

المستخلص:

تناولت الدراسة استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأثرها علي أداء السكرتارية التنفيذية. وقد هدفت هذه الدراسة إلي الإهتمام بتكنولوجيا المكاتب الحديثة والدور الذي يلعبه استخدامها في تطوير الأعمال المكتبية، كما هدفت إلي تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة ودقة متناهية وبتكلفة أقل، وكذلك إظهار مردود تدريب العاملين علي استخدام تلك التكنولوجيا وأثرها علي الأداء والتعرف علي جودة البرمجيات المستخدمة لإدارة المكاتب الإلكترونية والشبكات وأثرها في تحسين وتطوير الأداء ، وأيضاً هدفت إلي مواكبة التطورات الحديثة وتحديث الأعمال المكتبية وذلك باستخدام الأجهزة والبرامج الحديثة. وقد تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة ماهي العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المكاتب وأداء السكرتير التنفيذي؟ ولمعالجة الإشكال المطروح إفترضت الدراسة أن هناك علاقة بين استخدام الأجهزة والبرامج الحديثة وأداء السكرتارية التنفيذية. كما إفترضت أن هناك علاقة بين استخدام الشبكات الإلكترونية (الإنترنت - الإنترنت) وأداء السكرتير التنفيذي.

تمثلت أهم النتائج في الآتي:

- استخدام الهواتف الذكية في أعمال السكرتارية التنفيذية يقلل من الجهد المبذول في عملية الإتصال والسرعة في نقل البيانات والمعلومات.
- استخدام الطابعات متعددة المهام (طباعة- تصوير - مسح ضوئي - فاكس) في الأعمال المكتبية يساعد علي سرعة إنجاز الأعمال وتوفير المساحات المكتبية.
- يؤدي العمل عبر الشبكات الإلكترونية الداخلية إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسب الآلي، ومن المكتب، وفي وقت أسرع وأقصر، دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لآخر. مما يساعد علي تكريس الجهد البشري في العمل، وبالتالي تحسين الأداء.

تمثلت أهم التوصيات في الآتي:

- إعتقاد برامج تدريبية حديثة معتمدة علي النهج العلمي وقياس ومتابعة نتائج التدريب وأثره علي أنشطة أعمال السكرتارية التنفيذية.
- ضرورة توفير الأجهزة والبرامج الحديثة التي تساهم في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.
- إعتقاد المراسلات الإلكترونية الداخلية بدلاً عن الورقية من خلال الإنترنت مما يساهم بشكل كبير في سرعة إنجاز المهام وتقليل النفقات المالية.

Abstract

The study examined using modern office technology and its impact on the executive secretary performance. It is aimed to give more consideration and interest in the modern office technology and the role to play in the office work development. It is also aimed to improve the functional performance through speed-up work finishing at fast and accurate level as well as at lower cost. Further to highlight the feedback of training on staff use the technology and its impact on their performance. The quality of the programs to run the electronic office and networks and their effect on improving and developing performance of staff. Moreover, it is aimed to conform to the latest developments and modernize the office work by using modern programs and equipment.

The problem of the study stemmed from What is The relationship between using modern office technology and the executive secretary

To answer the said question and others, the study assumed that there is a relationship between using the Hardware and software and the executive secretary performance. It is also assumed that there is a relationship between electronic networks and the executive secretary performance.

The most important findings as follows:

- Using the Smart Phones in the executive office work would reduce the exerted efforts in communication operation and fast transfer of information and data.
- Using multi-typewriter functions (typing, printing, photocopy, scanner and fax) in office work would speed-up finishing work and provide more space for office.
- The work performed by internal network would assist in carrying out most office activities through computer at fast rate and less time and efforts. Therefore, there is no need to

move from one office to another and the human efforts will be dedicated to work and improve performance.

The most significance recommendations:

- To pursue the modern training programs on the basis of scientific approach, measurement and following the training results and its impact on the executive secretary activities.
- It is necessary to provide equipment and the modern programs which would share in completion of work and reducing time and efforts.
- To adopt the internal electronic correspondence instead of paper documents through internet and therefore, it is a large contribution to complete work at short time and less expenditure.

الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

مقدمة:

نظراً للنمو المتسارع والتقدم المستمر في مختلف مجالات الأعمال، والتوسع في نطاق الإدارة المكتبية وماراق ذلك من تحول في الوسائل والطرائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال، قمنا بإعداد هذا البحث إستجابة لهذه التحولات.

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 والإكسترانت 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 المكاتب وأثرت تأثيراً كبيراً عليها.

حيث أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات تكتسي طابع الديناميكية، إذ أنها انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية، هذا التحول فرض على المؤسسات اليوم ضرورة التغيير والتأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر ومسبق (proactive) أي أن تكون سريعة رد الفعل (reactive)، وأن تكون مرنة (flexible).

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 الأعمال المكتبية 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 تطور مفهوم الأعمال المكتبية تطوراً كبيراً مسائراً بذلك تطور العلوم الإدارية بكل جوانبها النظرية والتطبيقية، فعندما كانت الأعمال المكتبية في الماضي تعالج يدوياً كان تأثيرها ضئيلاً جداً في أعمال المنظمة، وكانت تتطلب فيمن يزاولها أن تتوفر لديه بعض المهارات البسيطة كالقراءة والكتابة، لذلك كانت النظرة إليها من قبل الإدارات الأخرى متدنية مما بسبب في إنعزالها، خصوصاً وأن الموظفين المكتبيين في ذلك الوقت لم يدركوا ضرورة إيجاد علاقات وتداخلات بين وظائف الأعمال المكتبية والوظائف الرئيسية للإدارات الأخرى في المنظمة مما أدى إلي انحصارها في وظائف محدودة ونطاق ضيق من الإجراءات الروتينية.

وفي وقتنا الحاضر انتقلت أعمال المكاتب إلي مرحلة جديدة، حيث أصبحت مجالاً مثيراً وجذاباً لكثير من الموظفين المهرة ذوي القدرات المتميزة، متأثرة بالتغيرات التقنية السريعة والمتلاحقة التي حدثت في الآونة الأخيرة في مجال الآلات والأجهزة المكتبية الحديثة والتي زادت سرعة الأداء ودقته، الأمر الذي ساعد في تحسين وتطوير أداء الأعمال المكتبية ورفع مهارات العاملين بها ليصبحوا أكثر إنتاجية وفاعلية، فلم يعد العمل المكتبي مزعجاً ومملاً لكثير من العاملين بعد إدخال البرامج التطبيقية في معالجة العمل المكتبي (كبرامج التطبيقات المكتبية عن طريق الحاسب الآلي، والهواتف الذكية، وشبكة المعلومات، الإنترنت).

وقد أثرت هذه التغيرات علي وضع العاملين في مجال الأعمال المكتبية وأدخلتهم ضمن تحديات العصر الحديث وجهاً لوجه، ومع هذه التطورات الحديثة زادت أعباء ونشاطات الأعمال المكتبية وانعكس ذلك علي مختلف وظائفها داخل المنظمة.

إن البدايات الأولى في هذا المجال كانت متواضعة جداً حيث إقتصرت علي العمل اليدوي فقط ثم دخلت الآلات والمعدات والأجهزة المكتبية الحديثة والتي جعلت العمل المكتبي يصل إلي ما وصل إليه الآن، فأصبح يساهم بشكل مثير في مجالات التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة وزادت أهميته كواحد من أهم عناصر الإدارة وتطبيقاتها مما جعل المنظمات الحكومية والأهلية لاتستغني عن خدماته كتخصص له مساس بكل جزئية من جزئيات العمل سواء في إمدادها بالمعلومات المساعدة في إتخاذ القرارات أو فيما يتعلق بتنظيم الأعمال داخل المنظمة أو في مجال الحفظ والأرشفة. فهو القلب النابض والذاكرة الحية للمنظمة لذلك زاد الإهتمام بدراسة الأعمال المكتبية.

وتحتاج المؤسسات إلي 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 إلي تحقيق مستويات أعلى في التطور والقدرة علي مواكبة المتطلبات والتحديات مما يقود المؤسسات إلي أن تصبح في وضع تنافسي أفضل. والرؤية الجديدة بدورها سوف تنشئ ثقافة جديدة للمؤسسة.

أولاً: إشكالية الدراسة

1/ تحديد مشكلة الدراسة :

إن موضوع السكرتارية التنفيذية تحيط به العديد من المشكلات والصعوبات والتي تتبدى في عدم مواكبة مختلف أنواع التطورات والإكتشافات والمنتجات والإختراعات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، وتنظيمها، تخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة، وتتحصر مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ماهي العلاقة بين إستخدام تكنولوجيا المكاتب وأداء السكرتير التنفيذي؟

وعليه تدرج بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة بين إستخدام الأجهزة والبرامج وأداء السكرتارية التنفيذية؟
- هل هناك علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المكاتب (الشبكات الإلكترونية) وأداء السكرتير التنفيذي؟

3/ الفرضية الرئيسية الأولى:

- هناك علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأداء السكرتارية التنفيذية.

الفرضية الفرعية الأولى:

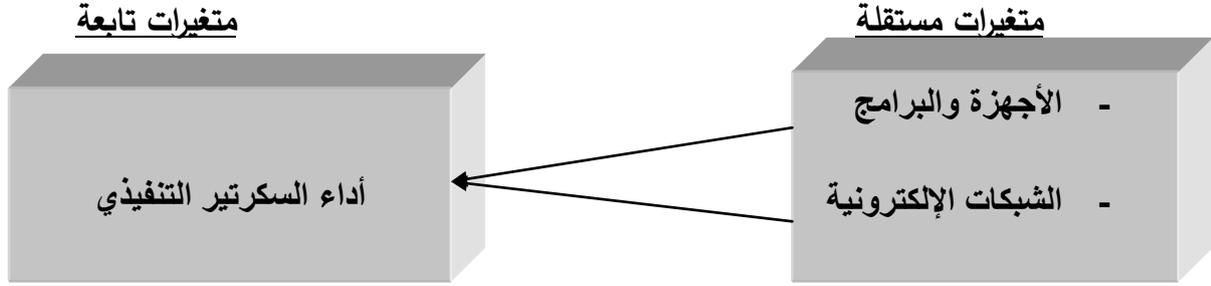
- هناك علاقة بين إستخدام الأجهزة والبرامج وأداء السكرتارية التنفيذية.

الفرضية الفرعية الثانية:

- هناك علاقة بين استخدام الشبكات الإلكترونية وأداء السكرتارية التنفيذية.

شكل رقم (1-1)

نموذج الدراسة



(المصدر: إعداد الباحث 2014م)

4/ أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي :

1. بيان أثر استخدام الأجهزة والبرامج الحديثة علي أداء السكرتارية التنفيذية.
2. بيان أثر استخدام الشبكات الإلكترونية علي أداء السكرتارية التنفيذية
3. التحول من الإدارة التقليدية إلي الإدارة الإلكترونية.
4. الحصول علي نتائج تخدم غرض الدراسة.

5/ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلي إبراز إستخدام التقنيات الحديثة في تطوير ورفع أداء السكرتير ومنها إستقرار العمل الذي يشجع علي بقاء العاملين ومنع هجرتهم وبالتالي تقديم جهدهم للمنظمة وكسب ولائهم ومن ثم رفع معدلات أداءهم. وذلك من خلال الآتي:

أهداف علمية:

- التعرف علي جودة البرمجيات المستخدمة لإدارة المكاتب الإلكترونية والشبكات وأثرها في تحسين وتطوير الأداء.
- التعرف علي الأجهزة الحديثة التي يحتاجها السكرتير في العمل باعتبارها من العناصر الفاعلة في أداء المهام وتوفير الجهد والوقت.
- مواكبة التطورات الحديثة وتحديث الأعمال المكتبية وذلك باستخدام الأجهزة والبرامج الحديثة.
- دعم المكتبة السودانية بموضوعات حديثة تتعلق بإدارة المكاتب.

أهداف عملية:

- الإهتمام بالتكنولوجيا والدور الذي يلعبه إستخدامها في تطوير الأعمال المكتبية.
- إظهار مردود تدريب العاملين علي إستخدام تكنولوجيا المكاتب وأثره علي الأداء.
- تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة ودقة متناهية وبتكلفة أقل.

6/ منهجية الدراسة:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي ويتم ذلك بأخذ عينة من مجتمع الدراسة آخذين في الإعتبار أن تمثل العينة تمثيلاً عادلاً وذلك بجمع البيانات وعرضها بالجدول ومن ثم تحليلها لاختبار قوة وضعف العلاقة بين متغيرات الدراسة وثابت المنهج العلمي للسكرتارية وتكنولوجيا المكاتب الحديثة.

7/ هيكل الدراسة:

قسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول ومقدمة، وقد تناول **الفصل الأول** الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة ومفهوم تكنولوجيا المكاتب.

في **الفصل الثاني** إحتياجات المكتب من الأجهزة والبرامج ومفهوم الشبكات السلكية واللاسلكية والأجهزة المندثرة. **والفصل الثالث**: مفهوم المكتب، والمعاملات المكتبية، وماهية السكرتارية التنفيذية .

الفصل الرابع "أثر تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي تحسين وتطوير أداء السكرتارية التنفيذية" دراسة ميدانية علي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ثم وضحت منهجية الدراسة الإحصائية وتفسير نتائجها، لأختتم هذا الفصل في إبراز أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتوصيات المقترحة .

8/ حدود الدراسة:

- الحدود المكانية : جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- الحدود الزمانية: الفترة من 2014/1/7 – 2015/7/7م.
- أنواع تكنولوجيا المكاتب المستهدفة بالدراسة: تشمل الحاسب الآلي وبرمجيات المكاتب-الشبكات وأعمال المكاتب- الهواتف السيارة وبرمجيات المكاتب- تكنولوجيا المكاتب المندثرة.

ثانياً: الدراسات السابقة والمشابهة:

1/ دراسة محمد يحيى محمد سليمان (بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم وإدارة الأعمال بعنوان: دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2010م) يتناول التطور السريع في إدارة الأعمال وتطبيق التقنيات الحديثة في كل المجالات علي الأعمال المكتبية، وإستخدام المعلومات ونظم المعلومات الإستراتيجية في الأعمال وإتخاذ القرار، وإستخدام المعلومات التكنولوجية ذات الصلة. وتتلخص أهداف البحث في الآتي:

الوصول إلي تحديث جميع أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، خلق مديرين متفهمين لأعمال السكرتارية، تشجيع تحسين أعمال السكرتارية باستخدام التقنيات الحديثة، مدى تطبيق التكنولوجيا علي كليات الهندسة والحاسوب، التعرف علي المشاكل المتعلقة بأعمال السكرتارية وإدارة المكاتب في هتين الكليتين. وقد خلصت الدراسة لعدد من التوصيات: تأهيل وتدريب الموارد البشرية بما يتوافق مع عملية التحديث والتطور ومتطلبات التقنية الحديثة، إرسال الموظفين العاملين في مجال أعمال السكرتارية لبعثات خارجية لإستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة وتطبيقها في السودان، تطبيق الإدارات لأساليب ومفهوم التقنية الحديثة لتجنب الفشل، العمل علي تأهيل الكوادر من الموظفين وإستيعابهم للتكنولوجيا من خلال الدورات التدريبية، ضرورة تحديث وتهيئة المكاتب بشكل يمكن العاملين من تأدية مهامهم.

2/ دراسة عجلان بن محمد الشهري، رسالة ماجستير بعنوان: (التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية، المملكة العربية السعودية 1999م) تناولت هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة علي الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الإتصال ومحيط العمل.

وقد تناولت هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة علي الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الإتصال ومحيط العمل. ولتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسناً في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الإتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر علي الوظائف الإدارية المعاونة.
- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلي تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.

ولإختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، وتبع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالاً موزعة علي محورين: المحور الأول يتضمن معلومات سوسيو

ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الإتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) علي الأعمال المكتبية. وقد توصلت هذه الدراسة إلي أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة لها آثار إيجابية علي مستوى الأداء ونوعية الإتصال حسب نظرة الموظفين دائماً.

وبعد استعراض هتين الدراستين فإن الباحث قد استقى منها فوائد أجمه ساعدته في بلورة أهداف الدراسة وأهمية الدراسة، كذلك وضع الباحث يده علي الثغرات التي تعاني منها أو أغفلتها الدراسات السابقة في مجال تكنولوجيا المكاتب، حيث ركزت الدراسة الأولى علي أثر استخدام التقنية الحديثة علي الأعمال المكتبية بصفة عامة دون التركيز علي نوعية الأجهزة والبرامج الحديثة التي تساهم في تحسين وتطوير الأعمال المكتبية.

أما الدراسة الثانية فقد ركزت علي أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسب الآلي، شبكة الإنترنت) علي الأعمال المكتبية. بينما تركز دراستنا بالإضافة إلي الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت علي أثر استخدام الهواتف الذكية والطابعات متعددة المهام علي الأداء. وأن أجهزة التلكس والفاكس أصبحت من ضمن الأجهزة المندثرة.

وهنا جاء دور الباحث ليلبور صياغات وأفكار جديدة في محاولة منه لبيان دور الأجهزة الحديثة متمثلة في الحواسيب والهواتف الذكية والطابعات متعددة المهام ودور الشبكات السلكية واللاسلكية والإيميل وأثر ذلك علي تحسين وتطوير الأعمال المكتبية ووضع مشكلة هذه الدراسة، بناءً علي مراجعة تلك الدراسات وسوف يستخلص تطلعاته وشروحاته علي نتائج هذه الدراسة.

ثالثاً تحديد مفاهيم الدراسة:

1/ التكنولوجيا:

قبل التطرق إلي تكنولوجيا المكاتب الحديثة سنحاول التعرف علي أهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وذلك بتناول كل مصطلح علي حدا رغم تتداخل بعضها ببعض، وعليه سنتطرق لكل من: التكنولوجيا، تكنولوجيا المكاتب، تكنولوجيا المكاتب الحديثة ومفهوم المكتب، الأداء.

1-2: مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه، يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الإقتصاد، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها التي تذكر منها مايلي:

من ناحية المدلول اللغوي، يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى كلمة يونانية، وهي تتكون من مقطعين، المقطع الأول "Techno" ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني "Logy" ويعني علم أو دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو عمل التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي¹، كما أنها علم الفنون والمهن².

وتعرف التكنولوجيا علي أنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الإجتماعية، وكذلك التاريخية"³.

كما أن التكنولوجيا هي: "حصيلة التفاعل المستمر بين الإنسان والطبيعة، تلك الحصيلة التي تزيد من كفاءة هذا التفاعل بهدف زيادة أو تحسين نوعه أو تقليل الجهد المبذول". كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا علي أنها: "مجموع المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات والسلع والخدمات السلعية لإستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة"⁴.

➤ خصائص التكنولوجيا

تتمثل مختلف خصائص التكنولوجيا فيمايلي:

1. علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
2. علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
3. عملية تمس حياة الإنسان.
4. عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
5. عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
6. عملية ديناميكية أي أنها حال قمن التفاعل النشط المستمر بي المكونات.
7. هادفة تهدف للوصول إلي حل المشكلات.
8. متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين¹.

3-1/ مفهوم تكنولوجيا المكاتب:

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009م، ص13
² محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990م، ص16.
³ عبده سمير، العرب والتكنولوجيا، دار الأفق الجديدة، بيروت، 1980م، ص120.
⁴ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص41-42.
¹ بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، جامعة البويرة، الجزائر، 2014م ص 4-5.

تعرف تكنولوجيا المكاتب علي أنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات التي تعاون الإدارة علي استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة، وتتضمن تكنولوجيا المكاتب البرامج الفنية، البرامج الجاهزة، قواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات¹. إن البنية التحتية لتكنولوجيا المكاتب في الشركة تشتمل علي الأجهزة لأن المديرين والعاملين يتفاعلون بشكل مباشر مع هذه النظم. فإنه من المهم للشركة الآن وفي المستقبل أن تؤمن معمارية المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المكاتب².

وأيضاً تعرف بأنها عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الإعراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في تطوير حياته³.

كما تعرف بأنها أي أداة أو وسيلة تساعد علي إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات⁴. ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا المكاتب في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات. وهو نفس التعريف الذي ذهب إليه التعريف الآتي: حيث يرى أن تكنولوجيا المكاتب: آليه أو تقنية تعمل علي إنتاج أو تخزين أو إسترجاع أو إستقبال أو عرض المعلومات.

وقد ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وانتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلي الأفراد والمجتمعات⁵.

وتعرف أيضاً تكنولوجيا المكاتب في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي علي أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات، وهي:

1. العتاد المعلوماتي.
2. البرمجيات
3. تكنولوجيات التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات
4. تكنولوجيا الإتصال: هي معدات ووسائل وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات
5. الشبكات تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد¹.

¹ إدريس ثابت، نظم معلومات إدارية في المنظمات المعاصرة، مصر- الأسكندرية، الدار الجامعية، 2005م، ص20.

² قنديلجي عامر، وجناحي، علاء، نظم معلومات إدارية، عمان - الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007م، ص33-50.

³ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار الرحاب، 2005م، ص141.

⁴ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات 2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997م، ص63.

⁵ محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004م، ص166.

¹ James stroman, keven Wilson , administrative assistants and secretary's handbook,

Broadway, New York, NY 10019.2004, p178, Web site: www. amacombooks.org

وتعتبر كلمة "حديثة" التي تضاف إلي تكنولوجيا المكاتب نسبية، لأنها تتوقف علي مدى تطور المجتمع وعلي المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر¹. أما المكتب فهو مكان يعمل فيه الموظفون القائمون بالأعمال الكتابية والمشرفون عليهم، وهو مركز الجهاز الإداري للمنظمة وجهاز الرقابة فيها وهو مركز الإتصالات في المنظمة. ويتركز العمل الرئيسي للمكتب حول جمع البيانات وتسجيلها، تحليلها، تبويبها ومن ثم تقديمها الي الإدارات التي تحتاج إليها في الوقت المناسب، وبالصورة الملائمة والدور الهام الذي يقوم به المكتب في حفظ كافة الفواتير والمستندات الدالة علي ملكية أصول المنظمة وإخطار الإدارة بكل ما من شأنه أن يؤثر علي هذه الممتلكات أو يعرضها للخطر أو التلف².

○ مزايا وعيوب تكنولوجيا المكاتب:

يترتب علي استخدام وتطبيق تكنولوجيا المكاتب العديد من الفوائد والمزايا لكل من الأفراد والإدارات والأنظمة بشكل عام حتى علي مستوى المجتمع بشكل أعم، ومن بين تلك الفوائد:

1. رفع مستوى الأداء، كذلك تلعب دور بارز في خلق قيمة للمنظمة خاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات.

2. كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات وإعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة³.

3. زيادة جودة العمل ودقته ، وتقليل نسبة الأخطاء أو التوقف.

4. تخفيض المساحات المحجوزة للمكاتب بسبب العمل عن بعد.

5. التحسن المستمر في معنويات ورضا العاملين بالمكتب.

6. الرقابة الذاتية والآلية على الأعمال و تدقيقها و تصحيحها.

7. توفير في الوقت و الجهد أي سرعة بالإنجاز في وقت أقل¹.

على الرغم من هذه المزايا، يوجد بعض العيوب مثل :

1. الشعور بعدم الانتماء : فعندما لا يكون العاملون في اتصال مباشر يومي مع زملائهم في العمل فإنهم يفقدون الشعور بأنهم جزء هام من المنظمة.

¹ محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص805.

² محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية شارع، 144 طيبة، 2005م ص10

³ مغربي عبد الحميد، الإدارة الأصول العلمية والتوجيهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين، مصر – المنصورة، المكتبة العصرية، 2006م، ص208.

¹ سومر دحروج، رسالة ماجستير إدارة الأعمال بعنوان: نظم معلومات المكاتب، جامعة دمشق، 2009، ص9.

2. **الخوف من فقدان العمل** : حيث أن عمل العاملين يؤدي مستقلاً عن عمليات المنشأة ، فيمكن أن تتكون فكرة بسهولة لدى العاملين أنهم مكلفين للمنشأة و يمكن لأي فرد لديه حاسب وانترنت يمكنه تأدية العمل، وأنهم يمكن أن يصبحوا ضحايا الاستغناء الإلكتروني.
3. **معنويات منخفضة** : يمكن أن تكون معنويات بعض العاملين منخفضة نتيجة لغياب التغذية المرتجعة الموجبة التي تأتي من التدخل وجهاً لوجه مع المشرفين والنظراء.
4. **خلافات عائلية** : عندما توجد خلافات عائلية في المنزل ، لا يستطيع هذا العامل الهرب من المنزل لوضع ساعات. ويمكن أن تزداد الخلافات أيضاً بسبب أن الزوجة يمكن أن تنظر للعمل على أنه نوع من تجنب مسؤوليات الأسرة¹.
- رابعاً: الأداء

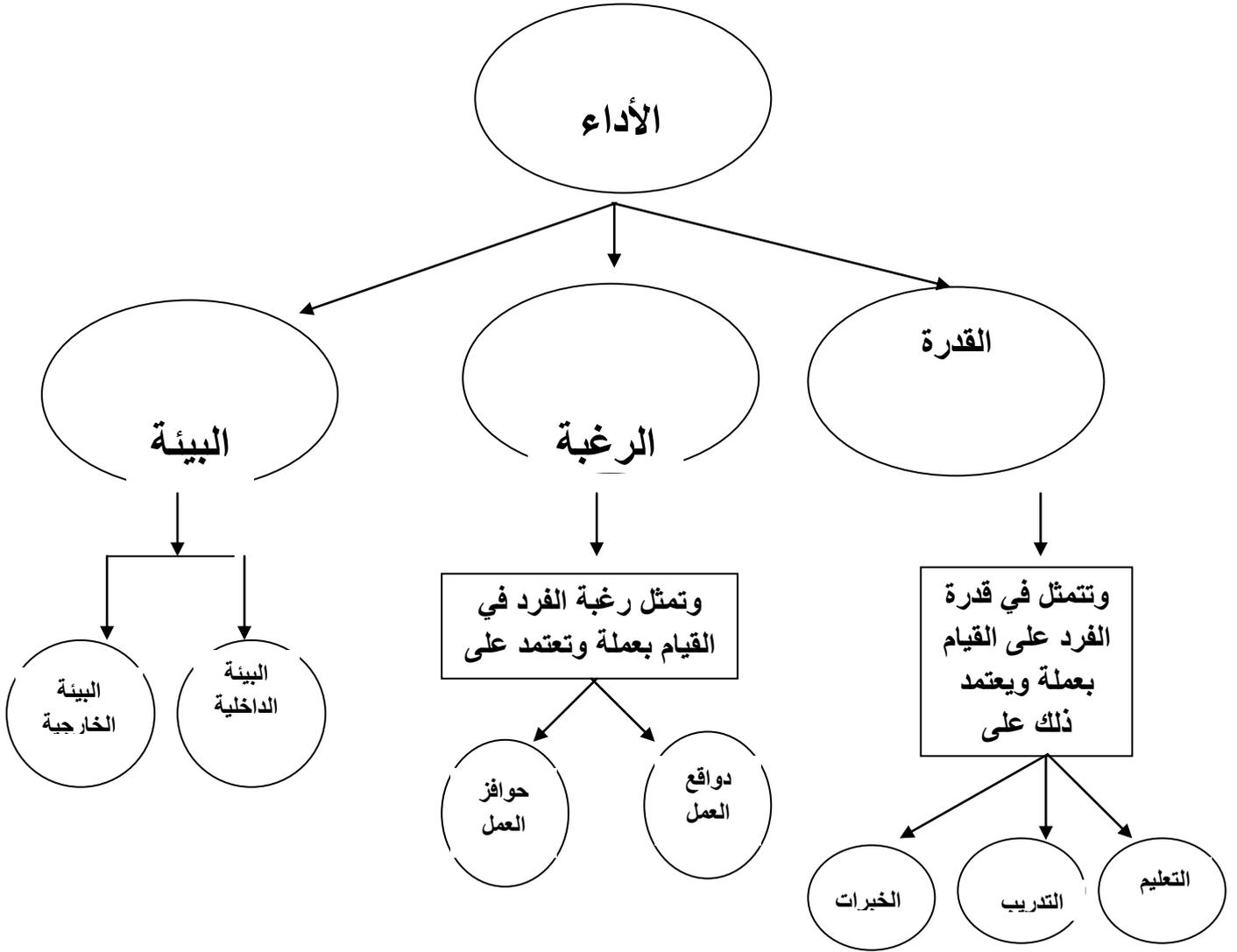
إن إدارة الأداء تأخذ بنظر الاعتبار الاستراتيجيات التنظيمية حيث إن أنظمة الأداء تنبثق من نموذج إدارة الأداء في المنظمة الذي يتشكل من ثلاثة محتويات : المحتوي الأول خصائص الأفراد من مهارات وقابليات ترتبط بالأداء ،المكون الثاني سلوكيات الأفراد إما المكون الثالث فهو تحقيق النتائج وفق الأهداف المحددة ولغرض اكتساب الميزات التنافسية لابد من إن تكون هذه المكونات مرتبطة بإستراتيجية المنظمة².

➤ **مفهوم الأداء** :

يشير الأداء إلي درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو بعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة .
وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد. فالجهد يشير إلي الطاقة المبذولة. أما الأداء، فيقاس علي أساس النتائج التي حققها الفرد³.

¹ المرجع السابق ، ص10.
² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، القاهرة، المكتبة العصرية، 2005م، ص241.
³ راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005م، ص209.

ويوضح الشكل رقم (2) عناصر الأداء:



(المصدر: مدحت أبو النصر . الأداء الإداري المتميز . القاهرة . المجموعة العربية للتدريب والنشر 2009).

➤ أهمية الأداء وأهدافه:

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزيد خبرته وتزداد مهارته في اتخاذ القرارات، ان دافعية الفرد نحو العمل يرتبط بوجود نظام فعال

لحوافز المادية والمعنوية كما يرتبط الأداء الناجح بالإستقرار الوظيفي للموظفين، إذ أن الموظفين ذوي الأداء المتدني يكونون دائماً مهددين بالإستغناء عن خدماتهم¹.

لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء في منظمات الأعمال من خلال تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وتحفيزهم باستمرار للوصول إلي تحقيق أهدافها².

➤ العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر علي الأداء، منها: التوقعات، ويعني ذلك معرفة العاملين لما هو متوقع منهم عمله، تطبيقاً للأهداف المحددة، ومعرفة ما اذا كان نظام الحوافز المادية والمعنوية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلي هذه النتائج من خلال التغذية فإذا تم إبلاغ الموظفين بنتائج أدائهم، فإنه يؤدي ذلك لتصحيح النقاط Feedback (الراجعة) السلبية في (أدائهم. وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء الموظفين¹.

➤ محددات الأداء:

1. الدافعية الفردية: حيث يجب أن يتوفر الدافع لكل فرد علي العمل، وقد يكون الدافع قوياً أو ضعيفاً.
2. مناخ أو بيئة العمل: يجب تهيئة بيئة ومناخ العمل، علي كافة المستويات (التنظيم، الإدارة، القسم) لتكون محفزة للفرد فيأدائه لعمله.
3. القدرة علي أداء عمل معين: فالفرد يجب أن تتوفر لديه القدرة علي أداء العمل المحدد له².

➤ متطلبات الأداء الناجح:

هناك متطلبات مختلفة للأداء الناجح تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين، لكنها يمكن أن تتفق في الأمور الآتية:

¹ الهيتي، خالد، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003م، ص63
² عاشور، أحمد، السلوك الإنساني في المنظمات، ط2، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010م، ص13
¹ الدحلة، فيصل، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي تحسين تقييم الأداء، مكتبة ابن سينا، القاهرة، مصر، 2001م ص47
² الفروخ، فايز، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: أثر عملية التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة في الأردن، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 2003م، ص6

1. جودة الأداء: هي نظام فعال لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المؤسسة التي تتولى بناء الجودة، وتحسينها والحفاظ بالشكل الذي يمكن منه تقديم السلعة أو الخدمة بأقل تكلفة مع تحقيق الرضا الكامل للعميل¹.
2. علاقة الموظف مع الزملاء والرؤساء: يعمل الموظفون معاً في المؤسسة لإنجاز الأعمال والمهام المنوطة بهم، ولكي تحقق المؤسسة أهدافها ، عليها تنسيق النشاط بشكل رسمي عن طريق الإشراف والسياسات والقوانين وكذلك بشكل غير رسمي عن طريق الاجتماعات وشبكات العلاقات، فأحياناً لا يدرك الموظفون حجم الجهود المبذولة لتقسيم العمل بالشكل الملائم ثم إعادة تجميعه مرة أخرى بشكل فعال، فهم يفترضون أنه طالما أن كل موظف يؤدي الواجب المطلوب منه، فلا حاجة إذاً لتشجيع تكوين علاقات بين الزملاء والرؤساء وتنسيق العمل بينهم، وإن هذه الافتراضات خاطئة، باستثناء الحالات التي تكون فيها الأعمال بسيطة للغاية¹.
3. الإنضباط: هو درجة من الإلتزام الوظيفي من حيث الإنضباط في العمل والإلتزام بالأنظمة المؤسسية واحترامه لها، والمحافظة علي أوقات العمل والسلوكيات المتبعة في الوظيفة ، وبذلك فإن عناصر الإنضباط الوظيفي والسلوكي تتمثل في الآتي:-
 - أ. درجة التعاون وأسلوب تعامل الموظف مع المتعاملين من داخل وخارج المؤسسة وقدرته علي بناء علاقات إيجابية معهم.
 - ب. حرص الموظف استعداده لبذل جهود إضافية لخدمة المتعاملين وتحقيق رضاهم، وإنجاز الأعمال المكلف بها.
 - ت. احترام الموظف لأنظمة وقوانين المؤسسة التي يعمل بها، ومدى تقييده والتزامه بتطبيق ما تتضمنه من مبادئ مهنية.
 - ث. قيام الموظف بخدمة وتحقيق أهداف مؤسسته مع حرصه علي منح الأولويات لمتطلبات عمله الوظيفي وتقديمها علي التزاماته الشخصية².

¹ المرسي جمال، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، القاهرة – مصر 2003م، ص29.
¹ عبدالله عودة الرواحن، رسالة ماجستير بعنوان: أثر جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية علي كفاءة اداء العاملين، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013م ، ص 42.
² نفسه، ص 43

➤ العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأداء العاملين:-

- رفع مستوى الأداء الوظيفي.
 - تحسين القرارات الإدارية.
 - تبسيط الإجراءات.
 - الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
 - إجراء تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية.
 - تدريب العاملين على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا.
- وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية والتي تسعى المنظمات لتحقيقها لذا فإن العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء تتمثل في :-
1. تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة ودقة متناهية وبتكلفة أقل وزيادة معدل أداء العاملين.
 2. زيادة شعور الإلتزام والولاء من قبل العاملين تجاه المنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
 3. يدفع المنظمة نحو تحقيق هدف الميزة التنافسية مما يبرز زيادة الإهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يساهم في تعزيز وبناء وتنمية القدرات الفردية.
 4. إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتطور العملية الإدارية ككل.
 5. تساعد على زيادة الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية الإبتكار والتجديد.
 6. يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الإزدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى أداء المنظمة ككل¹.

¹مجلة الباحث عدد2 " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية " دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، 2012/10م.

الفصل الثاني

المبحث الأول

1-2/ مستلزمات المكتب من الأجهزة والبرامج :

تم تحويل أدوات الإتصالات التقليدية إلى الإتصالات الإلكترونية كالبريد الإلكتروني، إستخدام الإنترنت والإنترنت والإكسترنات، مما أثر علي الإتصالات التنظيمية داخلياً وخارجياً. ومثال الإتصالات الإلكترونية ما يسمى (WAP) Wireless Application Protocol حيث تم إستخدام الموبايل للإتصال بالإنترنت، مع إرسال الصور والملفات والمستندات الإلكترونية، وأدى ذلك إلى :

1. إتجاه المنظمات الكبيرة والشباب الي تطبيق الإتصالات الإلكترونية أسرع من الشركات القديمة وكبار السن.

2. الشعور بأهمية التكنولوجيا في منظومة الإتصالات والتي تحقق زيادة في تدفق المعلومات وسرعة الإتصال بالعملاء والمديرين بالشركات وخدمة العملاء.

3. تؤدي الإتصالات الإلكترونية إلى تحسين كفاءة الإتصالات وفعالية العلاقات وإنتاجية وسائل الإتصالات لدى مديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية¹.

من أبرز تطورات نظم المعلومات الإدارية ، خلال السبعينيات و الثمانينات ، الظهور المتزايد لنسق الحواسيب و تكنولوجيا الاتصالات ، و بخاصة في مكاتب الأعمال. هذه الأجهزة زادت من إنتاجية العاملين وقدرتهم أكثر فأكثر، فزادت من سهولة و سرعة ودقة الحصول على المعلومات ومعالجتها و توزيعها، وذلك من خلال تحسين جودة اتصالات المعلومات داخل المكتب الواحد ، وبين مكاتب المنظمة و إداراتها المختلفة، ومكاتب المنظمة والبيئة الخارجية لها، الهدف الرئيسي لهذه النظم هو نقل البيانات و المعلومات إلى المحتاجين لها، ومساعدتهم على إنجاز مهماتهم واتخاذ قراراتهم في أقصى حالة ممكنة من حالات التأكد والفعالية².

☀ جهاز الهاتف الذكي:

إن الواقع الحالي يشير إلي أنه مع تنامي ثورة الإتصالات العالمية أصبح متاحاً لكل شخص إمتلاك جهاز المحمول الخاص، وهذه الإجهزة سهلة الإستخدام ذات تقنية عالية ومتطورة تمكنها من الترابط والتواصل مع شبكة الإنترنت أو شبكة الإتصالات كما أصبح لها القدرة علي

¹ فريد راغب النجار ، إدارة مكاتب المديرين والسكرتارية التنفيذية، الدار الجامعية - الإسكندرية، شارع ذكريا غنيم، 2007م، ص65.

