات البيانات:** عمليات تشغيل للأشخاص الذين يستعملون نظام المعلومات ، مثل تعليمات حول

تعبئة نموذج أو حول استعمال حزمة برامج.

3-6 الاعمال الالكترونية: يشمل كافة نشاطات واعمال المنشأة - ولا تقتصر على عمليات البيع والشراء - التعاون مع الاعمال الأخرى وتبادل المعلومات معها وخدمة العملاء والزبائن وإدارة الاعمال وإدارة الموظفين والشئون المالية والنتاج والتسويق وغيرها (علاء، 2018).

ثانيا: ممارسات الاعمال المكتبية:

1- مفهوم الاعمال المكتبية:

لا تختلف السكرتارية عن غيرها من المهام الأخرى من حيث التطور التاريخي فالقول بان أعمال السكرتارية كآلية عمل لم تعرف الا في العصر الحديث ، قول يجافي الحقيقة فقد أثبتت بعض الآثار القديمة أن الأعمال الكتابية قد عرفت منذ العصر القديم، ولعل بعض ما وجد من كتابات على بعض القطع الفخارية المحفوظة داخل غرفة الأرشيف الملكية والتي يعود تاريخها إلى ما قبل 2400 سنة قبل الميلاد في سورية دليل مهم على وجود الفكرة منذ آلاف السنين . كما ان كتب الفكر الإسلامي تذخر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي ولو بأشكال مختلفة فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يرسل ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة أيضا ، كما شهد عهد الخليفة الراشد عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة . وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأخيار ، فتجدده ينشط لدى أمة معينة ويقل الاهتمام به في أمم أخرى ، ويمكن القول ان الظهور الحقيقي لمفاهيم السكرتارية ، كان في بريطانيا إبان القرن السادس عشر الميلادي حيث كانت هناك بعض الاشتراطات الواجب توافرها في من سيعمل بمهنة السكرتارية ، منها الى جانب اجادة القراءة والكتابة ، ان يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية ، الا ان الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين واعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم الى عصر التقنيات الحديثة في مجال الأدوات والأساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية (المفلح واخرون، 2021).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

إن كلمة سكرتير وسكرتارية ليست كلمة عربية أصلاً إنما مأخوذة من الكلمة الإنجليزية **"Secretary"** والتي يعنى الجزء الأول منها اى **"Secret"** السر ، ولذلك فإن كثيراً من منظماتنا تطلق اسم كاتم السر.(شاويش،2008،155). وقد ظهرت ادارة الاعمال المكتبية باعتبارها نشاطا مساندا للادارات في المنظمة، يعمل على انجاز الاعمال المكتبية بشكل متخصص؛ تقوم بتقديم الخدمات المكتبية للادارات الاخرى. حيث عرفها (زويل، 9،2013) بانها النشاط الخاص بتوجيه ورقابة الافراد القائمين بتجميع البيانات والمعلومات، وتسجيلها وتجهيزها، ونقلها الى المستفيدين منها، وحفظها وتهيئة الظروف البيئية المناسبة لتحقيق اهداف المنظمة. كما عرفها اخرون بانها التخطيط والتنظيم والتوجيه والاشراف والرقابة والمتابعة للاعمال المكتبية التي تهدف الى ادارة الافراد والطرائق والموارد والآلات؛ للحصول على افضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وبأقل تكلفة ممكنة. (المخلافي وآخرون،15،2013). وقد اطلق البعض على الادارة المكتبية بادارة المعلومات، لان ادارة المعلومات تدل بشكل اكثر دقة على الانشطة التي يؤديها المكتب، ومن هنا تكمن اهمية الادارة المكتبية في المساهمة على انجاز اهداف المنظمة من خلال القيام بالوظائف الادارية لاداء الانشطة المتعلقة بها.(عبودي،2015). وان جوهر العمل المكتبي يمكن في التعامل مع البيانات والمعلومات. وقد برزت اهمية العمل المكتبي كنشاط اساسي مطلوب في اداء جميع أنشطة المنظمة؛ فلم يقتصر مجال الاعمال المكتبية على استلام البيانات والمعلومات من الداخل او الخارج وتسجيلها وتصنيفها وحفظها فقط؛ بل تعددت وتوسعت لتشمل كافة انواع الخدمات الادارية التي تساعد المنظمة في تحقيق اهدافها. وتتضح اهمية العمل المكتبي في قدرته على توفير المعلومات، وتشير الدراسات الى ان 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات، و10% على قدرات ومهارات متخذ القرار(مسلم،2014؛ خليل،2014). وان الاعمال المكتبية عرفت منذ آلاف السنين، ونجد كتب الفكر الاسلامي تذخر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي، وقد كان يرسل الرسول صلى الله عليه وسلم ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة. كما شهد عهد الخليفة عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة. وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والاجيال. وقد تثبتت بعض الاثار القديمة ان الاعمال المكتبية عرفت منذ العهد القديم . منها الكتابات على بعض القطع الفخارية التي يعود تاريخها الى ما قبل 2400 قبل الميلاد في سوريا دليل مهم على وجود الفكرة. ويمكن القول ان الظهور الحقيقي لمفاهيم السكرتارية كان في بريطانيا ابان القرن السادس عشر الميلادي حيث كانت هناك بعض الاشتراطات التي يتطلب توفرها فيمن سيعمل بمهنة السكرتارية منها الى جانب اجادة القراءة والكتابة ان يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الاسرار وبعض المناقب



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الاجتماعية، الا ان الاهتمام الفعلي بالانشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين واعمال الحفظ والارشفة حتى وصلنا اليوم الى عصر التقنيات الحديثة في مجال الادوات والاساليب المتعلقة باعمال وانشطة الادارة المكتبية.(العسكر؛ الشهري، 31، 1426).

2- العوامل التي اسهمت في تطور الاعمال المكتبية:

عند تحليل المتغيرات والظروف التي مرت بها الاعمال المكتبية، يمكن استخلاص عدة عوامل ساهمت في تطور الاعمال المكتبية وتوسعها منها: زيادة حجم المنظمات، وتطور الفكر الاداري، والرقابة الحكومية على انشطة المنظمات، وانفتاح المنظمات على البيئة الخارجية، والتقدم التقني، والتخصص في الاعمال المكتبية.(العتيبي والحوري وخريس، 2016؛ نعيبي، 2007؛ طه، 2018؛ عبد ربه، 2012؛ Parker, 2016; (Donnelly, 2013; Chopra&Gauri, 2015).

اصبحت التقنية حاجة ملحة وذات اهمية لإنجاز الاعمال المكتبية التي تركز عليها ادارة المؤسسات بشكل فاعل ومتميز. وان ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية اكثر المفاهيم اهمية والتي تساهم ان تم مقاربتها بشكل صحيح في التفريق بين المؤسسات العادية والمؤسسات المتميزة، والتي تسعى الى تحقيق اهدافها وارضاء متلقي الخدمة. وان مجال اعمال السكرتارية يعتمد اعتمادا كاملا على استخدام التقنيات الحديثة والتي تزداد الحاجة اليها في ظل التقدم التكنولوجي الحديث. والمعلومات التقنية ذات صلة وثيقة بالتكنولوجيا وهي تعتبر الدينمو المحرك للعمل المكتبي. نجد اهمية تقنية المعلومات ونظم المعلومات في اعمال السكرتارية وادارة المكاتب في استخدام تلك التقنيات في العمل المكتبي، ونجد ان اعمال السكرتارية الناجحة هي التي تعتمد على التقنية الحديثة ولتي تتطلب وجود المعينات الحديثة حتى تساعد على ادارة العمل المكتبي بصورة فعالة، ولا بد من التفكير في طرق اداء العمل وعمل التعديلات اللازمة على أساليب العمل. و لم تعد وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر تقتصر على استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها بل أصبح المكتب الآن مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المؤسسة لسرعة اتخاذ القرارات والتخطيط السليم لأعمال المؤسسة، لذلك فإن الإدارة المكتبية الآن بما تشمله من كافة الأعمال المكتبية التي تؤدي في المكاتب أصبحت فرعاً مهماً من فروع علم الإدارة، وتطورت تطوراً ملحوظاً في أهدافها ومبادئها ووظائفها خاصة بعد إدخال التقنية الحديثة من آلات وأجهزة ومعدات وأنظمة إلكترونية للاتصالات والحفظ، مما جعل الأعمال المكتبية الآن في أغلب المؤسسات والمنشآت والبنوك عنصراً رئيسياً في العمل وليس عنصراً ثانوياً كما كان من قبل، مما أبرز أهمية الأعمال المكتبية في كافة المؤسسات متمثلة في الفروع العديدة لها والتي



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

تؤدي بدءاً من الاتصالات الكتابية بكافة أنواعها وإجراءات تداولها ثم حفظها، كل ذلك مقروناً بأعمال السكرتارية المتنوعة مما جعل الإدارة المكتبية هي الأساس في عمل مديري المكاتب. (ابو الخير، 1998). ويتمثل العمل الرئيسي للسكرتارية (الخاصة / العامة / الفنية) في المحافظة على أسرار العمل والعاملين، فالسكرتير الخاص الذي في خدمة رئيس من الرؤساء يطلع على اخطر وأدق المهام والأسرار التي يتبادلها هذا الرئيس سواء كانت تتعلق بمشاكل العاملين أو بأسرار العمل. (رضا، 2015).

3- ابعاد ممارسات الاعمال المكتبية:

3-1 السكرتارية التنفيذية:

إن توسع أعمال المنظمات الخاصة وكبر حجمها ، و تعاظم مسؤوليات المديرين فيها أدى الى زيادة الحاجة الى أفراد ذوى مقدرة وكفاءة فى العديد من الأعمال الإدارية والتنفيذية مما إستوجب إضافة نوع رابع من أنواع السكرتارية الى الأنواع الثلاثة السابق ذكرها كل ذلك من أجل مساعدة المدير فى أعماله المتزايدة. (ماكفرلاند، 40، 1991).