² الإدارة العامة لتطوير المناهج، إجراءات السكرتارية ج 1، مرجع سابق، ص43..

تخزين بيانات وتنزيل برمجيات متوافقة معها. فتقنية الهاتف المحمول – خاصة خدمات الجيل الثالث والجيل الثالث المتطور والمحمول أو ما أطلق عليها الهواتف الذكية Smartphone – يستطيع المستخدم من خلالها فعل الكثير، فهي تمكننا من تركيب كاميرات في أي مكان ومتابعتها والتحكم فيها من خلال الهاتف المحمول، وتوفر إتصالاً دائماً بالإنترنت يتعدى سرعة الـ DSL ، إضافة إلى خدمات البث التلفزيوني الحي والقنوات الفضائية بكفاءة وجودة عالية، علاوة على إجراء مكالمات بالصوت والصورة، ونقل المعلومات والفيديو بسرعات عالية، كما وتشمل أيضاً خدمة الفيديو حسب الطلب والملفات الصوتية حسب الطلب، وهذه الخدمة تتيح للمستخدم مشاهدة الملفات المتعددة الوسائط حسب الطلب وفي أي وقت، أما خدمة الإنترنت من خلال الهاتف المحمول فتعتبر أسرع بحوالي 35 ضعفاً لما تقدمه تقنية GPRS ، وهو أسرع بمائة مرة عن الإنترنت التي توفره الخطوط الثابتة، وهو أيضاً أسرع بـ 350 مرة عن شبكة GSM ، وغيرها من الخدمات التي يمكن الإستفادة منها في تقديم خدمة أفضل¹.

أهمية الإتصال الهاتفي :

تتمثل اهمية الاتصال الهاتفي في :

1. السرعة في نقل البيانات والمعلومات
2. قلة التكاليف
3. قلة الجهد المبذول في عملية الإتصال
4. الشيوع في الإستخدام
5. تسهيل عملية الإتصال بين المنظمات
6. إنجاز الأعمال دون الحاجة إلى الإستفسارات المباشرة
7. بناء علاقات طيبة مع المستفيدين من خدمات المنظمة².

🌟 جهاز الحاسب الآلي :

تلعب الحواسيب أو أجهزة الكمبيوتر دوراً هاماً وفعالاً وبناءً في حياتنا العملية والإدارية والمكتبية والتجارية، وكذلك الكثير من مدراء المكاتب والمدراء للشركات ورجال المال والأعمال لا يستغنون عن استخدام الحاسوب في الكثير من معاملاتهم المالية والإدارية وسواء أكانوا داخل مكتبهم أم في خارج مكاتبهم الإدارية¹.

¹ جمال علي خليل الدهشان، إستخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب، مشاركة مقدمة إلى الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والإتصال في التعليم والتدريب خلال الفترة من 27-29/4/2010م ، جامعة الملك سعود – كلية التربية قسم تقنيات التعليم، ص 5-6.

² محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، مرجع سابق، ص 275-276.

¹ محمد سرور بن حكمة الحريري، مرجع سابق، ص 93.

والحاسب هو عبارة عن آله إلكترونية يمكن بواسطتها تخزين البيانات ومعالجتها ثم إسترجاعها مرة أخرى متى ماطلب ذلك¹.

* أنواع الحاسوب :

للحاسب أشكال وأحجام متعددة، ويمكن تقسيم الحاسبات وتصنيفها في عدة تصنيفات لكل بالفئات الرئيسية التالية :

- الحاسب الفائق Super ويستخدم في المعالجة القوية وسريع جداً.
- الحاسب الكبير Main frame وهو وحدة رئيسية تتصل بها نهايات طرفية.
- الحاسب الصغير Microcomputer أو الشخصي (PC) Personal computer ومن فئاته الكمبيوتر المحمول Portable².

* المكونات الرئيسية للحاسب:

▪ **الأجهزة:** وهي الآلات أو الوسائل التي تحمل نشاط الحاسبات كالتخزين والإسترجاع والإتصال بالبيانات³.

▪ **البرامج:** Software : وهي مجموعات البرامج أو التعليمات الهيكلية التي تستطيع من خلالها التفاهم مع الحاسوب ولولا هذه البرمجيات لأصبح التعامل مع الحاسوب مستحيلاً. فالبرمجيات ليست هي برامج الكمبيوتر فقط لكنها أيضاً كل التوثيق Documentation المرتبط بها. وبيانات التجهيز والتكوين Configuration اللازمة لجعل البرامج تعمل بصورة حقيقية⁴. وتتابع سير العمل من إدخال ومعالجة وإخراج وهي تتكون من :

- **نظام التشغيل:** MS-DOS و Windows وهي التي تقوم بتنظيم عمل الجهاز والتحكم في سير البيانات ومعالجتها.

- **لغات البرمجة:** وتتمثل في الرموز والقواعد التي تستخدم لكتابة الأوامر التي توجه الحاسب الآلي لأداء عمل معين .

- **البرامج التطبيقية** وهي عبارة عن برامج يتم تصميمها لحل مشاكل معينة في مجالات علمية أو تجارية أو إدارية ومن أشهرها برنامج معالجة النصوص وبرنامج الجداول الإلكترونية¹.

¹ عبدالله بن عبدالعزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والإنترنت، الرياض، 2006، ص2.

² عبدالحميد بسيوني، أجهزة الكمبيوتر، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، عابدين شارع الشيخ ربحان، 2006، ص10.

³ الدار العربية للعلوم، مرجع سابق، ص12.

⁴ عبدالعزيز بسيوني، أساسيات هندسة البرمجيات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة: شارع الشيخ ربحان، 2005، ص12.

¹ الإدارة العامة لتطوير المناهج، إدارة وتقنيات المكاتب، المملكة العربية السعودية، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، 2008، ص47.

إستخدام الحاسب الآلي في الأعمال المكتبية:

أولاً: برنامج معالجة النصوص **Word processing**:

وهي التي تختص بكتابة النصوص وتنسيقها بحيث تصل إلي أعلى مستويات الجودة في التصميم، وتعتبر هذه البرامج من أهم الأنواع لإستخدامها المتواصل في المراسلات داخل المكتب¹.

ثانياً : برنامج الأكسس **Access** :

وهي تختص بحفظ البيانات والمعلومات علي شكل جداول، وتستعمل في حالات الخزن لمعلومات كبيرة وإمكانية إسترجاعها بطرق ذات كفاءة وجودة عاليين².

ثالثاً: برامج الجداول الإلكترونية **Excel**:

ويستخدم هذا البرنامج في تخزين البيانات وتحليلها ومعالجتها بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية وتنسيقها وعرضها بشكل جذاب.

رابعاً : برنامج البريد الإلكتروني وجدولة المهام **Outlook** :

ويستخدم في إرسال وإستقبال الرسائل الإلكترونية وتخزينها والعودة إليها في أي وقت كما يستخدم في ترتيب المواعيد والمهام³.

خامساً : برنامج العروض التقديمية **PowerPoint** :

يستخدم هذا البرنامج في تخطيط وتصميم العروض بشكل أنيق وجذاب حيث يوفر هذا البرنامج العديد من الطرق لإجراء عرض في أي موضوع كما أنه يتيح للمستخدم الإستفادة من تأثيرات الصوت والحركة التي تجعل العرض مثيراً ومتكاملاً.

سادساً : البرامج الملحقة :

يوجد العديد من البرامج التي يمكن إستخدامها في العمل المكتبي مثل :

1. برنامج الدفتر وهو يستخدم لتحرير مستند نصي قصير مثل خطاب أو مذكرة داخلية أو تقرير أو سيرة ذاتية.
2. الإتصالات ويستخدم لتأسيس إتصال عبر شبكة إتصالات.

¹ علاء عبدالرازق السالمي، أتمة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، شارع الجمعية العلمية الملكية، 2008، ص24.

² المرجع السابق ، ص25.

³ الإدارة العامة لتطوير المناهج، إدارة وتقنيات المكاتب، مرجع سابق، ص49.

3. برنامج دفتر العناوين.
4. برنامج الحاسبة والذي يساعد في القيام بالعمليات الحسابية المختلفة.
5. برنامج المفكرة.
6. مستكشف Windows يعرض البناء الهرمي للملفات والمجلدات ويساعد في البحث عنها ونسخها نقلها وإعادة تسميتها¹.

✿ **الطابعات متعددة الوظائف (MFP) Multable Function Printer** : وتعتبر هذه الطابعات من أكثر الأنواع تقدماً في عالم المكاتب، فهي أجهزة تجمع عدة أعمال في جهاز واحد ومن هذه الأعمال: الطباعة وجهاز الفاكس، وآلة النسخ، وآلة المسح الضوئي. ومن أهم فوائد هذه الطابعات هي تقليل الكلفة فإذا امتلكنها طابعة متعددة الوظائف فإنها تستغني عن الطابعة والفاكس والمساحة وهذا يؤدي إلي انخفاض الكلفة وهي أيضاً إنخفاض في عدد الأجهزة التي تحتل طاولة المكتب².

✿ **أجهزة العرض الرأسية :**

وتستخدم في شرح الأشكال الرسومات والخرائط والصور بطريقة شيقة وواضحة ومن أشهر الأجهزة المستخدمة جهاز البروجكتور وجهاز الداتا شو:

- **جهاز البروجكتور :** وهو عبارة عن جهاز يستخدم لتكبير الشرائح الشفافة وعرضها علي شاشة العرض ويتم استخدامه بوضع الشريحة علي السطح الزجاجي للجهاز لتنعكس صورة الشريحة علي شاشة العرض بواسطة الإضاءة القوية والعدسات داخل الجهاز ويتم ضبط الصورة بتحريك العدسة العاكسة إلي الأعلى والأسفل حتى تكون الصورة أضح مايمكن.
- **جهاز الفيديو برجكتور (الداتا شو) :** هو جهاز يستخدم لتكبير الصور الناتجة من جهاز الفيديو أو جهاز الحاسب الآلي بحيث يمكن عرضها علي شاشة عرض يمكن أن تكون علي بعد ستة أمتار تقريباً (حسب قدرة الجهاز المستخدم) مما يمكن إتاحة الفرصة لرؤيتها من قبل عدد أكبر من المشاهدين، ويغلب إستخدامه في تقديم العروض التوضيحية أو التسويقية¹.

¹ نفس المرجع ، ص50.

² علاء عبدالرازق السالمي، مرجع سابق، ص153.

¹ الإدارة العامة لتطوير المناهج، إدارة وتقنيات المكاتب، مرجع سابق، ص91.

المبحث الثاني

الانترنت والانترانت والاكسترنات

2-2 الإنترنت :

هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات، وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع، والأحجام في العالم، وتكمن فائدة الإنترنت التي تسمى أيضاً الشبكة (The Net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد، والمؤسسات، للتواصل، وتبادل المعلومات¹.

* النشأة والتطور :

بدأت جزور الإنترنت منذ ربع قرن أو يزيد، وبالتحديد في عام 1969، من شبكة أطلق عليها أربانت (ARPANET) وهو إختصار لإسم القسم المسؤول عن تطوير هذه الشبكة تحت رعاية وزارة الدفاع بالولايات المتحدة الأمريكية (Advanced Research Projects Agency) والتي صممت من أجل دعم الأبحاث العسكرية. وقد تكون النموذج الأول للشبكة من أربعة أجهزة حاسبات موزعة في جامعة يوتا وجامعة كاليفورنيا في سانتا باربرا وجامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس ومعهد ستانفورد الدولي للأبحاث. وقد تطورت الأربانت عدة مرات، ففي 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث بها واستمر معدل نموها إلي أن وصلت الحاسبات المتصلة بها إلي حوالي 254 حاسباً في نهاية السنوات العشر التالية. وقد شهدت شبكة أربانت عدة تحولات حتى وصلت في النهاية إلي شبكة إتصالات دولية تحت إسم شبكة الإتصالات الدولية (Internet) التي نعرفها الآن¹.

* الخدمات التي توفرها الإنترنت :

أ. البريد الإلكتروني **Electronic mail** : أو مايسمى أحياناً بالإيميل هو أسلوب لكتابة وإرسال وإستقبال الرسائل عبر نظم الإتصالات الإلكترونية أو الشبكة العنكبوتية أو شبكات الإتصالات الخاصة داخل الشركات أو المؤسسات أو المنازل².

ومن فوائد البريد الإلكتروني ما يلي :

- دوام الإتصال بالمكتب بينما نحن في الطريق.
- البريد الإلكتروني عام وغير رسمي (Informal).

¹ ((www.drzidan.com/internet2012.pdf)) تاريخ المشاهدة: 2014/9/11م.
¹ محمد فهمي طلبية، الإنترنت، مطابع المكتب المصري الحديث، القاهرة، 2004، ص19.
² www.drzidan.com

- يتميز بالسرعة، فإن رسالة البريد الإلكتروني لعنوان إنترنت تسلم خلال ساعة كحد أقصى
- غير مكلف.
- الزمان والمكان ليس له حساب فيمكن لأي شخص أن يفحص صندوق بريده في أي وقت من اليوم¹.

ب. **خدمة نقل الملفات File Transfer Protocol FTP** : وتعتبر خدمة نقل الملفات أو تحميلها، إحدى الخدمات التي توفرها الإنترنت، فهذه الخدمة تساعد العاملين علي تبادل الملفات المعنية عبر الشبكة.

ج. **خدمة المجموعات الإخبارية News Groups** : وهي الأماكن التي يجتمع فيها الناس لتبادل الآراء والأفكار أو تعليق الإعلانات العامة أو البحث عن المساعدة في موضوع معين. وهناك الآلاف من مجموعات الأخبار لكل مجموعة تركز علي موضوع معين¹.

د. **خدمة تيلنت (Telnet)** : أي الدخول عن بعد إلي أجهزة الحاسوب في أماكن بعيدة وذلك باستخدام بروتوكول الإتصال عن بعد (Telnet Communication Protocol) ويستخدم هذه الخدمة عادة الأشخاص المسافرون للدخول إلي أجهزتهم لقراءة رسائلهم الإلكترونية الجديدة أو للدخول إلي البيانات والبرامج داخل هذه الأجهزة. كذلك فإنه بالإمكان الدخول إلي أجهزة الحاسوب العملاقة لإستخدام ميزاتها الكثيرة².

هـ. **خدمة المحادثة (IRC) Internet Relay Chat** : من الخدمات التي توفرها الإنترنت خدمة (IRC) وهو برنامج يشكل محطة خيالية في الإنترنت لتجميع المستخدمين من أنحاء العالم للتحدث مع بعضهم البعض.

و. **خدمة القوائم البريدية Mailing List**: وهي قوائم لعناوين إلكترونية تستخدم لتحويل أي رسالة إلي مجموعة من الأشخاص، وكل قائمة بريد تناقش مواضيع محددة كما أن لكل قائمة عنواناً خاصاً³.

* المزايا التي يتمتع بها الإنترنت:

1. إنشاء Home page بأسم المستخدم في المجال المختص بعمله.

¹ فاروق حسين، الإنترنت شبكة المعلومات الدولية، طبعة خاصة من دار هلا للنشر لمهرجان القراءة، القاهرة، 2002، ص140.

¹ عبد الله عبد العزيز الموسى، مرجع سابق، ص 595.

² مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص98.

³ عبد الله عبد العزيز الموسى، مرجع سابق، ص596.

2. هي أسرع وسيلة لتبادل المعلومات ووجهات النظر بين متخذي القرار وعند إنعقاد المؤتمرات العلمية.
3. تقدم خدمة البريد الإلكتروني والاتصال بالصوت والصورة وخدمات الفاكسات البريدية.
4. التجول في قواعد البيانات وتبادل الملفات بين مستخدميها.
5. التعرف علي أحدث وآخر الأخبار قبل صدور الجرائد والنشرات¹.

ثانياً : الإنترنت والإكسترنات :

2-2-1/ الإنترنت الشبكة الداخلية لشبكة الإنترنت :

تمهيد :

يطلق علي ما يستطيع العاملون بالشركة الإطلاع عليه دون العاملين خارجها إسم شبكة الإنترنت. وتعرف الإنترنت بأنها عبارة عن مجموعة من الخدمات، كمتصفحات الويب، التي يمكن الوصول إليها داخل إحدى المنظمات. وتعتبر شبكة الإنترنت بمثابة الركيزة الأساسية لعمل الويب علي أن تتضمن الأولى عدداً هائلاً من وحدات خدمة الويب تقوم بتوفير صفحات الويب للجمهور بينما تعتبر شبكة الإتصال الداخلية الخاصة بالمنظمة هي الركيزة الأساسية لعمل الإنترنت علي أن تحتوي تلك الشبكة علي وحدات خدمة تقوم بتوفير صفحات الويب للعاملين بالمنظمة¹.

✓ فوائد الإنترنت : من أهمها ما يلي :

■ **تقليل التكاليف** : حيث يعمل الجهاز الخادم (server) في شبكة الإنترنت علي تقليل الحاجة إلي وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات (Database)، لأن هيكله موقع الإنترنت مطابقة تماماً لبنيته علي الإنترنت، وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل (Downloading) الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، كما أن الوصول إلي البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ عن طريق قاعدة بيانات مشتركة يتم الوصول إليها من المستخدمين كلاً تبعاً للصلاحيات الممنوحة له. كما يمكن للشركة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلاً إلكترونية لها مثل: دليل الهاتف وطلبات الصيانة، والخدمات الإدارية المتعددة، إلي جانب ذلك يمكن اعتماد أجهزة متواضعة الإمكانيات للموظفين لأن الجهاز الخادم هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين وإدارة العمليات عن الموقع الداخلي.

¹ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص137.

¹ جون ليفين، وكارول بارودي، ومارجريت ليفين، شبكة الإنترنت، مكتبة الأسرة، القاهرة- الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2006، ص36.

▪ **خدمات الإتصال :** وتشمل هذه الخدمات أساساً البريد الإلكتروني والذي يشمل تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر ويتضمن: القوائم البريدية، وتتضمن نقل المعلومات من شخص واحد إلي مجموعة من الأشخاص مشتركين في هذه القوائم. وتشمل مشاركة مجموعة من المستخدمين في الحصول علي المعلومات علي هيئة نشرات إخبارية، تعميم، توجيهاتالخ وكذلك مؤتمرات مشتركة مثل خدمة مؤتمرات الفيديو (video conference) ويمكن فتحها لموضوع معين ومحدد يشترك فيه مجموعة محددة من المشتركين لتبادل الآراء وتنسيق العمل فيما بينهم والتي ربما تكون ضرورية لإتخاذ القرار¹.

▪ **الحضور والإنصراف :** أضحي ملء كروت الحضور والإنصراف للموظفين وتقارير المصروفات وسجلات الأرباح والمعاشات من المهام الشائعة في هذه الآونة علي شبكات الإنترنت. كما أن الإحتفاظ بالنماذج علي الشبكة يقلل من كم التعامل مع الورق ويتيح لك إمكانية تغيير تلك النماذج إذا إستلزمت الضرورة ذلك دون الإضطراب إلي حزم النماذج القديمة كلية¹.

▪ **تنظيم جدول الأعمال :** يمكن أن تستخدم أي شركة تجارية عالمية الإنترنت الخاصة بها لتنظيم جدول أعمالها المعقد. وفي أي وقت، يمكن لهذه الشركة أن تدير الإجتماعات ومؤتمرات الأعمال بالإضافة إلي إجتماعاتها السنوية والفصلية التي تجذب المئات من المشتركين من جميع أنحاء العالم، حيث يكون لكل من هذه الإجتماعات قائمة للحضور، ومخطط للإجتماع، وكذلك النتائج المتوقعة لكل من هذه الإجتماعات².

3-2-2/ الإستراتيات:

علي عكس شبكة الإنترنت التي تقوم بتجهيز العاملين في داخل المنظمة باحتياجاتهم من المعلومات فإن شبكة الإستراتيات تصمم لتلبية احتياجات المستفيدين في خارج المنظمة من المجهزين والزبائن ومجموعات المؤثرين وحملة الأسهم (Stock holder). شبكة الإستراتيات هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال³.

فهي عبارة عن شبكة مكونة من شبكات إنترنت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الإنترنت ويجب التفرقة بين الإنترنت والإنترنت، فهي تقوم بربط مجموعة من الشركات مع بعضها البعض في ظل نظام معين، أي أن شبكة الإستراتيات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة

¹ وليد سلامة، وعبدالفتاح التميمي، الشبكات المحلية والإنترنت، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، 2007، ص 49-50.

¹ جون ليفين وآخرون، مرجع سابق، ص 37.

² عمار خير بك، شبكة الإنترنت الداخلية، دار الرضا للنشر، عمان - الأردن 2000، ص 16.

³ سعد غالب يس وآخرون، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج عمان، 2006، ص 65.

بالشركات، والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، فإنها تؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ علي خصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة. ويتم بناء تطبيقات الإنترنت في مجالات عديدة منها شبكات البنوك والتعاملات المصرفية والجامعاتالخ¹.

2-2-3/ شبكات الحاسوب :

تمهيد:

حتى يتمكن الكمبيوتر من الإتصال بآخر لا بد من توافر قنوات إتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل علي تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلي الشكل التناظري لقناة الإتصال والعكس، هذه القنوات الإتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساساً هي الترابط بين البيانات الطرفية (Terminal) للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل علي الخط المباشر Online للبيانات¹.

✓ أهمية الشبكات في المؤسسة :

- المشاركة بالموارد (الموارد)، حيث تمكن الشبكة مستخدميها من التشارك لإستخدام الموارد الموجودة مثل الطابعات، والمساحات الضوئية.
- المشاركة بالبرمجيات مثل تشارك جميع المستخدمين في المنظمة لقاعدة بيانات واحدة.
- تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزة المختلفة.
- توفير الوقت والجهد عند تقديم الخدمات.
- تقليل التكاليف (من خلال ما سبق).
- إستخدام البريد الإلكتروني².

✓ مكونات الشبكة :

- أجهزة حاسب آلي (ولا بد أن يركب في كل جهاز كارت شبكة ليتمكن من الإتصال بالأجهزة الأخرى).
- وسيط توصيل لنقل المعلومات بين الأجهزة (يستثنى من ذلك الشبكات اللاسلكية).
- ملحقات الشبكة مثل الطابعة والجهاز الخادم في بعض الشبكات.
- برامج خاصة بالشبكات¹.

¹ علاء عبدالرازق، محمد السالمي وآخرون، شبكات الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص41.

¹ محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001، ص130.

² عارف أبو عواد وآخرون، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، شارع الملك حسين، مجمع الفحيص التجاري، 2006، ص95.

✓ أنواع الشبكات :

تطورت الشبكات حول نوعين أساسيين هما :

- شبكات المنطقة المحلية (LAN) (Local area network) لربط أجهزة ضمن مساحة قريبة نسبياً.
- شبكات المنطقة الواسعة (WAN) (wide area network) التي تربط الأجهزة عبر مسافات بعيدة جغرافياً².

✓ طرق توصيل الشبكات المحلية سلكياً :

1/ طريقة الناقل العمومي (Bus) : وفيها تتصل الأجهزة بواسطة ناقل عمومي يمر علي كل الأجهزة، (شكل) تشترك جميع الأجهزة في ناقل واحد تسمى Bus وتتميز بسهولة توسيع الشبكة بإضافة أجهزة في الأطراف وهي غير مكلفة إلا أن من عيوبها أنه إذا انفصل الناقل العمومي في أي مكان تتوقف الشبكة كلها ويصعب تحديد الأعطال وهي طريقة قديمة.

2/ طريقة النجمة (Star) : كل الأجهزة تتصل عن طريق وحدة مركزية تسمى المجمع (Hub) أو المبدل (Switch) (شكل).

وتتميز هذه الطريقة بسهولة التوصيل وسرعتها تعتمد علي سرعة الوحدة المركزية إلا أنها مكلفة نسبة لطول الكيبلات حيث يحتاج كل جهاز لكيبل منفصل كما أنه إذا تعطلت الوحدة المركزية تتعطل الشبكة¹.

3/ طريقة الحلقة (Ring) : وهذه الطريقة تتميز بالسرعات العالية وهي ملائمة لنوع من موصلات الشبكات عالية السرعة تسمى بالألياف الضوئية، ويعيب هذه الطريقة أنها مكلفة ومعقدة.

وتنقسم الشبكات المحلية من حيث البرمجة إلي نوعين :

أ/ شبكة النظير للنظير :

وفي هذا النوع من البرمجة :

- كل الأجهزة لها نفس مستوى الصلاحيات والإمكانيات.
- كل جهاز في الشبكة يستطيع الوصول إلي الموارد المشتركة في الشبكة.

¹ <http://files.books.elebd3.net/pdf> تاريخ الإطلاع : 2014/11/9م.

² عبد الحميد بسيوني، شبكات اللاسلكية، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة: عابدين، شارع الشيخ ربحان، 2003، ص10.

¹ (<http://files.books.elebd3.net/pdf>) تاريخ الإطلاع : 2014/11/9م.

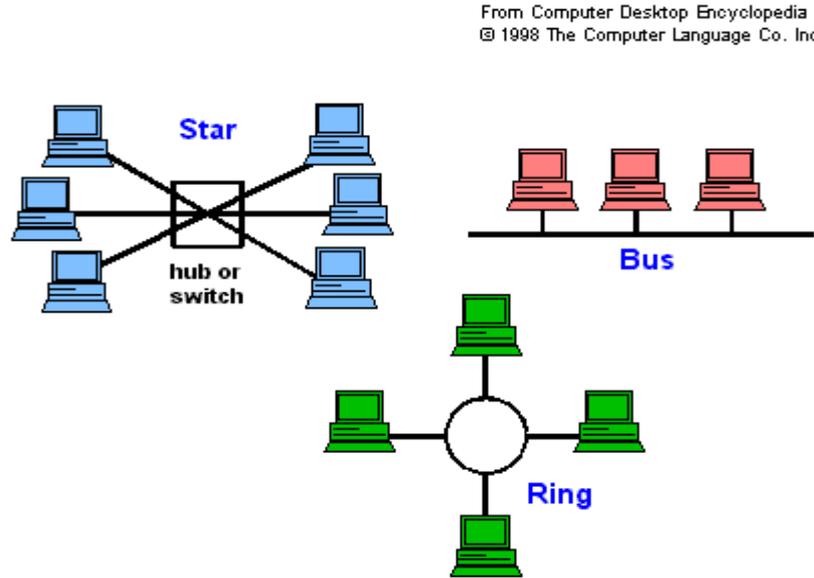
- يمكن استخدام أنظمة التشغيل العادية (ويندوز 98، ويندوز XP).
- أكثر مرونة وحرية ولكن تصعب إدارتها (شكل).

ب/ شبكة الخادم المخصص :

وفي هذا النوع :

- يخصص جهاز بحيث يكون جهازاً مركزياً يسمى الخادم بينما تسمى باقي الأجهزة أجهزة عملية.
- يكون التحكم من الجهاز الخادم الذي يمنح الصلاحيات للأجهزة العملية بالوصول لموارد الشبكة المختلفة.
- أقل مرونة ولكن تسهل الإدارة والسيطرة عليها¹.

شكل رقم (1-2-2) صورة توضيحية لأنواع الشبكات



(المصدر: www.arab-ency.com تاريخ المشاهدة: 2014/11/18م AM10:30)

¹ المرجع السابق.

2-2-4/ الشبكات اللاسلكية :

وهي تلك التي تستخدم موجات الأثير في النقل مثل :

1/ **الميكروويف (Microwave)** : وهي تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية (عبر الموجات الإلكترونيةمغناطيسية) مع استخدام محطات تقوية، تلتقط هذه الموجات ثم تعيد بثها بعد تقويتها مما يسمح بنقلها إلى مسافات بعيدة.

والميكرويف عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع (High Ban Width) ومن ثم فإنها تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في حمل ونقل المعلومات¹.

2/ **الأقمار الصناعية (Satellites)** : تستخدم الأقمار الصناعية محطات أرضية لبث وتوزيع وإلتقاط البيانات والمعلومات الصوتية والمرئية عبر الأثير أو عبر الفضاء. وبالطبع فإن السعة والسرعة ودرجة الوضوح في هذا النوع من وسائط الإتصال، تتفوق علي جميع الوسائط الأخرى. ((المرجع السابق، نفس المكان))

¹ علاء عبدالرازق السالمي، مرجع سابق، ص336.

المبحث الثالث

الأجهزة المندثرة

2-3/ نظرة تاريخية للتكنولوجيا :

عندما أنتج الحاسوب الآلي لأول مرة في أربعينات هذا القرن كان ضخماً ، يحتل صالات كبيرة ، حجمها يصل الى عشرات الأمتار ، وكان بطيئاً يستطيع فقط القيام بعشرات العمليات الحسابية كل ثانية ، كذلك كان مرتفع الثمن لا تستطيع شراءه إلا الحكومات أو الشركات الكبيرة ، وكان معقداً في صيانته ، فلم يكن من السهل صيانته وتحديد أماكن الأعطال فيه وسط مئات الآلاف من القطع الكهربائية كالصمامات الزجاجية والمقاومات والمكثفات

ولم يكن له وحدات إدخال وإخراج جذابة ، لذا كان تشغيله مملاً ، أما اليوم ، أصبح في مقدور غالبية الأفراد إقتناء جهاز حاسوب (كمبيوتر) يقوم بأداء ملايين العمليات في الثانية الواحدة ، به تسهيلات كثيرة لإدخال وإخراج البيانات ، مع صغر الحجم لدرجة أنك تستطيع أن تحمله في جيبك إن شئت ، إنها قصة مثيرة . تلك هي قصة تطور الحاسبات ، التي لم تبدأ فقط من أربعينات هذا القرن، بل مهدت لها جهود متصلة إمتدت إلى ما قبل الميلاد بحوالي 500 عام.

هذه نظرة تاريخية لما تقدم في الأزمنة الماضية ، وبعد هذه النظرة نندرج في التطور التكنولوجي خطوة بخطوة مع الأخذ بالتاريخ .

➤ البداية في تكنولوجيا المعلومات :

500 قبل الميلاد : ظهور أول أداة حاسبة المحداد (Abacus) ويقال أن أول من صمم هذه الآلة هم الصينيون .

1450 ميلادية : إختراع جوهان جوتنبرج أول آلة للطباعة.

ما تقدم هي بداية البداية للطفرة التكنولوجية الحديثة¹.

➤ مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات :

لعلنا نرجع بتكنولوجيا المعلومات إلي بدايات التاريخ الإنساني عندما إهتم الإنسان بتسجيل أفكاره علي الوسط المحيط الذي يتمثل في المعابد والكهوف والجدران، وألواح الطين وأوراق البردي، والحبر، ويرجع بعض المتخصصين أن إختراع الكتابة في العصر العنقديم هي بداية

¹ محمد يحيى ، مرجع سابق ، ص19.

التكنولوجيا والتي تطورت من الطباعة القالبية إلى الطباعة المتحركة إلى التسجيل الإلكتروني المعاصر.

ومرت وسائط المعلومات، وهي الذاكرة الخارجية للإنسان، في تطورها بثلاث مراحل أساسية، هي :

- **المرحلة قبل التقليدية :** وتمثلت هذه المرحلة في استخدام: الحجارة - الطين - العظام - الجلود - البردي، وهي تعتبر من المواد الطبيعية والنباتية والحيوانية بغرض تسجيل المعلومات دون ادخال تغيير في مكوناتها تقريباً.
 - **المرحلة التقليدية :** وتمثلت هذه المرحلة في استخدام: الورق من القرون الأولى بعد الميلاد، وتطوراتها الصناعية قبل الطباعة وبعدها حتى الآن، ومن ثم استخدام الورق لأول مرة في الصين لمدة خمسة قرون بدأ بعدها بالإنتشار في المجتمعات المحيطة.
 - **المرحلة غير التقليدية :** وتمثلت في استخدام مايلي: المصغرات الفيلمية والمواد السمعية والبصرية والمصادر الإلكترونية التي هي مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة إلكترونياً علي وسائط ممغنطة أو ضوئية¹.
- **بداية التكنولوجيا وتطوراتها :**

في عام 1942م قام بليز باسكال بإختراع الآلة الحاسبة الميكانيكية بإستخدام منظومة من التروس لعمليات الجمع والطرح ، ولم تستمر الفكرة طويلاً بسبب نقص الدقة المطلوبة للتنفيذ.

1676م وقد قام (جوتغريد ليبتنز) بتطوير الآلة الحاسبة الميكانيكية لباسكال سنة 1676م.

وفي عام 1801م ابتكر (جوزيف جاكارد) فكرة إستخدام الآلات المثقبة فى التحكم فى النسيج مما أدى الى تطوير صناعة النسيج ، ثم إستخدمت نفس الفكرة لإدخال البيانات للحاسب.

1822م وإبتكر (تشارلز بابيج) الآلة التحليلية أو آلة الفروق والتي خصصها لحساب وطبع الجداول الرياضية ، حيث إحتوت على العديد من مبادئ الحسابات الرقمية الحديثة سنة 1822م.

➤ **بداية أنظمة المكاتب :**

قدم (صموئيل مورس) فكرة التلغراف سنة 1837م، وفي عام 1844م إستطاع مورس إرسال أول رسالة تلغراف بجهازه، وبعد ذلك إكتشف (جورج بول) أنه من الممكن تحويل المنطق العادي الى

¹ الغالي أحرأشو، مقال بعنوان: السياسة التعليمية وخطط التنمية العربية، مجلة الجامعة المغاربية - العدد الثامن 2009 ، طرابلس الجماهيرية العربية الليبية ، ص75.

معادلات رياضية ، وقام بتطوير نوع خاص من المنطق ، أطلق عليه (جبربول) ، وقد أدى ذلك الى فتح الباب على مصرعيه لتصميم الحاسبات فيما بعد وكان ذلك في العام 1854م.

وقد كانت فكرة الآلة الكاتبة في العام 1867م والتي قدمها (كريستوفر شولز) ونجح الأخوة (منجتون وسونز) في تطوير الآلة وتسويقها في العام 1873م. أما إختراع التلفون فقد كان في العام 1876م والذي إختره (الكسندر جرهام بل).

وبنهاية حقبة التلفون ندخل في حقبة أكثر حداثة وهي حقبة البيانات وكيفية معالجتها:

بداية معالجة البيانات :

1885م طور (دور فيليت) آلة حاسبة ميكانيكية ذات مفاتيح. وفي عام 1890م طور (هيرمان هوليرث) آلة الجداول الإلكترونية والتي إستخدمت في تقدير تعداد سكان الولايات المتحدة عام 1890م. وفي عام 1896م إخترع (جوجيلمولمو ماركون) المذياع .

1906م قام العالم (لي دي فورست) باختراع الصمام الثلاثي لتنفيذ العمليات الحسابية في ثواني. أما في العام 1915م بدأ استخدام الاتصالات التلفونية¹.

2-3-1 / الأجهزة المندثرة :

مقدمة :

إن الأجهزة والآلات التي سوف يتم ذكرها قديمة جداً وبطل استعمال معظمها أو كلها في مكات المنظمات الحديثة، وحل محلها استخدام الحاسوب للأغراض المختلفة التي كانت تستخدم فيها هذه الآلات والمعدات والأجهزة ومعدات مكتبية، والتطور الحالي الذي حصل فيها.

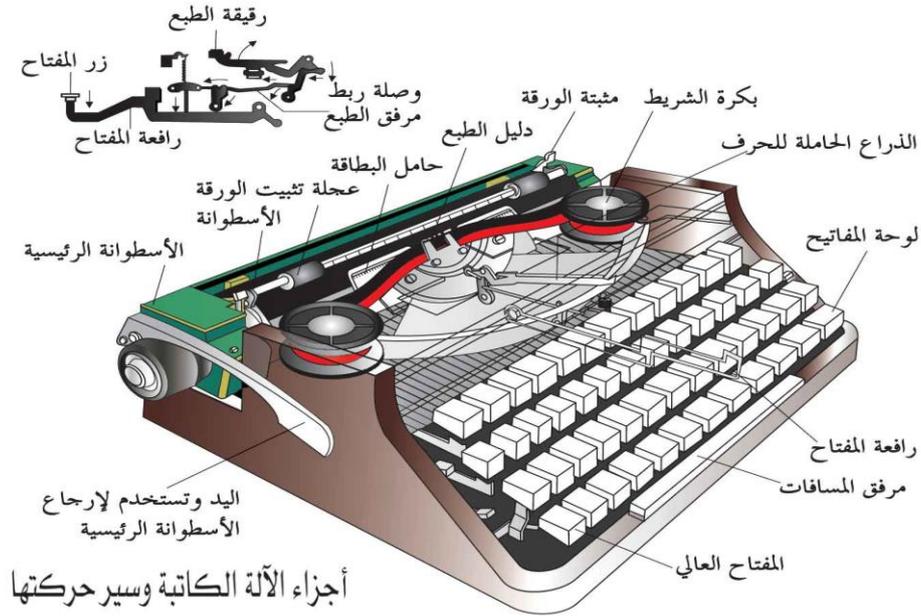
أولاً : الآلة الكاتبة :

تعد الآلة الكاتبة في الماضي جهازاً لا عنى عنه، وهي خير وسيلة تستقل لتوفير الوقت، ومضاعفة الإنتاج الكتابي، فضلاً عن رفع مستواه وخفض التكاليف. وللكتابة علي الآلة الكاتبة شروط يجب أن يكون موظف المكتب المختص ملماً بها، كما وأن صيانتها وحسن إستعمالها، والتعرف علي أنواعها كآلة الكاتبة العادية، والآلة الكاتبة الكهربائية، والآلة الكاتبة الآلية، والآلة الكاتبة الصامتة له أثر كبير في طول عمرها².

¹ محمد يحيى محمد سليمان، مرجع سابق، ص20.

² مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، 2012، ص368.

شكل رقم (2-2-3) أجزاء الآلة الكاتبة



(المصدر: www.arabency.com تاريخ المشاهدة: 2014/11/18م 11:AM)

➤ أنواع الآلة الكاتبة :

1. الآلة الكاتبة العادية (Manual Typewriter) : وهي الآلة العادية الموجودة والمستخدم بكثرة في المنظمات المختلفة، وهذه الآلة تساعد علي سرعة كتابة الرسائل والتقارير وغيرها، كما تساعد في حال الرغبة في استخراج صور (نسخ) عديدة من المادة المكتوبة وذلك باستعمال ورق الكربون أو استعمال الورق المكرن.
2. الآلة الكاتبة الكهربائية (Electric Typewriter) : لا تختلف كثيراً- من حيث المظهر- عن الآلة الكاتبة العادية إلا أنه يتم التحكم كهربائياً في كل العمليات التي يقوم بها كاتب الآلة، وهي تمتاز عن الآلة العادية في أنها لاتؤذي أطراف الأصابع بالضغط الشديد علي المفاتيح من أجل تحريكها.
3. الآلة الكاتبة الآلية (Automatic Typewriter) : لا تحتاج هذه الآلة إلي شخص يضغط علي حروفها لكتابة المراسلات أو التقارير، بل يستخدم جهاز خاص لتتقيب الرسالة علي اسطوانة من الورق وتوضع هذه الأسطوانة في الآلة الكاتبة الآلية وتوصل بالكهرباء فتقوم الآلة بكتابة هذه الرسالة بسرعة كبيرة وتعيد كتابتها حتى نحصل علي العدد المطلوب من النسخ من رسالة معينة إلي عدد كبير من الأشخاص أو المنظمات بحيث تظهر النسخة المرسله لكل منهم - كما لو كانت رسالة شخصية كتبت لكل فرد أو لكل منظمة بشكل خاص.

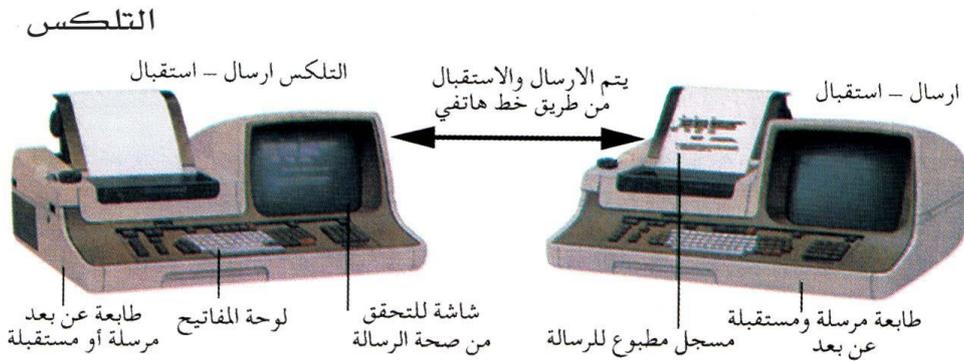
4. الآلة الكاتبة الصامتة (Silent Typewriter) : تشبه هذه الآلة النوع العادي من الآلات إلا أنها لا تحدث صوتاً أو ضوضاء فيظل المكتب هادئاً. ولكن العيب الذي عليها أنها لا تعطي عدداً كبيراً من النسخ¹.

3-2-3/ أجهزة الإتصالات :

1/ التلكس والتيلتكس:

التللكس: هو جهاز إتصال يتم بواسطته إرسال رسائل من خلال خطوط مكاتب البريد، وشركات الإتصالات إلي المشتركين به في مختلف أنحاء الدولة الواحدة، أو دولة مختلفة. ويؤدي هذا الجهاز خدمة الإتصال المكتوب والسريع مما يسهل الأعمال، كما يجنب المتصل عيوب الإتصال الهاتفي المعروفة. ((صورة)) يشبه جهاز التلكس الآلة الكاتبة مضافاً إليها وحدة إتصال هاتفية. وقد يضاف إليها شاشة تظهر عليها الرسالة قبل إرسالها للتأكد من صحتها ودقتها كما يمكن أن يضاف إليها الشريط الورقي المخرم الذي يضمن إرسال الرسالة التلكسية بأسرع مايمكن، وذلك بتحضير الرسائل علي الأشرطة الورقية المخرمة بشكل مسبق ومن ثم تغذيتها في الجهاز².

شكل رقم (3-2-3) صورة لجهاز تلكس



المصدر: www.arab-ency.com تاريخ المشاهدة: 2014/11/18 AM10:30

التيلتكس: هو جهاز تلكس أكثر تطوراً يؤمن خدمة بريد لكافة مستعمليه، ومبدئياً لتوصيل أجهزة معالجة الكلمات التي تقد شكلاً من تسهيلات البردي الإلكترونية، في حال ما إذا أمكن إظهار النص الظاهر علي شاشة العرض علي شاشة عرض أخرى. وخدمة التيلتكس تشبه خدمة التلكس في محاولتها تأمين تسهيلات بسيطة لنقل الرسائل، ولكنها تستخدم خطوط الهاتف بدلاً عن دوائر

¹ المرجع السابق، ص 369 - 370.

² مصطفى نجيب شاويش، المرجع السابق، ص387.

البرق، وتستعمل رموزاً مختلفة تؤمن مجموعة أوسع من الإشارات، تضم الترقيم والحرف الصغير، وتكون سرعة الإرسال أكبر بكثير من سرعة الإرسال بواسطة التلكس، إذ تبلغ 2400 وحدة معلومات في الثانية بدلاً من 50 أو 100 وحدة معلومات في الثانية¹.

شكل رقم (4-2-3) صورة لجهاز تليتكس



(المصدر: www.arab-ency.com تاريخ المشاهدة: 2014/11/18م AM10:30)

● **الناسخ (الفاكس) :** هو جهاز أصبح واسع الانتشار الآن يقوم بنقل صور طبق الأصل عن الوثائق عبر خطوط الهاتف ، و هو لا يحتاج إلى حاسوب و لكن يمكن نقل ما هو مخزن داخل الحاسوب بواسطة الناسخ أو بالعكس و باختصار فإن هذا الجهاز يقوم بنسخ الوثائق عن مسافات بعيدة ،شريطة أن يتوافر لدى المرسل و المرسل له أجهزة النسخ الإلكتروني عن بعد ، يمكن لهذه الأجهزة أن تقوم بإرسال و استقبال النسخ ذاتيا ، دون أن يكون هناك موظف يقوم على مناوالتها إن أعظم خدمة قدمتها هذه التقنية هي الاختصار في أوقات المراسلات البريدية التقليدية².

¹ المرجع نفسه ، ص388.
² سومر دحروج، مرجع سابق، ص14.

شكل رقم (5-2-3) صورة لجهاز فاكس



(المصدر: www.arab-ency.com تاريخ المشاهدة: 2014/10/30م AM10:30)

بنوك الاتصال المتلفزة :

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو تيكس (أو الفيديوتكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية. ويعرف الفيديوتكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون¹.

ويشمل تقنية الفيديوتكس على ثلاث ركائز مهمة هي :

1. البث عن طريق شاشة تلفزيونية.
2. تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.
3. نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس) على نوعين رئيسيين هما :

1. الفيديوتكس العادي أو الإذاعي ويسمى التليتكس (Télex) أو النص المتلفز.
2. الفيديوتكس المتفاعل ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية².

¹ عامر ابراهيم قنديلجي ، ايمان فاضل السمراي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، الوراق ، عمان الاردن، 2002م، ط1 ، ص216.

² لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال جامعة الجزائر، 2003-2004 ، ص: 26-27.

ويرجع تاريخ استخدام خدمات الفيديوتكس إلى عام 1970، حين بدأت مجموعة من الباحثين البريطانيين إجراء تجارب، بالتعاون مع هيئة البرق والهاتف الأمريكية؛ لابتكار نظام هاتف يسمى الهاتف المرئي. وفي عام 1974 ظهر نموذج عملي لأول نظام فيديو تكس تفاعلي، وأصبح هذا النظام متاحاً للاستخدامات العامة في عام 1979، وأطلق عليه اسم بريستل، وبلغ عدد المشتركين في هذا النظام، في منطقة لندن وحدها، 1100 مشترك، معظمهم من رجال الأعمال¹.

● آلات التسجيل والإملاء (Dictating Machines) :

تستعمل آلات التسجيل والإملاء لتسجيل بعض الرسائل، أو التقارير، أو أي مادة أخرة يرغب الرئيس في كتابتها علي الآلة الكاتبة، حيث يتم أولاً تسجيلها علي أشرطة، أو أسطوانات أو أحزمة بالستيكية وذلك حسب نوع الآلة المستعملة، ثم يأخذها كاتب الآلة الكاتبة أو السكرتير لنسخها حسب المطلوب.

وتغني طريقة التسجيل هذه عن الإملاء السكرتير الذي يكتب مايقوله الرئيس بواسطة الإختزال. كما توفر وقت الرئيس الذي كان يكتب بخط بده ما يريده من سكرتيره أن يكتبه علي الآلة الكاتبة. والحقيقة أن الآلات تغني عن الحاجة إلي المختزلين في كثير من الأحيان، خاصة في حالة الإجتماعات الكبرى والمؤتمرات المهمة، حيث يبرز النقص الشديد في توفير المختزلين ذوي المهارات العالية².

¹ سومر دحروج، مرجع سابق، ص24.

² مصطفى نجيب شاويش ، 2012، مرجع سابق ، ص377.

الفصل الثالث

المبحث الاول

مفهوم المكاتب

3-3/ مفهوم المكتب :

تعد المكاتب إحدى السمات الدالة علي عصر المعلومات التقني، كما أن إسهام المكاتب يؤدي دوراً في زيادة الناتج القومي GNP للدولة من حيث تنوع الأنشطة التجارية المتداولة بين أفراد المجتمع، فالمصارف وشركات الإتصالات والإعلانات والسياحة والثقافة والتجارة والتبادل السلعي والإستيراد والتصدير والنقانة والقانون والمكتبات وغيرها... لذا فالمكاتب تعد من المجالات المهمة التي تتطلب إهتماماً خاصاً بمتطلبات التخطيط وإحتياجات مستخدميها والمعايير التنظيمية لها¹.

➤ تعريف المكتب: Office Definition

هناك إتحاها رئيسيان لتعريف المكتب:

الإتحاه الأول: يميل إلي تعريفه باعتباره (مكاناً محدداً Special Place) أي هو مكان يعمل فيه الموظفون القائمن بالأعمال الكتابية والمشرفون عليهم، وهو مركز الجهاز الإداري للمنظمة وجهاز الرقابة فيها وهو مركز الإتصالات في المنظمة².

أما الإتحاه الثاني فينظر إلي المكتب علي أنه قناة الإتصال التي يتم بواسطتها إنسياب المعلومات إلي المنظمة وخروجها منها ودورانها حولها ويقوم المكتب بعملية الإتصال الداخلي والخارجي كما يقوم بتنسيق نشاطات الإدارات المختلفة في المنظمة وكذلك هو الوحدة التنظيمية التي يتم فيها الإعداد والإحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بالنشاطات المختلفة³.

➤ وظائف المكتب:

يتركز العمل الرئيسي للمكتب حول جمع البيانات وتسجيلها، تحليلها، تبويبها ومن ثم تقديمها الي الإدارات التي تحتاج إليها في الوقت المناسب، وبالصورة الملائمة⁴ والدور الهام الذي يقوم به

¹ يوسف أحمد عبدالسلام، مجلة دمشق للعلوم الهندسية، العدد الثاني 2007 بعنوان الإستقلال الأمتل للمساحات الفراغية داخل الأبنية المكتبية ص278. الموقع: www.damascusuniversity.sy/abdassalam.pdf

² مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان-الأردن، 2002م، ص28.

³ محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الأسكندرية شارع، 144 طيبة، 2005م ص10.

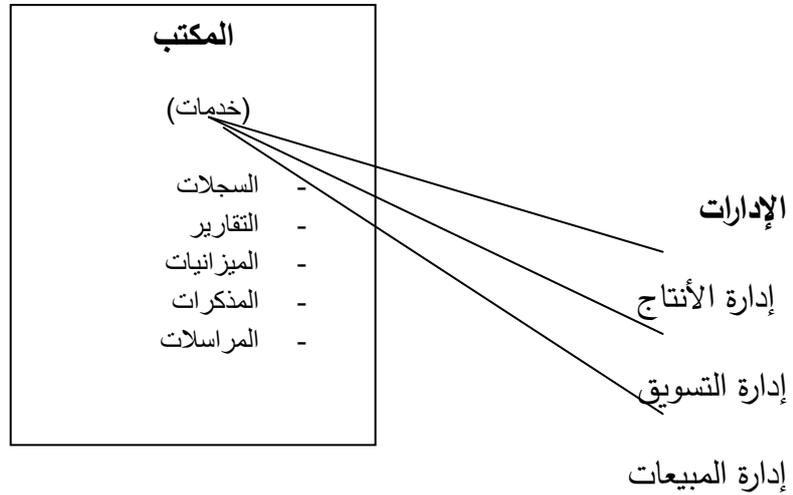
⁴ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص30.

المكتب في حفظ كافة الفواتير والمستندات الدالة علي ملكية أصول المنظمة وإخطار الإدارة بكل ما من شأنه أن يؤثر علي هذه الممتلكات أو يعرضها للخطر أو التلف¹.

هل المكتب وظيفة أم عملية²:

أجاب علي هذا السؤال أوليفر شيلدن (Oliver Sheldon) أحد القادة في بريطانيا وأوضح أن العمل المكتبي ليس وظيفة وإنما يعتبر ممارسة وإستعمالاً لبعض القدرات والملكات الإنسانية الصالحة للإستخدام في أي وظيفة من وظائف المشروع (الإنتاج- البيع).

شكل رقم (6-3-1) الخدمات التي يؤديها المكتب للإدارات



المصدر: (السيد عليوة، الإدارة المكتبية الحديثة وطرق إعداد التقارير والمكاتبات،

دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة: 24 شارع خيرت- السيدة زينب، 2003، ص10)

➤ أنواع المكاتب:

أولاً: المكاتب المفتوحة:

وهي من الأساليب الحديثة وهذا النوع من التصميم عبارة عن قاعة كبيرة تضم معظم إدارات المكتب ولا يفصل بينها جدران أو حواجز. ويمكن فصل الإدارات عن بعضها البعض وذلك إما بترك مساحات خالية بين الإدارات أو باستخدام قواطع أو حواجز متحركة تكون مرتفعة قليلاً عن مستوى مكاتب الموظفين وتكون هذه القواطع عادة مصنوعة من الخشب المضغوط أو البلاستيك أو الألمونيوم

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص13.

² السيد عليوة، الإدارة المكتبية الحديثة وطرق إعداد التقارير والمكاتبات، دار الأمين للنشر والتوزيع، القاهرة: 24 شارع خيرت- السيدة زينب، 2003، ص10.

وقد تستخدم دواليب الحفظ في بعض الأحيان كفواصل بين الإدارات لضمان إستقلالية الإدارات وخصوصيتها¹.

• مزايا المكتب المفتوح:

هي كثيرة جداً ولكن نأخذ منها ما يلي :

1. المرونة والسهولة في التعديل أو تغيير تصميم المكتب بحيث تتاح عملية توسيع أو تصغير المكتب طبقاً لإحتياجات العمل.
2. تسهيل عملية الإشراف علي الموظفين وزيادة كفاءتهم.
3. توفير المساحة الجغرافية بسبب عدم وجود ممرات بين المكاتب كما هو الحال في المكاتب المعروفة وكذلك توفير مساحة الفواصل الجدران الأسمنتية التي تفصل بين المكاتب².
4. سرعة سير وتدفق العمل بين الموظفين والأقسام والإدارات بسبب المسافات القصيرة بينهم دون عوائق تعترض تدفق سير العمل.
5. يمكن سهولة مسايرة المتغيرات الطارئة والمستقبلية لمرونة التصميم للمكتب المفتوح، وذلك بزيادة أو نقصان المساحة دون حاجة لهدم الجدران والفواصل³.

• عيوب المكتب المفتوح:

1. كثرة الضوضاء وتشتيت الإنتباه نتيجة لوجود عدد كبير من الموظفين يعملون ويتحركون ويتحدثون في مكان واحد.
2. عدم القدرة علي الإحتفاظ بسرية بعض الأعمال والإتفاقات التي تتطلب السرية.
3. عدم تحقيقها للإستقلالية أو الخصوصية والسرية، وبالتالي عدم توفير الهيبة والوقار لكبار الموظفين في المؤسسة خاصة في بعض المواضيع الهامة مثل التفاوض وإبرام العقود في الصفقات التجارية والعطاءات⁴.
4. إحتمال حدوث بعض المشاكل بين الموظفين لإختلافهم في إتجاهاتهم وميولهم ورغباتهم خاصة فيما يتعلق باستخدام التهوية أو التدفئة أو فتح وإغلاق النوافذ والستائر والأبواب التدخين وغير ذلك⁵.

¹ محمد سرور بن حكمت الحريري، إدارة المكاتب ومهارات السكرتارية التنفيذية الفعالة والمتقدمة، 2012م، ص205.

² حسن خليفة سليمان، برنامج السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، مركز الوافدين للتكنولوجيا، 2002م ص59.

³ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص60.

⁴ رشيد نمر وآخرون، الإدارة المكتبية، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان-الأشرفية 2005 ص25

⁵ المرجع السابق ، ص25.

ثانياً: المكاتب المغلقة (الخاصة) :

وهو المكان الذي يخصص للموظف ليعمل وحده بعيداً عن الآخرين من الموظفين لممارسة الأعمال المكتبية في غرفة خاصة تحده الجدران الثابتة¹.

- مزايا المكاتب المغلقة :

- أ. تعطي الهيبة والوقار للمدراء الذين يحتاجون هذا النوع من المكتب بسبب اللقاءات الشخصية للمراجعين والزوار من الفئات التي تعامل مع المكتب.
- ب. توفير السرية اللازمة إذا كانت طبيعة العمل تتطلب ذلك.
- ت. تتيح الفرصة للتركيز في العمل².

- عيوب المكاتب المغلقة :

1. الإسراف في المساحة المستخدمة.
2. صعوبة الإشراف علي الموظفين من قبل رؤسائهم وصعوبة الإتصال وكثرة التكاليف.
3. تعقيد مشكلتي التهوية والإضاءة الطبيعيين³.
4. حاجتها إلي قنوات إضافية للتهوية والتدفئة والإضاءة وغيرها وزيادة تكاليفها سواء عند تأسيسها أو تأثيثها أو صيانتها⁴.

ثالثاً: المكاتب العامة :

هي المكاتب التي تقدم خدمات عامة وتقوم بقضاء حاجات الناس ومطالبهم وتحقيقها بمقابل مادي كما تعمل علي توفير الخدمات والأمور اللازمة لمطالب الناس وتوفر عليهم عناء الجهد والمشقة⁵.

من أمثلة هذا النوع :

- مكاتب خدمات الطيران و إجراءات السفر وتأشيرات الجوازات ومعاملات الجمارك و الشحن للبضائع عبر الجو والبحر والبر.
- مكاتب الهيئات العامة للخدمات كالبحت عن شراء أراضي و تأجير
- المنازل والسيارات والمحلات التجارية وغيرها.

¹ محمد سرور بن حكمت الحريري، مرجع سابق، ص205.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص1.

³ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص62.

⁴ رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص26.

⁵ محمد سرور الحريري، مرجع سابق، ص55.

نجد ان المكاتب العامة في بعض الأحيان تكون خليط بين لمفتوحة والمغلقة وهي تحمل ايجابيات وسلبيات النوعين معاً.

قد لا تكون المكاتب العامة مهياًة تماما للخدمة العامة و لا تراعي هذا في تصميمها لهذا نجد ان السلبيات تطغى على الايجابيات¹.

رابعاً: المكاتب المختلطة :

وهي المكاتب التي تستخدم النوعين السابقين من المكاتب المفتوحة والمغلقة، فتكون قد حققت مزايا كل من النوعين وتخلصت من عيوبهما، وهذه الطريقة تتطلب تقسيم المكاتب إلي قسمين:

- القسم الأول : ويحوي المكتب المفتوح، وسيستخدم للأعمال التي يناسبها هذا النوع من التصميم، كما هو الحال في البنوك ودوائر الأحوال المدنية والجوازات ومكاتب الحدود².
- القسم الثاني : يخصص للأعمال التي تتسم بالسرية والتي منها ما يلي :
 - أ. الأعمال المحاسبية : بما فيها من سرية لوجود الوثائق القيمة التي ينبغي المحافظة عليها.
 - ب. إدارة التخطيط : لما تحتاجه من هدوء وتركيز وسرية.
 - ج. الخبراء والمستشارين : للمحافظة علي سرية الدراسات والأبحاث التي يقومون بإنجازها.
 - د. أعمال المشتريات والعطاءات المناقصات : بما فيها من سرية قصوى للمؤسسة.
 - هـ. الأقسام التي تحدث الضوضاء : مثل الطباعة والنسخ³.
 - و. الأقسام والإدارات السيئة المظهر : مثل المستودع ومشغل الصيانة.
 - ز. قسم الإرشيف السري: الذي يحفظ ملفات وتقارير الموظفين ووثائقهم⁴.

¹ المرجع السابق ، ص55.

² رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص27.

³ محمد الصيرفي، مرجع سابق ص18.

⁴ محمد سرور بن حكمة الحريري، مرجع سابق، ص17.

شكل رقم (9-3-1) نموذج لمكتب مفتوح



المصدر : <http://www.google.com/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fimg.el-wlid>

تمت المشاهدة بتاريخ: 2014/7/28م

شكل رقم (10-3-1) نموذج لمكتب خاص



المصدر: <http://www.google.com/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fimg.el-wlid>

تمت المشاهدة بتاريخ: 2014/7/28م

➤ موقع المكتب:

يتأثر موقع المكتب بعوامل كثيرة مثل الشهرة التجارية أو المهنية، والقرب من المنظمات التي تحتاجها المنظمة، والقرب من إدارتها التي تحتاجها والجهات الأخرى التي تقتضي طبيعة العمل سهولة وسرعة إتصالها بالمكتب، وتوفير وسائل المواصلات وترفر أماكن السكن وخدمات السوق¹.

➤ تاريخ المكتب:

منذ أكثر من 3000 ق.م عرفت مصر العديمة التدوين والتسجيل الكتابي للأنشطة اليومية للدولة والشعب علي أوراق البردي بواسطة متخصصين، وفي روما القديمة إشتقت كلمة مكتب Office من الأصل اللاتيني أفيسيوم Officium زهاء 400 ميلاد حيث كان يمثل مكتباً متنقلاً Bureau من طاقم من المساعدين الإداريين أو الحاكم أو القاضي. وكانت روما أول مجتمع تاريخي ظهر فيه مفهوم المكتب نظراً لسيادة حكم القانون في حين إحتفظ الشرق بثقافة إدارية أكثر تنظيمياً عي ظل الحضارة البيزنطية Byzantium أو الحضارة الإسلامية (ظهور فكرة الدواوين). وفي العصور القديمة، كانت تحفظ داخل حجرة المكتب اللفائف الكتابية. وكانت تسمى المكتبات Libraries لشيوع الأعمال الأدبية. وكانت حجرات المحكمة تشتمل علي جدران بها تجاويف مشيدة لحفظ الملفات من رقائق الورق النفيس للحفظ الآمن أو المرجع الجاهز وهي أولى أسلاف رفوف الكتب².

➤ تصميم المكتب: تمهيد:

لقد حظي تصميم مباني المصانع بعناية كبيرة منذ ان نادي فريدرك تايلور بإتباع الأسلوب العلمي في الإدارة ، ولقد بدأت الدعوة أخيراً للتصميم العلمي لمبنى المكتب، وحاول المهتمون بتنظيم وإدارة المكاتب وإدخال المبادئ نفسها التي اتبعت في تصميم مباني المصانع، بعد إدخال التعديلات المناسبة لها ،حتى تتفق وظروف العمل في المكتب، فحققت نجاحات كبيرة في الدول المتقدمة ، ونجاحات محدودة في الدول النامية³.

أولاً: مفهوم تصميم المكتب⁴ :

يقصد بتصميم المكتب وضع خطة متكاملة تبين مواقع الأشياء و العناصر التالية داخل المبنى الذي يوجد به المكتب:-

¹ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص31.

² يوسف أحمد عبدالسلام، مرجع سابق، ص280.

³ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص6.

⁴ تيسير أبو عرجه، إدارة المكاتب وموقفها في مؤسسات العمل، الشركة العربية، 2005م ، ص176.

- موقع الإدارات و الأقسام التنظيمية للمنشأة من بعضها البعض أي مدى تقاربها أو تباعدها.
- مواقع مكاتب الموظفين داخل المبنى وكيفية ترتيبها وأماكن جلوس هؤلاء الموظفين و المساحة المخصصة لكل منهم.
- مواقع الأثاث وكيفية توزيعه وترتيبه في غرف وقاعات المكتب.
- مواقع المعدات والآلات والأجهزة المكتبية وتوزيعها علي الغرف المختلفة وطريقة الوصول إليها واستخدامها بسهولة ويسر .
- الظروف المادية المحيطة بالمكتب ، كأنظمة الإضاءة وتكييف الهواء ووسائل تخفيف أو القضاء علي الضوضاء ...الخ.

ثانياً: الهدف من تصميم المكتب :

إنتقال العمل في اتجاه واحد وبشكل متسلسل :

يراعي ترتيب أماكن الموظفين في كل إدارة أو قسم و ان ينساب العمل من موظف لآخر و من إدارة لأخرى في نفس الاتجاه ، و في خط مستقيم قدر الإمكان حتى يتم الانتهاء منه، ان مراعاة هذا المبدأ يؤدي إلى انجاز الأعمال بسرعة¹.

الاستفادة القصوى من مساحة المكتب :

عند تصميم المكتب يجب ان يراعي درجة الاستفادة من مساحته بحيث تكون اكبر ما يمكن و العمل علي عدم ترك مساحات زائدة لا يستفاد منها ، ولذلك يجب عند تقسيم مساحة المكتب تخصيص مكان ملائم لكل إدارة يتسع لموظفيها والأثاث والآلات المكتبية اللازمة لها².

التدفق السليم للعمل مما يحقق الفوائد التالية :

- إنجاز المعاملات بوقت قصير .
 - المحافظة علي المعاملات وعدم فقدانها وضياعها.
 - تقليل الجهد المبذول من العاملين.
 - تقليل عدد المراسلين³.
- توفير الراحة النفسية والصحية للموظفين من خلال توفير التهوية والتدفئة والإضاءة والهدوء وغيرها.

¹ تيسير أبو عرجه، إدارة المكاتب وموقفها في مؤسسات العمل، مرجع سابق، ص177-183.

² المرجع السابق ، ص177 – 183.

³ رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص20.

- سهولة الرقابة الإشراف.
- توفير الإنطباع الجيد لدى الزوار المتعاملين¹.

ثالثاً: الإعتبارات الواجب مراعاتها عند تصميم المكتب:

هنالك إعتبارات لا بد من توفرها في التصميم الجيد للمكتب أهمها:

1. تسلسل العمل وانسيابه في إتجاه واحد، ويكون دائماً إلي الأمام بقدر الإمكان.
2. ترتيب الإدارات والأقسام المتشابهة في مجال عملها، أو التي ترتبط مع بعضها، بحيث تكون قريبة من بعضها البعض، وذلك لتوفير الوقت والجهد.
3. تحديد المساحات المطلوبة، وبذلك يوضع مخطط المساحة المتاحة ورسم المساحة المطلوبة للوصول إلي خريطة واضحة للمكتب.
4. مسح الأعمال التي تقوم بها وحدات العمل للتعرف علي وسائل الإتصال والعلاقات ومواقع العمل والعمليات الأساسية والتعرف علي اتجاهات الإدارة في المستقبل.
5. تحديد الإجراءات المعمول بها لمطابقة خرائط العمل مع التصميم
6. مراعاة مبادئ التصميم عند وضع الخطة².

➤ تنظيم المكتب:

يعد التنظيم عنصراً رئيسياً من عناصر العملية الإدارية ، إذ يمكن المدراء والأفراد من العمل بكفاءة وفعالية وتزداد أهمية التنظيم وضرورته يوماً بعد يوم خصوصاً بعد ان تعددت المنظمات واتسعت في حجمها وبعد ان زادت النشاطات والخدمات التي تؤديها وإذا لم توجد الإدارة تنظيمياً جيداً تؤديه و مناسباً لتتبعه في أعمالها و نشاطاتها فإنها ستعجز عن التوفيق بين مواردها المادية و البشرية و بالتالي فإنها ستفشل في تحقيق أهداف المنظمة .

أولاً: معنى تنظيم المكتب³:

يقصد بتنظيم المكتب تحديد الأعمال والأنشطة المكتبية التي يلزم القيام بها للمساهمة في تحقيق الأهداف العامة للمنظمة بما في ذلك تحديد السلطة والمسؤولية المعطاة للأفراد.

¹ رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص 21.

² مصطفى نجيب شلويش، أساسيات إدارة أعمال المكاتب ، ص 195.

³ موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، الأردن- دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2002، ص 21.

ثانياً أهمية تنظيم المكتب¹:

يعتبر التنظيم أهم وظائف العملية الإدارية لكونه الإطار العام الذي يشمل إعداد الجهاز الإداري وتوزيع الواجبات و الأعمال و الصلاحيات علي العاملين .كما تتبع أهمية التنظيم من كونه يسعى إلي توحيد الجهود وموارد المنظمة لتحقيق أهدافها بفعالية و كفاءة، وذلك من خلال التنظيم الإداري للمنظمة وتنظيم عملية تسلسل السلطة واتخاذ القرارات وأساليب الاتصالات والعلاقات بين العاملين والوحدات الإدارية في المنظمة .من هنا يمكن القول بان للتنظيم أهمية خاصة في العمل الإداري فهو يحدد الإطار العام للمنظمة من خلال تحديد الهياكل و الخرائط التنظيمية، ومن خلال تقسيم العمل وتوزيع وتفويض الصلاحيات، وتحديد اطر الاتصالات بين الأفراد والأقسام داخل المنظمة ، وخيرا تحديد النشطة والمهارات المنوط بالفرد وأقسام المنظمة والتنسيق بينها.

ثالثاً مفهوم التنظيم² :

هنالك العديد من المفاهيم للتنظيم كوظيفة من وظائف العملية الإدارية ، إلا انه يمكن تعريفه بأنه (هو عملية توزيع الجهود وتحديد النشاطات الفردية والجماعية وتنسيقها سعياً إلي هدف مشترك).

ومهما كان الاختلاف وتعددت وتنوعت تعريفات التنظيم فانه هنالك اتفاقاً علي العناصر الرئيسية التالية التي يجب توافرها في أي تعريف و هي :

- وجود هدف محدد ومشترك.
- وجود نشاطات ومهارات يجب القيام بها لتحقيق الهدف.
- وجود مجموعة من الأفراد مع وتحديد العلاقة بينهم.
- تقسيم العمل بين الأفراد وتحديد مسؤولية كل فرد.
- وجود أدوات تنظيمية تسهل التفاعل والتعامل بين الأفراد.

رابعاً أسباب التنظيم³:

هنالك العديد من الأسباب التي تدعو إلي تنظيم العمل والجهود والتنسيق بينها كما جاء في مفهوم التنظيم ويمكن تلخيص هذه الأسباب فيما يلي :

1. توحيد الجهود و الأنشطة و التعاون و التنسيق بين العاملين.

¹ د. حنا قاقيش، وآخرون، التنظيم والأساليب وإدارة المكاتب، الشركة العربية، القاهرة، 2009، ص70.
² بحدود راضية، رسالة ماجستير بعنوان: تحليل وتطور التنظيم والهياكل التنظيمية، جامعة بومرداس- الجزائر، 2008، ص5.
³ حنا قاقيش، الإدارة المكتبية، مرجع سابق، ص72.

2. حسن استغلال موارد المنظمة المختلفة للوصول إلي الهدف.
3. التحديد الدقيق لاختصاصات ومسؤوليات الأفراد والوحدات الإدارية والعلاقة بينها.
4. تحديد أنماط الاتصالات الرسمية وغير الرسمية في المنظمة .
5. تفويض الصلاحيات للعاملين بما يتناسب وأهمية وظائفهم ومسؤولياتهم لتجنب الازدواجية والتداخل في العمل.
6. محاولة الوصول إلي الهدف المشترك بفعالية و كفاءة.
7. وجود نوع من الرقابة علي أعمال المنظمة لضمان حسن سير العمل فيها.

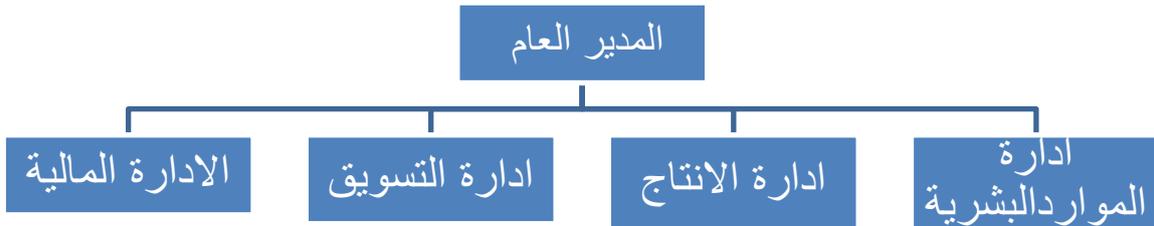
طرق تقسيم العمل في المنظمة أو "المكتب" إلي وحدات إدارية¹:

هنالك عدد من الطرق لتقسيم الأعمال في المنظمة إلي وحدات إدارية من أشهرها :

1/ التقسيم وفقاً للوظائف أو أوجه النشاط :

إذا كانت الوظائف الرئيسية للمنظمة متباينة و في الوقت نفسه علي درجة متساوية من الأهمية، فإنه يمكن تقسيمها إلي وحدات إدارية بحيث تتولى كل منها وظيفة واحدة من وظائف المنظمة. الشكل التالي يوضح ذلك.

شكل رقم (11-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب الوظائف



(المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع،

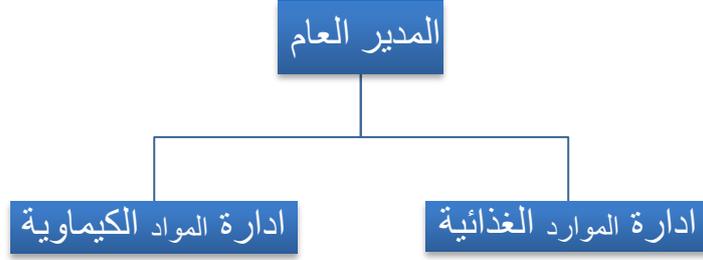
شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان- الأردن، 2002م ، ص 43)

¹ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص 42-46.

2/ التقسيم بناء علي أنواع السلع و الخدمات :

إذا كانت المنظمة تقوم بإنتاج عدد متباين من السلع ،أو تقوم بتقديم خدمات مختلفة و كان التباين واضحا في طبيعة السلع أو الخدمات من حيث إنتاجها وتسويقها وتحويلها .الشكل التالي نموذج لهذا التقسيم.

شكل رقم (12-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب السلعة



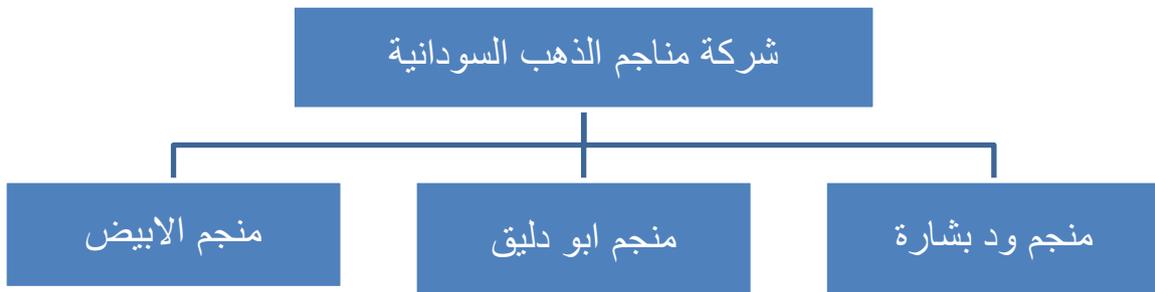
(المصدر : مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان-الأردن، 2002م ، ص45)

3/ التقسيم حسب المناطق الجغرافية¹ :

في الحالات التي يكون الموقع الجغرافي هو المؤثر الأساس في نشاط المنظمة ،فان تقسيمها إلي إدارات رئيسية يتم وفقا للموقع الجغرافي كما هو الحال في بعض الشركات العالمية التي لها فروع في مختلف أنحاء العالم أو في حالة شركة محلية لها فروع في مناطق متعددة في القطر كشركة مناجم الذهب السودانية.

مثلا وذلك كما يتضح منا لشكل التالي:

شكل رقم (13-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب المناطق الجغرافية



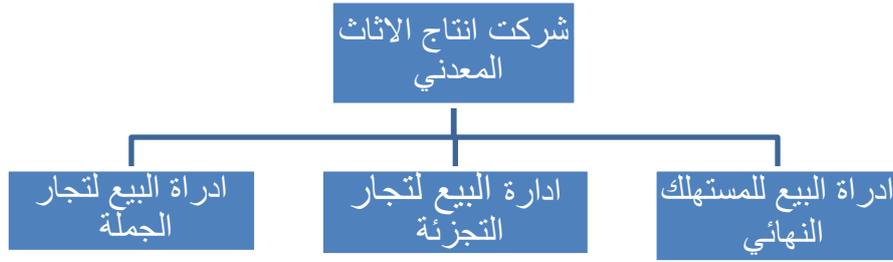
(المصدر: محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، الطبعة الثالثة، عمان: الطبع والنشر للمؤلف نفسه، 2006م ص21)

¹ محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، الطبعة الثالثة، عمان : الطبع والنشر للمؤلف نفسه، 2006م، ص219.