3-2 السكرتارية الإلكترونية:

إن التوثيق الإلكتروني ليس مسألة فنية فحسب ولكنه مسألة حضارية وثقافية فهو يرتبط بتغير قيم ومفاهيم وعادات سائدة ، فالأخذ بمفهوم التوثيق الإلكتروني سوف يؤدي بالضرورة لزيادة الكفاءة و الفاعلية والإنتاجية . لا شك أن إستخدام الحاسبات الإلكترونية يظهر بصورة ملموسة في المكاتب أكثر من أي مكان آخر . فلقد تطورت المكاتب الكبيرة والصغيرة على حد سواء في مجال الأعمال والقطاع الحكومي والتعليم منذ أن بدأت الإستعانة بالحاسبات وبصورة مذهلة ، وذلك في عصر إستخدام الورق إلى عصر الإستعانة بالإلكترونيات . فظهور الأجهزة والمعدات المكتبية الحديثة مع التطور التكنولوجي في الإتصالات يعني أن الخطابات والمذكرات يمكن أن تعد وتراجع أوتوماتيكياً مما يحقق السرعة في تداولها ولقد أصبح إرسال الخطابات عن طريق البريد أسلوب قديم بعد إمكانية إستخدام البريد الإلكتروني E-Mail والفاكسيميلى Facsimile . (ابو الخير 1998؛ الفلح وآخرون 2021)

ثالثاً: عرض وتحليل البيانات:

1- مجتمع وعينة الدراسة:



يتكون مجتمع الدراسة من (عينة من شركات البترول) والبالغ عددها ثلاثة شركات. وعينة الدراسة تمّ اختيار مفرداتها من مجتمع الدراسة عن طريقة العينة غير الاحتمالية (الميسرة).

2- معدل إستجابات العينة

تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من الموظفين والإداريين، حيث تم توزيع إستبانة ، تمكن الدارس من الحصول على (200) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة بنسبة (100%) ولم تسترد (30) إستبانات بنسبة (15%).

3- التحليل العملي الاستكشافي للمتغير المستقل : تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (1) نتائج عملية التحليل العملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 33 عبارة).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجدول (1) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (حجم العينة: 200)

1	2	3	4	5	6
			.779		تتوفر أجهزة الحاسب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب
			.717		يوجد في المؤسسة وسائط تخزينية بمساحات كافية لعملية تخزين المعلومات.
			.842		تتوافر وسائل إدخال بيانات تتناسب مع إحتياجات العمل في المؤسسة.
			.750		تتناسب وسائل إخراج المعلومات مع إحتياجات أعمال المؤسسة.
		.699			تتناسب سرعة الأجهزة مع حجم العمل المطلوب إنجازوه.
		.868			تتناسب الشبكة المتوفرة مع إحتياجات العمل في المؤسسة.
		.805			تمتاز الشبكة لديكم بسرعة الإتصال.
		.676			تتوفر لديكم تقنيات إتصال حديثة وذات كفاءة عالية.
		.646			إن شبكة المعلومات المستخدمة تحقق الغايات المطلوبة من نظام المعلومات المحوسب.
		.531			هناك أجهزة حديثة ومواكبة وكافية بالمؤسسة.
				.867	هناك نسخ إحتياطية إلكترونية من المكاتبات والمراسلات والأوراق الرسمية.
				.655	هناك حماية كافية للنسخ الإحتياطية الإلكترونية.
			.680		التجهيزات الآلية بالمكتب لها دور فعال في العملية الإدارية.
			.724		ضبط عملية الحضور والإنصراف إلكترونياً بالبصمة أو البطاقة الإلكترونية.
			.620		هناك فهرسة إلكترونية وفقاً لقواعد معينة.
			.658		التركيز علي المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
.744					تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المؤسسة.
.752					يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المؤسسة.
.747					تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم إستخدامها في المؤسسة.
.844					تتناسب البرمجيات مع الشبكة المستخدمة في المؤسسة.
.761					البرمجيات المستخدمة تغطي كافة النشاطات التي يقومون بها.
.796					تتميز تطبيقات الحاسوب بسهولة الإستخدام.
.804					تتوفر جميع التعليمات اللازمة لتشغيل البرامج التي تستخدم في أداء الأعمال.
.740					توفر البرامج المحوسبة المستخدمة المعلومات بالدقة المناسبة.
.719					توفر البرامج المحوسبة المستخدمة المعلومات بالكمية المناسبة.
.694					تساعد البرامج المحوسبة المستخدمة في إسترجاع المعلومات بسرعة.
.601					توجد حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني.
	.807				تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة الإتصالات في المؤسسة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

.853				تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لإستخدام نظم الإتصالات المختلفة في المؤسسة.
.787				هناك إتصال بين الإدارة العليا ومستخدمي النظام للإطمئنان علي سير العمل.
.850				تشجع الإدارة العليا علي إستخدام نظم الإتصالات المختلفة في المؤسسة.
.705				توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة بإستخدام أنظمة الإتصالات في المؤسسة.
.715				تهتم الإدارة العليا بما يقترحه الموظفين بالآراء والمقترحات حول إستخدام نظم الإتصال.
.917				Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
4257.453				Bartlett's Test of Sphericity
66.225				Total Variance Explained

المصدر : من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

4- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع : تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغيرات الاستبانة، ويوضح الجدول (2) نتائج عملية التحليل العاملي الاستكشافي للدراسة المكون من عدد من العبارات (العدد الكلي للعبارات 11 عبارة) .



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجدول (2) التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (حجم العينة: 200)

Component		
1	2	
.779		إدارة المكاتب تشكل إهتماماً أساسياً في العمل الإداري بالمؤسسة.
.773		يتم إنجاز الأعمال المكتبية بالسرعة المطلوبة.
.750		تطوير العمل المكتبي يكون من خلال الإبداع في العمل.
.788		هنالك سرعة في معالجة البريد والرد عليه.
.667		يتوفر بالمؤسسة نظام لإدارة الوثائق.
.575		تهتم المؤسسة بعقد دورات تدريبية في مجال الأعمال المكتبية المختلفة.
.674		يتم تقييم الموظفين بعد الدورات التدريبية.
.861		نظام الإجتماعات السمعية (ربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الإتصال السمعي).
.927		هناك نظام الإجتماع التلفزيوني.
.769		يوجد نظام للمؤتمرات باستخدام الحاسب.
.870		هناك نظام إجتماعات الفيديو بالمؤسسة.
.868		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
1091.74		Bartlett's Test of Sphericity
7		
61.244		Total Variance Explained

المصدر : من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

5- تحليل الاعتمادية :

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، اذا كانت قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي(1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة الفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally, 1967) إلى أن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لاكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al,



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

(2010) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من

0.50 فما فوق مقبولة أيضًا في الأدب. (Bowling, 2009) ، ، والجدول رقم (4-9) يوضح نتائج

اختبار الفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي الاستكشافي.

الجدول (3) معامل الإعتدالية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة: 200)

نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
مستقل	الاعمال الالكترونية	4	.854
	الشبكات	6	.881
	امن المعلومات	2	.746
	المعدات والاجهزة	4	.738
	البرمجيات	11	.931
	الاتصالات	6	.901
تابع	السكرتارية التنفيذية	7	.855
	السكرتارية الالكترونية	4	.878

المصدر : من إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

6- التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل : تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي

(AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار

الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي

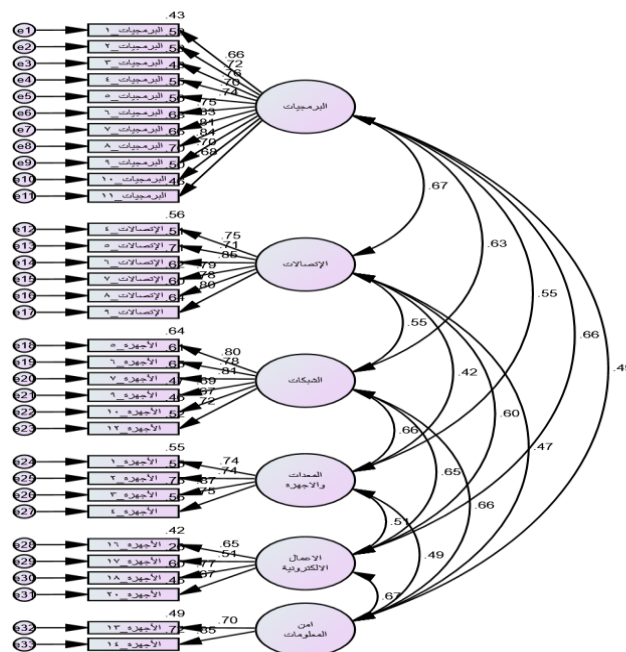
التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نودج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة

بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

الشكل رقم (1) يوضح التحليل العاملي التوكيدي. للمتغير المستقل (التقنية الحديثة)



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences



الاعداد: من بيانات الدراسة الميدانية 2022

مؤشرات جودة النموذج :

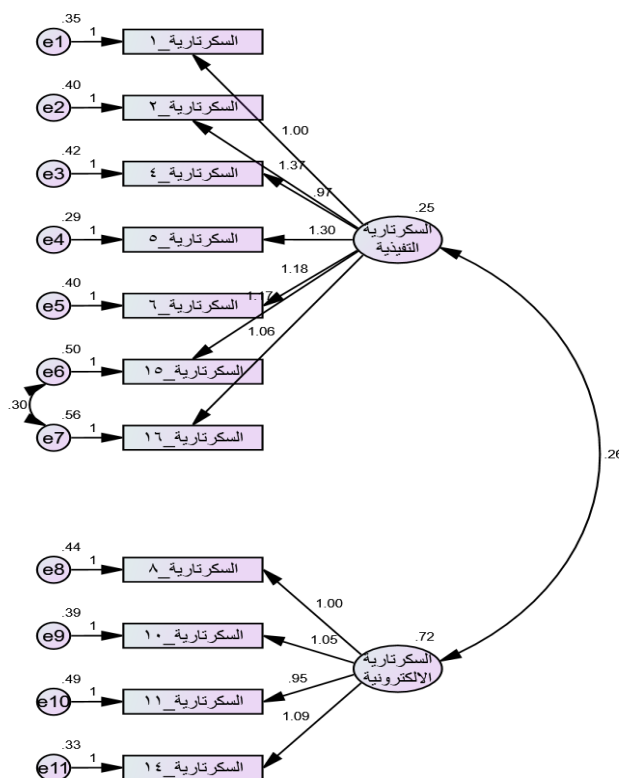
في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة
الجدول (4) مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	942.957	--	--
DF	480	--	--
CMIN/DF	1.964	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.884	>0.95	Need More DF
SRMR	0.057	<0.08	Excellent
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.000	>0.05	Terrible