4/ التقسيم طبقا لنوع العملاء¹ :

عندما يكون لاختلاف العملاء أثره في البناء التنظيمي للمنظمة فانه يتم تقسيمها وفقا لأنواع العملاء الذين يتم التعامل معهم وذلك كما يتضح من الشكل التالي :

شكل (14-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب العملاء

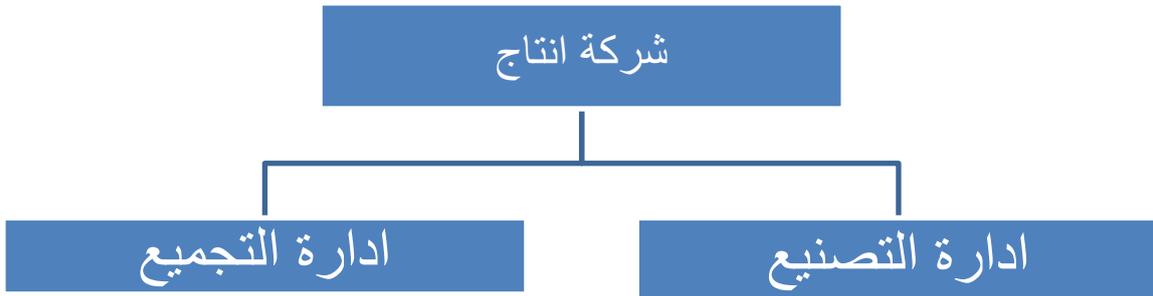


(المصدر: محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، عمان : الطبع والنشر للمؤلف نفسه، 2006م، ص220)

5/ التقسيم حسب مراحل الإنتاج :

في الحالات التي تتباين فيها مراحل الإنتاج و تكون كل من تلك المراحل بمثابة نشاط رئيسي في المنظمة فانه يمكن تقسيمها إلي وحدات طبقا لتلك المراحل كأن يتم تقسيم شركة تقوم بإنتاج سلعة ما إلي وحدتين إداريتين رئيسيتين هما التصنيع و التجميع حيث يتم تصنيع كل جزء من أجزاء السلعة في الوحدة الأولى ثم يتم تجميع و تركيب تلك الأجزاء معا في الوحدة الثانية والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل رقم (15-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب مراحل الإنتاج



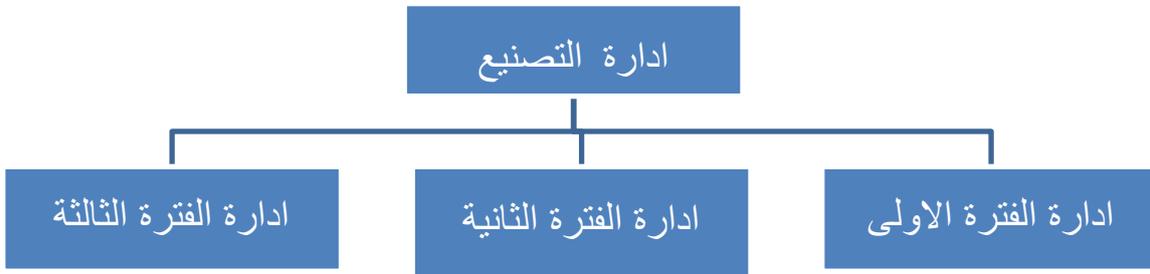
(المصدر: محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، عمان : الطبع والنشر للمؤلف نفسه، 2006م ص220)

¹ محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق ، ص220.

6/ التقسيم علي أساس فترات العمل¹ :

عندما يقوم النشاط في المنظمة علي أساس استغلال الآلات و المباني و غيرها من الأصول الثابتة اكبر مدة ممكنة ، فقد تقرر الإدارة سياسة رئيسية تقضي بان تعمل المنظمة أكثر من فترة عمل كأن تعمل لمدة ثلاث فترات عمل في اليوم فإذا كانت كل فترة عمل مستقلة عن الأخرى و تحتاج إلي جهاز إداري كامل مستقل فان التقسيم الإداري الرئيس يتم علي أساس عدد فترات العمل في المنظمة والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (16-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم حسب فترات العمل



(المصدر: فؤاد الشيخ وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة التاسعة، مكتب الكتب الأردني، 2009م ص154)

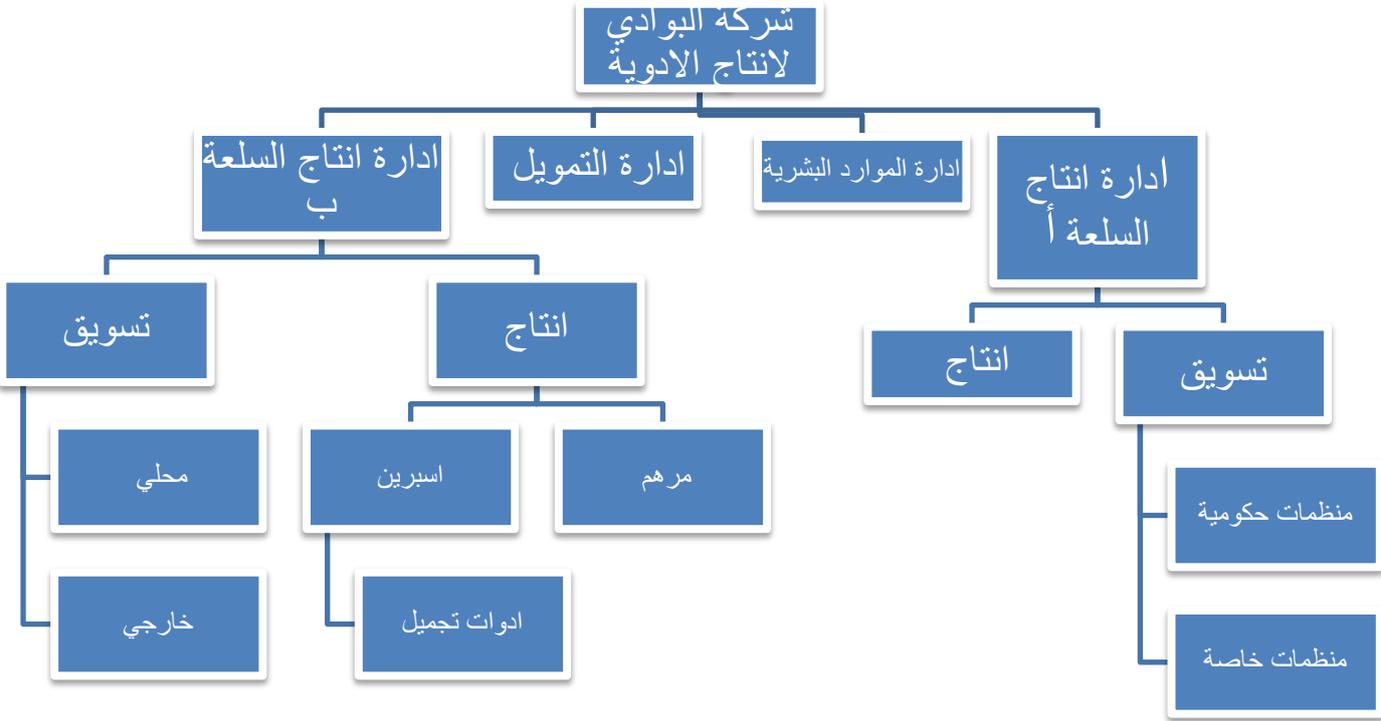
7/ التقسيم المركب² :

هو أسلوب يجمع بين أكثر من نوع من التقسيمات السابقة، إذ ان ظروف عمل المنظمة وطبيعة العمل في المنظمة وطبيعة إنتاجها قد تتحكم في ذلك فمثلا قد تقسم شركة لإنتاج الأدوية إلي وحدتين وفقا لمجموعات السلع التي تنتجها، وفي الوقت نفسه تشتمل الشركة علي وحدتين وظيفيتين رئيسيتين إحداها للتمويل والأخرى للموارد البشرية كما قد تقوم إحدى الوحدتين التي تقوم بإنتاج احد أنواع الأدوية بتقسيم وحدتها إلي وحدات إدارية أخرى ولكن حسب أنواع العملاء إذ يتم تخصيص وحدة للبيع للمؤسسات الحكومية بينما الأخرى تقوم بالبيع إلي المؤسسات الخاصة وهكذا... والشكل التالي يوضح ذلك:

¹ فؤاد الشيخ سالم و آخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، الطبعة التاسعة، مكتب الكتب الأردني، 2009، ص154.

² مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص46.

شكل رقم (17-3-1) خريطة تنظيمية تبين التقسيم المركب



(المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان - الأردن، 2002م، ص46)

3-3-1/ عناصر المكتب

✓ العنصر البشري:

إن الإنسان هو أساس المكتب وليس المكتب وحده هو أساس نجاح المؤسسات، إذ أن نجاح أي مؤسسة يتطلب وجود موارد بشرية فعالة وذات كفاءة عالية ومتميزة حيث يعتبر العنصر البشري بمثابة الدينامو المحرك لتلك المؤسسات باختلاف أنواعها.

والمكاتب التي يتحدث عنها البحث هي مكتب المدير ومكتب مدير المكتب والسكرتارية التنفيذية.

أ/ المدير:

(هو الشخص الذي تعهد إليه مهمة الإشراف علي وحدة عمل (إدارة، قسم، مكتب، وغيرها)، وهو مطالب بالقيام بوظائف العملية الإدارية - تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة).¹

ب/ مدير المكتب:

هو الشخص الذي يلحق بخدمة أحد رجال الأعمال أو أحد المسؤولين الكبار سواء كان في المنظمات الحكومية أو المنشآت الاقتصادية أو البنوك أو المنظمات الطوعية ويسند إليه مهمة معاونة هذا الفرد في تسيير أموره بغرض إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.²

ب-1/ السلطات والصلاحيات:

- مدير المكتب له السلطة المطلقة في إصدار أوامر الشغل للأشخاص الواقعون تحت نطاقه الإشرافي بما يفيد مصلحة المل وله حق توقيع الجزاءات الإدارية.
- إصدار القرار المناسبة بما يناسب مؤهلات مدير مكتب الإدارة العليا بما يحفز الأهداف المطوبة ويساعده علي إنجاز الأعمال.
- لاينوب علي الإطلاق عن المدير العام وليس له سلطة إتخاذ قرارات إدارية تجاه الإدارات والأقسام.³

ب-2/ وظائف مدير المكتب⁴:

يمكن تلخيص وظائف مدير المكتب علي الوجه التالي:

- أ. التفكير بطريقة مبتكرة بشأن أهداف المكتب وطرق تحقيق هذه الأهداف باقتراح التنظيم وطرق العمل.
- ب. تنفيذ التنظيم وطرق العمل المقترحة: ويقصد بالتنظيم تقسيم العمل علي العاملين بالمكتب وتحديد واجبات ومسؤوليات كل منهم مع مراعاة الإستفادة من التخصص ومهارات كل منهم، ويقصد بطرق العمل اختيار المعدات والتجهيزات المكتبية اللازمة - وفق الإمكانيات المتاحة- لإنجاز الأعمال بكفاءة وبطريقة اقتصادية.

¹ مصطفى نجيب شاويش، أساسيات إدارة المكاتب، مرجع سابق، ص 236.

² حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص58.

³ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص7.

⁴ محمود أمين زويل، الإدارة المكتبية، مكتبة المعارف الحديثة، 23 شارع تاج الرؤساء، سابا باشا- اسكندرية، 2005 ص31.

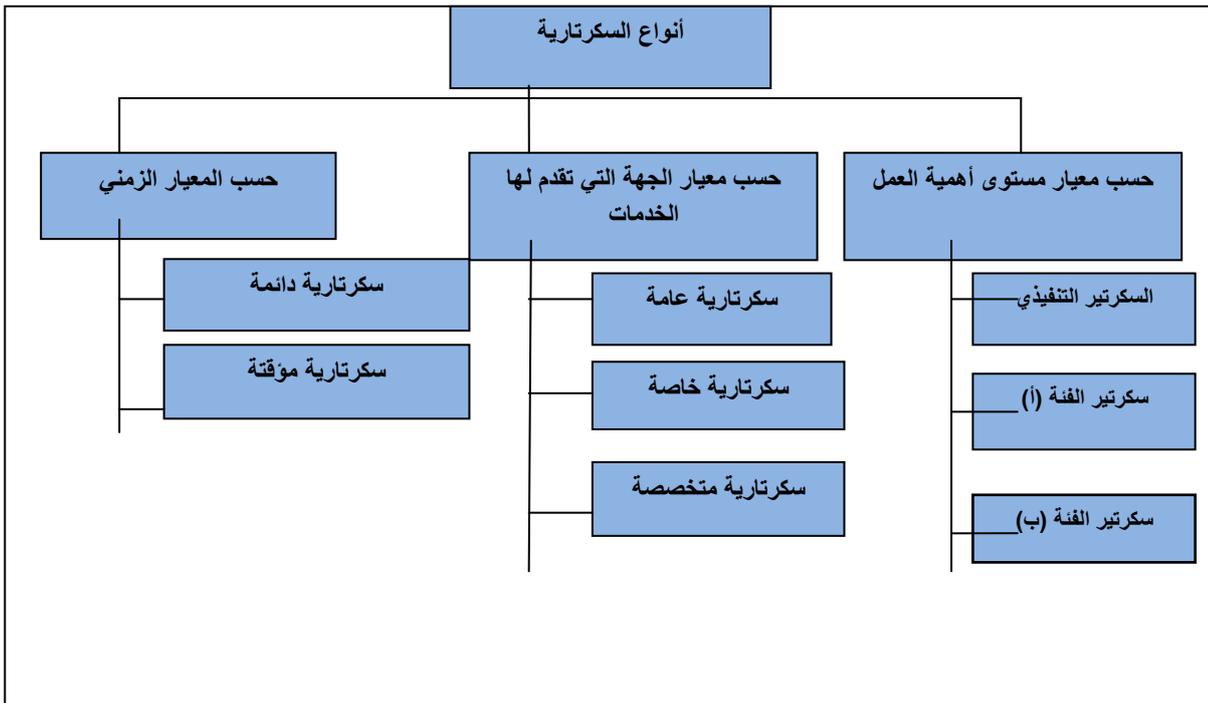
ج. توجيه ومراقبة العمل المكتبي: ويقصد بالتوجيه إرشاد العاملين بالكتب عن كيفية إنجاز أعمالهم مع حفزهم للعمل ورفع روحهم المعنوية، ويقصد بالرقابة التأكد من أن ما تم أو يتم من عمل مطابق لما أريد إتمامه، وهي رقابة مستمرة أثناء وبعد تنفيذ الأعمال المكتبية.
د. عمل التصميم الداخلي للمكتب وتثيئة ظروف العمل المناسبة.

ج/ السكرتير: أولاً تعريف السكرتارية¹:

السكرتارية كلمة ليست عربية الأصل بل أخذت من الكلمة الإنجليزية Secretary ونجد أن الجزء الأول منها يعبر عن كلمة (secret) وتعني السر، وكلمة سكرتير بمعناها السائد والمحدود تعني الموظف الذي يقوم بمساندة أحد كبار المدراء في المنظمة علي تنظيم وقته وجدولة أعماله ومهامه.

ج-1/ أنواع السكرتارية:

شكل رقم (18-3-1) أنواع السكرتارية



(المصدر: إجراءات السكرتارية المفهوم والأهمية، الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، المملكة العربية السعودية، 2008م، ص7)

¹ عمر الطراونة، إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة، دار البداية، عمان- وسط البلد، 2011م، ص13-14.

(أ) / معيار مستوى أهمية العمل الذي تقوم به:

يمكن القول أن السكرتارية وفقاً لهذا المعيار ينطبق عليها تصنيف جمعية الإدارة لوظائف السكرتيريين علي النحو التالي:

(أ-1) / السكرتير التنفيذي أو المساعد الإداري¹ :

ويؤدي سلسلة متكاملة من مهام السكرتارية الإدارية لأحد المسؤولين في الإدارة العليا ويقوم بتولي مهام مصممة علي شكل مشاريع متكاملة بحيث يكون مسؤولاً مسؤولياً تامة عن إنهاؤها في الوقت المحدد ومثال ذلك الشخص الذي يتولى مهام إعداد وإخراج التقارير السنوية للمؤسسة، ويتطلب ممن سيشغل هذا المنصب معرفة تامة ومتعمقة بتعاملات المنظمة وبنيتها التنظيمية وكذلك درجة إجادة عالية للمهارات الفنية المتخصصة.

(أ-2) / سكرتير الفئة (أ):

ويمارس القائم بها نطاقاً غير محدود من مهام السكرتارية لمسؤول واحد أو أكثر من مسؤولي الإدارة الوسطى، حيث يقوم بإعداد وتحرير المراسلات المعقدة أو ذا التاطبع السري والمهمة، وذلك يتطلب من السكرتير معرفة تامة بسياسات المنظمة وإجراءاتها وأن تتوفر فيمن يشغلها مهارات تفوق المعد العادي في أعمال السكرتارية وأعمال الإدارية.

(ب) / معيار الجهة التي تقدم لها خدمات السكرتارية: نجد أن لدينا:

(ب-1) / سكرتارية عامة²:

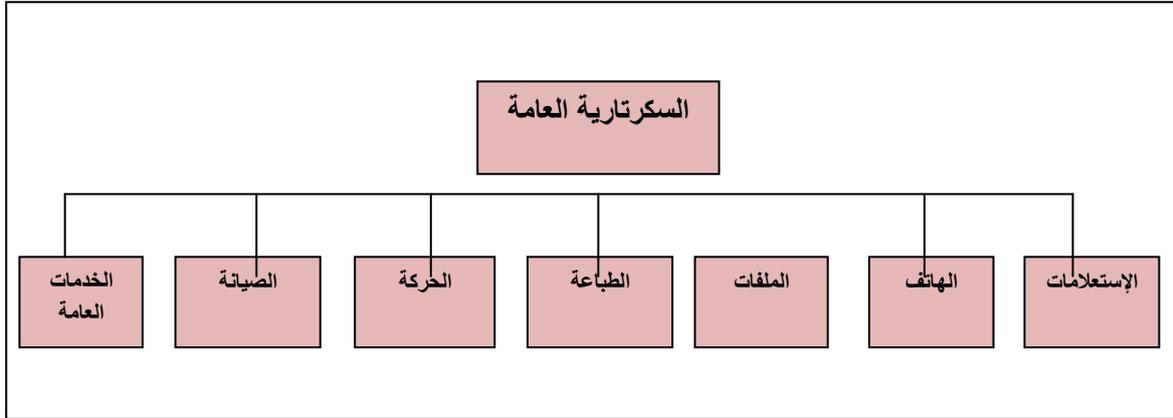
وهي وحدة إدارية شاع وجودها في الأجهزة الحكومية ومنظمات الأعمال علي حد سواء، وتختلف تسميتها من منظمة لأخرى، فقد يطلق عليها وحدة اشؤون الإدارية أو وحدة إدارة الخدمات، أو الأمانة العامة، أو قسم السكرتارية العامة أو الديوان.....الخ وهذه التسميات تفيد معنى واحداً لمجموعة الوظائف لإدارات المنظمة.

وعندما يكون حجم المنزلة صغير، فإن السكرتارية العامة تتكون من قسم واحد يقوم بأعمال السكرتارية جميعها، وعندما يكبر حجم المنظمة يمكن تقسيم أعمال السكرتارية إلي أقسام بحيث يضم كل منها عدداً من الأنشطة ذا طبيعة خاصة، وفي هذه الحالة، تتكون السكرتارية العامة من عدة أقسام، ويكون لكل قسم أنشطته وأعماله الخاصة به.

¹ الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، مرجع سابق، ص7.

² مصطفى نجيب الشاويش، مرجع سابق، ص354-353.

شكل رقم (19-3-1) يوضح أقسام السكرتارية



(المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان- الأردن، 2002م، ص353)

وفيما يأتي توضيح بعض أعمال السكرتارية العامة:

- **الإستعلامات:** يقوم هذا القسم بعدد من الأعمال منها تنظيم دخول المراجعين للمنظمة، والتحقق من شخصياتهم، وتسجيل البيانات الخاصة بهم في سجل خاص، وإرشادهم إلى المكاتب التي يقصدونها والرد علي إستفساراتهم، وإستلام البريد الوارد في غير أوقات العمل الرئيسية .
- **قسم الهاتف:** ومن أعماله تركيب الهواتف وصيانتها، وإصلاح أعطالها داخل المنظمة، وتلقي المكالمات الهاتفية الواردة للمنظمة، وتسجيلها في سجل خاص، وإرسالها إلى الجهات المعنية، ومعالجة المكالمات الداخلية بتلقيها وتصديرها.
- **قسم الملفات:** ومن أعماله معالجة البريد الوارد والصادر، من فرز وفهرسة وتسجيل وتصدير وتسليم للإدارات المعنية ومتابعته، والإشراف علي تداول الملفات وإستعارتها، وضبط قيود موظفي المنظمة في السجلات والبطاقات والحاسوب، وصيانة الملفات، وإصدار شهادات الخدمة والوثائق الأخرى التي يحتاج إليها موظفو المنظمة.
- **قسم الطباعة:** ومن أهم أعماله طباعة الرسائل علي الآلة الكاتبة أو الحاسوب، وإعداد النسخ المعنية وتسليمها بعد النسخ إلى الإدارات الواردة منها، والإحتفاظ بأصول الورق مصنفة، للرجوع إليه عند الحاجة بسهولة ويسر، والمحافظة علي الأجهزة فيه وإجراء الصيانة الوقائية لها.
- **قسم الصيانة:** صيانة الآلات والأجهزة وغيرها المستخدمة في المنظمة، وصيانة المبنى وعمل الترميمات والدهان اللازم كلما إستدعى ذلك، ووقايته أخطار الحريق، والقيام بأعمال تمديدات المياه والمجاري والكهرباء وإصلاحها عند اللزوم، وصيانة أجهزة التكييف والمساعد.
- **قسم الحركة:** ومن أهم أعماله إعطاء أوامر حركة السيارات للسائقين لإستخدام وسائل النقل الخاصة بالمنظمة في أعمال تخصصها، وتجديد رخص السيارات المنتهية، والإشراف علي صيانة

وسائل النقل، وتحديد التأمين عليها سنوياً، ومراقبة إستهلاك الوقود، والتأكد من أستهلاكه في الأعمال الرسمية.

• **قسم الخدمات العامة:** ومن أهم أعماله مراقبة نظافة المبنى وأداء العمال لأعمالهم علي أكمل وجه، وتلبية الطلبات الرسمية للعاملين بالمنظمة.

(ب-2) / سكرتارية خاصة¹:

السكرتير الخاص هو موظف يختاره رئيسه من جهاز السكرتارية لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظراً لثقة رئيسه به ولكفاءته وإخلاصه في العمل. وتتلخص أعماله فيمايلي:

- 1) إستقبال الزوار وفق جدول معين.
- 2) الرد علي المكالمات الهاتفية.
- 3) تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة.
- 4) حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة.
- 5) القيام بالأعمال الكتابية الخاصة بالرئيس من طباعة وتصوير ونسخ للوثائق والتقارير.
- 6) إطلاع الرئيس علي ما يهمه من أخبار وموضوعات تنشرها الصحف والمجلات.
- 7) تقديم تقارير عن الموضوعات التي يحتاجها الرئيس.
- 8) فرز رسائل العمل الخاصة بالرئيس والتنبيه إلي بعض الفقرات الهامة.
- 9) مساعدة الرئيس في ترتيبات السفر وعقد الإجتماعات والحفلات.

(ب-3) / سكرتارية متخصصة²:

وتتطلب خبرة كبيرة في مجال العمل الذي يقوم به السكرتير وإتقان العمل بدرجة عالية ومن أنواعها:

السكرتارية الطبية	السكرتارية العسكرية
السكرتارية القانونية	السكرتارية التعليمية
السكرتارية البنكية	السكرتارية الفندقية

(ج) / المعيار الزمني³:

¹ نظمي ذكي شحادة ورشيد عودة، السكرتارية المتخصصة، دار بافا العلمية للنشر، 2001م، ص16.

² شريف الحموي، مرجع سابق، ص17.

³ الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، مرجع سابق، ص7.

(ج-1) // سكرتارية دائمة: وهي عبارة عن وحدة موجودة بالهيكل التنظيمي تتولى القيام بالمهام المكتبية لمساندة الإدارات الأخرى.

(ج-2) // سكرتارية مؤقتة: وهي عبارة عن وحدة يتم إنشاؤها لفترة محددة لكي تتولى مهام الأعمال الكتابية لمساعدة إدارة ما أو شخص معين، فمثلاً يكون لدى المنظمة مشروع ما سيتم تنفيذه خلال فترة زمنية (سنة أو أقل) فتكون لهذا المشروع مجموعة من الوحدات يكون من ضمنها وحدة للسكرتارية وتنتهي بانتهاء المشروع.

ج-2/ الصفات الواجب توافرها في من يقوم بأعمال السكرتارية:

أ. المهارات الشخصية.

ب. المهارات العلمية.

ج. المهارات العملية.

أ/ المهارات الشخصية¹:

- أن يكون صادقاً أميناً يحفظ أسرار المؤسسة.

- أن يتميز باللباقة وحسن التصرف.

- أن يتصف بالطلاقة في التعبير وحسن الإستماع.

- أن يكون قوي الثقة بنفسه.

- أن ينجز الأعمال باتقان وسرعة.

ب/ المهارات العلمية²:

- أن يكون حاصلًا علي شهادة تؤهله لأعمال السكرتارية.

- أن يكون واسع الإطلاع علي ما يجد في مجال عمله.

- أن يكون ملمًا بالأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة.

- أن يطلع علي الإجراءات الحكومية المتعلقة بأعمال المؤسسة.

- أن يكون قادراً علي التعبير بلغة سليمة بالإضافة إلي التمكن من إحدى اللغات الأجنبية

الرئيسية.

¹ نظمي ذكي شحادة، رشيد عودة، مرجع سابق، ص16.

² محمد الصيرفي، العمل المكتبي بين النظرية والتطبيق، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008، ص13.

ج/ المهارات العملية¹:

- الثقافة المناسبة لنوع العمل مع الخبرات السابقة ان أمكن.
 - سعة المعلومات بنوع النشاط الذي تزاوله المنظمة واختصاص كل إدارة بالهيكل التنظيمي لها.
 - المهارة في استخدام الحاسوب.
 - إتقان مهارة النسخ والتصوير.
 - المهارة في معالجة البريد الوارد والصادر.
 - مهارات استخدام الهاتف.
 - مهارة الحفظ والفهرسة.
 - مهارات الاتصال.
 - مهارة تحديد المواعيد والاستقبال.
- ✓ **العنصر المادي:**

أ/ الأثاث المكتبي: مقدمة:

للأثاث المكتبي دور كبير في التأثير علي معنويات الموظفين وبالتالي علي أنتاجهم، فالأثاث الجيد والمناسب يعمل علي رفع روحهم المعنوية ورضاهم عن العمل مما يؤدي إلي زيادة كفاءتهم الإنتاجية، بينما الأثاث الرديء يؤدي إلي إحباطهم وعدم رضاهم عن العمل. وليس المقصود بالأثاث الجيد هو الأثاث الغالي والوفير إنما ما يتناسب مع المستوى الإداري وطبيعة العمل².

أ-1/ المكاتب (الطاولات) Desks³ :

تتنوع المكاتب لتناسب مركز صاحب المكتب، فأكبر المكاتب وأجملها تخصص لمديري الإدارات العليا، وذلك لما يضيفه من أناقة وجمال علي مكتب المدير. وهناك عدة إعتبارات يجب مراعاتها عند إختيار مكاتب الموظفين:

- ❖ الإعتبارات العلمية والوظيفية: وهذا يعني أن يكون المكتب مؤدياً للغرض الذي يستخدم فيه.
- ❖ الإعتبار الأدبي للمكتب: أن يتناسب المكتب مع مركز الموظف ومستواه الإداري.
- ❖ الإعتبار الإنساني والإجتماعي: أن يلبي المكتب حاجة الموظف الإنسانية والإجتماعية بحيث يوفر له الراحة الجسمية والنفسية.

¹ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص8.

² رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص7.

³ مصطفى نجيب الشاويش، أساسيات إدارة أعمال المكاتب، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن-عمان- شارع الجمعية العلمية الملكية، 2010م ص172.

- ❖ إعتبار التكلفة: أن تتناسب أسعار المكاتب وتكلفتها مع قدرة المنشأ المالية.
- ❖ إعتبار المساحة: أن تتناسب أحجام المكاتب مع المساحة المتاحة وأن يتم إستغلال مساحة المكتب الإستغلال الأمثل¹.

لقد تنوعت المكاتب في الحجم والشكل، إلا أن هناك أحجام متعارف عليها فالإرتفاع حوالي 30.5 بوصة (والبوصة تساوي 2.5 سم تقريباً) والإتجاه الحديث التقليل من الإرتفاع إلي 28-28 بوصة. وبعض المكاتب بها أرجل متحركة بما يسمح بتغيير يناسب طول الموظف.

وتوجد مقاييس للمكاتب حسب المركز كما يلي:

مكتب المدير 36×76 بوصة، ومكتب الموظفين الآخرين 32×54 بوصة. وبشكل عام فإن المكاتب تضم مايلي:

- مكاتب المديرين: وتكون فسيحة تسمح باستخدام وسائل الإتصال الحديثة مثل جهاز الهاتف والميكروفون والمزياع والمسجل وحتى جهاز التلفاز والحاسوب.
- مكاتب موظفي الأعمال الكتابية: وهي مكاتب عملية تحتوي علي ثلاثة أدرج
- مكتب السكرتير: يتكون من مكتب ذي أدرج ومتصل بمكتب صغير علي يمين أو شمال السكرتير يخصص للآلة الكاتبة أو الحاسوب، وقد يتكون المكتب العادي من قسمين قسم علي اليمين للآلة الكاتبة وقسم علي اليسار للوازم الأخرى.

أ-2/ الكراسي Chairs² :

- تنوع الكراسي المستخدمة في المكاتب، والكرسي عنصر مهم يساعد في أداء الموظف لعلمه، ويتوقف عليه مدى راحته أ شعوره بالتعب، ويجب أن يتضمن الكرسي مايلي:
- أن يعطي دعامة ثابتة لظهر الموظف ويشجع علي الجلوس السليمة.
 - أن يكون متحركاً ويسهل تعديل إرتفاعه وضبطه.

وهناك الكراسي الخشبية، والمعدنية، والجلدية، والكراسي دون جوانب، والكراسي بجوانب، ومهما تكن مادتها فالمهم أن تكون مريحة، كما يجب أن تحتوي مكاتب (غرف) المديرين علي الكنبات المريحة للزائرين، ليشعروا بالإطمئنان والراحة. هذا عدا السجاد الموكيت والبرادي المناسب وغيرها من الأثاث.

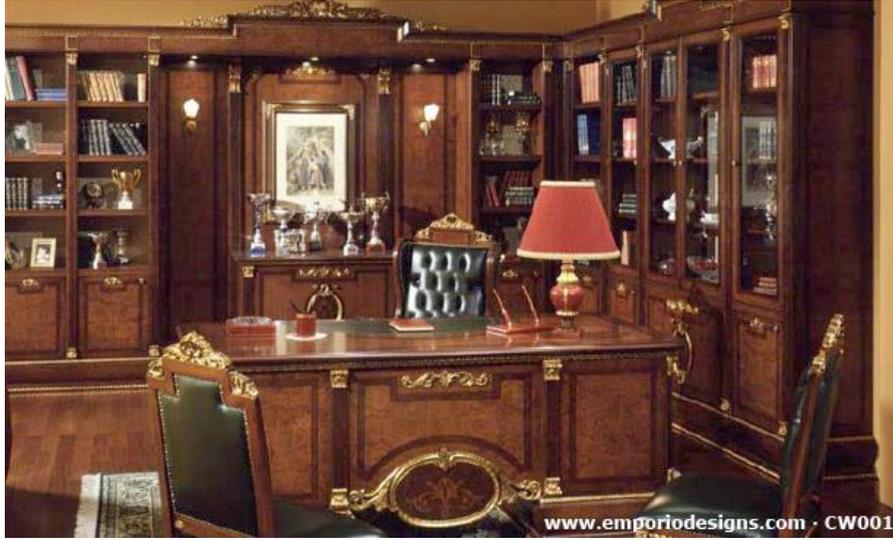
¹ رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص29.

² مصطفى نجيب الشاويش، مرجع سابق، ص173.

أ-3/ معدات الأمن والسلامة¹:

يعتبر المكتب بنك معلومات حيث يتم فيه تجميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسة والعمل علي تهيأتها والإستفادة منها. فيجب المحافظة علي الأوراق والوسائل والسجلات تجنباً للتلف أو الضياع أو الإختلاس أو التلاعب بما جاء في محتوياتها، فيجب تجهيز المكتب بالخزائن والأدراج المناسبة.

شكل رقم (1-3-20) نموذج لأساس مكتبي



المصدر: www.emporiodesignes.com.cw001 تمت المشاهدة بتاريخ: 2014/7/30م.

شكل رقم (1-3-21) نموذج لأساس مكتبي



المصدر: www.emporiodesignes.com.cw001 تمت المشاهدة بتاريخ: 2014/7/30م

¹ مصطفى نجيب الشاويش، ، مرجع سابق، ص174.

شكل رقم (22-3-1) نموذج لأساس مكثبي



المصدر: www.emporiodesignes.com.cw001 تمت المشاهدة بتاريخ: 2014/7/30م.

ب/ الأجهزة: وتتمثل في الآتي¹:

- الهاتف بأنواعه المختلفة.
- المودم: لتحويل الإشارات التناظرية إلى رقمية.
- الفاكس: وذلك لإرسال وإستقبال المعلومات في شكل صورة طبق الأصل.
- أجهزة الكمبيوتر وملحقاته.
- الطابعة.
- الماسحة الضوئية.
- الكاميرات.
- الشبكات اللاسلكية.

ج/ البرمجيات: Software وتتمثل في الآتي²:

- جميع برمجيات Microsoft office:
- Power point
- Outlook
- Publisher
- Office tools
- جميع برامج إتصالات الإنترنت التي يحتاجها السكرتير في العمل.

¹ شريف الحموي، ، مرجع سابق، ص25-26.
² المرجع السابق ، ص26.

المبحث الثاني

الأعمال المكتبية

3-2/ المكتب والمراسلات الإدارية

مقدمة:

المراسلات الإدارية كونها من وسائل الإتصال المباشر لا يمكن الإستقناء عنها نظراً لأهميتها في الحياه اليومية والعصرية. ولقد إستخدم الأولون الرسالة فكانت هي الأداة الوحيدة التي تنقل الخبر وتعلم أو تبليغ المخاطب بها عن الأوضاع أو المواقف، بل وقبل ظهور الرسالة المكتوبة كانت هناك أنواع عدة من التراسل والتواصل ولعل أهم الأمثلة الحمام الزاجل أو عن طريق الخيول التي يقودها الفارس الذي يسافر من منطقة إلي منطقة لإيصال الخبر.

ومع تطور وسائل الإتصال والإعلام ظهرت أنواع جديدة من الإتصالات مثل الهواتف اللاسلكية والإعلام الآلي والإنترنت وغيرها من وسائل الإتصال .

ومازالت الوثائق الإدارية المكتوبة عموماً للرسالة الإدارية علي وجه الخصوص وزنها الكبير نظراً لأهميتها في الحياه اليومية فتجدها صارت من الوثائق الإدارية الغالبة في الإستعمال وتدرج أهميتها تبعاً للمهام التي تتضمنها نظراً لأن لها مكانة خاصة في النشاط الإداري، فهي من بين الوسائل الغالبة الجارية العمل والتعامل بها في العلاقات الإدارية، فيجب علي مستعملها حسن إستعمالها .

كما تعتبر من بين أهم العوامل التي تساهم في نجاح أي تنظيم إداري بأي أمر، بالإضافة إلي حسن إستقلال الثروة اللغوية والدقة في التعبير، كما أنها تعتبر وسيلة تلبية حاجات التبليغ الأساسية.

إضافة إلي أن لها دلالة مادية في الإثبات وذلك علي أثاث أن الوثائق الإدارية أوراق رسمية وأن الكتابة هي أقوى الأدلة في الإثبات وتكون لصورتها الرسمية خطية كانت أو فوتغرافية حجة بالقدر الذي تكون فيه مطابق للأصل.

كما تساهم في تسيير الحركة الإدارية في المؤسسات بالإضافة إلي أنها بسيطة الإستعمال - قليلة التكلفة ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة.

* تعريف المراسلات الإدارية:

هي نوع من أنواع الكتابة الوظيفية، وتقوم علي أساس الإتصال الكتابي بين جهتين. والجهتان إما أن تكون جهة رسمية وفرداً أو العكس، أو جهتين رسميتين أو فردين لغرض وظيفي. وهي خطاب يكتب لغرض من الأغراض. وقد يعبر هذا الغرض عن مصلحة، أو مسألة عملية¹.

وعرفها الدكتور عبدالله بقوله: "هي الرسائل التي تتعلق بأمر العمل، سواء كان العمل الوظيفي أو التجاري، وبمعنى آخر هي التي يتم تبادلها لتحقيق المصالح الوظيفية للأفراد أو المؤسسات"².

وجاء في كتاب التحرير العربي: " هي التي تمثل لونا من ألوان الكتابة الموضوعية، والمقصود بها كل رسالة ترسل إلي مسؤول أو مسؤولين في أي إدارة من الإدارات الحكومية وغير الحكومية.

* أهمية الرسائل الإدارية³:

للمرسلة الإدارية أهمية كبرى في الحياة بشقيها الإجتماعي والوظيفي، فهي وسيلة إتصال هامة تسهل التخاطب والتواصل مع أولي الشأن وأصحاب القرار.

ومنبع أهميتها:

1. تختصر الرسالة الإدارية الوقت وتوفر الجهد بين أطراف جهات المراسلة.
2. تعتبر وسيلة التخاطب الكبرى بين الدوائر الحكومية وغير الحكومية، وبين الأفراد والمؤسسات.
3. تعتبر وثيقة قانونية يرجع إليها عند الحاجة.
4. وسيلة من وسائل ضبط العمل ورفع درجة كفاءته.
5. وسيلة من وسائل الإعلان خاصة في الرسائل التجارية.

* أنواع الرسائل الإدارية: تكتسي المراسلات الإدارية أشكالاً مختلفة من بينها:

- الرسالة الإدارية ذات الطابع الرسمي : وتسمى بهذا الإسم إذا كانت متبادلة بين مصلحتين عموميتي من إدارة مركزية إلي إدارة مركزية أخرى أو من إدارة مركزية إلي إدارة لامركزية⁴.

¹ عباس محجوب، وعبدالنبي محمد علي، المهارات اللغوية، منشورات جامعة السودان المفتوحة، السودان-الخرطوم، 2006م ص116.

² عبدالله علي مصطفى، مهارات اللغة العربية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن 2007م، ص195.

³ عثمان صالح الفريح، وأحمد شوقي رضوان، التحرير الإداري، مكتبة العبيكان، الرياض، 2004، ص287.

⁴ (http://www.infpcdz.م2010) سميث علي ، ورزاق العربي، التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، الجزائر، ص38.

- الرسالة الإدارية ذات الطابع الشخصي¹: وهي تتداول بين الأقارب والأصدقاء والمعارف وتكتب هذه الرسائل عادة بلغة مألوفة وأسلوب مطلق أو عامي وعلي ورقة مقاسها 12,75 سم وتكون عادة علي ورق مزدوج.

- الرسائل التجارية²: وتستعمل في المكاتب بين التجار والصناع والمالين والسماسرة والسيارفة والوكلاء... ألخ وعلي العموم في المعاملات التجارية أي أنها تستعمل إذا كان الطرفين المتراسلين أو كلاهما تاجر .

❖ أنواع الرسائل التجارية³:

✓ رسائل عادية: (21×27) وغلافاتها مقاس (11×4.5سم) أو مقاس (9.5×21) وتستعمل في الأعمال التجارية التي تحتاج إلي توسع في الحجة وكثرة الكتابة والورق في هذه الحالة مفرد ولا تستعمل الأفرغ المزدوجة إلا نادراً.

✓ بقرقيات التلكس والفاكس: وتستخدمها المنظمات في الموضوعات العاجلة ولامطلوب سرعة ابلاغ محتواها إلي المرسل إليه وما يترتب علي ذلك من ضرورة الرد عليها بطريقة عاجلة.

✓ البطاقات البريدية⁴: تطبع المنظمة (وخاصة المنظمات التجارية) بطاقات بريد خاصة بها تحمل إسمها، وتستخدمها في حالة الرسائل القصيرة غير المهمة، والتي لا تتضمن معلومات سرية أو ذات أهمية بالغة، مثل:

أ. تعريف العميل بوصول بضاعة حديثة.

ب. إشعار العميل بأن مندوب المنظمة سيقوم بزيارته في تاريخ معين لتحصيل دين عليه

ج. إبلاغ العميل بتغيير رقم هاتف المنظمة أو عنوانها... الخ وغيرها من الموضوعات الثانوية

وهي عبارة عن بطاقة (card) مصنوعة من الورق المقوى ومساحتها يجب ألا تزيد عن 15×10,7 سم ولا تقل عن 10×7 سم .

ويقسم أحد وجهي البطاقة إلي نصفين: النصف الأيمن يكتب فيه اسم المرسل إليه وعنوانه، والنصف الأيسر لكتابة اسم المرسل وعنوانه. أما الوجه الآخر من البطاقة (ظهرها) فيخصص لكتابة موضوع (جسم) الرسالة. وترسل البطاقة مكشوفة أي بلا مغلف، كما يجوز وضعها داخل مغلف وفيما يلي نموذج للبطاقة بوجهيها:

¹ محمد الصيرفي، مهارة إعداد التقارير، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 144، شارع طيبة-سيورتنج- الاسكندرية، 2010م ص74.

² المرجع السابق ، ص75.

³ محمد الصيرفي، مهارة اعداد وكتابة التقارير، مرجع سابق، ص77 وص80.

⁴ مصطفى نجيب شاويش، ، مرجع سابق، ص331.

شكل رقم (22-3-2) نموذج لبطاقة بريدية

اسم المرسل: عنوانه:	طابع البريد
اسم المرسل إليه وعنوانه	(وجه البطاقة)

1 كانون الثاني 2002
(جسم الرسالة)
توقيع المرسل
(ظهر البطاقة)

(المصدر: محمد سرور بي حكمة الحريري، إدارة المكاتب ومهارات السكرتارية التنفيذية الفعالة والمتقدمة، ص163)

✓ المذكرات الداخلية¹:

وهي تلك الرسالة المتداولة بين أقسام المنشأة ويطلق عليها أيضاً مذكرة داخلية ولها عناصر أساسية تتكون منها وهي:

- التاريخ والرقم ورقم الملف إن وجد.
 - كلمة من: ويأتي بعدها اسم المرسل ووظيفته.
 - كلمة إلي: ويأتي بعدها اسم المرسل إليه ووظيفته.
 - كلمة بشأن: ويأتي بعدها موضوع الرسالة.
- ويراعى في الرسالة الداخلية الآتي :
- الإيجاز الذي لا يؤثر في المعنى.
 - الكلام المباشر المتسم بالموضوعية والوضوح.
 - الإختصار في التحايا وتجنب عبارات المجاملة قدر المستطاع.

¹ محمد سرور بن حكمة الحريري، مرجع سابق، ص162-163.

شكل رقم (23-3-2) نموذج لمذكرة داخلية:

الشركة الوطنية للهندسة والمقاولات

مذكرة داخلية

رقم الملف :

التاريخ :

إلى :

من :

الموضوع :

.....

.....

التوقيع

.....

الرد:

.....

.....

التاريخ:

.....

التوقيع.....

(المصدر: مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، عمان- الأردن، 2002م، ص309)

* الأجزاء الرئيسية في الرسالة Main part :

أ/ الترويسة: وتتكون من إسم وشعار (Logo) وعنوان المرسل وبعض المعلومات الأساسية. وتركز الترويسة في أعلى الصفحة ومن المنتصف، وأحياناً يكتب العنوان في الزاوية العلوية اليمنى من الصفحة علي حين أن رقم الهاتف والفاكس والريد الإلكتروني والموقع الشبكي وصندوق البريد تعطي عدة مسافات أسفل الجانب الأيسر من الصفحة¹.

¹ بشير شريف البرغوثي، الكتابة للأعمال التجارية المراسلات التجارية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن- وسط البلد، 2010م، ص 41.

ب/ التاريخ **Date**¹ : ويظهر في أعلى الرسالة من جهة اليمين. ويجب أن يكون التاريخ واضحاً وأن تتلافى الأرقام التي تمكن من تزوير التاريخ مثلاً 1980/1/17 والسبب في ذلك أن الرسالة مستند وربما كان للمرسل إليه مصلحة في تغيير التاريخ للتمسك به كحجة ضد المرسل، وإذا كتبت الرسالة علي الآلة الكاتبة فيحسن أن يكتب التاريخ بالحروف حتي يصعب تزويره.

ج/ المرسل إليه ولقبه وعنوانه² : ويكتب في بداية السطر بعد ترك مسافة من أعلى الصفحة وبعد التاريخ، واللقب يكون حسب التقاليد المرعية في كل بلد، ومسمى وظيفة المرسل إليه تكتب حسب ما هو موجود في دائرته العملية، فلا يجب التضخيم أكثر مما يجب ولا تقلل بالنسبة لإستخدام الققب ومسمى وظيفة المرسل إليه.

د/ التحية الإفتتاحية **salutation**³ : وتكتب علي السطر التالي مباشرة لإسم المرسل إليه، وبعد ذلك توضع كلمة { وبعد } تتلوها نقطتان متوازيتان، وهي بمثابة تهئية للدخول في موضوع الرسالة.

هـ/ موضوع الرسالة **subject**⁴ : ويبدأ من أول السطر التالي للتحية بعد ترك فراغ مناسب. وموضوع الرسالة هو أهم جزء فيها، لأنه يمثل العماد الذي من أجله كتبت الرسالة، وعادة يتكون الموضوع من ثلاثة أجزاء:

- المقدمة: وفيها تنبيه إلي موضوع الرسالة، وهي مدخل إلي الإتصال الودي بالمرسل إليه، وفي نهايتها يذكر الهدف الأساسي من الرسالة.
- العرض: وهو نشر موضوع الرسالة والهدف منه، وفيها يشار للتفاصيل مع الشرح والتوضيح، وقد يستغرق أكثر من فقرة يتناول كل منها جانب من جوانب موضوع الرسالة.
- الخاتمة: وهي موجزة ومختصرة، وفيها تلخيص الموضوع وتحديد طلب كاتب الرسالة بدقة ووضوح، وينبغي أن تترك انطباعاً حسناً في نفس المرسل إليه.

و/ التحية الختامية **complimentary close**⁵ : وهي عبارة لطيفة يتم إنهاء الرسالة بها، وتكتب علي بعد مسافتين من آخر سطر من سطور مضمون الرسالة. وتكتب التحية الختامية ابتداء من منتصف ذلك السطر باتجاه الجهة اليسرى من السالة. أو ينكن البدء بكتابتها من مستوى كتابة تاريخ الرسالة.

¹ محمد الصيرفي، مهارة اعداد التقارير، مرجع سابق، ص84.

² عباس محجوب، المهارات اللغوية، ص117.

³ الخويسكي، المهارات اللغوية، ص197.

⁴ المرجع السابق، ص197.

⁵ مصطفى نجيب شوايش، مرجع سابق، ص335.

مع العلم أنه قل أو عدم استخدام التحية الإفتتاحية والتحية الختامية في الرسائل الحكومية بشكل خاص وكذلك في الرسائل التجارية، في منظمات الأعمال التجارية في الدول الأجنبية توفيراً للوقت والجهد.

ز/ التوقيع **signature**¹ : ويتضمن عادة وصف موقع الرسالة أو إسمه ووضفه معاً، مع ملاحظة أنه في بعض المؤسسات قد يوقع الشخص المسؤول علي الأصل فقط ويقوم السكرتير بختم الصورة بعبارة (الأصل بتوقيع المدير).

* الشروط الموضوعية للرسالة:

أ/ الإيجاز **conciseness**² :

- أن تتضمن الرسالة موضوعاً واحداً في ورقة واحدة قدر الإمكان
- عدم تكرار ماجاء بالرسالة المردود عليها
- أن تكون لكل كلمة موضوع بالرسالة ولا يمكن الإستغناء عنها
- أن تكون الكلمات مترابطة ومتناسقة ومسلولة كوحدة واحدة.

ب/ الوضوح **clarity**³ :

- إختيار الألفاظ والتعابير البسيطة المفهومة. واستخدام المصطلحات وفق طبيعة القارئ.
- التسلسل المنطقي في سرد الوقائع والأحداث. وتحديد فقرة لكل فكرة رئيسية، علي أن يتم الربط بين هذه الفقرات لتكون الرسالة وحدة متكاملة.
- الحرص عند استخدام علامات الترقيم بشكل سليم لأن ذلك يساعد كثيراً في وضوح المعني.
- الحرص عند استخدام الضمائر والتأكد بأن ما يعود عليه الضمير هو المقصود.

ج/ الذوق واللباقة: فيجب أن يراعى في المراسلات أدب اللباقة والذوق مهما كان مضمون الرسالة أو ظروفها⁴.

د/ الكمال والشمول **completeness** : أي أن تكون الرسالة كاملة، أو محتوية علي كل ما يريد المرسل أن ينقله إلي المرسل إليه. لأنه بغير ذلك لن تكون الرسالة واضحة، ولن تحقق الهدف الذي أرسلت من أجله، كما أن المرسل إليه سيكون مضطراً لإرسال رسالة أو أكثر يستفسر بها عن

¹ محمد سرور بن حكمة، مرجع سابق، ص153.

² حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص47.

³ شريف الحموي، مرجع سابق، ص218.

⁴ محمد الصيرفي، مهارة اعداد التقارير، مرجع سابق، ص95.

بعض جوانب الغموض في الرسالة استكمالاً لمعلوماتها، قبل أن يكون بمقدوره أن يتخذ أي قرار في موضوعها¹.

هـ/ الصدق: الإلتزام بالأمانة والدقة في عرض الموضوع مع منهج علمي في صلب الموضوع².

و/ التخطيط المسبق المتكامل outlining : يجب قبل كتابة الرسالة في شكلها النهائي أن يتم التخطيط المسبق لإعدادها، وهذا يتضمن القيام بالخطوات التالية:

- إعداد مشروع الرسالة بتجميع النقاط الرئيسية التي ستحتوي عليها الرسالة، وجمع الحجج والأدلة والبيانات المتعلقة بالرسالة من المصادر المختلفة كالملفات المستندات.
- كتابة مسودة الرسالة بأسلوب مشوق ومقنع، وبث الروح في الحجج حتي تصبح لها قوة الإقناع والتأثير علي المرسل إليه لقبول وجهة نظر المرسل.
- إعادة كتابة الرسالة دون الوقوع في أخطاء لغوية أو إملائية بشكل لافت للنظر، علي أن تكتب بخط حسن وذوق سليم³.

3-3-2-1/ المكتب والتقارير الإدارية: مفهوم التقرير:

تلعب التقارير دوراً هاماً في عمل ونشاط أي مؤسسة، حيث يتم بواسطتها تبادل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام والإدارات سواء في داخل المؤسسة أو بينها وبين الجهات والمؤسسات الأخرى، فالتقارير - كوسيلة من وسائل الإتصال - تحقق التنسيق والتكامل بين أنشطة المؤسسة، حيث تعتبر التقارير مصدراً دائماً ووعاءاً للمعلومات يمكن الرجوع إليها في أي وقت، كما تعتبر التقارير القاعدة الأساسية التي تتخذ القرارات بناءً عليها⁴.

* تعريف التقرير:

هو عرض كتابي منهجي مركز لموضوع معين، يقدمه فرد أو جماعة، بعد بحث وإستقصاء، كما أنه وسيلة من وسائل الإتصال، وأداة من أدوات المتابعة، والرقابة، والتقييم، والتقويم⁵.

¹ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص 328.

² حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص 47.

³ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص 329.

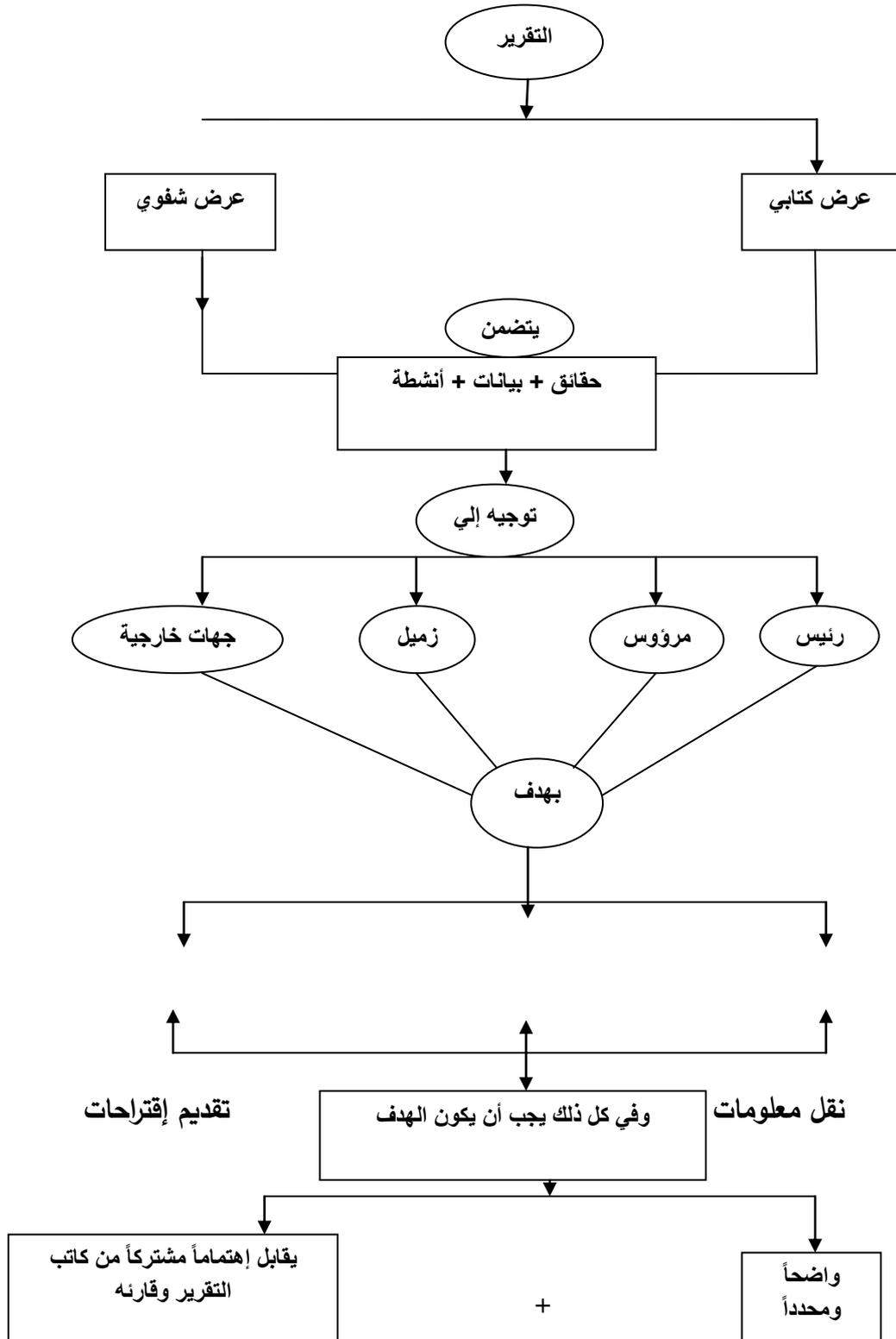
⁴ هشام صلاح سيد، مهارات إعداد وكتابة التقارير وفن كتابة التقرير الفعال، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 50 شارع الشيخ ريجان - عابدين- القاهرة، 2013، ص 37.

⁵ عبدالحميد خليل العمامي، إدارة المستندات وكتابة التقارير التقنية وإعداد ونشر الأوراق العلمية، الأردن- وسط البلد، مجمع الفحيصي التجاري، 2011م، ص 45.

وجاءت كلمة تقرير Report من الأصل اللاتيني Reportare بمعنى يستعيد أو يحمل
إلي أو يرجع إلي To carry Back أي أن كلمة تقرير تعني أن يحمل شيئاً بداخله أو يرجع إلي
شيء ما في محتوياته¹.

¹ محمد الصيرفي، مهارة إعداد التقارير، مرجع سابق، ص9.

شكل رقم (24-3-2) يوضح مفهوم التقرير



(المصدر: محمد الصيرفي، مهارة إعداد التقارير، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 144، شارع طيبة-سيورتنج-الاسكندرية، 2010م، ص 12)

ومن كل ماسبق يمكن القول بأن التقرير هو: عرض كتابي أو شفوي يتضمن مجموعة من:

- الحقائق¹: وقائع تاريخية تمثل واقع الأمور سواء كانت ذات صفة شخصية تختص بأشخاص بذاتهم أم كانت ذات صفة نظامية ناتجة عن ممارسة نشاط المنظمة.. أو كانت ذات صفة بيئية تمثل واقع الأمور في البيئة المحيطة بالمنظمة.
 - البيانات²: وهي عبارة عن مجموعة من الحقائق غير مترابطة أو غير مهيكلة وهي علي صورتها الحالية.
 - المعلومات³: وهي المعرفة التي تنتج عن معالجة البيانات وتساعد متخذي القرارات في أي منظمة علي إتخاذ القرارات اللازمة.
- يتم توجيهه إلي الرئيس أو المرؤوس أو الزميل أو الجهات الخارجية بهدف إعلام الغير أو تحريك سلوك الآخرين عن طريق الإقناع (تقديم التوصيات) أو إيجاد حلول لمشكلة حقيقية (تقديم إقتراحات).
- * أهمية التقرير:

- التقرير له أهمية كبرى في حياة المجتمع علي مستوى الفرد والجماعة. فالتقرير يمكن أن يعتبر نوع من أنواع التخطيط العلمي التي تحتاجه المنشأة أو المؤسسة التي طلبت هذا التقرير، وخاصة في الأعمال التي في طور الإنشاء، أو في طور التجربة والتحديث فيساهم في التنبؤ بالإحتياجات المستقبلية.
- التقارير تساعد كذلك في إتخاذ القرارات الصحيحة والصائبة إذا كانت معدة بعلمية وصدق وأمانة. كذلك يمكن إعتبارها وسيلة من وسائل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة في المؤسسة الواحدة، أو المؤسسات التي بينها مشتركات حتي لا تكون جزراً معزولة عن بعضها، فتساعد في رسم السياسات والقرارات المشتركة.
- تتبع أهمية التقرير من أنه وثيقة يمكن الرجوع إليها متى ما دعت الحاجة لذلك وغير ذلك من العوامل المهمة للتقرير⁴.
- يوفر التقرير الوقت والجهد للشخص أو الجهة المخاطبة بالتقرير.
- تزويد مؤسسات التخطيط علي إختلاف أنواعها ومواقعها في المجتمع والدولة بنتائج الأبحاث في صورة تقارير علمية، تمكن المسؤولين من تطوير حياة الناس.
- تعمل علي إتصال البحث التعني في مختلف مجالاته ومراحل داخل المجتمع، مما يمكن الباحثين من تجنب التكرار وبعثرة الجهود، وتعرفهم علي الموضوعات الجاري فيها البحث أو التي

¹ محمد الصيرفي، نفس المرجع السابق، ص10.

² هشام صلاح سيد، مرجع سابق، ص42.

³ المرجع السابق، ص43.

⁴ زين كامل الخويسكي، المهارات اللغوية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2008م ص194.

انتهى بحثها، وما قدمته من نتائج سلبية أو إيجابية وما اعترضها من عوائق ومشكلات مختلفة، مما يتوجب ضرورة إعادتها واكتشاف مواطن الخطأ فيها¹.

*أنواع التقرير :

يمكن تقسيم التقارير إلي مجموعات أو فئات كثيرة تختلف باختلاف وجهة نظر الباحث إليها، فقد ينظر إليها البعض من زاوية الغرض منها أو وظيفتها وينظر إليها البعض من ناحية فترة إعدادها، أو من حيث خط سيرها ونقلها بين المرسل والمستقبل فمن **الناحية الوظيفية** تنقسم إلي قسمين:

- أ. تقارير التخطيط: وهي التي تختص بالبرامج والعمليات المستقبلية وتساعد الإدارة في رسم الخطط والسياسات للمنظمة.
- ب. تقارير الرقابة: تمد الإدارة بالبيانات وتساعد في رقابة عمليات المنظمة وتحديد النواحي التي تتطلب إجراءات علاجية.
- ج. تقارير إخبارية: والغرض منها تقديم الحقائق للإدارة عن مواقف معينة وتبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة وتحقيق التنسيق بينها.

أما من ناحية فترة إعداد التقارير فتنقسم إلي²:

أ. تقارير دورية: وهي تغطي فترة زمنية ثابتة حيث قد تكون تقارير يومية، أو أسبوعية، أو ربع سنوية، أو نصف سنوية، أو سنوية ويتم تحديد تلك الفترة الزمنية بناء علي مجموعة من العوامل من أهمها:

- درجة حساسية الموضوع الذي يتضمنه التقرير
- إحتياجات ورغبات الإدارة
- إرتباط موضوع التقرير بموضوعات تقارير أخرى لها صفة دورية ثابتة
- مدى الحاجة إلي إتخاذ إجراءات تصحيحية سريعة
- ب. تقارير غير دورية (إستثنائية): وهي التي تغطي فترات زمنية غير ثابتة وهي تغطي أحداثاً وليس فترات زمنية وتختلف من تقرير لآخر وعادة ما يرتبط إصدار مثل هذه التقارير بوقوع أحداث معينة وهي تعتبر بمثابة أداة مساعدة للتخطيط. مثل التطورات التكنولوجية في الصناعة أو معلومات عن المنتجات المنافسة أو مشاريع الضرائب وتأثيرها علي الأرباح أو نتائج تحليل السوق وبحوث العمليات... الخ.

¹ عبد الحميد خليل، مرجع سابق، ص 46-47.

² السيد عليوة، مرجع سابق، ص 51-52.

ج. تقارير تحليلية¹: وهي تقارير تتجاوز ذكر وتسجيل البيانات والحقائق إلى تفسيرها وتحليلها ومناقشة مقترحاتها والتوصية بعمل أو إجراء معين، ومن أنواع هذه التقارير: التقارير المحاسبية- تقارير الفحص- التحليلات الإحصائية- تقارير تحليل المنتج- تقارير دراسة السوق- تقارير الرضا الوظيفي.

إن التقارير التحليلية تقدم البيانات والحقائق المعلومات مفسره ومحللة لتساعد المسؤولين علي إتخاذ قراراتهم وتقرير خطوات واتجاهات عملهم المستقبلية.

ومن ثم فهي تؤدي ثلاث وظائف: وظيفة تقديم وعرض الحقائق والمعلومات- وظيفة تفسير وتحليل الحقائق المعلومات - وظيفة التوصية بالبدائل والحلول. وعلي من يقدم إليه التقرير أن يأخذ هذه البدائل أو يعدلها أو يرفضها.

ومن ناحية خط سير التقارير أو توجيهها فقد تكون²:

أ. تقارير رأسية: أي من خلال المسالك التنظيمية، فالتقارير المتحركة من الأسفل تكون للتبليغ والتنفيذ. أما الصاعدة فعادة ما تتبل معلومات إعلامية، أنبائية، وتكون للحفاظ والتوثيق.

ب. تقارير أفقية: بين الإدارات والأقسام والأفراد من نفس المستوى وهذه مهمتها عادة التنسيق وتبادل المعلومات.

ت. تقارير قطرية داخل المنظمة وخارجها.

* المحتويات الأساسية للتقرير³:

1. صفحة الغلاف: عليها(عنوان التقرير- الجهة المقدم إليها التقرير- إسم المعد- تاريخ الإصدار).

2. صفحة المحتويات (الفهارس).

3. المقدمة(تكليف أو تطوعي).

4. جسم التقرير.

5. عرض النتائج.

6. الملاحق (جداول- صور- بيانات).

7. المراجع (إن وجدت).

8. التوصيات والمقترحات- الخاتمة.

¹ نفسه، ص131.

² عبد الحميد خليل، مرجع سابق، ص50.

³ حسن خليفة سليمان، السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، ص51.

* مصادر جمع المعلومات والبيانات:

والمقصود بالمعلومات والبيانات الأولية تلك التي لم تكن معروفة من قبل، ومن المسائل المستخدمة لجمع هذه البيانات : الاستبانة ، المقابلة ، الملاحظة الشخصية والتجارب، وأما البيانات الثانوية فهي معروفة ومعلومة قبل إجراء هذا التقرير، ومن بين المصادر التي يمكن استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات الثانوية : ملفات وسجلات المنظمة ، وتقاريرها ، وغيرها من القيود والسجلات، بالإضافة إلى الكتب والمراجع والدوريات والأبحاث السابقة وغيرها¹.

* خطوات كتابة التقرير²:

1/ العنوان:

وفيه يوضح الكاتب إسم الموضوع الذي يتناوله التقرير، وتحديد العنوان يبين أن كاتب التقرير قد عرف الهدف من التقرير، وغالباً ما يكون العنوان مرتبطاً بخطاب التكليف الذي وجه إلي كاتب التقرير³.

2/ المقدمة:

توضع للتعريف عن الهدف من التقرير، ويمكن أن تكون في سطور معدودة أو عدد من الصفحات حسب حجم التقرير، وفيها يتم عرض الأفكار العامة التي سوف ترد في التقرير وتهيئ لما سيرد في متن التقرير، ويرد فيها إسم طالب التقرير ودرجته الوظيفية، وأسماء الأشخاص الذين أعدوا التقرير، وتحديد زمان ومكان التقرير⁴.

3/ العرض أو جسم التقرير:

ويشكل الجزء الأساسي من التقرير، وفيه يتم عرض البيانات والحقائق والمعلومات التي توصل إليها، مرتبة ومنظمة ومقسمة إلي أجزاء وفقرات منطلقة من معطيات مثل الوقائع والمشاهدات، تسهل الفهم والإستيعاب، وأي خلل في العرض يؤدي إلي خلل واضح في التقرير، ويقود بالتالي إلي نتائج خاطئة تؤدي إلي إتخاذ القرار الخاطئ⁵.

4/ الخاتمة:

¹ مصطفى نجيب شاوش ، إدارة أعمال المكاتب ، مرجع سابق ، ص333.

² عباس محجوب، مرجع سابق، ص115.

³ عبدالله علي مصطفى، مرجع سابق، ص192.

⁴ عباس محجوب ، مرجع سابق، ص114.

⁵ عبدالله علي مصطفى، ص193.

تقدم تلخيصاً لأهم النتائج والتوصيات التي وصل إليها التقرير، وفيها طرح للحلول والإقتراحات علي ضوء ما ورد في العرض الأساسي للتقرير، والخاتمة تمثل الإجابة علي المطلوب في خطاب التكليف والتوجيه، ولذا لابد أن تكون الصلة بين الخطاب والعرض الأساسي واضحة وقوية¹.

5/ المصادر والمراجع:

يجب وضع قائمة للمصادر المراجع الملحقات التي استعين بها في كتابة التقرير، حتى يمكن الرجوع إليها إذا دعت الحاجة، لأنها تشكل إثباتاً لما جاء في التقرير من معلومات.

6/ التوقيع:

بعد الفراغ من التقرير لابد لكاتب التقرير ومن عاونه أن يكتبوا أسمائهم ودرجاتهم الوظيفية، وتاريخ بداية ونهاية التقرير، وأن يكتبوا بتوقيعهم وذلك نظراً لما للتقرير من أهمية ولما يترتب علي من نتائج².

* كاتب التقرير:

كاتب التقرير يجب أن يكون شخصاً ذا صفات مميزة، تمكنه من القيام بمهمته علي الوجه المطلوب نظراً لطبيعة بعض التقارير حساسة، تمس الناس في صميم سلوكهم، ومواقفهم، وأقواهم، وانتماءاتهم، بل في ذواتهم، وحياتهم الراهنة، والمستقبلية، وحيات أسرهم، صار من الضروري أن تسند مهمة إعداد مثل هذه التقارير إلي عناصر تتصف بخصال عديدة مثل: النضج، والرزانة، والعفة، والنزاهة، والصدق، وخشية الله، والقدرة علي تدبر العواقب، إلي جانب الشروط الفنية، والتقنية الأخرى مثل الصفات الذاتية للتعبير وصوغ المعاني وتلوين الأساليب كما تعنية القدرة علي التصور والتذكر والحاد، والصفات الموضوعية وتعني الألتزام بالنزاهة في التعامل مع الأخرينوفي الإخبار عنهم وعرض واقعهم للجهة المسؤولة كما تعني الموضوعية الحيادية في الأحكام والإستنتاجات. بالإضافة إلي الصفات الأسلوبية، وهي ما يخص الصفات الواجب تحققها في صياغة التقارير بأن تكون صياغة نقية ناصعة متسق واضحة مقنعة جذابة، وهذا يقتضي فصاحة الألفاظ وصحة البناء وجمال الأسلوب وقوته ووضوحه³.

¹ المرجع السابق، ص 193.

² نفسه، ص 194.

³ عبدالحميد خليل العمامي، مرجع سابق، ص 54-55.

3-2-2/ تنظيم المحفوظات:

تمهيد:

لقد كان لإتساع أعمال المنظمات الحكومية والخاصة في العصر الحديث أن ظهرت مشكلات تنظيمية وإدارية جديدة لم يكن لها جود في العصور الماضية. وأبرز هذه المشكلات هي المحفوظات حيث توجد الآن الآلاف من الأوراق في كل منظمة تتمثل في الرسائل التي ترد إليها، ونسخ أو صور الرسائل التي تصدر عنها، وكذلك التقارير والعقود والفواتير ومختلف الأوراق الكثيرة الأخرى التي تتداولها كل يوم. هذه الأوراق يتسلمها المختصون فيبخذون فيها الإجراءات اللازمة ثم يرسلونها للحفظ في ملفات (file) للرجوع إليها عند الضرورة¹.

✓ تعريف المحفوظات:

هي عبارة عن مجموعة الوثائق التي تنتج عن نشاط أي مؤسسة حكومية أو تجارية ويراد حفظها للرجوع إليها عند الحاجة².

ويقصد بالوثيقة أي مادة تحمل معلومات سواء كانت ورق أو شريط أو مسجل أو مصور أو كتاب أو خريطة أو إحصائية أو بيان إلى غير ذلك من أنواع الوثائق التي تحمل معلومات سواء في المنظمات الحكومية أو المنشآت الاقتصادية أو في البنوك³.

وتعتبر عمليات الحفظ من أهم النشاطات المكتبية التي يمارسها السكرتير إذ يقع علي عاتقه تسهيل وصول المعلومات إلى المختصين وأيضاً تزويد الإدارة بالحقائق والبيانات والأرقام التي تتيح لهم إتخاذ القرارات علي أسس موضوعية، وبالتالي مساعدتها علي إنجاز عملها وتحقيق أهداف أجهزتها⁴.

لذلك يجب وضع نظام حفظ مرن ليتناسب مع أي تغيير في الظروف بحيث يسهل معرفة أماكن الملفات وإعادتها إلي أماكنها بعد الإطلاع عليها⁵.

¹ مصطفى نجيب شاويش، مرجع سابق، ص 219.

² شريف الحموي، مرجع سابق، ص 148.

³ هيثم عبد الكريم شعبان، مبادئ السكرتارية والاتصالات الإدارية، منشورات جامعة المجمع، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 1.

⁴ حسن خليفة سليمان، السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، ص 47.

⁵ الإدارة العامة لتطوير المناهج، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 585.

✓ أهمية المحفوظات:

أصبحت المعلومات بالنسبة للمنظمات الحكومية والغير حكومية والمنشآت التجارية هي الأساس في إنجاز الأعمال بأنواعها المختلفة، لذلك فقد تمخضت عمليات الحفظ عن تحقيق هدف محدد وهو: (ضمان وصول المعلومات إلي أيدي المستفيدين منها بأسرع وقت وأقل جهد وبأدنى تكلفة) لذلك إن المحفوظات بالنسبة للمنظمة كالقلب بالنسبة لجسم الإنسان فهي المصدر الذي يضح المعلومات لكل الإدارات والأقسام والوحدات بالمنظمة لإنجاز أعمالها ومن هنا برزت أهميتها بالنسبة لسائر الأعمال الحكومية والتجارية والبنوك مع إختلاف أنواعها¹.

وتتمثل أهميتها أيضاً فيما يلي:

- المحافظة عي الوثائق من التلف أو الضياع.
- المحافظة علي سرية الوثائق.
- السرعة في إستعادة المعلومات.
- المحافظة علي ترتيب ونظافة المكتب.
- الصفة القانونية لبعض الوثائق والسجلات.
- المحافظة علي سرية المعلومات.
- الحفاظ علي تتابع التقدم في المشاريع أو العمليات².

✓ أنواع المحفوظات:

• **محفوظات نشطة:** هي وثائق متداولة ترجع إليها إدارات المؤسسة بصفة مستمرة لإنجاز الأعمال اليومية، ولا بد من وجودها ولا يمكن العمل بدونها مثل ملفات الموظفين، قوائم أسعار الخدمات والمنتجات، ملفات العملاء³.

• **محفوظات متوسطة النشاط:** وهي ما يطلق عليها المؤقتة، وتتمثل في السجلات والمستندات التي تدعو الحاجة للرجوع إليها علي فترات متباعدة حسب طبيعة العمل في المنظمة، وهذا النوع من المحفوظات إما أن يحفظ بوحدات الحفظ اللامركزية في الإدارات أو أن ترسل لوحدة الحفظ المركزي بمركز الإتصالات والمحفوظات وذلك وفق التنظيم الإداري المتبع في كل منظمة⁴.

¹ حسن خليفة سليمان، السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، ص7.

² شريف الحموي، مرجع سابق، ص148.

³ المرجع السابق، ص149.

⁴ هيثم، منشورات جامعة المجمع، ص1.

• **محفوظات غير نشطة:** وهي الأوراق التي إنتهت الحاجة إليها بسبب قذنها، نتيجة لعدم أهمية المعلومات التي تحتويها بالنسبة للعمل في الوقت الحاضر، ومثل هذه الأوراق تعزل في أماكن تخصص لتخزينها بطريقة إقتصادية إلي حين التخلص منها بإهلاكها وهي الوثائق المنتهية¹.

أما الوثائق المستديمة: هي الوثائق التي إنتهت إجراءاتها ولكن يحتمل الرجوع إليها مستقبلاً مثل الوثائق التاريخية، والوثائق التي تحمي حقوق الأفراد والدولة².