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

7- التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع : تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي للتوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نودج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (2) يوضح التحليل العاملي التوكيدي. شكل رقم (2) التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع (ممارسات الاعمال المكتبية)



الاعداد: من بيانات الدراسة الميدانية 2022

مؤشرات جودة النموذج :

في ضوء افتراض التطابق بين مصفوفة التغيرات للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجدول (5) مؤشرات جودة المطابقة

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	100.100	--	--
DF	42	--	--
CMIN/DF	2.383	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.945	>0.95	Acceptable
SRMR	0.062	<0.08	Excellent
RMSEA	0.083	<0.06	Terrible
PClose	0.006	>0.05	Terrible

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

8- المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

الجدول (6) أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الاهمية النسبية	Mean	Std. Deviation	
54%	2.2851	.80148	السكرتارية الالكترونية
71%	1.4417	.56591	السكرتارية التنفيذية
68%	1.6058	.53494	امن المعلومات
69%	1.5713	.56185	الاعمال الالكترونية
72%	1.4003	.56825	المعدات والاجهزة
59%	2.0422	.70208	الشبكات
66%	1.6873	.58112	الإتصالات
72%	1.4023	.54466	البرمجيات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المصدر :إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

9- تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين

الجدول رقم (7) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Correlations: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	
السكرتارية_التقنية	<-->	السكرتارية_الالكترونية	.676
الاعمال_الالكترونية	<-->	امن_المعلومات	.775
الاعمال_الالكترونية	<-->	المعدات_والاجهزة	.591
امن_المعلومات	<-->	المعدات_والاجهزة	.571
الإتصالات	<-->	الشبكات	.598
الشبكات	<-->	البرمجيات	.679
الإتصالات	<-->	البرمجيات	.713
السكرتارية_الالكترونية	<-->	امن_المعلومات	.476
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الاعمال_الالكترونية	.534
السكرتارية_الالكترونية	<-->	المعدات_والاجهزة	.295
السكرتارية_التقنية	<-->	الشبكات	.475
السكرتارية_التقنية	<-->	الإتصالات	.800
السكرتارية_التقنية	<-->	البرمجيات	.633
امن_المعلومات	<-->	الشبكات	.748



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

		Estimate	
امن_المعلومات	<-->	الإتصالات	.545
امن_المعلومات	<-->	البرمجيات	.559
الاعمال_الالكترونية	<-->	الشبكات	.739
الاعمال_الالكترونية	<-->	الإتصالات	.681
الاعمال_الالكترونية	<-->	البرمجيات	.741
المعدات_والاجهزة	<-->	الشبكات	.725
المعدات_والاجهزة	<-->	الإتصالات	.467
المعدات_والاجهزة	<-->	البرمجيات	.601
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الشبكات	.448
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الإتصالات	.599
السكرتارية_الالكترونية	<-->	البرمجيات	.431
السكرتارية_التفيذية	<-->	امن_المعلومات	.479
السكرتارية_التفيذية	<-->	الاعمال_الالكترونية	.618
السكرتارية_التفيذية	<-->	المعدات_والاجهزة	.364

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

اختبار الفرضيات مناقشة الفرضيات:

توجد علاقة ارتباطية بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الاعمال المكتبية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الجدول رقم (8) وجود علاقة بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الاعمال المكتبية

الفرضية	معامل	مستوى الدلالة
علاقة ارتباطية بين الاعمال الالكترونية والسكرتارية الالكترونية	0.83	0.01
علاقة ارتباطية بين الاعمال الالكترونية والسكرتارية التنفيذية	0.82	0.01
علاقة ارتباطية بين امن المعلومات والسكرتارية الالكترونية	0.78	0.01
علاقة ارتباطية بين امن المعلومات والسكرتارية التنفيذية	0.75	0.01
علاقة ارتباطية بين المعدات والاجهزة والسكرتارية الالكترونية	0.69	0.01
علاقة ارتباطية بين المعدات والاجهزة والسكرتارية التنفيذية	0.73	0.01
علاقة ارتباطية بين الشبكات والسكرتارية الالكترونية	0.75	0.01
علاقة ارتباطية بين الشبكات والسكرتارية التنفيذية	0.78	0.01
علاقة ارتباطية بين البرمجيات والسكرتارية الالكترونية	0.79	0.01
علاقة ارتباطية بين البرمجيات والسكرتارية التنفيذية	0.81	0.01
علاقة ارتباطية بين الاتصالات والسكرتارية الالكترونية	0.75	0.01
علاقة ارتباطية بين الاتصالات والسكرتارية التنفيذية	0.72	0.01

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

رابعاً: النتائج والتوصيات:

1- النتائج:

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ارتباط بين ابعاد الاعمال الالكترونية والسكرتارية الالكترونية قدر بـ (0.83) وهو دال عند مستوى دلالة (0.01)، كما نلاحظ أيضاً ان معاملات الارتباط بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الاعمال المكتبية تراوحت ما بين 0.69 و0.82 وكانت عند مستوى الدلالة



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

(0.01) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية قوية بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الاعمال المكتبية

مما سبق نستنتج وجود علاقة طردية بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الاعمال المكتبية يعني كلما زاد مستوى التقنية الحديثة زادت معها فعالية ممارسات الاعمال المكتبية والعكس صحيح، وهذا ما يثبت وجود علاقة طردية قوية، كما يظهر الأهمية الكبيرة لابعاد التقنية الحديثة في المنظمة ومساهمتها في تحقيق فعالية ممارسات الاعمال المكتبية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية (الطاهر، 2021) والتي توصلت إلى إن استخدام الأنظمة الذكية يؤدي إلى خلق بيئة عمل خلاقة، وهذه إشارة إلى أن تعزيز ممارسات الاعمال لدى العاملين بنجاح يرجع إلى مستوى التقنية الحديثة الممارسة، على اعتبار أن عوامل نجاح الاعمال المكتبية وتفوقها ينطوي تحت مستوى التقنية الحديثة وأن الارتفاع في مستوى التقنية في المنظمة يؤدي الى ارتفاع وتعزيز ممارسات الاعمال المكتبية. وتتفق نتائج بحثنا مع ما توصلت إليه دراسة أجريت حول أثر استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية (الطاهر، اشتياق، 2015)، والتي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية، و أن هذه العلاقات جميعها كانت موجبة.

كما تتفق النتائج التي توصلنا إليها مع دراسة دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب (سليمان، 2010) والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) بين تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب. وهي نفس النتيجة تقريبا التي توصلت إليها دراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (بولعوي، 2008) والتي خلصت الى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

نرجع هذه النتيجة إلى مستوى التقنية السائدة لدى الشركة حديثة، وهذا ما لمسناها أثناء إجرائنا للبحث، حيث استخلصنا من خلال بحثنا هذا أنه كلما تبنى المسؤول التقنية الحديثة وتمسك بها كلما زادت فعاليته ممارسة الاعمال المكتبية، وهذا ما تمت ملاحظته على أغلب المسؤولين وعلى ممارستهم للاعمال المكتبية، حيث تبنت الادرة عملية وجود التقنية الحديثة بالشركة فكانت فعاليتها ممارسة الاعمال المكتبية مرتفعة وحقت أهدافها التنظيمية ورفعت من دافعية عمالها بعد ما كانت منخفضة وزاد أدائهم وكذلك عدلت وساوت بين العاملين في تقييم ادائهم.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

2- الاستنتاج العام :

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين التقنية الحديثة وممارسات الاعمال المكتبية، وكذلك التعرف على علاقة ابعاد التقنية الحديثة الستة وهي: (الاعمال الالكترونية، امن المعلومات، الشبكات، الاجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصال) بابعاد ممارسات الاعمال المكتبية(السكرتارية الالكترونية، والسكرتارية التنفيذية) لدى العاملين بالشركات المبحوثة.

لقد أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين التقنية الحديثة وممارسات الاعمال المكتبية وهذا ما يدل على أهمية التقنية الحديثة ودورها الفعال في المنظمة وتأثيرها على العمال وسلوكياتهم وأدائهم ودافعيتهم ومساعدتها في تسيير الشركة وهذا انطلاق من واقع المؤسسة السودانية .

بالإضافة إلى التحقق من الفرضيات، فقد خلصت الدراسة إلى بعض النتائج نحصرها في النقاط التالية:
✓ الأهمية الكبيرة للتقنية الحديثة ودورها الحساس والأساسي في المنظمة وهذا باعتبار التقنية بأنها الآلات والأجهزة التي تستخدم لتسهيل الإنتاج وتقوم علي قاعدة واسلوب برمجة إتصال تؤدي إلي النمو الحضاري للمجتمع وتساهم في نهضة الدولة بتقديم الإنجازات العلمية والتقنية والإبتكارات والتوسع في إستخدامها وتطبيقها في مجالات جديدة للمعرفة.

✓ وجود العلاقة الارتباطية والطردية القوية بين التقنية الحديثة وممارسة الاعمال المكتبية للعاملين وهذا ما أكدته الدراسات ولاحظناه خلال دراستنا الميدانية بالشركات لأن الفعالية الاعمال المكتبية تتأثر كثير بمستوى التقنية الحديثة، وهذا راجع لاعتبار التقنية الحديثة هي المعيار المرجح لممارسة الاعمال المكتبية داخل المنظمة، فإذا التزم المسؤول بوجود التقنية الحديثة بالمنظمة زادت من فعاليته ممارسة الاعمال المكتبية وحقق كل ما هو مطلوب منه بنجاح واذا انحرف أو خالف التقنية الحديثة بالشركة نجد انخفاض مستوى فعاليته ممارسة الاعمال المكتبية وأداءه ولم يحقق أهداف المسطرة وهذا ما لمسناه خلال إجرائنا لدراستنا