✓ **مراحل تنظيم المحفوظات:**

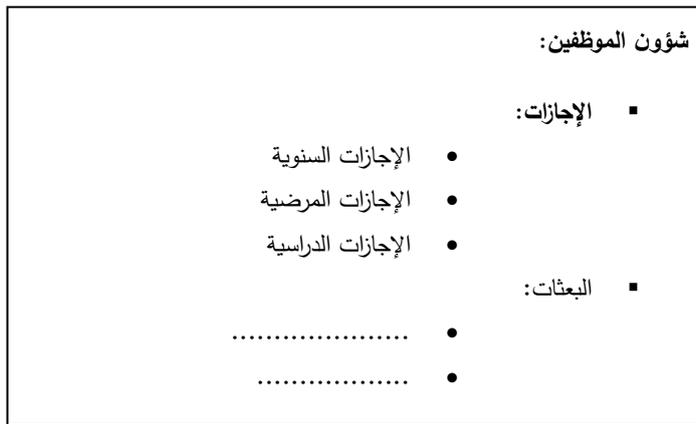
أ/ التصنيف - ب/ الترقيم - ج/ الفهرسة د/ الحفظ

أ/ **التصنيف:** ويقصد به تكوين مجموعات متشابهه مثل الوثائق ذات الصفات أو الخصائص المتجانسة، وذلك بغرض التعرف علي أي منها بسهولة³.

أ*/ **طرق التصنيف:**

■ **التصنيف الموضوعي⁴:** تعتبر هذه الطريقة عملية وتتطلب معرفة دقيقة بالحفظ وهي أكثر طرق التصنيف صعوبة بسبب التشابه في موضوع الورقة المراد تصنيفها مما يتطلب من الأشخاص العاملين في عملية الحفظ أن يتدربوا علي هذه الطريقة تدريباً كافياً. وأن عملية التصنيف الموضوعي تقوم علي أساس نشاط المؤسسة بحيث تتم هذه العملية بطريقة منطقية تبدأ حسب الأبواب فالفصول فالفروع كما هو موضح بالشكل.

شكل رقم (25-3-2) التصنيف الموضوعي



(المصدر: شريف الحموي، الإتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2011 ص152)

¹ مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، ص 226.

² الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، مرجع سابق، ص 59.

³ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص 77.

⁴ إجراءات السكرتارية، الإدارة العامة لتطوير المناهج، ص 63.

وتمتاز هذه الطريقة بما يلي :

- سهولة الوصول إلي مستند معين إذا عرف الموضوع الذي يتعلق به المستند.
- لا تحتاج إلي أثاث خاص لتطبيقها.
- هذه الطريقة تقوم علي أساس تقسي الموضوعات إلي أبواب وتقسم الأبواب إلي فصول وتقسم الفصول إلي موضوعات ويمكن الإستمارة في التقسيم.

ويعاب عليها:

- البطء: إذ أن علي الموظف قراءة المستند جيداً قبل أن يقرر أي الموضوعات يخص.
- زيادة التكاليف: إذ يحتاج إلي موظفين متدربين وهذا يتطلب دفع أجور عالية قياساً بالعمال العاديين.

■ **التصنيف الجغرافي¹**: ويقصد به تجميع الوثائق والمخاطبات حسب المناطق الجغرافية أو البلدان. ويطلق علي الملف إسم البلد أو املنطقة بصرف النظر عن الموضوعات، وينبثق عن هذا الملف (الباب) عدة فصول.

ومزايا هذه الطريقة: السهولة، لأن إستخدام أسماء البلدان والمدن أكثر سهولة من الأسماء الشخصية كما وأنها تتميز بالثبات لأنها لا تتغير مثال:

الأبواب:

الجامعات المصرية

الفصول:

جامعة القاهرة

جامعة الإسكندرية

أما عيوبها: - لا يمكن إستخراج ملف أحد الأشخاص إلا إذا عرف إسمه وعنوانه .

- قد يختلط الأمر علي الموظفين الذين يقومون بالحفظ، فيضعون بعض الملفات في غير مناطقها لجهلهم بأسماء المدن ومواقعها².

¹ شريف الحموي، مرجع سابق ، ص 152.

² هيثم ، ص4.

- **التصنيف الزمني¹**: أي تصنيف الأوراق حسب تاريخها وإن كانت بالسنة أو بالشهر مثل ملفات (ميزانية المنظمة لسنة 1996/95م إيرادات شهر مارس 1996م).
- **التصنيف الإسمي²**: أي تصنيف الأوراق علي حسب أسماء أصحابها إن كانوا موظفين أو موظفات بالمنظمة أو جمهور مثل (محمد، حسن، سالم،).
- **التصنيف الشكلي³**: وبموجبها يتم تجميع الوثائق المتشابهة حسب شكلها المادي الذي ظهرت فيه بصرف النظر عن الموضوعات التي تضمها.
- **التصنيف الرقمي⁴**: وهي من طرق التصنيف شائعة الإستعمال في البنوك نظراً لسهولة تطبيقها وإمكانية إضافة ملفات إلي ما لا نهاية دون التأثير علي ترتيب الملفات. وكذلك سهولة ترحيل الملفات القديمة منها، حيث يتم إعطاء كل ملف رقماً متسلسلاً من 1.....إلي ما لا نهاية وهنا يجب تقسيم هذه الملفات إلي مجموعات عشرية حتى يسهل إستخراجها وإعادتها. أما عيوبها فهي صعوبة معرفة مكان الملف دون معرفة الرقم الخاص به، لذلك التصنيف الرقمي يستدعي وجود فهرس يتضمن ملخصاً لأهم البيانات الموجودة في الملف.

ب/ الترقيم: وهو المرحلة الوسطى بين التصنيف والفهرسة. ومن هنا تظهر أهميته في ترتيب الوثائق تبعاً لرموزها التي ستكون عاملاً أساسياً في إعداد الفهارس لتلك الوثائق.

ويعرف الترميز بأنه وضع الرموز للوثائق سواء بالأرقام الحسابية أو بالحروف الهجائية أو بالإثنين معاً فتعتبر هذه الرموز أرقاماً للوثائق.

ب/ * طرق الترقيم:

- **الترقيم العددي المركب⁵**: ويتم باستخدام الأعداد الحسابية التي تبدأ من 1-2-3.....إلي ما لا نهاية مثل الملفات التي يكتب عليها مثلاً (3/2/5،6/1/3).
- **الترقيم الهجائي المركب⁶**: ويتم باستخدام الحروف الهجائية التي تبدأ من أ-ب-ج.....إلى مثل الملفات التي يكتب عليها (ل/ن/أ،ح/أ/و).
- **الترقيم المزدوج**: وهو عبارة عن دمج الحروف العربية مع الأرقام الحسابية. وقد استخدمت هذه الطريقة في الترقيم لبلافي قصور الطريقة الهجائية السابقة لأنها محدودة بـ 28 حرف فقط. لذلك تم

¹ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص77.

² المرجع السابق، ص78.

³ هيثم، ص5.

⁴ شريف الحموي، مرجع سابق، ص152.

⁵ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص77.

⁶ المرجع السابق، ص78.

التغلب علي عصور هذه الطريقة بجعل آخرها عددياً وبهذا تكون الأرقام مفتوحة إلي ما لا نهاية حكمها حكم الطريقة العددية المركبة مثل الملفات التي يكتب عليها (ن/أ/5، أ/ب/3).

ج/ الفهرسة¹:

وهي وصف كامل للوثائق والمعلومات التي تحتويها تلك الوثائق بهدف تسهيل إسترجاعها بأسرع وقت وأقل جهد. كما قد تعني الفهرسة " إعداد كشوف بأسماء وعناوين الأشياء موضوع الحفظ بعد ترتيبها علي أساس معين يكفل استخراج أي ملف من ملفاتها بأقل جهد وفي أقصر وقت ممكن".

ج* / خطوات الفهرسة:

يجب إتباع الخطوات التالية:

1. قراءة الوثيقة أو الرسالة المراد فهرستها وذلك بهدف تقرير الموضوع الذي يجب أن تحفظ تحته والذي يحتمل أن تطلب على أساسه هذه الوثيقة أو الخطاب.
2. وضع خط تحت الفقرات الهامة بالخطاب ووضع علامة مميزة أمام هذه الفقرة في الهامش ليدل ذلك علي رأس الموضوع الذي تدخل تحته الرسالة وعلامة أخرى مميزة أمام الفقرات التي تستخدم كعناوين للبطاقات الإضافية أو بطاقات الإحالة.
3. يحدد موضوع الخطاب الرئيسي عن طريق اسم الراسل أو الهيئة الصادر عنها الخطاب ثم الفقرة الرئيسية التي تشير إلي مضمون موضوع الخطاب طبقاً لرؤوس الموضوعات المحددة في نظام التصنيف الخاص بالمنظمة.
4. إذا تقرر وضع الخطاب في ملف موضوع خاص لا يظهر بوضوح في عبارات الخطاب فيكون علي المفهرس كتابة هذا العنوان في أحد أركان الخطاب توطئة لحفظه في ملفه الأصلي.
5. يستخرج رقم الملف الخاص بالموضوع من الفهرس ثم يكتب في أعلى الخطاب من اليسار في المستندات والوحدات.
6. إذا كان الوثيقة أو الخطاب تعالج أكثر من موضوع فإنه يتم إرفاقها في اهم موضوع تشتمل عليه ثم يعد بطاقات إحالة للموضوعات الأخرى وترفق بملف الموضوع الآخر.
7. إذا وجد أن موضوع الرسالة جديد من نوعه ولم يسبق أن تم إنشاء بطاقة فهرس له يتم فتح ملف جديد وبطاقة فهرس جديدة.

وهناك نوعان من الفهارس وهي:

¹ محمد الصيرفي الإدارة المكتبية، مرجع سابق ص608.

أ/ فهرس السجل¹: وهو عبارة قد تكون أوراقه سائبة يخصص عدد منها لكل حرف من حروف الهجاء كما يوجد بين كل حرف الحرف الذي يليه ورقة لاصلة تكون عادة من الورق المقوى وذات لون خاص وتواء بارز يحمل الحرف الهجائي المميز لها، من مزاياه أنه سهل الاستخدام والإعداد - سهولة الحصول علي الملفات من أماكنها ورجوعها إلي تلك الأماكن أهم عيوبه صعوبة الإضافة له أو الحذف منه - تعرضه للتلف السريع عدم سرية المعلومات لأنه مكشوف.

ب/ فهرس البطاقة²: ويتكون هذا النوع من الفهارس من مجموعة بطاقات ذات قياسات موحدة (5×3 بوصة) أو (4×6 بوصة) أو (5×8 بوصة) وترتب البطاقات في جوارير أو علي حامل دائري، وترتب البطاقات المكونة من جميع الملفات الموجودة في التصنيف سواء كانت أبواب أو فصول أو موضوعات. وحسب الطريقة التي تم اتباعها في التصنيف، وهي نوعين: إرشادية-عادية

- بطاقات إرشادية³: مستطيلة ولها بروز من الناحية اليمنى من أعلى أو من أماكن مختلفة من الحافة العلوية للبطاقة، للدلالة علي ما بعدها من بطاقات حيث يكتب علي هذا البروز الرقم الخاص بالملفات الإدارية أو الملفات الإسمية.

- بطاقات عادية⁴: مستطيلة الشكل أيضاً وتخصص واحدة منها لكل ملف، يسجل عليها إسم الملف ورقمه ومكان وجوده في أجهزة الحفظ، من مزاياها سهولة الإضافة لها أو الحذف منها - تعيش لمدة طويلة - تحافظ علي سرية المعلومات.

د/ الحفظ⁵:

وهو عملية ترتيب الوثائق بأنواعها المختلفة في أوعية الحفظ المتاحة داخل الإرشيف بنظام محدد يضمن سلامتها ويمكن بموجبه الوصول إلي أي وثيقة منها بسرعة عند الحاجة.

وعند الحفظ يجب علي السكرتير مراعاة الأسس والقواعد الآتية:

- التأكد من إنتهاء إجراءات معالجة موضوع الورقة قبل البدء في حفظها.
- التأكد من وجود تأشيرة الموظف المختص بما يفيد الحفظ في مكان يتفق عليه.
- حفظ الأوراق المطلوب حفظها بسرعة أولاً بأول ودون تأجيل.
- تحديد رقم الملف الذي ستحفظ فيه الورقة بدقة.

¹ محمد الصبرفي ، الإدارة المكتبية، مرجع سابق ص612.

² شريف الحموي، مرجع سابق، ص 159.

³ هيثم، ص 13.

⁴ المرجع السابق، ص13.

⁵ حسن خليفة سليمان، مرجع سابق ص 81.

- ترقيم أوراق الملف الواحد بأرقام متسلسلة حسب تواريخ حفظها ويوضع الرقم سواء باليد أو بالرقامة في الجهة اليسرى العلوية.
- إعداد قائمة محتويات لكل ملف تسجل فيه كافة الأوراق أولاً بأول.

د/ * طرق الحفظ:

أ/ **طريقة الحفظ الرأسي vertical¹** : والفكرة الأساسية في هذه الطريقة هي وضع جميع الرسائل والمستندات الخاصة بشخص أو موضوع واحد في ملف خاص، ثم تحفظ الملفات وراء بعضها في وضع رأسي، في أدراج ذات حجم مناسب لهذا الغرض، بحيث يكون كعب الملف إلي أسفل فتحته إلي أعلى، وتبرز منها زوائد صغيرة يكتب عليها إسم الشخص أو الموضوع أو حروف أو أرقام يمكن بواسطتها التعرف علي ما يراد إستخراجه بسرعة.

■ مزاياها:

1. حماية الخزانات من الأتربة وخطر الحريق.
2. يمكن قراءة الملفات بسهولة.
3. الملفات متقاربة مما يقلل من إحتمال ضياع المستندات

■ عيوبها:

1. تحتاج إلي مساحة إضافية أمام الخزانة حتى يمكن فتح الأدراج.
2. مكلفة.
3. لا يستطيع أكثر من شخص واحد أن يعمل في الخزانة الواحدة².

ب/ **طريقة الحفظ المعلق suspension³** : لقد لوحظ أن الملفات عند حفظها حسب الطريقة الرأسية السابقة فإنها تتلف بمضي الزمن مهما حوفظ علي هذه الملفات، وذلك بسبب إحتكاك كعب الملف بقاع الدرج. فذلك فقد غير تصميم الدرج قليلاً، بحيث تكون فيه معلقة رأسياً من طرفها إلي سلكين سميكين ممتدين علي حافتي درج الحفظ، بحيث يمكن تحريك الملفات بسهولة علي هذين السلكين. كما يمكن فتحها من غير حاجة إلي رفعها من مكانها وإخراجها من الدرج عند الحاجة إلي الإطلاع علي بعض الأوراق المحفوظة فيها . ومن ميزات ذلك إن الملفات المحفوظة بهذه الطريقة لا تتلف بسرعة، وذلك لعدم احتكاكها بقاع الدرج المحفوظة فيه، ويمكن أن تستخدم طريقة الحفظ المعلق الرأسي أو الحفظ المعلق الحائبي أو طرق معلقة أخرى حسب معدات الحفظ المستعملة.

¹ مصطفى نجيب شوايش، مرجع سابق ص 236.

² هيثم، ص 18.

³ شريف الحموي، مرجع سابق ص 161.

ث. **طريقة الحفظ الرأسي المعلق:** وفقاً لهذه الطريقة يكون الملف معلق بين جانبيه بواسطة سلكين أو قضيبين ممتدين علي حافتي درج الحفظ ليسهل تحريك الملفات وإطلاع علي بعض الأوراق بدون الحاجة إلي استخراج الملف، ومن مزايا هذه الطريقة أن الملف المعلق يحفظ مكاناً ثابتاً لملف التداول ويحميه من التمزق والتلف - في حالة طلب ملف التداول يمكن تدوين ملاحظة علي بطاقة مخصصة لذلك توضع محل الملف لمعرفة مكان الملف المحافظة عليه من الضياع- من الأفضل أن يستخدم الملف المعلق من أجل التداول بل يفضل استخدامه كحافطة لملف آخر مصنوع من الكرتون الخفيف والذي تثبت فيه المعاملات ويستعمل للتداول¹.

د*1/ إجراءات حفظ الأوراق في الملفات:

1. ترميم الأوراق الممزقة إن وجدت.
2. تخريم الأوراق وذلك بطي الورقة من المنتصف تماما لتحديد مكان التخريم.
3. تهذيب الأوراق أي طي الزائد منها عن حافة الملف العليا أو السفلى².
4. ترتيب الأوراق تبعا لرموزها أو تواريخها.
5. إيداع الأوراق بالملفات .
6. ترقيم الأوراق بالرقم التسلسلي (باليد أو بالرقامة).
7. تثبيت الأوراق في قائمة محتويات الملف والتي تثبت بغلاف الملف الداخلي.
8. إجراء المراجعة اللازمة للتأكد من سلامة الحفظ.
9. حفظ الملفات في الأوعية إن كانت أرفف أو أدراج أو دواليب.

4-1-3-2/ مهارات استخدام البريد الوارد:

المفهوم: يقصد بالبريد الوارد جميع المراسلات التي ترد إلي المنظمة سواء أكانت عن طريق البريد أو المرسلين وذلك بأي شكل من الأشكال المكتوبة مثل الخطابات أو برقيات أو شيكات أو إيصالات أو عقود أو مذكرات أو تقارير³.

¹ محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، مرجع سابق، ص 655.

² حسن خليفة سليمان، مرجع سابق، ص 82.

³ محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، مرجع سابق، ص 224.

✓ إجراءات البريد الوارد¹:

أ. تجميع البريد واستلامه (من مصادر قدومه): يرد للمنظمة العديد من الرسائل يومياً وربما أكثر من مرة في اليوم، سواء عن طريق جهاز البريد ذاته أو بواسطة ناقلي البريد علي الشكل برقيات أو رسائل فاكس أو بريد الإلكتروني أو غير ذلك من الوسائل التي يمكن بها قدوم البريد.

ب. فرز وتصنيف البريد²: وفق فئات معينة أولوية التعامل معه: وتقضي بأن يتم التعامل مع الرسائل العاجلة أولاً، فمثلاً يتم فرز البريد إلي بريد سريع (ممتاز) وبريد الدرجة الأولى والبريد الشخصي...ألخ

ج. فتح البريد³: ويجب رفع أي أوراق أو ملفات لا تخص البريد من علي المكتب لتقادي التداخل في الأوراق والإريك، ثم التأكد من وجود جميع الأدوات التي تحتاجها علي المكتب، وبخاصة سجل العمل اليومي وسجل البريد الوارد، وبعد ذلك يجب طرق الغلفات علي المكتب لتجنب قطع الأوراق التي بداخلها ثم استخدام آلة فتح الخطابات سواء كانت يدوية أو آلية. إذا تم فتح مغلف وصل إلي المكتب بطريق الخطأ يجب إعادة إغلاقه باستخدام الشريط اللاصق مع التوقيع عليه وكتابة عبارة (فتح بطريق الخطأ) ثم إرساله إلي صاحبه.

د. ختم البريد: يجب ختم كل رسالة واردة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها مع ترقيمها برقم مسلسل، بينما تستخدم بعض المنظمات آلة ترقيم وتسجيل لتاريخ ووقت الإستلام، ويفضل استخدام الخاتم البريدي إذا كانت هناك حاجة إلي تسجيل بعض البيانات الإضافية علي الرسالة والتي تفيد في أغراض توجيهها ومتابعتها وحفظها وفيما يلي الشكل رقم لهذا الخاتم:

شكل رقم (26-3-2) ختم البريد

إلي	(اسم الجهة الموجهة إليها الرسالة)
رقم الوارد.....	المرفقات
تاريخ الورد.....	رقم وتاريخ
الرد.....	
الوقت	

(المصدر: الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج، إدارة وتقنيات المكاتب، المؤسسة العامة للتعليم والتدريب الفني

والمهني، المملكة العربية السعودية، 2008م ص137)

وإذا كانت الرسالة الواردة تحتاج إلي عناية أكثر من جهة واحدة أو يلزم الإطلاع عليها من عدة مسؤولين فيفضل أن يرفق بها "مذكرة توجيهه أو بطاقة توجيهه كما يطلق عليها أحياناً" وهذه البطاقة

¹ الإدارة العامة لتطوير المناهج، ص137.

² المرجع السابق، ص137.

³ شريف الحموي، مرجع سابق، ص137.

عبارة عن ورقة نموذج صغيرة يوضح عليها اسماء الإدارات في المنظمة ويعم مسؤول البريد بالتأشير أمام الإدارات التي تهمها الرسالة¹.

هـ. **القيد في دفتر الوارد²**: يتم تسجيل البريد في دفتر الوارد حيث يأخذ أرقاماً متسلسلة يبدأ برقم 1 من شهر يناير ويستمر حتي نهاية العام.
و. **تقديم البريد للمدير³**: بعد قراءة الرسائل والإطلاع عليها يقوم السكرتير بتقسيم البريد إلي الأقسام الآتية:

- رسائل يرد عليها المدير نفسه.
- رسائل يمكن أن يرد عليها نائب المدير أو شخص آخر من إدارة أخرى أو نفس الإدارة.
- رسائل يمكن للسكرتير أن يقوم بالرد عليها.
- ز. **توزيع البريد الوارد⁴**: بعد إنتهاء المدير من الإطلاع علي البريد، يجب استخدام سجل البريد اليومي لتوزيع الرسائل للرجوع إليه باستمرار لمعرفة حركة الرسائل ومتابعتها.
- استخدام نموذج الإجراءات المطلوب اتخاذها لتوزيع الرسائل التي يطلب المدير بشأنها المعلومات، أو الرد عليها، وإذا كانت الرسائل تستلزم توزيعها علي أكثر من شخص للإطلاع عليها يجب استخدام نموذج تعميم البريد لإطلاع الأشخاص علي الرسالة ومن ثم إعادتها.
- يجب استخدام نموذج التوزيع التالي كي لا تضطر للتأشير أو الكتابة علي الوثائق:

شكل رقم (27-3-2) نموذج تعميم

نموذج تعميم			
من..... التاريخ / /			
الموضوع.....			
			مدير المبيعات
			مدير المشتريات
			رئيس قسم المحاسبة
يعاد إلي			

(المصدر: محمد الصيرفي، السكرتير الناجح، مؤسسة حورس الدولية، 144 شارع طيبة سيورتنج، ص162)

¹ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق، ص80.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص236.

³ شريف الحموي، مرجع سابق، ص140.

⁴ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق ص77.

أ. متابعة البريد الوارد: علي الرقم أن مسؤولية الرد علي الرسائل هي مسؤولية الإدارة المرسل إليها إلا أن وحدة البريد الوارد تقع عليها مسؤولية متابعة الرد علي هذه الرسائل ولذلك ترسل إدارة البريد الوارد أحياناً مذكرة استعجال أو مذكرة متابعة للإدارة المختصة لحثها علي الرد وتثبيت ذلك في خانة المتابعة في دفتر الوارد.

4/ مهارات التعامل مع البريد الصادر:

ويقصد به كل الخطابات والإستفسارات وغير ذلك من المكاتبات التي ترسلها المنظمة إلي عملائها وإلي مورديها وإلي الجمهور بوجه عام¹.

4* / خطوات معالجة البريد الصادر:

1. جمع البيانات لكتابة الرسالة
2. إملاء الرسالة وكتابتها
3. توقيع الرسالة من قبل المدير².
4. تسجيل وتقييد المراسلات الصادرة في سجل البريد الصادر وتحدد لها الأرقام المسلسلة طبقاً لسنة التسجيل المالية أو الميلادية.
5. يسجل رقم الصادر وتاريخ الإصدار علي أصل وصورة الرسالة بجوار رقم الملف ويختم بخاتم خاص لذلك³.
6. طي الرسالة ووضعها في المغلف المناسب مع مرفقاتها
7. طباعة عنوان المرسل إليه علي المغلف أو علي الرسالة إذا كان إستخدام المغلف ذا الفتحة الشفافة.
8. تشميع المغلف ووضع الطوابع عليه سواء الطوابع العادية أو بواسطة آلة ختم الطوابع
9. وضع المغلفات في صندوق البريد⁴.

¹ محمد الصيرفي، السكرتير الناجح، مؤسسة حورس الدولية، 144 شارع طيبة – سبورتنج، ص 162.

² رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص 52.

³ محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 162.

⁴ رشيد نمر وآخرون، مرجع سابق، ص 164.

المبحث الثالث

الاجتماعات والاتصالات

1-3-3/ الاجتماعات:

تمهيد:

تلعب الاجتماعات دوراً هاماً عند مختلف الجماعات والمنظمات الإنسانية ومنشآت الأعمال علي إختلاف أنواعها. والاجتماعات علي كافة صورها وأشكالها تتمثل في عدد من الأفراد قد يكون إثنين أو أكثر وقد يصل العدد إلي المئات كما هو الحال في المؤتمرات أو في إجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة العامة، يجتمعون معاً لدراسة ومناقشة موضوع مشترك يهمهم جميعاً والوصول إلي قرارات معينة بشأن هذا الموضوع.

ومدير المكتب أو السكرتير الخاص قد يطلب منه رئيس المكتب القيام بسكرتارية بعض الاجتماعات التي تعقد في مكتب وتحت رئاسته. لذلك يجب علي مكتب الرئيس والسكرتير الخاص أن يلما بالجوانب الفنية المتصلة بإدارة الاجتماعات¹.

✓ مفهوم الاجتماع:

هو لقاء مجموعة من الأفراد ينتمون غالباً إلي كيان تنظيمي واحد، يجتمعون بشأن تبادل الأفكار والمعلومات والمنفعة المشتركة، وذلك بغرض إتخاذ القرار لحل مشكلة ما².

✓ أهمية الاجتماعات:

1. إتاحة الفرصة لجميع المشتركين فيها للتعبير عن آرائهم.
2. تمكن من الوصول إلي قرارات علي أساس كافي من الدراسة والمناقشة.
3. عادة ما تمثل وجهات النظر المختلفة.
4. تتيح الفرصة للأفراد من مختلف المستويات والتخصصات والخبرات علي التقابل والتفاعل والتنافس.
5. عادة ما يتقبل الأفراد القرارات التي تتخذ عن طريق الاجتماعات بصدر رحب نظراً لصدورها عن الجماعة.
6. عادة ما يكون لكل فرد في هذه الاجتماعات صوت واحد مهما كان مركزه الوظيفي³.

¹ www.Faculty.ksu.sa./Alnasrullah/Document p1

² أحمد ماهر، مهارات إدارة الاجتماعات، 24 شارع زكريا غنيم - الإبراهيمية، الإسكندرية، 2008، ص 13.

³ خضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص ص 167- 168.

✓ أنواع الإجتماعات:

هناك العديد من التصنيفات التي حاول أصحابها تصنيف الإجتماعات وتحديد أنواعها، وعلي الرغم من تنوع هذه الإجتماعات واختلاف تصنيفاتها إلا أنه يمكن تحديد أكثر الإجتماعات شيوعاً وهي كالاتي:

- إجتماعات توصيل المعلومات.
 - إجتماع الحصول علي المعلومات.
 - إجتماعات حل المشكلات.
 - إجتماعات تكوين الإتجاهات.
 - الإجتماع التوجيهي أو الإرشادي¹.
- ✓ مفهوم محضر الإجتماعات ومكوناته:

هو مل كتابي وظيفي يعد توثيقاً للإجتماع الرسمي الذي تعقده مؤسسة أو شركة ما، لمناقشة قضية وإصدار قرارات وللإطلاع علي أعمال.... ويعد محضر الإجتماع:

- تلخيصاً لما دار في الإجتماع من مناقشات (دون تفصيل أو تركيز علي آراء بعينها).
- أو تسجيلاً مفصلاً لكل ما طرح من أفكار وآراء وإعترضات
- أو إختصاراً للإجتماع بذكر رؤوس الموضوعات، والقرار المتخذ لكل موضوع.

وإعداد محضر الإجتماع، بصورته النهائية يتم عادة بعد نهاية الإجتماع، عن طريق سكرتير القسم، أو من يوكله المجتمعون بأمانة الإجتماع.

ويسبق الإعداد النهائي لمحضر الإجتماع :

أ/ مرحلة قبل الإجتماع :-

- تخصيص ملف للإجتماع - إعداد جدول الأعمال - إعداد الدعوة للإجتماع وإرسالها.
- إعداد قاعة الإجتماعات.

¹ محمد رجب فضل الله، مرجع سابق ص 208.

ب/ مرحلة أثناء الإجتماع:

- تسجيل المناقشات - تسجيل القرارات ونتيجة التصويت¹.

ج/ مرحلة بعد الإجتماع:

- كتابة محضر الإجتماع - تعلن القرارات، ويرسل كل قرار لمن سينفذه، أو لمن يهمه الأمر -
تنفذ القرارات، ويتابع المسؤول ذلك².

ولأن محضر الإجتماع عمل توثيقي ترجع إليه المؤسسة لمعرفة أمر أو إطلاع علي قرار أو استرجاع أحداث، فإن مكوناته تتضمن بيانات كاملة عن الإجتماع: عنوانه، وزمانه، ومكانه، وحضوره، والغائبين عنه، وجدول أعماله، ومناقشاته، وقراراته، ووقت إنتهائه بكل دقة ووضوح³.

✓ عناصر الإجتماعات:

أياً كان شكل الإجتماع أو حجمه فإنه لابد أن يتكون من العناصر التالية :

1. **العنصر البشري:** ويتمثل في الأفراد المشاركين في الإجتماع والأفراد المنظمين له سواء شاركوا في الإجتماع أو إقتصر دورهم علي محور الإعداد والتنظيم الإداري دون المشاركة الفعلية في الجلسات.

2. **العنصر المادي:** ويتمثل فيما يتعلق بتجهيز مكان الإجتماع أو تلك الخدمات المادية التي تقدم للمشاركين بما يؤدي إلي صلاحية الإجتماع للإنعقاد بنجاح.

3. **موضوع الإجتماع:** هو ذلك الجانب الذي يكسب الإجتماع شرعية إنعقاده ويتمثل الموضوع في جدول الأعمال.

4. **التفاعل:** هو درجة مشاركة العناصر السابقة في تحقيق الهدف من الإجتماع ويتم هذا التفاعل من خلال تبادل الحوار والمناقشة والآراء والمشاعر حول القضايا والموضوعات التي يتضمنها جدول الإجتماع.

5. **النتائج:** هي النتائج الموثقة في شكل محضر والتي تتمثل في مجموع القرارات التي تم إتخاذها أو الموضوعات التي يتم الإتفاق عليها وتلك الموضوعات التي تم رفضها و إرجاء مناقشتها⁴.

¹ www.Faculty.ksu.sa./Alnasrullah/Document p3

² محمد رجب فضل الله، مرجع سابق ص 208.

³ نفس المرجع السابق، ص 209.

⁴ محمد الصيرفي، السكرتير الناجح، مرجع سابق، ص 199.

✓ الترتيبات الخاصة بالإجتماع:

وتشمل هذه الترتيبات:

1. التأكد من أجهزة التكييف تعمل بكفاءة ليكون جو المكان مناسباً
2. توفير مقاعد مريحة تناسب الاجتماعات الطويلة
3. توفير مناظير (إن لزم الأمر) وإن كان يسمح بالتدخين فإن الأمر يستلزم توفير (طفايات سجاير)
4. توفير أقلام بأنواعها وممحاة يمكن أن يحتاجها الأفراد.
5. تحديد مكان جلوس كل فرد قبل الاجتماع¹.
6. تجهيز المرطبات والمأكولات الخفيفة وتختلف نوعية الاجتماعات من حيث المستوى (مستوى الحضور) وعددهم، ومدة الاجتماع، والوقت الذي سوف يستغرقه، وبناءً على هذه المعلومات يتم تحديد إحتياجات المجتمعين من المرطبات والمأكولات الخفيفة².

✓ إدارة الإجتماع:

- إن العمل على إنجاح الاجتماع هو من أهم الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها المسؤولين عن الاجتماع، وتوزع المسؤولية في أغلب الأحيان على الأطراف التالية:
- أ. الرئيس ويتولى إدارة الاجتماع من الناحية الفنية
 - ب. السكرتير ويتولى إدارة الاجتماع من الناحية التحضيرية
 - ج. المشاركون ويتولون أدوارهم فيما يختص باقتراح بنود جدول الأعمال³.

¹ أحمد ماهر ، مرجع سابق، ص 199.

² الإدارة العامة لتطوير المناهج – إجراءات السكرتارية – ج 1 ، المملكة العربية السعودية، 2008م ص 14.

³ محمد الصيرفي، السكرتير الناجح، مرجع سابق، ص 203.

شكل رقم (28-3-3) نموذج لمحضر إجتماع

إسم المؤسسة.....

محضر الإجتماع رقم ()

تم عقد إجتماع مجلس إدارة المؤسسة يوم الموافق / / الساعة وذلك في (المكان.....) للنظر في جدول الأعمال السابق إرساله للأعضاء.

وقد حضر الإجتماع السادة:

1- رئيساً

2- عضواً

3- "

4- "

5-سكرتيراً

وقد إعتذر عن الحضور كل من السادة:

1-

2-

ولم يحضر ولم يعتذر كل من السادة:

1-

2-

وقد اعتبر الإجتماع صحيحاً لحضور عدد عضواً، وفي بداية الإجتماع قرأ السكرتير محضر الإجتماع السابق، ولما لم يعترض عليه أحد من الأعضاء اعتبر معتمداً

وانتقل المجلس لمناقشة جدو الأعمال المتضمن للموضوعات التالية:

-

-

ما يستجد من أعمال

وبعد المناقشة، وتبادل الأفكار حول كل موضوع مما سبق اتخذ المجلس القرارات التالية:

- بإجماع الآراء

- بأغلبية () صوت

- بموافقة () واعتراض () وامتناع ()

ولما لم يستجد موضوعات، فقد أنهى المجتمعون مناقشتهم في تمام الساعة واتفق على تحديد موعد الإجتماع القادم يوم الموافق / / في تمام الساعة بنفس قاعة الإجتماعات

رئيس الإجتماع

أمين السر

.....

.....

2-3-3/ الاتصالات الإدارية:

تمهيد:

يعتبر الإتصال أحد أبرز العناصر الأساسية في التفاعل الإجتماعي وهو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن الإستماع - التأمل - التعبير - الإختيار وكذلك التعبيرات في السلوك والشعور.

✓ مفهوم الإتصال:

إن الإتصالات الجيدة أو الفعالة ليس بالأمر السهل ولكنها أيضاً تمثل عملية يمكن لأي شخص أن يقوم بها بشكل جيد، وذلك إنطلاقاً من ضرورة التفكير بما يريد المرسل إليه أن يسمعه أو يقرأه ومنه فإن الإتصال داخل المؤسسة يجب أن يسعى إلي تحقيق أهداف يتجاوز مجرد توصيل رسائل بين مرسلين ومستقبلين حتى تفهم الرسالة من جانب المرسل وإن يقبل مضمونها حتى يصبح الإتصال عبارة عن تفاعل إجتماعي¹.

✓ تعريف الإتصال:

الإتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلي الشئ أو بلوغه والإنتهاء منه. أم كلمة communication الإنجليزية فهي مشتقة من كلمة الإصل اللاتيني communis ومعناها عام وشائع أو مألوف². أو مشترك أي أنه إشتراك مع الغير سواء كان شخصاً أو مجموعة أشخاص، في المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات³.

ويعرف أرسطو الإتصال علي أنه: "نشاط شخصي يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع عن طريق صياغة قوية ماهرة للحجج التي يعرفها"، وفي تعريف آخر له: "الإتصال هو البحث عن كل الوسائل المتاحة للإغراء والإقناع"⁴.

✓ أهداف الإتصال:

إن الغرض الأساسي من عملية الإتصال، هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين. فالمرسل يقصد من إرساله التأثير في مستقبل معين (محدد)، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود، وآخر

¹ أحمد بخوش، الإتصال والعولمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص6.

² ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال العلاقات العامة، الأردن، دار الصفا، 2005، ص27.

³ صونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية(مفاهيم أساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001م، ص38.

⁴ ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص34.

غير مقصود في عملية الإتصال، إذ يجب أن تصل الرسالة إلي الطرف المقصود، وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضه¹.

إحداث التفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الإشتراك بفكرة، أو مفهوم، أو رأي، أو عمل. أيضاً توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملين في الإنجاز وينظم قيادة وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية².

تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الإجراءات والممارسة الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم علي أكمل وجه.

وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من وضع قرارات سليمة³.

✓ أهمية الإتصال:

إن التنسيق الجيد يعتمد إلي حد كبير علي سهولة الإتصال وفاعليته، ذلك لأن عملية الإتصال تمثل همزة الوصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، حيث يرى "مورفي morvie" أن الإتصال أساس لكل تنظيم ناجح⁴.

إن أهمية الإتصال تكمن في تمكين القائمين علي الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثروة المادية والبشرية الموجودة وعلي الدراسات الإحصائية الدقيقة، التي تبدأ بمرحلة تشخيص المشكلة، فمرحلة البحث عن البدائل، فمرحلة التقييم لكل بديل وتنتهي بمرحلة إختيار البديل الأمثل، وإتخاذ القرار الرشيد يتوقف بلاشك علي وجود منافذ جيدة وواضحة للإتصال بكل من يساهم في عملية صنع القرارات⁵.

والإتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة، وعليه يتوقف بقاؤها، وبدون الإتصال لايعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم، ولا تستطيع الإدارة أن تتسلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة، وبدون الإتصال يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلاً، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم للآخرين وهذا كله يؤدي حتماً إلي إنهيار المنظمة.

¹ تاريخ الإطلاع 2014/8/10م www.harikar.org/projects/19/Hanout.pdf

² المنجي زهراء، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: الإتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية العمانية، 2004، ص52.