✓ الاهتمام بالتقنية الحديثة وتجديدها لمواكبة التطورات والتغيرات السريعة التي يشهدها العالم لأننا لسنا بمعزل عن العالم الخارجي في ظل العولمة، حيث يسعى السودان لدخول المنظمة التجارة العالمية، وسعيها للانفتاح على السوق الخارجية يلزمها مواكبة هذه التطورات لتحضر نفسها اذا ما تم فتح السوق السوداني اتجاه المستثمرين الأجانب أو الخواص في مجال الطاقة والغاز ودخول المنافسين من دول أجنبية حتى لا تجد المؤسسات السودانية نفسها متخلف وغير قادرة على المنافسة ما يؤدي بها للزوال وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا باعتبار الشركة هي السيدة على السوق وبدون منافسين توجد لديها



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

نوع من الاتكالية، لذلك وجب عليها مواكبة التطور والتخلي على الفكر الاشتراكي وذهنية الاعتماد على الدولة، بل يجب عليها تجديد قيمها لأنها محور اساسي في نجاح المنظمة او فشلها.

3- التوصيات :

1. الاهتمام بالتقنية الحديثة وتطويرها باستمرار .
2. القيام بدورات لصالح المشرفين والعاملين وتدريبهم على تنمية مهاراتهم في ممارسة الاعمال المكتبية مع وجود التقنية الحديثة .
3. تحفيز العاملين في المنظمة وتشجيعهم على تقديم الأفضل حتى يكونا قدوة لغيرهم.
4. مراعاة اختيار العاملين والحرص في اختيار الأكفاء لشغل وظائف الاعمال المكتبية .
5. وعلى العموم ومهما كانت النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث فإنها تبقى محدودة بالمكان والعينة والزمن الذي أجريت فيها، وعلى هذا الأساس فإننا نأمل أن يتم تناول هذا الموضوع الهام من قبل باحثين آخرين ربما مع عينات مختلفة وفي مؤسسات خاصة وعمومية أخرى حتى يتم التأكد من النتائج التي توصلنا إليها، وخلال تناولنا لهذه الدراسة فقد جذب انتباهنا ضرورة التعمق في بحث بعض المواضيع التي لها علاقة بموضوع هذا مثل:
6. دراسة مقارنة للتقنية في المؤسسات العامة والمؤسسات الخاصة.
7. دراسة اختلاف إدراك العمال للتقنية الحديثة باختلاف مستوياتها التنظيمية.
8. تدريب الموظفين في مجال أعمال السكرتارية وتزويدهم بالإمكانيات التي تعينهم على الأداء بصورة جيدة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المراجع:

1. أحمد زهير توفيق، تحديد مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب، مجلة تنمية الرافدين العدد 99، مجلد رقم 32، 2010م.
2. إحسان هاني سماره، التكنولوجيا، مفهوما ومعوقات نقلها إلى البلدان العربية، دراسة مقدمة إلى الدورة 31 لمؤتمر غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية - ابوظبي من 4-6 1989م.
3. إيهاب بن هاني، معن الصقر، أنظمة المعلومات التسويقية، (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010م).
4. ايننت ن. ماكفرلاند، (1991)، اجراءات السكرتارية (ادارة المكاتب والانظمة الآلية)، مطابع معهد الادارة العامة، الرياض.
5. الطاهر احمد محمد علي، اشتياق عبد الرحمن علي (2015)، أثر إستخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية، مجلة الدراسات العليا، العدد السابع، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
6. الطاهر احمد محمد علي، سنية عبد الحي محمود فضل الله (2013)، أثر ممارسات الإدارة الجامعية في تبسيط الإجراءات والتدريب وتحسين الأداء (دراسة حالة جامعة دنقلا، 2007-2012)، مجلة العلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
7. الطاهر احمد محمد علي 2021، أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 4، العدد 1
8. السالمي، علاء (2018)، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل للنشر.
9. امينة عبد القادر علي حميدة (2015)، اتجاهات مديري المكاتب التنفيذية نحو التفكير الابتكاري وعلاقتها بالإبداع الإداري، رسالة دكتوراه، قسم ادارة الاعمال، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية
10. انوار هادي طه 2018، ادارة المكتب، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، الجامعة التقنية الشمالية.
11. اشتياق عبد الرحمن علي (2018)، أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية، رسالة دكتوراه، معهد دراسات العالم الاسلامي، جامعة ام درمان الاسلامية، الخرطوم، السودان
12. جعفر موسي حيدر، نظرية الخصائص وتطبيقاتها في تكنولوجيا التعليم، مجلة جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، عجمان (الإمارات العربية المتحدة) جامعة عجمان، المجلد 6، العدد 2، 1422هـ - 2001م.
13. هاشم حمدي رضا 2015، الاحداث في ادارة المكاتب والسكرتارية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، عمان.
14. هلال محمد العسكر، عجلان محمد الشهري، (1426) معوقات السكرتارية الفعالة في الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مطابع معهد الادارة العامة، الرياض.
15. وليام سي، ديفيد مفاهيم الكمبيوتر الأساسية، القاهرة الدار العربية للنشر والتوزيع، 1994م.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

16. زيد منير عبودي 2015، ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، ط1، دار المعتر للنشر والتوزيع، الاردن، عمان.
17. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية – الطبعة الرابعة 2005.
18. حكمت أحمد الراوي، تطبيقات الحاسبة علي الحاسوب (عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع، 1999م).
19. حورية بولعيدات(2008)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع التسيير شبكة نقل الغاز بالشرق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
20. طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت، دار الفكر الجامعي – الإسكندرية 2007م.
21. كمال حمدي ابو الخير 1998، ادارة المكاتب بين ثورة الاتصالات ونظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة.
22. ماهر غنيم: نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2014 م.
23. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2009م الطبعة الأولى.
24. محمد نور برهان وآخرون. تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة في الدول العربية للإدارة، عمان، الأردن، المنظمة العربية للعلوم الإدارية_ العدد (1) السنة (12) 1988 .
25. محمد يحيى سليمان (2010م) دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، رسالة ماجستير، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
26. محمود امين زويل 2013، الادارة المكتبية الحديثة، الاسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر.
27. محمود جاسم الصمدي؛ ردينة عثمان يوسف، نكتولوجيا التسويق، عمان-الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 1424-2004م .
28. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، ط2، 2008م، عمان الأردن .
29. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع، ط2، 2008م، عمان الأردن .
30. مصطفى محمود أبكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004م).
31. نبيل محمد مرسي خليل 2014، نظم المعلومات الادارية، جدة، خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات.
32. سوسن حسون الملفح؛ سحر فهد اسلام؛ نوال على احمد الخنيش؛ نوف ابراهيم محمد سعيد؛ هدى صالح عبد الله ابوحميد 2021، الاعمال المكتبية: المفاهيم والممارسات، مركز البحوث والدراسات، معهد الادارة العامة، الرياض.
33. سماح عزت نصير، دور البحث العلمي والتقدم التكنولوجي في تطوير التنمية البشرية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة جتمعة عين شمس، العدد الثاني، المجلد الأول، 2011م.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

34. سعود بن طماح العيني، 1995، تطوير وتبسيط الاجراءات الادارية في الاجهزة الحكومية ذات العلاقة بالجمهور في ميناء جدة الاسلامي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز
35. عبد الحميد بسيوني عبد الحميد، "شبكات الحاسب"، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1995، الجزء الأول.
36. عبد الرحمن احمد عثمان، مفاهيم التعليم التقني والمهني والفني في العلوم الأنسانية- عقباته وأشكالته بالسودان مجلة دراسات إغريقية، الخرطوم (السودان)، مركز البحوث والدراسات الأفريقية بجامعة أفريقيا العالمية العدد 25، 1422-2001 م.
37. عبد الله حسن مسلم 2014، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المعترف للنشر والتوزيع.
38. عبد الواسع عبد الغني المخلافي؛ اخلاص حسين؛ عيدروس محمد 2013، ادارة المكاتب، اليمن، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الطبعة الاولى.
39. عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية الحديثة للوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية، (الرياض: مركز البحوث والدراسات ، 1999م).
40. عجلان بن محمد الشهري، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية- الرياض، 1419هـ.
41. علاء عبدالرازق السالمي، أتمتة المكاتب المتقدمة، عمان- الأردن، دار وائل للنشر، 2008م.
42. علي مسلم: المدخل إلي نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، القاهرة، 2014 م.
43. عثمان الفاضل محمد موسي، نظام الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات العليا 2007.
44. فوزي العكش، إدارة التكنولوجيا في الدول النامية، (الشارقة: د. ن 1998م) .
45. فيكتور راموند ،نظم المعلومات الإدارية ،الجزء الأول ، تعريب سرور علي سرور و د.عاصم أحمد الحماحي ، مطابع دار المريخ ، الرياض ،السعودية 2000م .
46. فريد النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، مصر- الإسكندرية، 2008م.
47. صلاح الشنواني، التطورات التكنولوجية والإدارة الصناعية، (الإسكندرية: دار الجامعة المصرية، د.ت) .
48. صلاح عبد القادر نعيمة 2007، الادارة، عمان، دار اليازوري.
49. رائد محمد عبد ربه 2012، مبادئ ادارة الاعمال، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع.
50. شريف درويش اللبان، "تكنولوجيا الاتصال"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، الطبعة الأولى.
51. ضرار العتيبي؛ نضال الحواري؛ ابراهيم خريس 2016، العملية الادارية مبادئ واصول وعلم وفن، عمان، دار اليازوري.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

52. Charles Perry, "a frame work for the comparative Analysis of organization" American sociological, April 1967, pp194-208
53. Chopra, R. K; Gauri, Privanka(2015), Office Management, Himalaya publishing House, Delhi. <http://www.himpub.com/documents/chapter871.pdf>
54. Donnelly, Martin (2013), The way we work: A Guide To Smart Working in Government. HM Government. <http://www.flexibility.co.uk/downloads/TW3-Guide-to-Smart-Working-summary3mb.pdf>
55. Parker, Lee D. (2016), From scientific to activity based office management: a mirage of change, Journal of Accounting & Organization change, Vol12. Issue:2, pp177-202. <https://doi.org/10.1108/JAOC-01-2015-0007>.