³ مصعب إسماعيل طيش، رسالة ماجستير بعنوان: دور نظم وتقنيات الإتصال الإداري في خدمة إتخاذ القرارات، الجامعة الإسلامية - غزة، 2008م، ص34

⁴ هناء حافظ بدوي، الإتصال بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية- المكتب الجامعي الحديث، 2003م ص348.

⁵ حورية بولعويديان، رسالة ماجستير بعنوان: استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، 2008م، ص22.

ومن ناحية أخرى فالإتصال الفعال يؤدي إلي تحسين أداء العامل وحصوله علي رشا أكبر في العمل، فالفرد يستطيع أن يتفهم عمله بصورة أفضل، ويشعر بمشاركة أكبر، كما يتفهم أدوار الآخرين، مما يشجع علي التعاون¹.

✓ عناصر الإتصالات الإدارية:

لكي تتم عملية الإتصال لابد من توافر عدة عناصر أساسية وهي:

1. المرسل **sender** : وهو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة والتي بمثابة فكرة يراد نقلها عبر قناة الإتصال.

2. الرسالة **message**: وهي إما مكتوبة وتمثل المفاهيم والأفكار والآراء مصاغة علي شكل لغة مكتوبة تتم قراءتها، أو شفوية **verbal** وتكون في شكل مشاعر وأحاسيس غير مكتوبة مثل الصوت، والنبرة، وتغير معالم الوجه².

3. قناة الإتصال **chnnel**: وهي عبارة عن جميع الوسائط التي يمكن إستخدامها لنقل الرسالة من المرسل إلي المستقبل مثل الهاتف أو الفاكس أو الكمبيوتر أو غيره.

4. المستقبل **receiver**: وهي الجهة التي تستقبل الرسالة وقد يكون فرداً أو عدة أفراد³.

5. التغذية العكسية **feed back**: وتمثل عملية فهم الرسالة والقدرة علي الإجابة عليها، وتشير هذه العملية إلي قرار تسليم الرسالة بشكل صحيح، وإستيعاب مفاهيمها بشكل واضح، وتشكل عملية الإتجاه المتبادل في تسليم الرسالة والرد عليها توكيداً دقيقاً علي إدركها وإستيعاب مدلولاتها⁴.

✓ أنواع الإتصال الإداري:

أولاً: الإتصال الرسمي:

وهو الإتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي⁵.

وتأخذ الإتصالات الرسمية الإتجاهات التالية:

¹ حريم، حسين، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان - دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004م، ص243.

² خضير كاظم، مرجع سابق، ص 40-41.

³ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق، ص 25-26.

⁴ خضير كاظم، مرجع سابق، ص42.

⁵ هناء حافظ بدوي، مرجع سابق، ص 151.

○ **الإتصالات الهابطة:** وهي التي تكون من الرئيس إلي المرؤوسين وتكون لي شكل توجيهات أو تعليمات أو قرارات أو أوامر.

○ **الإتصالات الصاعدة:** وهي التي تكون من المرؤوسين إلي الرئيس وتكون في شكل آراء أو إقتراحات أو تقارير أو بحوث أو شكاوي.

○ **الإتصالات الأفقية:** يعتبر الإتصال الأفقي أساس لفاعلية العملية الإتصالية، فهو يتم عبر الإدارات والمراكز الوظيفية أي بين الأفراد الذين يعملون في نفس المستوى الإداري، ويتم عن طريق تبادل وجهات النظر والمداولات والنقاشات أي بحث مختلف المسائل بين مختلف رؤساء الأقسام من أجل القيام بعمل متكامل ومتناسق، وبالتالي الوصول إلي تفاهم متبادل وحلول مناسبة¹.

ثانياً الإتصال غير الرسمي:

يقوم هذا النوع من الإتصال علي أساس العلاقات الشخصية والإجتماعية للأعضاء أكثر من كونه علي أساس السلطة والمركز، وتتركز عملية الإتصال غير الرسمي حول الأهداف الشخصية أكثر من كونها أهداف المؤسسة نفسها، ومن ناحية أخرى فإن الإتصال غير الرسمي يمكن أن يساعد إستخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة، ويعمل الأعضاء علي إحتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم وللقادة².

ويمكن أن ينظر إلي الإتصال وفقاً لمعيار مصدر الإتصال علي أنه:

إتصال داخلي: وهو الذي يتم من داخل أجزاء الجهاز التنظيمي إلي أجزاء أخرى فيه، سواء كان رسمي أو غير رسمي.

إتصال خارجي: وهو الذي يكون من إلي الجهاز التنظيمي رسمياً كان أو غير رسمياً¹.

2-3-7/ أساليب الإتصال:

وهي الكيفية أو الطريقة التي يتم بواسطتها الإتصال ويمكن إجمالها فيمايلي:

1. **الإتصال الكتابي:** وتم عنه الحديث عنها في المبحث الثاني لهذا الفصل.

2. **الإتصال الشفوي:** وهو يمثل الجزء الأكبر اليومي في أي منظمة، فالفرد يستغرق في هذا النوع من الإتصال نسبة 75% من مجموع إتصالاته وهذا الإتصال يتم فيه تبادل المعلومات بين المرسل

¹ حورية بولعويديان، مرجع سابق، ص 23.

² جودة علي جبر، علم النفس الإجتماعي، عمان- مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004م ص182.

والمستقبل شفاهة، أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة. وهو ما يسمى باللفظي، وقد يكون عن طريق الإشارات والرموز وهو ما يسمى بغير اللفظي¹.

وللاتصال الشفوي عدة طرق من أهمها:

أ. **المقابلات الشخصية:** وتعتبر أحد الأساليب الفعالة في الإتصال، كما تعد المقابلة الناجحة وسيلة مجدية لنجاح من يتقنها².

ب. **الندوات:** وتمثل إحدى وسائل الإتصال الرسمي الشفهي المباشر وتقترب من أقدم طرق الإتصالات الشفهية التي تستخدمها المنظمات لتعريف العاملين بالتغيرات الجديدة التي ستطرأ علي ظروف العمل، أو في حالة مناقشة موضوعات هامة تحتاج إليوجهات نظر مختلفة ومتعددة³.

ت. **البرامج التدريبية:** وتعتبر من أنواع الإتصال المباشر ، ففي بعض الأحيان نجد أن المدرب يقوم بشرح مفصل لأهداف البرنامج التدريبي ومدته ومكانه سواء كان داخل المنظمة أو خارجها⁴.

ث. **المكالمات الهاتفية:** كل شخص يدرك أهمية الهاتف في الحياة اليومية، سواء كان في مجال العلاقات الإجتماعية، أو في مجال الأعمال⁵.

ج. **الإتصال التصويري:** وهو الإتصال الذي يستخدم الصور الفوتوغرافية أو الرسوم البيانية أو الرسوم التشكيلية أو الخرائط أو صور بعض أنواع النشاط الإنتاجي، وكل هذه تستخدم في نقل الكثير من الأفكار والمعلومات أو التأثير في إتجاهات الأشخاص خاصة من لا يستطيعون القراءة، وتعتبر الصورة والأشكال البيانية أساس الإتصال المصور وفي ذلك لأن الصورة تعادل ألف كلمة⁶.

✓ مقومات الإتصال:

لا يتحقق الإتصال بمجرد وضوح الهدف من الإتصال وتوافر الطرق والوسائل المختلفة لإرسال واستقبال المعلومات ولكن هناك مجموعة من المقومات الأساسية التي يجب توافرها لكي يحقق الإتصال فعاليته وهي:

1. توفير نظام معلومات فعال يتضمن تدفق واستمرارية وكفاية البيانات والمعلومات المطلوب إرسالها بطريقة سهلة مفهومة.

¹ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق، ص 30.

² عبد الباقي، صلاح، السلوك التنظيمي، القاهرة- الدار الجامعية للنشر 2001م، ص 29.

³ ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية- الدار الجامعية للنشر، 2007م ص 367.

⁴ القيوتي، محمد، مبادئ الإدارة – النظريات والعمليات والوظائف، عمان – دار وائل للطباعة والنشر، 2004م ص 28.

⁵ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق، ص 32.

2. دقة ووضوح المعلومات المطلوب إرسالها من شخص لآخر.
 3. دراسة قدرات العاملين المستقبليين من الجوانب الفنية والعلمية والسوكية.
 4. إختيار الوقت المناسب لنقل المعلومات من المرسل إلي المستقبل مع ضرورة التعرف علي مختلف الظروف العملية والبيئية المحيطة بمستقبل الرسالة لضمان قبوله وتنفيذه لمضمون الرسالة الإتصالية.
 5. وضوح الهدف من الرسالة بصورة تتناسب مع المعاني المستخدمة.
 6. ضرورة توفير لغة مشتركة ومفهومة بين العاملين الداخليين في عملية نقل المعلومات¹.
- ويلخص درويش مقومات الإتصال الفعال التي يتفق عليها كثير من علماء الإدارة في خمس مقومات هي:

1. فكرة واضحة ومحددة تماماً في ذهن الصاحب الرسالة.
2. قدرة المرسل علي نقل الفكرة بأسلوب واضح معبر عنها.
3. إستعداد الشخص الآخر لإستقبال الفكرة المرسلة له.
4. قدرة هذا الشخص علي استيعاب المقصود من الرسالة المرسلة.
5. قدرته علي تنفيذ ما جاء بالرسالة المرسلة².

✓ معوقات الإتصال:

هناك العديد من المعوقات يمكن أن تعوق عملية الإتصال ويمكن إجمالها فيما يلي:

- **معوقات بشرية:** وهي المعوقات التي ترافق العنصر البشري سواء المرسل أو المستقبل وهذه المعوقات تتعدد وتتنوع باختلاف ثقافات الأفراد ومستوياتهم العلمية ومراكزهم الوظيفية وسنوات أعمارهم وإفرازات المجتمع المحيط بهم، كما يدخل ضمن ذلك ما يتعلق باللغة ووضوحها من عدمه، وكذلك مدى التعاون بين الأفراد ونوعية العلاقة التي تربطهم ببعض وغير ذلك³.

¹ علي، أحمد، الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية، القاهرة - مكتبة عين شمس، 1985م، ص40.
² درويش، عبدالكريم، وتكلا ليلي، أصول الإدارة العامة، القاهرة - مكتبة عين شمس، 1980م، ص57.
³ الإدارة العامة لتطوير المناهج، مرجع سابق، ص 35.

- **معوقات تنظيمية:** هي المعوقات التي تظهر نتيجة لطبيعة تنظيم المنظمة وسياستها وأهدافها وأساليب العمل التي تستخدمه لإنجاز المهام والواجبات طبقاً لطبيعة نشاط المنظمة. ولما كان الهيكل التنظيمي لأي منظمة من المنظمات الإدارية يحدد الإختصاصات والمسؤوليات أمام العاملين ويوضح خطوط السلطة والمستويات التنظيمية، ويعين مدى مركزية اتخاذ القرارات ومتوى العلاقات الرسمية بي أفراد التنظيم وأسلوب تدفق المعلومات والبيانات، فإن فعالية الإتصال الإداري تتوقف علي مدى مرونة وتحديث الهياكل التنظيمية، وأيضاً تربط المعوقات التنظيمية للإتصال الإداري إرتباطاً وثيقاً بالهيكل التنظيمي للمنظمة¹.

- **معوقات بيئية داخلية وخارجية:** فالمنظمة في حركة دائمة ومستمرة وتحيط بها عوامل داخلية متعددة تتمثل في الأفراد والإمكانات المتاحة والأنشطة وعدد الإدارات بالمنظمة وسياسة الإدارة وغير ذلك من الظروف الداخلية المختلفة والتي تعمل معاً، كما أن الظروف الخارجية التي تحيط بالمنظمة كالقيود الحكومية أو التطور التقني وغيرها يمكن التنبؤ به، كل ذلك بلا شك يؤثر علي عملية الإتصال سلباً أو إيجاباً².

- **المعوقات الجغرافية للمنظمة والبعد عن المركز الرئيسي:** تعاني المنظمات الكبيرة من عدم فاعلية الإتصال نتيجة التباعد الجغرافي بين فروعها ومكاتبها، أو وجود إداراتها في عدة مباني في حي واحد أو عدة أحياء في المدينة مما يعوق الإتصالات الداخلية، فالمسافة البعيدة بين المراكز والنشنت بين مراكز اتخاذ القرار وبين مراكز التنفيذ تؤثر في عملية نقل المعلومات وغالباً تتعرض هذه المعلومات للتعديل والتحريف³.

¹ النمر، سعود، الإدارة العامة- الأسس والوظائف، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية، 2006، ص388.

² الإدارة العامة لتطوير المناهج ، مرجع سابق، ص35.

³ العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص253.

الفصل الرابع

المبحث الأول

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

النشأة والتطور

1-3-4/ المعلومات العامة :

التأسيس ، 1932 - النوع ، عامة - التوجهات الدراسية ، تهتم بالمجال التقني والتطبيقي - الكليات ، 22

الموقع الجغرافي :

المدينة ، الخرطوم - المكان ، ولاية الخرطوم - البلد ، السودان

الادارة : العميد ، بروفييسور هاشم علي محمد سالم

جامعة السودان تميزت عن غيرها من الجامعات السودانية بتفوقها النوعي والكمي في تخصصات الهندسة وتقنية المعلومات ، وعلاقتها الواسعة مع العديد من الجامعات الاجنبية وتقع الجامعة في مدينة الخرطوم ، وتتنوع منشاتها علي انحاء المدينة فالقسم الجنوبي وهو الذي يحوي كليات الهندسة يقع في الشارع 61 العمارات والقسم الغربي يقع بالقرب من شارع الغابة وهو يحتوي علي كليات الكمبيوتر وتقنية المعلومات والدراسات التجارية والمختبرات الطبية .

➤ تاريخ الجامعة :

يرجع تأسيس جامعة السودان عميقا في تاريخ السودان الحديث في محطات تطور التعليم بالسودان عبر مدرسة الخرطوم الفنية ومدرسة التجارة 1902 مرورا بمدرسة الاشعة 1932 ومدرسة الفنون 1946 ومعهد الخرطوم الفني 1950 ومعهد شمبات الزراعي 1954 ومعهد الموسيقى والمسرح والمعهد العالي للتربية الرياضية للمعلمين المعلم الكبير تأسيس معهد الكليات التكنولوجية 1975 ليكون من هذه المؤسسات الفريدة اكبر مؤسسة للتعليم التقني في السودان ثم ترفيعه الي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 1990 م ايذانا بانطلاق الطاقات التي وصلت بالجامعة خلال عقد ونصف لعشرة اضعاف من حيث البرامج الدراسية وإعداد الطلاب للجامعة علاقات ثقافية وصلات علمية بالعديد من المؤسسات خارج السودان وتشارك بفعالية في النشاطات العلمية العالمية مما اكسبها المكانة العالمية المرموقة والاعتراف العالمي . وتضم الجامعة 22 كلية تقدم برامج علي مستويات الدراسات العليا (الدكتوراه والماجستير والدبلوم العالي) والدراسات علي مستوي البكالوريوس والدبلوم التقني كما تقدم برامج التدريب والدراسات المستمرة يمتاز خريج الجامعة عبر مراحل تطورها بامتلاكه لخاصية المعرفة العلمية بجانب امتلاكه لمهارة استخدام المعارف التطبيقية مما جعله مرغوبا ومفضلا في سوق العمل وقد حافظت الجامعة علي هذه الميزة عبر تقاليدها

التعليمية ومكونات برامجها وبامتلاكها لأحدث المعامل والورش والأطر التقنية وتدريبها لأعضاء هيئة التدريس وتفاعلها الدائم مع المجتمع تقدم الجامعة برامجها عبر الطرق التقليدية وعن طريق الانتساب كما تطرح بعض البرامج مستعينة بوسائط التعليم الالكتروني وتمتلك الجامعة أحدث الشبكات وأجهزة الحاسوب بالمنظمة تنتوع التخصصات بالجامعة من التخصصات الراسخة في الهندسة والتجارة والزراعة والبيطرة والتربية والعلوم واللغات الي التخصصية كما في الاشعة والمختبرات الطبية وتكنولوجيا المياه والنفط والغابات كما تزدان بالتخصصات الابداعية مثل الفنون والموسيقي والدراما والتربية الرياضية وتوجد الجامعة نتاجها العلمي بإضافة التخصصات الحديثة مثل الحاسوب وعلوم الاتصال وتضم الجامعة العديد من المعاهد والمراكز البحثية التي ترعي ارتباط الجامعة بالمجتمع مثل مركز الحاسوب ومركز ثقافة السلام ومعهد تنمية المراه والطفل ومعهد الليزر ومركز التعليم عن بعد ومركز الطيران وتمضي الجامعة في تطور مستمر تحديثا وتوسعا في برامجها بحظي ثابتة وراسخة نحو تحقيق اهدافها وبلوغ رسالتها في نشر المعرفة وخدمة المجتمع وإعداد الأطر المتخصصة والمساعدة المؤهلة تأهيلا جيدا , تعتبر جامعة السودان من الجامعات المميزة في السودان وذلك لتركيزها علي الجانب العملي دون اهمال الجانب النظري كما لا يشكل خريجوها ركيزة اساسية في المؤسسات والشركات السودانية وغيرها من المؤسسات¹.

➤ الكليات والمعاهد

- كلية الدراسات العليا
- كلية العمارة والتخطيط
- كلية الهندسة وتحتوي علي الاقسام التالية :

(1) هندسة المساحة

(2) الهندسة الكهربائية

(3) الهندسة الالكترونية

(4) الهندسة الميكانيكية

(5) الهندسة الطبية

(6) هندسة الطيران

(7) الهندسة المدنية

(8) الهندسة النووية

(9) هندسة البلاستيك

1. www.sudanuniversity@sustech.edu

(10) هندسة الجلود

- كلية اللغات
- كلية علوم المختبرات الطبية
- كلية الموسيقى والدراما
- كلية علوم الغابات والمراعي
- كلية علوم الاشعة الطبية
- كلية هندسة المياه والبيئة (الكدرو)
- كلية هندسة وتكنولوجيا النفط
- كلية العلوم
- كلية علوم الحاسوب وتقنية المعلومات
- كلية علوم الاتصال
- كلية الفنون الجميلة والتطبيقية
- كلية التربية البدنية والرياضية
- كلية الطب البيطري والإنتاج الحيواني
- كلية التربية
- كلية الدراسات الزراعية
- كلية الدراسات التجارية
- كلية التكنولوجيا
- معهد تنمية الاسرة والمرأة
- معهد الليزر
- معهد العلوم والبحوث الاسلامية

المكتبات

المنشآت والأنشطة الرياضية

القبول والبيئة الاكاديمية .¹

¹ نفسه

المبحث الثاني تحليل وفروض الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. يتكون مجتمع الدراسة من دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الإداري. حيث قام الباحث بتوزيع عدد (64) استبانة على المستهدفين. وللخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرص الباحث على تنوع عينة الدراسة من حيث شملها على الآتي:

- 1- الافراد من مختلف النوع.
 - 2- الافراد من مختلف الفئات العمرية.
 - 3- الافراد من مختلف المؤهل العلمي.
 - 4- الافراد من مختلف سنوات الخبرة العلمية.
 - 5- الافراد من مختلف الوظائف.
- وفيما يلي استعراض لخصائص مجتمع الدراسة .:

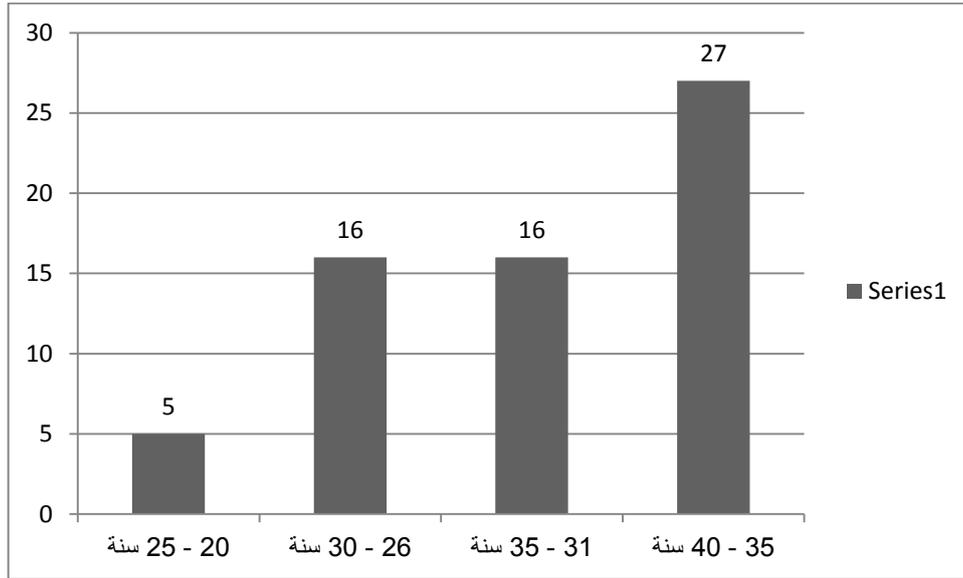
الجدول رقم (1)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرارات	العمر
8	5	20 - 25 سنة
	16	26 - 30 سنة
25	16	31 - 35 سنة
42	27	35 - 40 سنة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

الشكل رقم (1)



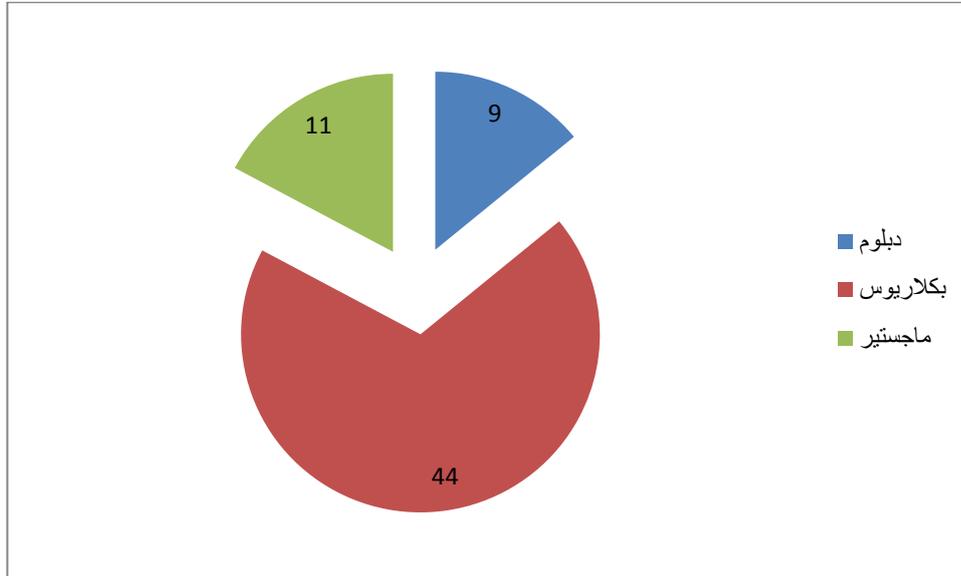
اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

يوضح الجدول والشكل أعلاه، أعمار أفراد العينة المختارة حيث تتراوح أعمارهم من 20 سنة والى أكثر من 40 سنة حيث كانت أكبر نسبة للذين تتراوح أعمارهم بين 35 - 40 سنة وهي 42% مما يدل على نضوج أفكارهم وخبرتهم الطويل في المهنة.

الجدول رقم (2)
توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرارات	المؤهل العلمي
14	9	دبلوم
69	44	بكالوريوس
17	11	ماجستير
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014



الشكل رقم (2)

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

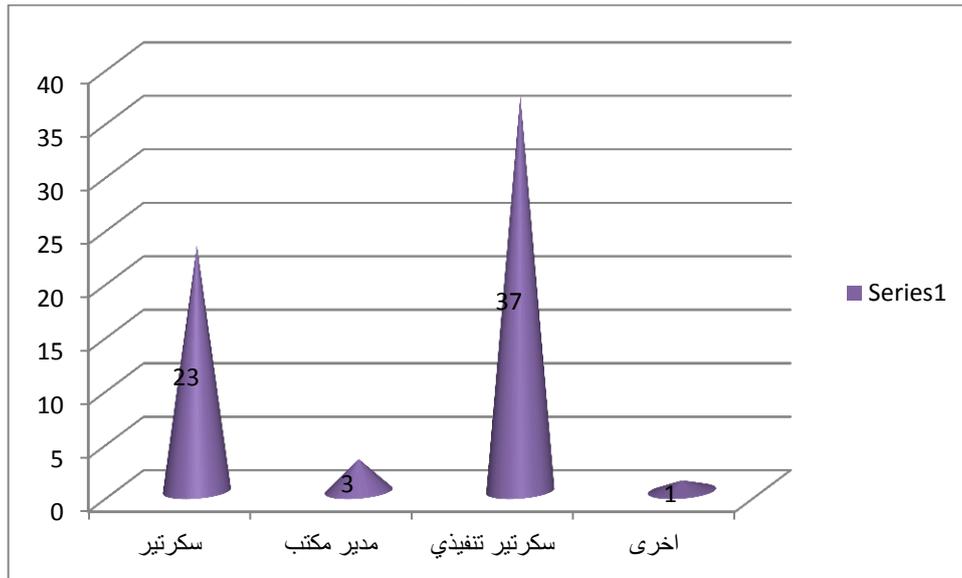
يوضح الجدول والشكل أعلاه، المؤهلات العلمية لأفراد العينة المختارة، وهي الدبلوم والباكالوريوس والماجستير، حيث بلغت نسبة حملة البكالوريوس 69% وهي أكبر نسبة من بين النسب الأخرى.

الجدول رقم (3)
توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

النسبة	التكرارات	العبارة
36	23	سكرتير
5	3	مدير مكتب
58	37	سكرتير تنفيذي
2	1	اخرى
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

الشكل رقم (3)



اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

يوضح الجدول والشكل أعلاه المركز الوظيفي لأفراد العينة، حيث كانت تشمل (سكرتير، مدير مكتب، سكرتير تنفيذي)، حيث كانت أكبر نسبة من نصيب السكرتير التنفيذي وهي 58%.

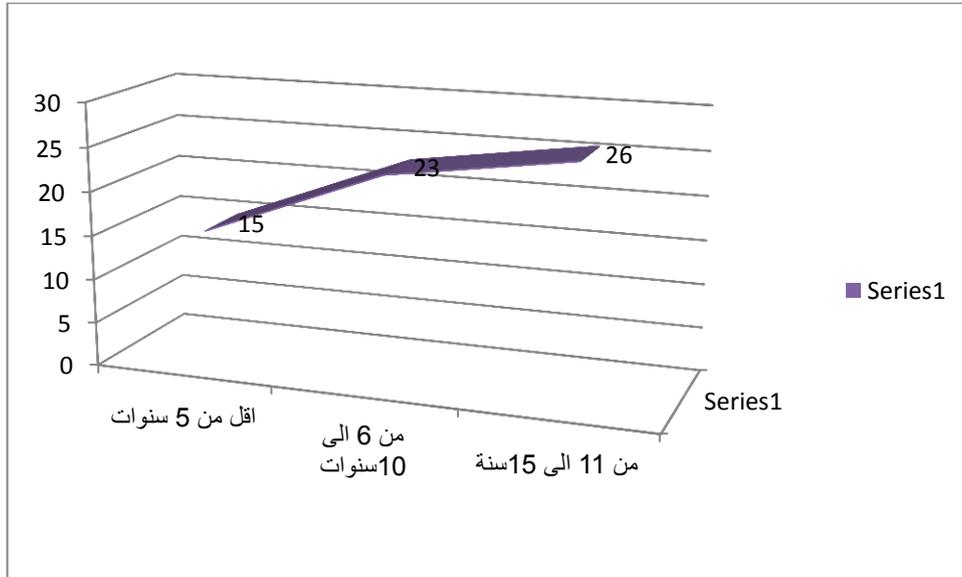
الجدول رقم (4)

توزيع افراد العينة المختارة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرارات	العبارة
23	15	اقل من 5 سنوات
36	23	من 6 الى 10سنوات
41	26	من 11 الى 15سنة
100	64	المجموع

اعداد الباحث بإستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

الشكل رقم (4)



اعداد الباحث بإستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

يوضح الجدول والشكل أعلاه سنوات خبرة افراد العينة في المهنة، حيث تبدأ هذه الخبرات من أقل من 5سنوات الى أكثر من 15سنة، حيث كانت أكبر نسبة للذين خبراتهم تتراوح بين 11 الى 15 سنة وهي 41% وهذا يتناسب مع أعمارهم حسبما ورد في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (5)

هل تستخدم جهاز حاسوب في عملك؟

النسبة	التكرارات	العبارة
92	59	دائماً
5	3	غالباً
3	2	أحياناً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة المختارة يرون أنهم يستخدمون جهاز الحاسب الآلي في عملهم وذلك لأنهم موافقون بنسبة 92%.

الجدول رقم (6)

هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

النسبة	التكرارات	العبارة
91	58	جيدة
9	6	متوسطة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة يتحكمون في استخدام الحاسب الآلي بدرجة جيدة، وذلك لأنهم وافقوا على ذلك بنسبة 91%، و هي نسبة ممتازة جداً.

الجدول رقم (7)

إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟

النسبة	التكرارات	العبرة
52	33	كتابة التقارير والمراسلات
9	6	حفظ المعلومات
13	8	تدوين جديد للمؤسسة
27	17	أخرى
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS، Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم يستخدمون الاجهزه في كتابة التقارير والمراسلات وحفظ وتدوين المعلومات وكذلك هناك اعمال أخرى، ولكن أكثر الأعمال ممارسة هي كتابة التقارير والمراسلات وذلك بنسبة 52% وهي تعتبر أكبر نسبة.

الجدول رقم (8)

بالاضافة لاستخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالاسلوب اليدوي؟

النسبة	التكرارات	العبرة
19	12	دائماً
19	12	غالباً
36	23	أحياناً
20	13	نادراً
6	4	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS، Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم يستعينون بالاسلوب اليدوي أحياناً حسب مقتضى الحال وذلك بنسبة 36%.

الجدول رقم (9)

هل تمتلك جهاز هاتف ذكي

النسبة	التكرارات	العبرة
86	55	نعم
14	9	لا
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة المختارة، يرون أن هنالك عدد مقدر من أفراد العينة يمتلكون أجهزة هواتف ذكية وذلك بنسبة 86%.

الجدول رقم (10)

هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي في تنظيم المواعيد

والدعوة إلى الاجتماع

النسبة	التكرارات	العبرة
16	10	دائماً
23	15	غالباً
25	16	أحياناً
8	5	نادراً
28	18	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة المختارة، يرون أنهم لا يستخدمون الهواتف الذكية في تنظيم المواعيد وذلك بنسبة 28% وهي أعلى نسبة.

الجدول رقم (11)

هل تستخدم برامج الأوفيس (Word - Excel - Pdf) بجهاز الهاتف الذكي

النسبة	التكرارات	العبارة
11	7	دائماً
17	11	غالباً
25	16	أحياناً
8	5	نادراً
39	25	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم لايتصفحون برامج (Word, Excel, Pdf) بجهاز الموبايل وذلك بنسبة 39% وهي أعلى نسبة.

الجدول رقم (12)

هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي في المراسلات الالكترونية (الايمل)

النسبة	التكرارات	العبارة
33	21	دائماً
11	7	غالباً
30	19	أحياناً
8	5	نادراً
19	12	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم يستخدمون الهواتف الذكية في المراسلات الالكترونية (الايمل) بنسبة 33%، لانجاز المهام.

الجدول رقم (13)

هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي في متابعة الأداء بالمكتب؟

النسبة	التكرارات	العبرة
3	2	دائماً
5	3	أحياناً
2	1	نادراً
91	58	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون انهم لا يستخدمون الهاتف الذكي في متابعة الأداء بالمكتب وذلك بنسبة 91%.

الجدول رقم (14)

هل سبق واستخدمت طابعة متعددة المهام

(طابعة . فاكس . تصوير . مسح ضوئي، ارسال ايميل) MFP

النسبة	التكرارات	العبرة
45	29	دائماً
11	7	غالباً
13	8	أحياناً
5	3	نادراً
27	17	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel، SPSS، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم استخدموا طابع ذات مهام متعددة وبصفة دائمة وذلك بنسبة 45%.

الجدول رقم (15)

هل سبق لك استخدام MFP لا سلكيا عبر ال Wifi ومن الموبايل

النسبة	التكرارات	العبارة
3	2	دائماً
3	2	غالباً
20	13	أحياناً
5	3	نادراً
69	44	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم لم يستخدموا الطابعات متعددة الاغراض عبر شبكة wifi ومن الموبايل وذلك بنسبة 69%، ولكن هناك بعض الافراد استخدموا هذه الطريقة ولكن بنسبة ضعيفة.

الجدول رقم (16)

هل تجد استخدام الانترنت وتتعامل معه باحتراف؟

النسبة	التكرارات	العبارة
70	45	دائماً
20	13	غالباً
8	5	أحياناً
2	1	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم دائماً يجيدون استخدام الانترنت ويتعاملون معه باحترافية وذلك بنسبة 70%.

الجدول رقم (17)

في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيم تستخدمها؟

النسبة	التكرارات	العبرة
42	27	الحصول على المعلومات
14	9	نقل الملفات
13	8	الترفية
28	18	تبادل المعلومات مع الاخرين
3	2	أخرى
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم يستخدمون شبكة الانترنت في الحصول على المعلومات وذلك بنسبة 42% بالاضافة الى نقل الملفات والترفية وتبادل المعلومات مع الاخرى ولكل بنسب ضعيفة.

الجدول رقم (18)

هل تستخدم شبكة الانترنت Intranet الداخلية (سلكية - لاسلكية)

النسبة	التكرارات	العبرة
67	43	دائماً
13	8	غالباً
11	7	أحياناً
6	4	نادراً
3	2	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنهم يستخدمون شبكة الانترنت الداخلية دائماً وذلك بنسبة 67%.

الجدول رقم (19)

هل ترتبط جميع الأجهزة بشبكة الإنترنت

النسبة	التكرارات	العبرة
31	20	نعم
69	44	لا
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن معظم افراد العينة المختارة، لا ترتبط أجهزتهم بشبكة الإنترنت وذلك بنسبة 69%. بينما هناك بعض افراد العينة يتسوقون بنسبة 31%.

الجدول رقم (20)

هل تقوم بتبادل الصور والملفات والمستندات الإلكترونية في العمل من خلال الإنترنت؟

النسبة	التكرارات	العبرة
31	20	نعم
69	44	لا
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، لا يتبادلون الصور والملفات والمستندات الإلكترونية في العمل من خلال الإنترنت وذلك بنسبة 69%. بينما هناك بعض افراد العينة يستخدمونه بنسبة 31%.

الجدول رقم (21)

هل ترى أنه يمكن الإستقناء عن المطبوعات الورقية من خلال التعامل عبر الإنترنت

النسبة	التكرارات	العبرة
45	29	دائماً
11	7	غالباً
13	8	أحياناً
5	3	نادراً
27	17	أبداً
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أنه يمكن الإستقناء عن المطبوعات الورقية من خلال التعامل عبر الإنترنت وذلك بنسبة 45%.

الجدول رقم (22)

هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام الشبكات الإلكترونية الداخلية في المؤسسة؟

النسبة	التكرارات	العبرة
16	10	كثيرة
64	41	قليلة
20	13	منعدمة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن هناك سلبيات قليلة في استخدام الشبكات الإلكترونية الداخلية في المؤسسة وذلك بنسبة 16%.

الجدول رقم (23)

الشبكات الإلكترونية تتيح إمكانية العمل عن بعد من خلال الإنترنت

النسبة	التكرارات	العبارة
8	5	موافق
92	59	موافق بشدة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن الشبكات الإلكترونية تتيح لهم إمكانية العمل عن بعد وذلك بنسبة 92%.

الجدول رقم (24)

يساهم جهاز الهاتف الذكي في تسهيل عمل السكرتير التنفيذي

ويزيد من سرعة أدائه

النسبة	التكرارات	العبارة
58	37	موافق بشدة
34	22	موافق
8	5	محايد
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن جهاز الهاتف الذكي يساهم في تسهيل عمل السكرتير التنفيذي ويزيد من سرعة أدائه وذلك لانهم موافقون بنسبة 92%.

الجدول رقم (25)

ضعف الشبكة يعمل على إعاقة عمل السكرتير التنفيذي

النسبة	التكرارات	العبارة
53	34	موافق بشدة
34	22	موافق
3	2	محايد
9	6	غير موافق
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن ضعف الشبكة يعمل على إعاقة عمل السكرتير التنفيذي وذلك لانهم موافقون بنسبة 87%.

الجدول رقم (26)

استخدام الأجهزة الحديثة يزيد من سرعة الأداء ويعمل

على توفير الوقت والجهد

النسبة	التكرارات	العبارة
86	55	موافق بشدة
21	8	موافق
2	1	محايد
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن استخدام الأجهزة الحديثة يزيد من سرعة الأداء ويعمل على توفير الوقت والجهد وذلك لانهم موافقون بنسبة 98%.

الجدول رقم (27)

استخدام الإيميل الخاص للسكرتير التنفيذي يساعد في

سرية المعلومات وكسب الوقت

النسبة	التكرارات	العبارة
69	44	موافق بشدة
23	15	موافق
5	3	محايد
3	2	غير موافق
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن استخدام الأيميل الخاص للسكرتير التنفيذي يساعد في سرية المعلومات وكسب الوقت وذلك لانهم موافقون بنسبة 92%.

الجدول رقم (28)

المراسلات الالكترونية ساهمت كثيراً في تسهيل مهام السكرتير التنفيذي

النسبة	التكرارات	العبارة
66	42	موافق بشدة
31	20	موافق
3	2	محايد
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن المراسلات الالكترونية ساهمت كثيراً في تسهيل مهام السكرتير التنفيذي وذلك لانهم موافقون بنسبة 97%.

الجدول رقم (29)

اتصال الانترنت المتوفر حالياً يعتبر كافياً لأداء مهام السكرتير التنفيذي

النسبة	التكرارات	العبرة
27	17	موافق بشدة
44	28	موافق
14	9	محايد
14	9	غير موافق
2	1	غير موافق بشدة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن اتصال الانترنت المتوفر حالياً يعتبر كافياً لأداء مهام السكرتير التنفيذي وذلك لانهم موافقون بنسبة 71%.

الجدول رقم (30)

يمكن أن يستخدم جهاز الهاتف الذكي في جدولة المواعيد

والدعوة الى الاجتماعات

النسبة	التكرارات	العبرة
63	40	موافق بشدة
30	19	موافق
6	4	محايد
2	1	غير موافق
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن جهاز الهاتف الذكي يساعد في جدولة المواعيد والدعوة الى الاجتماعات وذلك لأنهم موافقون بنسبة 93%.

الجدول رقم (31)

توفر الجامعة الأجهزة والبرامج الحديثة لأداء المهام

النسبة	التكرارات	العبارة
31	20	موافق بشدة
36	23	موافق
20	13	محايد
8	5	غير موافق
5	3	غير موافق بشدة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة المختارة، يرون أن الجامعة توفر الأجهزة والبرامج الحديثة لأداء المهام وذلك لانهم موافقون بنسبة 67%.

الجدول رقم (32)

يتم تدريب السكرتير على استخدام التكنولوجيا بصورة كافية

النسبة	التكرارات	العبارة
33	21	موافق بشدة
23	15	موافق
16	10	محايد
25	16	غير موافق
3	2	غير موافق بشدة
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة المختارة، يرون أنه يتم تدريب السكرتير على استخدام التكنولوجيا بصورة كافية وذلك لانهم موافقون بنسبة 56%.

الجدول رقم (33)

تكنولوجيا المكاتب الحديثة تستطيع أن تحسن من إنتاجية العمل؟

النسبة	التكرارات	العبرة
95	61	موافق بشدة
2	1	موافق
3	2	محايد
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن تكنولوجيا المكاتب الحديثة تحسن من إنتاجية العمل وذلك بنسبة 95%.

الجدول رقم (34)

تكنولوجيا المكاتب الحديثة يساعد علي تبسيط الإجراءات

النسبة	التكرارات	العبرة
66	42	موافق بشدة
30	19	موافق
3	2	محايد
2	1	غير موافق
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج Excel, SPSS, 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يؤدي إلي توفير امكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت وذلك لانهم موافقون بنسبة 96%.

الجدول رقم (35)

تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد علي الابتكار والتجديد في المؤسسة ؟

النسبة	التكرارات	العبارة
16	10	موافق
64	41	موافق بشدة
20	13	غير موافق
100	64	المجموع

اعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS, Excel، 2014

يوضح الجدول أعلاه أن افراد العينة المختارة، يرون أن تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد علي الابتكار والتجديد في المؤسسة وذلك بنسبة 64%.

ثانياً: الاساليب الاحصائية المستخدمة :

(1). اختبار الصدق الظاهري:

وللتحقق من صدق أداة هذه الدراسة، عرضها الباحث على مجموعة من المحكمين المتخصصين؛ تتنوع خبراتهم وتخصصاتهم ما بين خبراء متخصصين في القياس والتقييم، ومتخصصين في مجال إدارة الاعمال. وفي ضوء تعريف موجز للمحكمين طلب منهم إبداء الرأي في مدى صلاحية المحاور والفقرات التي تأتي تحت كل محور، وطلب منهم حذف أو إضافة أو تعديل ما يرونه مناسباً. وفي ضوء الاقتراحات التي استقهاها الباحث من هؤلاء المحكمين، تم إجراء التعديلات اللازمة عليها وإخراجها في صورتين النهائيتين. ويرى الباحث أن في هذه الإجراءات من الكفاية ما يجعل هاتين الأداةين صادقتين ومناسبتين لأغراض هذه الدراسة. وفي قائمة الملاحق يوجد جدول بأسماء المحكمين وذلك دليل لاختبار الصدق الظاهري .

(2). اختبار درجة مصداقية البيانات:

لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على الأسئلة تم احتساب معامل المصداقية ألفا كرنباخ (Alpha- cronbach) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً " لمعامل ألفا كرنباخ 60% . وقد تم إجراء اختبار المصداقية على إجابات المستجيبين للاستبانة لجميع محاورها وجاءت نتائج التقدير لقيمة ألفا كرنباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (36) نتائج اختبار ألفا كرنباخ

العبارة	قيمة ألفا كرنباخ
عدد الاستبيانات الموزعة	64
وعدد الاسئلة	30
قيمة ألفا كرنباخ	0.62

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2014

يتضح من الجدول أعلاه توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلي في الإجابات لجميع محاور العبارات حيث بلغت نسبة اجمالي محاور الدراسة 62% وهي أكبر من 60% مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

(3). الأساليب الإحصائية الوصفية

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبية مجتمع الدراسة وتوزيع وقد تضمنت الأساليب التوزيع التكراري لإجابات الوحدات المبحوثة .

(4). الوسيط

(5). البرامج المستخدم في تحليل بيانات الدراسة

لتحليل بيانات أسئلة للاستبانة استخدم الباحث برنامج SPSS والذي يعد من أقوى البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الإحصائي . وكلمة SPSS هي اختصار ل Statistical package for social science وهي تعنى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية . ويختص هذا البرنامج في تحليل البيانات سواء كان تحليلا" وصفيا" أو تحليلا" استنباطيا" أو ما يعرف باختبارات الفروض.

لتحقيق أهداف الدراسة و للتحقق من فرضياتها , تم إستخدام الاساليب الاحصائية الاتية:

- 1- التوزيع التكرارى للاجابات.
- 2- الاشكال البيانية.
- 3- النسب المئوية.
- 4- الوسيط.
- 5- الانحراف المعياري.

للحصول على نتائج دقيقة قدر الامكان , تم استخدام البرنامج الاحصائي **SPSS** والذي يشير اختصارا الى الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical Package for Social Sciences**.

ثالثاً: إختبار صحة فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسة

هناك علاقة بين استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأداء السكرتارية التنفيذية.

للاجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضيتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان و التي تبين آراء أفراد الدراسة، ولمعرفة إتجاه الإستجابة فإنه يتم حساب الوسيط والانحراف المعياري واختبار مربع الكاي حيث ان هذا المقياس يقوم بتحويل المتغيرات الاسمية الى متغيرات كمية، و بعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في اجابات أفراد الدراسة على عبارات فرضية الدراسة.

الجدول رقم (37)

التفسير	قيمة كاي الاحتمالية	درجة الحرية	قيمة مربع كاي تربيع	الانحراف المعياري	الوسيط	العبارات
أوافق	0.000	2	24.031	0.642	1.500	يساهم جهاز الهاتف الذكي في تسهيل عمل السكرتير التنفيذي ويزيد من سر أدائه
أوافق	0.000	3	41.000	0.924	1.688	ضعف الشبكة يعمل على إعاقة عمل السكرتير التنفيذي
أوافق	0.003	4	90.000	0.467	1.688	الشبكات الإلكترونية تزيد من تحسين وسرعة الإتصال
أوافق	0.000	2	80.844	0.407	1.156	استخدام الأجهزة الحديثة يزيد من سرعة الأداء ويعمل على توفير الوقت والجهد
أوافق	0.000	3	71.875	0.730	1.422	استخدام الإيميل الخاص للسكرتير التنفيذي يساعد في سرية المعلومات وكسب الوقت
أوافق	0.000	2	37.625	0.549	1.375	المراسلات الإلكترونية تساهم كثيراً في تسهيل مهام السكرتير التنفيذي
أوافق	0.000	3	59.625	0.689	1.469	يمكن أن يستخدم جهاز الهاتف الذكي في جدولة المواعيد والدعوة الى الاجتماعات
لا أوافق	0.000	4	62.719	1.144	4.156	توفر المؤسسة الأجهزة والبرامج الحديثة لأداء العمل
أوافق	0.003	4	16.156	1.270	2.422	يتم تدريب السكرتير على استخدام التكنولوجيا بصورة كافية
أوافق	0.000	2	110.656	0.370	1.078	تكنولوجيا المكاتب الحديثة تحسن من انتاجية العمل
أوافق	0.000	3	69.125	0.635	1.406	تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على تسيط الإجراءات
أوافق	0.000	2	27.406	0.602	2.047	تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على الإبتكار والتجديد

1. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الألى (1) بانحراف معياري (0.642) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقون علي أن الهاتف الذكي يساعد في تسهيل عمل السكرتير التنفيذي ويزيد من سرعة أدائه.
2. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثانية (1) بانحراف معياري (0.924) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن ضعف الشبكة يعمل على إعاقة عمل السكرتير التنفيذي.
3. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثالثة (1) بانحراف معياري (0.476) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن الشبكات الإلكترونية تزيد من تحسين وسرعة الإتصال.
4. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الرابعة (1) بانحراف معياري (0.407) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون على أن استخدام الأجهزة الحديثة تزيد من سرعة الأداء وتعمل على توفير الوقت والجهد.
5. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الخامسة (1) بانحراف معياري (0.730) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي استخدام الأيميل الخاص للسكرتير التنفيذي يساعد في سرية المعلومات وكسب الوقت.
6. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السادسة (1) بانحراف معياري (0.594) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن المراسلات الالكترونية تساهم كثيراً في تسهيل مهام السكرتير التنفيذي.
7. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السابعة (1) بانحراف معياري (0.689) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يرون أنه من الممكن إستخدام الهاتف الذكي في جدولة المواعيد والدعوة إلي الإجتماع.
8. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثامنة (4) بانحراف معياري (0.144) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة غير موافقون علي أن المؤسسة توفر الأجهزة والبرامج الحديثة لأداء العمل.
9. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة التاسعة (2) بانحراف معياري (0.270) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أنه يتم تدريب السكرتير على استخدام التكنولوجيا بصورة كافية.
10. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة العاشرة (1) بانحراف معياري (0.370) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن تكنولوجيا المكاتب الحديثة تحسن من انتاجية العمل.
11. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الحادية عشر (1) بانحراف معياري (0.635) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على تسليط الإجراءات.

12. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثانية عشر (2) بانحراف معياري (0.602) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أن تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على الابتكار والتجديد.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

هناك علاقة بين استخدام الأجهزة والبرامج الحديثة وأداء السكرتارية التنفيذية.

للاجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضيتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان والتي تبين أراء أفراد الدراسة، ولمعرفة إتجاه الإستجابة فإنه يتم حساب الوسيط والانحراف المعياري واختبار مربع الكاي حيث ان هذا المقياس يقوم بتحويل المتغيرات الاسمية الى متغيرات كمية، وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في اجابات أفراد الدراسة على عبارات فرضية الدراسة.

الجدول رقم (38)

التفسير	قيمة كاي الاحتمالية	درجة الحرية	قيمة مربع كاي تربيع	الانحراف المعياري	الوسيط	العبارات
أوافق	0.000	2	99.781	0.403	1.109	يتم استخدام جهاز الحاسب الآلي في العمل
أوافق	0.000	1	42.250	0.294	1.094	يتحكم العاملون في الحاسب الآلي بدرجة جيدة
أوافق	0.000	4	48.969	1.336	2.156	في الغالب يستخدم الحاسوب في كتابة التقارير والمراسلات
أوافق	0.006	4	14.281	1.165	2.766	بالاضافة لاستخدام الحاسب الآلي يستعين العاملون بالاسلوب اليدوي
أوافق	0.000	1	33.063	0.350	1.141	يملك العاملون جهاز هاتف ذكي
لا أوافق	0.070	4	8.656	1.444	3.094	يستخدم جهاز الهاتف الذكي في تنظيم المواعيد والدعوة إلي الإجتماع
لا أوافق	0.000	4	20.063	1.436	3.469	يتم استخدام برامج مايكروسفت (Word – Excel – Pdf) بجهاز الهاتف الذكي
أوافق	0.003	4	15.688	1.479	2.688	يستخدم جهاز الهاتف الذكي في المراسلات الالكترونية (الايمل)
لا أوافق	0.000	4	33.813	1.699	3.563	يستخدم العاملون طابعة متعددة المهام (طابعة . فاكس . تصوير . مسح ضوئي ارسال ايميل) MFP بالمؤسسة
لا أوافق	0.000	4	101.781	1.099	4.328	يتم استخدام MFP لا سلكياً عبر ال Wi-Fi ومن الموبايل

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2014

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي:

1. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الأولى (1) بانحراف معياري (0.403) وتعني هذه القيمة يستخدم أفراد العينة جهاز الحاسوب في إنجاز أعمالهم.
2. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثانية (1) بانحراف معياري (0.294) وتعني هذه القيمة يتحكم أفراد العينة علي جهاز الحاسوب تحكماً تاماً.
3. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثالثة (2) بانحراف معياري (0.336) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يستخدمون جهاز الحاسوب في أعمال المراسلات والتقارير.
4. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الرابعة (2) بانحراف معياري (0.165) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يستعينون بالأسلوب اليدوي أحياناً.
5. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الخامسة (1) بانحراف معياري (0.350) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يستخدمون يمتلكون أجهزة هواتف ذكية.
6. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السادسة (3) بانحراف معياري (0.444) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة لا يستخدمون جهاز الهاتف الذكي في تنظيم المواعيد والدعوة إلي الإجتماع.
7. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السابعة (3) بانحراف معياري (0.436) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة لا يستخدمون برامج مايكروسفت (word-Excel-Pdf) بجهاز الهاتف الذكي.
8. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثامنة (2) بانحراف معياري (0.479) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يستخدمون جهاز الهاتف الذكي في المراسلات الالكترونية (الايمل).
9. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة التاسعة (3) بانحراف معياري (0.699) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة لا تتوفر لديهم طابعة متعددة المهام (طابعة . فاكس . تصوير . مسح ضوئي، ارسال ايميل) بالمؤسسة.
10. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة العاشرة (4) بانحراف معياري (0.099) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة لا يستخدمون الطابعات متعددة المهام لا سلكياً عبر ال Wi-Fi ومن الموبايل.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

هناك علاقة بين استخدام الشبكات الإلكترونية (الإنترنت - الإنترنت) وأداء السكرتارية التنفيذية.

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضيتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان و التي تبين آراء أفراد الدراسة، ولمعرفة إتجاه الإستجابة فإنه يتم حساب الوسيط والانحراف المعياري واختبار مربع الكاي حيث ان هذا المقياس يقوم بتحويل المتغيرات الاسمية الى متغيرات كمية، و بعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في اجابات أفراد الدراسة على عبارات فرضية الدراسة.

الجدول رقم (39)

التفسير	قيمة كاي الاحتمالية	درجة الحرية	قيمة مربع كاي تربيع	الانحراف المعياري	الوسيط	العبارات
أوافق	0.000	3	74.750	0.773	1.422	يجيد العاملون استخدام الانترنت ويتعاملون معه باحتراف
أوافق	0.000	4	29.906	1.807	2.938	في الغالب يستخدم الإنترنت في الحصول علي المعلومات
أوافق	0.000	4	90.844	1.101	1.656	يستخدم العاملون شبكة إنترنت Intranet في المؤسسة
لا أوافق	0.070	4	8.656	1.444	3.094	جميع الحواسيب مرتبطة بشبكة الإنترنت
لا أوافق	0.000	1	91.156	0.873	3.516	يتم تبادل الصور والملفات والمستندات الإلكترونية في العمل من خلال الإنترنت
أوافق	0.000	4	33.813	1.699	2.563	يمكن الإستغناء عن الكثير من المطبوعات الورقية من خلال التعامل عبر الإنترنت
أوافق	0.000	2	27.406	0.602	2.047	هناك سليات لاستخدام الشبكات الإلكترونية في المؤسسة
أوافق	0.000	1	45.563	0.270	1.078	الإتصالات الإلكترونية تتيح إمكانية العمل عن بعد من خلال الإنترنت

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان 2014

يتبين من الجدول أعلاه ما يلي:

1. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الأولى (1) بانحراف معياري (0.773) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يجيدون استخدام الانترنت ويتعاملون معه باحتراف.
2. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثانية(2) بانحراف معياري (0.807) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة يستخدمون الإنترنت في الحصول علي المعلومات غالباً.
3. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثالثة (1) بانحراف معياري (0.101) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أنهم يستخدمون شبكة الانترنت في اطار عمل المنظمة.
4. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الرابعة (3) بانحراف معياري (0.444) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة غير موافقون علي أن جميع الحواسيب مرتبطة بالشبكة.

5. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الخامسة (3) بانحراف معياري (0.873) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة غير موافقون علي أنهم يتبادلون الصور والملفات والمستندات الإلكترونية في العمل من خلال الإنترنت.
6. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السادسة (2) بانحراف معياري (0.699) وتعني هذه القيمة غالبية أفراد العينة موافقون علي أنه يمكن الإستقناء عن الكثير من المطبوعات الورقية من خلال التعامل عبر الإنترنت.
7. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة السابعة (2) بانحراف معياري (0.602) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقون علي أن هناك سلبيات لاستخدام الشبكات الإلكترونية في المؤسسة.
8. بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة علي العبارة الثامنة (1) بانحراف معياري (0.270) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقون علي أن الشبكات الإلكترونية تتيح إمكانية العمل عن بعد من خلال الإنترنت.

المبحث الثالث

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

إن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث بعد مناقشة فرضيات الدراسة وتحليلها وصولاً لإثبات صحة ما ورد فيها أو عدم صحته كالآتي:

- هناك وضوح لدى عينة الدراسة أنهم يعتمدون علي المراسلات الورقية في معاملاتهم اليومية.
- هناك وضوح لدى عينة الدراسة علي أنهم يواجهون إشكالية أن أجهزة الحواسيب لا ترتبط جميعها بالشبكة مما يعيق استخدام شبكة الإنترنت في المراسلات الإلكترونية الداخلية.
- هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام وسائل الإتصال الحديثة مما يساعد في توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الإنترنت.
- استخدام الهواتف الذكية في أعمال السكرتارية التنفيذية يقلل من الجهد المبذول في عملية الإتصال والسرعة في نقل البيانات والمعلومات.
- استخدام الطابعات متعددة المهام (طباعة- تصوير - مسح ضوئي - فاكس) في الأعمال المكتبية يساعد علي سرعة إنجاز الأعمال وتوفير المساحات المكتبية.
- يؤدي العمل عبر الشبكات الإلكترونية الداخلية إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسب الآلي، ومن المكتب، وفي وقت أسرع وأقصر، دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لآخر. مما يساعد على تكريس الجهد البشري في العمل، وبالتالي تحسين الأداء.
- تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد علي تبسيط الإجراءات وتفعيل عملية الإبتكار والتجديد.
- تدريب السكرتير علي استخدام التكنولوجيا الحديثة يزيد من تحسين وتطوير أدائه.

ثانياً: التوصيات:

توصيات خاصة

- ضرورة توفير الأجهزة والبرامج الحديثة التي تساهم في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.
- إعتناء برامج تدريبية حديثة معتمدة علي النهج العلمي وقياس ومتابعة نتائج التدريب وأثره علي أنشطة السكرتارية التنفيذية.
- تحقيق التكامل بين أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة، والعمل علي ربط ما هو موجود حالياً بشكل كامل كبدائية للتحويل التدريجي إلي استخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة المكاتب.

- إعتقاد المراسلات الإلكترونية الداخلية بدلاً من الورقية من خلال الإنترنت، مما يساهم بشكل كبير في تقليل النفقات المالية الإدارية وسرعة إنجاز العمل.
- تشجيع العاملين علي تحدي الأساليب التقليدية للعمل.
- تحديث وسائل الإتصالات باستمرار بحيث تتماشى مع التطورات.
- ضرورة تدريب السكرتير على مهارات وطرق الحفاظ على سرية المعلومات عبر الاليميل.
- ضرورة تدريب السكرتير علي كيفية استخدام برامج الأوفيس (Word – Excel – Pdf) بجهاز الهاتف الذكيما يساعد علي إمكانية العمل عن بعد بصورة جيدة.
- عمل دورات تدريبية للمدراء في الأجهزة والبرامج الحديثة، وتزويهم بالدور الهام والفعال الذي يقوم به السكرتير في المؤسسة.
- إبراز إمكانيات الجامعة العلمية في هذا المجال إلي الدولة والمجتمع لما له من زيادة.

- توصيات عامة

- علي المؤسسات التعليمية الإهتمام بالدور الفعال الذي يقوم به السكرتير التنفيذي.
- علي الدولة تشجيع التنظيمات المهنية في مجال السكرتارية التنفيذية ومساعدتها في وضع إطار مرجعي للأنشطة المهنة يتماشى مع المعايير الدولية المنظمة لها.
- إصدار تشريعات حكومية تلزم الموظفين باستخدام التقنيات الحديثة والإستفادة منها في أعمالهم.
- نشر الوعي التقني بين العاملين في مجال السكرتارية التنفيذية في المؤسسات واستقلال التقنية الحالية الموجودة في سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الإتصال ، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلي ثقافة تنظيمية تجعل من الإتصال عنصراً فعالاً في إنجاز الأعمال وإتخاذ القرارات.

- توصيات لبحوث مستقبلية:

- عمل دراسة مقارنة بين الجامعات العامة والخاصة في ذات المجال.
- دور الادارة المكتبية في زيادة انتاجية المؤسسة.
- الأرشفة الإلكترونية وأثرها علي تدفق العمل.

المبحث الرابع

قائمة المراجع والملاحق

1/ المراجع:

أولاً: الكتب

1. أحمد ماهر، مهارات إدارة الاجتماعات، الإسكندرية-الإبراهيمية، 24 شارع زكرياغنيم، 2008م
2. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، القاهرة، المكتبة العصرية، 2005م
3. أحمد بخوش، الإتصال والعولمة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008م
4. السيد عليوة، الإدارة المكتبية الحديثة وطرق إعداد التقارير والمكاتبات، القاهرة، دار الأمين للنشر والتوزيع، 24 شارع خيرت- السيدة زينب، 2003م
5. العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م
6. القيوتي، محمد، مبادئ الإدارة - النظريات والعمليات والوظائف، عمان - دار وائل للطباعة والنشر، 2004م
7. النمر، سعود، الإدارة العامة- الأسس والوظائف، الرياض، مطابع الفرزدق التجارية، 2006م
8. الهيتي، خالد، إدارة الموارد البشرية، عمان-الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، 2003م
9. الدحلة، فيصل، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلي تحسين تقييم الأداء، القاهرة-مصر، مكتبة ابن سينا، 2001م
10. المرسي جمال، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، القاهرة - مصر، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، 2003م
11. بشير شريف البرغوثي، الكتابة للأعمال التجارية المراسلات التجارية، عمان-الأردن، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010م
12. جودة علي جبر، علم النفس الإجتماعي، عمان- مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2004م
13. جون ليفين، وكارول بارودي، ومارجريت ليفين، شبكة الإنترنت، مكتبة الأسرة، القاهرة- الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2006م
14. حريم، حسين، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان - دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004م
15. حسن خليفة سليمان، برنامج السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، مركز الوافدين للتكنولوجيا، 2002م
16. حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الإتصال في عصر المعلومات ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997م
17. حنا قاقيش، وآخرون، التنظيم والأساليب وإدارة المكاتب، القاهرة، الشركة العربية، 2009م

18. درويش، عبدالكريم، وتكلا ليلي، أصول الإدارة العامة، القاهرة - مكتبة عين شمس، 1980م
19. ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال العلاقات العامة، الأردن، دار الصفا، 2005م
20. رشيد نمر وآخرون، الإدارة المكتبية، الأردن-عمان ، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأشرفية 2005م
21. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005م
22. زين كامل الخويسكي، المهارات اللغوية، مصر، دار المعرفة الجامعية، 2008م
23. سعد غالب يس وآخرون، الأعمال اللإلكترونية، عمان دار المناهج ، 2006م
24. شريف الحموي، الإتجاهات الحديثة في إدارة المكاتب والسكرتاريا، الأردن-عمان دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2011،
25. صونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية(مفاهيم أساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001م
26. عارف أبوعواد وآخرون، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، عمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، شارع الملك حسين، مجمع الفحيص التجاري، 2006م
27. عامر ابراهيم قنديلجي ، ايمان فاضل السمرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان الاردن،الوراق ، 2002م
28. عاشور ، أحمد ، السلوك الإنساني في المنظمات، ط2، الإسكندرية - مصر، دار المعرفة الجامعية، 2010م
29. عباس محبوب، وعبدالنبي محمد علي، المهارات اللغوية، منشورات جامعة السودان المفتوحة، السودان-الخرطوم، 2006م
30. عبدالله بن عبدالعزيز الموسى، مقدمة في الحاسب والإنترنت، الرياض، 2006م
31. عبدالباقي، صلاح، السلوك التنظيمي، القاهرة- الدار الجامعية للنشر 2001م
32. عبدالحميد بسيوني، أجهزة الكمبيوتر، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، عابدين شارع الشيخ ريحان، 2006م
33. عبدالحميد بسيوني، شبكات اللاسلكية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، عابدين، شارع الشيخ ريحان، 2003م
34. عبدالحميد خليل العمامي، إدارة المستندات وكتابة التقارير التقنية وإعداد ونشر الأوراق العلمية، الأردن- وسط البلد، مجمع الفحيصي التجاري، 2011م
35. عبدالعزيز بسيوني، أساسيات هندسة البرمجيات، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، شارع الشيخ ريحان، 2005م
36. عبدالله علي مصطفى، مهارات اللغة العربية، عمان-الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007م
37. عثمان صالح الفريح، وأحمد شوقي رضوان، التحرير الإداري، الرياض، مكتبة العبيكان، 2004م

38. علاء عبدالرازق السالمي، أتمتة المكاتب المتقدمة، عمان-الأردن، دار وائل للنشر، شارع الجمعية العلمية الملكية، 2008م
39. علاء عبدالرازق، محمد السالمي وآخرون، شبكات الإدارة الإلكترونية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005
40. علي، أحمد، الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية، القاهرة - مكتبة عين شمس، 1985م
41. عمار خير بك، شبكة الإنترنت الداخلية، عمان - الأردن دار الرضا للنشر، 200م
42. عمر الطراونة، إدارة المكاتب والسكرتارية الحديثة، عمان- وسط البلد دار البداية، 2011م
43. فاروق حسين، الإنترنت شبكة المعلومات الدولية القاهرة،، طبعة خاصة من دار هلا للنشر لمهرجان القراءة، 2002م
44. فريد راغب النجار ، إدارة مكاتب المديرين والسكرتارية التنفيذية، الإسكندرية،الدار الجامعية شارع نكريا غنيم، 2007م
45. فراس محمد، وفادي محمد غنمة، وإبراهيم ابودياب، تكنولوجيا المعلومات، عمان-الأردن، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، 2005م
46. فؤاد الشيخ سالم و آخرون ،المفاهيم الإدارية الحديثة،الطبعة التاسعة ،مكتب الكتب الأردني، 2009م
47. ماهر، أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الإسكندرية-الدار الجامعية للنشر، 2007م
48. مدحت أبو النصر . الأداء الإداري المتميز . القاهرة . المجموعة العربية للتدريب والنشر 2009
49. محمد الصيرفي، مهارة إعداد التقارير، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 144، شارع طيبة-سيبورتج-، 2010م
50. محمد الصيرفي، السكرتير الناجح، الاسكندرية مؤسسة حورس الدولية، 144 شارع طيبة - سيبورتج، 2010م
51. محمد الصيرفي، العمل المكتبي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2008م
1. محمد الصيرفي، الإدارة المكتبية، 2005م
52. محمد سرور بن حكمت الحريري، إدارة المكاتب ومهارات السكرتارية التنفيذية الفعالة والمتقدمة، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، شارع، 144 طيبة، 2012م
53. محمد فهمي طلبة، الإنترنت، القاهرة، مطابع المكتب المصري الحديث، 2004م
54. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الإتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001م
55. محمد قاسم القريوتي ، مبادئ الإدارة ،الطبعة الثالثة، عمان : الطبع والنشر للمؤلف نفسه، 2006م
56. محمود أمين زويل، الإدارة المكتبية، الإسكندرية،مكتبة المعارف الحديثة، 23 شارع تاج الرؤساء، سابا باشا- 2005
57. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004م

58. مصطفى نجيب الشاويش، أساسيات إدارة أعمال المكاتب، الأردن-عمان-زمزم ناشرون وموزعون، شارع الجمعية العلمية الملكية، 2010م
59. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، عمان-الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع، شارع الجمعية العلمية الملكية، 2002م.
60. مغربي عبد الحميد، الإدارة الأصول العلمية والتوجيهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين، مصر - المنصورة، المكتبة العصرية، 2006م
61. موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، الأردن- دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2002م
62. نظمي ذكي شحادة ورشيد عودة، السكرتارية المتخصصة، الإسكندرية، دار يافا العلمية للنشر، 2001م
63. هشام صلاح سيد، مهارات إعداد وكتابة التقارير وفن كتابة التقرير الفعال، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 50 شارع الشيخ ربحان - عابدين - 2013م
64. هناء حافظ بدوي، الإتصال بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية- المكتب الجامعي الحديث، 2003م
65. وليد سلامة، وعبدالفتاح التميمي، الشبكات المحلية والإنترنت، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، 2007م
66. الدار العربية للعلوم، التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب، بيروت - لبنان، عين التينة، شارع ساقية الجتير، 2005م
67. الإدارة العامة لتطوير المناهج، إدارة وتقنيات المكاتب، المملكة العربية السعودية، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، 2008م
68. الإدارة العامة لتطوير المناهج - إجراءات السكرتارية - ج 1 ، المملكة العربية السعودية، 2008م.
69. James stroman, keven Wilson , administrative assistants and secretary's handbook, Broadway, New York, NY 10019.2004, p178, Web site: www. amacombooks.org

ثانياً: الرسائل:

1. المنجي زهراء، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: الإتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية العمانية، 2004
2. الفروخ، فايز، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: أثر عملية التعلم التنظيمي في الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة في الأردن، جامعة مؤتة، الكرك ، 2003م
3. بغدود راضية، رسالة ماجستير بعنوان: تحليل وتطور التنظيم والهيكل التنظيمية، جامعة بومرداس- الجزائر، 2008
4. حورية بولعيدان، رسالة ماجستير بعنوان: استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، 2008م
5. سومر دحروج، رسالة ماجستير إدارة الأعمال بعنوان: نظم معلومات المكاتب، جامعة دمشق، 2009م

6. عبدالله عودة الرواحنه، رسالة ماجستير بعنوان: أثر جودة أنظمة الموارد البشرية الإلكترونية علي كفاءة أداء العاملين، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013م
7. محمد يحيى محمد سليمان، ماجستير بعنوان: دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2010م
8. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال جامعة الجزائر، 2003-2004
9. مصعب إسماعيل طبش، رسالة ماجستير بعنوان: دور نظم وتقنيات الإتصال الإداري في خدمة إتخاذ القرارات، الجامعة الإسلامية - غزة، 2008م.

ثالثاً: المجالات العلمية ومواقع شبكة الإنترنت:

1. العربي عطية، ، " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية مجلة الباحث عدد رقم 10 الجزائر ،2012م.علي الموقع:
<http://www.google.com/oaji.net/articles/2014/433-1402772928.pdf>
2. يوسف أحمد عبدالسلام، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، مجلد رقم 23 العدد الثاني 2007م بعنوان: الإستقلال الأمثل للمساحات الفراغية داخل الأبنية المكتبية ص278.الموقع:
www.damascusuniversity.sy/abdassalam.pdf
3. جمال علي خليل الدهشان، إستخدام الهاتف المحمول في التعليم والتدريب، مشاركة مقدمة إلي الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والإتصال في التعليم والتدريب خلال الفترة من 27-29/4/2010م ، جامعة الملك سعود - كلية التربية قسم تقنيات التعليم
<http://www.faculty.mu.edu.sa/download.php?fid=1848>
4. هيثم عبد الكريم شعبان، مبادئ السكرتارية والإتصالات الإدارية، منشورات جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية، 2010م
<http://www.faculty.mu.edu.sa/hshaaban/Principles%20of%20Secretarial>
5. سميث علي ، ورزاق العربي، التحرير الإداري، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم (الجزائر 2010م) <http://www.infpcd>

1. <http://www.google.com/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fimg.el-wlid>
2. <http://files.books.elebd3.net/pdf>.
3. <http://www.drzidan.com>
4. www.Faculty.ksu.sa./Alnasrullah/
5. www.harikar.org/projects/19/Hanout.pdf
6. www.sudanuniversity@sustech.edu

2/ الملاحق:

إستمارة إستبيان الدراسة:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات التجارية
قسم السكرتارية

الأخ الكريم / الأخت الكريمة:.....

السلام عليكم رحمة الله تعالى وبركاته

الموضوع : إستمارة إستبيان:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأثرها على كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية) ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال قسم السكرتارية، ويتطلب ذلك الحصول علي مجموعة من البيانات ، يسعدني أن أتلقى آراءكم القيمة من خلال خبراتكم العملية والعلمية، حتى يكون هذا البحث إضافة حقيقية للعلم والمعرفة، مقدراً حسن تعاونكم وصبركم وجهدكم في الإجابة بوضوح وشفافية، نضمن لكم سلامة وحفظ سرية البيانات التي تدلون بها ولن نستخدم هذه البيانات إلا لأغراض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والشكر والإحترام

والله الموفق

الباحثة

إشتياق عبد الرحمن علي

القسم الأول : البيانات الشخصية:

أرجو التكرم بوضع علامة (✓) في خانة واحدة من الخيارات :

1/ العمر:

25-20 سنة 30-25 سنة
 من 35-30 سنة 40-35

2/ المؤهل العلمي:

دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراة

3/ المركز الوظيفي:

سكرتير مدير مكتب سكرتير تنفيذي أخرى أذكرها

4/ سنوات الخبرة:

أقل خمس سنوات من (5-10) سنة من (10-15) سنة

القسم الثاني : أجب على الآتي:

أولاً: الأجهزة والبرامج

1/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

2/ هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة متوسطة ضعيفة

3/ إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟

كتابة التقارير والمراسلات الإدارية

حفظ المعلومات

تدوين جديد المؤسسة

أخرى تذكر

4/ بالإضافة إلي استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

5/ هل تستخدم جهاز هاتف ذكي؟

نعم لا

6/ هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي في تنظيم المواعيد والدعوة إلي الاجتماع؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

7/ هل تستخدم برامج مايكروسوفت أوفيس (Word-Excel-Pdf) بجهاز الهاتف الذكي؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

8/ هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي فى المراسلات الالكترونية (الايمل)؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

9/ هل تستخدم جهاز الهاتف الذكي فى متابعة الأداء بالمكتب؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

10/ هل سبق واستخدمت طابعة متعددة المهام (طابعة-فاكس-تصوير-مسح ضوئى-ارسال ايميل)

(MFP)

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

11/ هل سبق لك استخدام MFP لاسلكيا عبر ال Wifi ومن الموبايل .

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

ثانياً الشبكات الإلكترونية:

1/ هل تجد استخدام الإنترنت وتتعامل معه باحتراف؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

2/ في حالة استخدامك لشبكة الإنترنت فيم تستخدمها؟

الحصول علي المعلومات - المحادثة Voice

نقل الملفات - الترفيه

- تبادل المعلومات مع الآخرين

أخرى تذكر

3/ هل تستخدم شبكة الإنترنت Intranet (الداخلية-سلكية-لا سلكية).

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

4/ هل ترتبط جميع الأجهزة بشبكة الإنترنت؟

نعم لا

5/ هل تقوم بتبادل الصور والملفات والمستندات الإلكترونية في العمل من خلال الإنترنت؟

نعم لا

6/ هل ترى أنه يمكن الإستقناء عن المطبوعات الورقية من خلال التعامل عبر الإنترنت؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

7/ هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام الشبكات الإلكترونية الداخلية في المؤسسة؟؟

كثيرة قليلة منعدمة

ثالثاً: الأداء:

(أ) أرجو التكرم بوضع علامة (✓)

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
					1. يساهم جهاز الهاتف الذكي في تسهيل عمل السكرتير التنفيذي ويزيد من سرعة أدائه.
					2. ضعف الشبكة يعمل على إعاقة عمل السكرتير التنفيذي.
					3. الشبكات الإلكترونية تزيد من تحسين وسرعة الإتصال.
					4. استخدام الأجهزة الحديثة يزيد من سرعة الأداء ويعمل على توفير الوقت والجهد.
					5. استخدام الإيميل الخاص للسكرتير التنفيذي يساعد في سرية المعلومات وكسب الوقت.
					6. المراسلات الإلكترونية ساهمت كثيراً في تسهيل مهام السكرتير التنفيذي.
					7. يمكن أن يستخدم جهاز الهاتف الذكي في جدولة المواعيد والدعوة الى الاجتماعات.
					8. توفر المؤسسة الأجهزة والبرامج الحديثة لأداء العمل.
					9. يتم تدريب السكرتير علي استخدام التكنولوجيا بصورة كافية.
					10. تكنولوجيا المكاتب الحديثة تحسن من انتاجية العمل.
					11. تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على تسيط الإجراءات.
					12. تكنولوجيا المكاتب الحديثة تساعد على الإبتكار والتجديد.

2-2/ قائمة بأسماء المحكمين:

م	الإسم	الوظيفة
1	د. يوسف عبدالله حمد	أ. مساعد - كلية النصر التقنية
2	أ. بدرالدين آدم عبدالرسول	رئيس قسم السكرتارية - كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
3	محمد مصطفى محمد يوسف	محاضر بكلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا