

أثر التقنية الحديثة في ممارسات الأعمال المكتبية

الظاهر احمد محمد علي¹*

¹ قسم العلوم الإدارية والإنسانية، الكلية التطبيقية، جامعة القصيم، (السعودية)، Ea.ali@qu.edu.sa

* الظاهر احمد محمد علي

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2022/06/15

تاريخ الاستلام: 2022/05/24

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التقنية الحديثة في ممارسات الأعمال المكتبية بشركات البترول السودانية الموجودة بولاية الخرطوم. ومن أجل ذلك تم توزيع 200 استبانة، في حين تم استرداد 170 استبانة منها. بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين استخدام التقنية الحديثة وتحسن مستوى ممارسات الأعمال المكتبية بالشركات، وبهذا توصي الدراسة القيام بدورات تدريبية للمشرفين والعاملين، وتدريبهم على تنمية مهاراتهم في ممارسة الأعمال المكتبية مع وجود التقنية الحديثة.

الكلمات المفتاحية: الشبكات، البرمجيات، أمن المعلومات، السكرتارية الإلكترونية، السكرتارية التنفيذية.

تصنيف (JEL): L14, D8, C6, O3, M10, M15

Ti Ton he impact of modern technology Office work practices

Eltahir Ahmed Mohammed Ali *

¹ Humanity & Management Department, Applied College, Qassim University, (KSA): Ea.ali@qu.edu.sa

* Eltahir Ahmed Mohammed Ali

Received: 24/05/2022

Accepted: 15/06/2022

Published: 30/06/2022

Abstract: (Times New Roman, 11, Gras)

The study aimed to know the impact of modern technology on the office work practices of Sudanese petroleum companies located in the state of Khartoum. A number of 200 questionnaires were distributed and 170 were retrieved. And the descriptive analytical method was used. The study found that there is a positive relationship between the use of modern technology and the improvement of the level of office practices in companies/ the study recommends conducting courses for supervisor and workers and training them to develop their skills in practicing office work with the presence of modern technology.

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

JEL classification: L14, D8, C6, O3, M10, M15.

يشهد العالم اليوم تغيرات كبيرة منذ العقدين الآخرين من القرن الماضي تتخطى كثيرا مما شهده العالم في الفترات الماضية، حيث تمر مؤسسات اليوم بمتغيرات ثقافية واقتصادية واجتماعية، وتكنولوجية ناتجة عن تحديات العولمة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي، مما أدى إلى ضرورة البحث عن إعادة التوازن في أداء أعمالها، والعمل على زيادة نوعية الخدمة وتحسين الأداء. وأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات، لهذا بدء التركيز والاهتمام بصورة متزايدة من طرف الكتاب والباحثين في مجال الإدارة والتنظيم، وعليه فإن تحسين أداء المؤسسة يعتبر مشكلة معقدة في ظل التقنيات وتغير الأسواق والعالمية في كل شيء، وفي الوقت الحاضر تقترن نجاح المؤسسة بقدرتها على الإستغلال الأمثل للقدرات والمهارات والخبرات ممارسي الأعمال المكتبية وخلق معارف جديدة لتوظيفها في الابتكار لأساليب تلبي الاحتياجات وتحقق الأهداف. (الطاهر، 2021).

وتهدف ممارسات أعمال السكرتارية إلى تعزيز قدرة المنظمات لتكون قادرة على مواكبة متطلبات العولمة والجودة الشاملة والتنافسية وتحسين الأداء وتجويد الإنتاجية فيها، وذلك كمدخل ضروري وهام لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المنظمات. (الطاهر؛سنية 2013). تعد أعمال السكرتارية المسؤولة عن تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعها، وعلى قدر كفاءة وفاعلية الإدارات القائمة على تلك المنظمات، وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المنظمات تركز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعها من خلال الانتشار الكبير وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم أنشطتها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المنظمات بأعمال السكرتارية لأهميته القصوى كمدخل للتطوير والتنمية الإدارية(سليمان،2010).

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 وتربطها مع شبكة الإنترنت كلها خلق ثورة كبيرة جداً في مجال تكنولوجيا المعلومات وأثرت تأثيراً كبيراً عليها. إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا المكاتب الحديثة إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد والتحديث، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على التأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبني على دعم الاتصال بالمحيط الداخلي والخارجي. إذ أن إدارة المكاتب لها أهمية بالغة بالنسبة لأي مؤسسة تمارس أي نشاط في أي مجتمع من المجتمعات ذلك لأنها تعمل كعنصر معاون علي تحقيق الأهداف التي يسعى إليها الفرد أو يبتغى مجموعة من الأفراد تحقيقها. وقد بدأت إدارة المكاتب تشهد مفاهيم وأساليب جديدة مثل نظم المعلومات والإتصالات والأساليب الكمية في ترشيد القرارات ومع استمرار التطور في وسائل الإتصالات الإلكترونية، أصبحنا نسمع اصطلاحات مكتبية جديدة مثل: المكتب الحديث، المكتب الآلي، المكتب المؤتمت. وتحتاج المؤسسات إلى طبقة مدربة من مديري المكاتب والسكرتارية التنفيذية، حتى تقوم تلك الطبقة بالدور المحوري الإستراتيجي داخل العمل وخارجه، محلياً، ودولياً، وعالمياً. وإذا ما تم التدريب بشكل فعال فإن السلوك العام في المؤسسة سوف يرتقي إلى تحقيق مستويات أعلى في التطور والقدرة علي مواكبة المتطلبات والتحديات مما يقود المؤسسات إلى أن تصبح في وضع تنافسي أفضل. والرؤية الجديدة بدورها سوف تنشئ ثقافة جديدة للمؤسسة.(الطاهر، اشتياق،2015).

أصبحت التقنية الحديثة عنصر أساسياً ومهماً في المنظمات لغرض مواجهة كافة الظروف وكذلك انجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وبشكل سريع وكذلك مواجهة ظروف المنافسة (السالمي، 2008، ص3) ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والإنترنت(النجار،2008م،6). وإن تلك التقنيات المكتبية الحديثة بما لها من مزايا عديدة، ولتأثيرها أيضاً على جوانب

مختلفة، سواء كانت تنظيمية أو بشرية، فإن لها آثار تمس الإنتاجية وبيئة العمل وتحسين أساليب الاتصال بين المنظمات الإدارية والتوظيف للقوى العاملة وحاجتها إلى تدريب مناسب، وتحقيق تلك المزايا يرتبط بالمنظمات الإدارية وظروفها التنظيمية والبيئة المحيطة، وكذلك بالقوى العاملة في تلك الجهات (الشهري، 1419هـ، 16). ويستند العمل المكتبي في إطاره العام على أساس إنجاز الأنشطة المكتبية، إذ سعت المنظمات لمحاولة توظيف التقنيات المعاصرة لزيادة فاعلية تلك الأنشطة من خلال اعتماد الأساليب التقنية والبرمجية التي تعمل على تجاوز الأداء التقليدي وصولاً إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء المكتبي، من أجل الاستفادة منها في ممارسة الأنشطة المكتبية، إلا أن استخدام نظم الائمة على نحو منخفض يؤدي إلى انخفاض الاستفادة من الإمكانيات والتقنيات المتاحة التي تتمتع بها، لاسيما في عصر مليء بالثورات التقنية كثرة المعلوماتية، إذ أن الأسلوب اليدوي المتبع في المكاتب يشكل عائقاً في مواكبة التطور، لذلك لا بد من إدخال تقنيات الحاسوب والبرمجيات لغرض تسهيل العمل في هذه المكاتب (توفيق، 2010م، 300). وفي وقتنا الحاضر انتقلت أعمال المكاتب إلى مرحلة جديدة حيث أصبحت مجالاً مثيراً وجذاباً لكثير من الموظفين المهرة ذوي القدرات المتميزة، متأثرة بالتقنيات السريعة والمتلاحقة التي حدثت في الآونة الأخيرة في مجال الآلات والأجهزة والبرامج الحديثة والتي زادت من سرعة الأداء ودقته. (اشتياق، 2018). ولأهمية دراسة ممارسات الأعمال المكتبية نجد هناك كثر تحدثوا عن أهمية الأعمال المكتبية منهم الباحثة أمينة 2015 تناولت الاتجاهات نحو التفكير الابتكاري والإبداعي في مجال إدارة المكاتب، بعنوان: المقومات الابتكارية والإبداعية لمديري المكاتب وعلاقتها باستخدام مراحل العملية الإبداعية والمعوقات التي تحد من التفكير الابتكاري والإبداعي بمنظمات الأعمال متعددة الأنشطة العاملة في مدينة الخرطوم. بالنظر إلى التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية وخاصة ما تعلق منها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاتجاهات الاقتصادية المبنية على المعرفة، يلاحظ اتجاهات وتطورات جديدة مواكبة ومسايرة لتلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، والتي ظهرت في شكل أفكار ونماذج فكرية تعبر عن تطور الفكر الإداري، فعلى خلاف العصور السابقة بدأت أهمية المعرفة ودورها في إتمام الأنشطة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

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

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

ما هو مستوى ممارسات أعمال السكرتارية بصورة عامة؟

ما هو مستوى العلاقة بين التقنية الحديثة وابعاد ممارسات السكرتارية ؟

أهداف البحث:

1. معرفة مستوى التقنية الحديثة في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة
2. معرفة مستوى ممارسات أعمال السكرتارية في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة
3. معرفة مستوى العلاقة بين التقنية الحديثة وممارسات أعمال السكرتارية

أهمية البحث : تظهر أهمية البحث في النقاط الآتية

1. تعتبر هذه الدراسة -في حدود علم الباحث- أول دراسة تسعى إلى الربط بين التقنية الحديثة وممارسات الأعمال المكتبية، وقد يساعد المسؤولين في المنظمات وأصحاب القرار في تعرف نقاط الضعف في ممارسات الأعمال المكتبية والعمل على تلافيها، لا سيما أنه سيسعى لاختيار مؤشرات واضحة ينسجم مع البيئة السودانية
2. طرح التقنية الحديثة، بحيث تصبح جزءاً من ممارسات الأعمال المكتبية، الأمر الذي يستلزم تغيير الثقافة المؤسسية وبذل الجهود لإدخال التقنية الحديثة والذي قد يقرر نجاح أو فشل أي برنامج للتحسين .

فروض البحث.

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

1. التقنية الحديثة.

1.1. مفهوم التقنية الحديثة.

يشهد العصر الحديث تطورات تقنية في مجالات جميع إستخداماتها سواء في مجال الأجهزة أو الآلات أو المعدات مما حدا بقطاع الإدارة أن تعتمد هذه التقنيات وغيرها في أتمته أعمالها الإدارية في شكل يخدم المنظمة أو المستفيدين من خدماتها حيث سيتم التطرق في هذا البحث إلي مفهوم التقنية والتركيز علي أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب وأعمالها علي الإتصالات كونها أحدثت ثورة حقيقية في التوسع في استخدام هذه التقنيات. لقد إختلف الكتاب والدارسون في تحديد معني دقيق ومفهوم أوسع للتقنية، وقد عرفها محمد نور وزملائه الذين يرون أن التقنية يقصد بها مجموعة من الوسائل والأدوات التقنية التي تساعد في تنفيذ الوظائف(برهان وآخرون،1988،63)، والتقنية هي الأفعال أو الإجراءات التي يقوم بها الأفراد بشأن شئ ما بإستعمال الوسائل والأجهزة والأدوات الميكانيكية أو بدونها من أجل إحداث تغيير ما في هذا الشئ(perry,1967,194-208). التقنية تعني استخدام وسائل مفيدة ناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية في حقول الحياة المختلفة، وتشمل المنتج الإنساني المادي كوسائل النقل والإتصالات والحاسوب والإنترنت وقواعد البيانات...إلخ. (مكاوي،2005)، تشير التقنية إلي مدي المعرفة والأساليب والأدوات والأنشطة المستخدمة في تحويل المدخلات إلي مخرجات من المنتجات(طه،35،2007). عرفها محمود جاسم الصمدي بأنها تمثل المعرفة والإبداع والقدرة العقلية التي ساهمت في إيجاد الآلات ومعدات ووسائل وطرق ساهمت وتساوم في تطوير المجتمعات(الصمدي؛ يوسف،24،2004). وعرفها إحسان هاني سماره بأنها تعني إستنباط الأساليب الفنية لعمل وصنع الأشياء، والمقصود بالأساليب الفنية في هذا المفهوم هو إبتكار وإنتاج أدوات جديدة مع قدرة الإنسان علي هذا الإبتكار(سمارة،99،1989). وتعني أيضاً التقنية بأسلوب إنتاج سلعة معينة أو أداء نشاط محدد، وتعرف أيضاً بأنها التركيبية المناسبة من مخرجات أو منتجات التكنولوجيا لتحقيق أهداف إنتاجية محددة أو المعرفة المتجسدة في الواقع المادي لتحقيق غايات معينة. أما التكنولوجيا فتعني بتطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتجات معينة (الصيرفي،13،2009).

2.2. تعريف التقنية الحديثة.

يعني الحرفة أو علم الإحتراف والإتقان العلمي والمهني والمقطعين مجتمعين (تكنولوجيا تعني علم الحرفة أو علم المنهج (ديفيد، 1994، 120). ويمكن تعريف التقنية بأنها معرفة كيفية عمل شئ ما، وكانت هذه المعرفة القوة الرئيسية التي غيرت شكل الحياة الاجتماعية والإقتصادية علي مر العصور وما زالت تملك القوة. (هاني؛ الصقر، 2010، 99) ورد أيضاً مفهوم التقنية بأنه التطبيق العملي للبحث العلمي لأنه يأخذ شكل (الإختراعات للأجهزة الحديثة) التي ترتبط بالأجهزة المادية الملموسة والمشاهدة أو الإبتكارات، وتأخذ الطابع غير الملموس كالأجراءات والأساليب التي تعتبر جزء من التقنية وتحفظ في شكل تقاليد وقواعد وأدوار إجتماعية ومهارات مهنية (موسى، 2007، 12). عرفت التقنية بأنها الآلات والأجهزة التي تستخدم لتسهيل الإنتاج وتقوم علي قاعدة واسلوب برمجة إتصال تؤدي إلي النمو الحضاري للمجتمع وتساهم في نهضة الدولة بتقديم الإنجازات العلمية والتقنية والإبتكارات والتوسع في إستخدامها وتطبيقها في مجالات جديدة للمعرفة (ابكر، 2004، 305). وعرفت أيضاً بأنها المتغير الذي أتى معه التعقيد في مضمونه، فالتعقيد اليوم يدعو إلي التخطيط من أجل التقنية الأفضل وذلك بالتعاون بين رجل الإقتصاد والإدارة والأعمال الهندسية حتي تدار العملية بصورة جيدة (الشنواني، 19). كذلك عرفها البعض بأنها المعرفة العلمية والهندسية والإدارية التي يمكن بواسطتها تطور الإنتاج والتوزيع للمواد والخدمات المختلفة ولم يعد يقتصر مفهوم التقنية علي الأجهزة الإلكترونية الحديثة فقط بل إمتد ليشمل المعدات والبرامج المستخدمة التي أوجدتها المعلومات والمعرفة وأصبحت محور للتقدم في العصر الحالي (العكش، 13، 1998). وعرفها بيركام عام 1981م وأطلق عليها مصطلح ميكنة المكاتب وهي إستخدام لتقنية مناسبة لمساعدة الإنسان في إدارة المعلومات، كمفهوم يعتبر في مجمله نظم تطبيقية وحلقة وصل لعدة مكونات أو أجزاء أو عناصر من خلال تشغيل ومعالجة المعلومات بتقنية عالية ومساعدة أقل من العناصر (الشهري، 39، 1999). ويرى وودام أن التكنولوجيا بمعناها الواسع لا تشمل فقط علي العلم والأختراع في مجال العلم المادي أو الفيزيقي بل تشمل علي موضوعات التنظيم والإدارة والقيادة في شتي المجالات الإجتماعية والإقتصادية (الراوي، 7، 1999).

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

3.2. ابعاد التقنية الحديثة.

3.2.1 الاتصالات: أصبحت الاتصالات جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة اليومية للأفراد، فهي تستخدم لنقل المعلومات والبيانات على اختلاف أشكالها. والتطور التقني الذي يشهده العالم الآن، ظهر واضحاً في مجال الاتصالات وبتت المعلومات من خلال قنوات الاتصال المختلفة، المستخدمة في إرسال المعلومات واسترجاعها ومنها الأسلاك النحاسية، والألياف البصرية، والكابلات المحورية، واستخدام أجهزة الاتصال بالموجات القصيرة، وموجات الميكروويف، وأقمار الاتصال، والأجهزة اللاسلكية الرقمية. وقد لعبت هذه الأوساط دوراً جوهرياً في تطوير نقل المعلومات وانسيابها (اللبان، 2000، 109).

3.2.2 أمن المعلومات: يرتبط تأمين المعلومات بعناصر عدة أساسية أهمها الأجهزة والمعدات والوسائط المستخدمة، والبرمجيات والبرامج والتطبيقات والبيانات المتداولة، والقوى البشرية المتعاملة مع النظم الآلية. وعلى ذلك فإن عملية تأمين المعلومات لا بد وأن تشمل على جميع العناصر مثل: تأمين موقع الحاسب، وتنظيم دورة العمل، وتخصيص المهام، ومقاومة فيروسات الحاسب. وذلك إضافة إلى تأمين المعلومات عبر الشبكات والنهيات الطرفية في مستويات عدة، وذلك من خلال استخدام نظم للتأمين والحماية من أعمال الاختراق للشبكات الخاصة بالمعلومات، ويتم بطريقتين: إما بالمنع النهائي

للاختراق، وهي تُعد من الأمور الصعبة التنفيذ، أو بالسماح بالاختراق لاكتشاف وتحديد المخترقين. وتتعدد الأساليب في هذا المجال، فمنها الحوائط النارية ونظم إخفاء البصمة والتشفير والتوقيع الرقمي، والحماية من الهوية بالتعرف على بصمة الإصبع وبصمة الصوت وحدقة العين، واستخدام الكروت الذكية للتحقق من الهوية. وذلك إضافة إلى الإجراءات الأمنية التقليدية لتأمين استخدام الحاسبات وقنوات الاتصال والوثائق والبرامج والوسائط المستخدمة (مسلم، 94، 2014).

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

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

3.2.5 البرمجيات: يشمل كل ما للنظام من تعليمات الخاصة بمعالجة البيانات، ومن أهم هذه الموارد هي (رايموند، 2000):

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

- ✓ **برمجيات التطبيق:** وهي برامج توجه المعالجة نحو استعمال معين للحاسب من طرف المستخدمين مثل برنامج جدول الرواتب و برنامج تحليل المبيعات.

- ✓ **إجراءات البيانات:** تعليمات تشغيل للأشخاص الذين يستعملون نظام المعلومات ، مثل تعليمات حول تعبئة نموذج أو حول استعمال حزمة برامج.

3.2.6 الأعمال الالكترونية: يشمل كافة نشاطات وأعمال المنشأة - ولا تقتصر على عمليات البيع والشراء- التعاون مع الأعمال الأخرى وتبادل المعلومات معها وخدمة العملاء والزبائن وإدارة الأعمال وإدارة الموظفين والشؤون المالية والنتاج والتسويق وغيرها (علاء، 2018).

3. ممارسات الأعمال المكتبية.

3.1 مفهوم الأعمال المكتبية.

لا تختلف السكرتارية عن غيرها من المهام الأخرى من حيث التطور التاريخي فالقول بان أعمال السكرتارية كآلية عمل لم تعرف الا في العصر الحديث ، قول يجافي الحقيقة فقد أثبتت بعض الآثار القديمة أن ال أعمال الكتابية قد عرفت منذ العصر القديم، ولعل بعض ما وجد من كتابات على بعض القطع الفخارية المحفوظة داخل غرفة الأرشيف الملكية والتي يعود تاريخها إلى ما قبل 2400 سنة قبل الميلاد في سورية دليل مهم على وجود الفكرة منذ الآف السنين. كما ان كتب الفكر الإسلامي تذخر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي ولو بأشكال مختلفة فقد كان الرسول صلى الله عليه وسلم يرسل ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعدد أيضاً، كما شهد عهد الخليفة الراشد عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة .وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأجيال، فتجدد ينشط لدى أمة معينة ويقبل الاهتمام به في امم أخرى، ويمكن القول ان الظهور الحقيقي لمفاهيم السكرتارية، كان في بريطانيا إبان القرن السادس عشر الميلادي حيث كانت هناك بعض الاشتراطات الواجب توافرها

في من سيعمل بمهنة السكرتارية، منها الى جانب إجادة القراءة والكتابة، ان يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية، الا ان الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين وأعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم الى عصر التقنيات الحديثة في مجال الأدوات والأساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية (المفلح واخرون،2021).

إن كلمة سكرتير وسكرتارية ليست كلمة عربية أصلاً إنما مأخوذة من الكلمة الإنجليزية **Secretary** والتي يعنى الجزء الأول منها اى **Secret** " السر ، ولذلك فإن كثيراً من منظماتنا تطلق اسم كاتم السر. (شاويش،155،2008). وقد ظهرت ادارة الأعمال المكتبية باعتبارها نشاطا مساندا للإدارات في المنظمة، يعمل على انجاز الأعمال المكتبية بشكل متخصص؛ تقوم بتقديم الخدمات المكتبية للإدارات الأخرى. حيث عرفها (زويل، 9،2013) بانها النشاط الخاص بتوجيه ورقابة الافراد القائمين بتجميع البيانات والمعلومات، وتسجيلها وتجهيزها، ونقلها الى المستخدمين منها، وحفظها وتهئية الظروف البيئية المناسبة لتحقيق اهداف المنظمة. كما عرفها اخرون بانها التخطيط والتنظيم والتوجيه والاشراف والرقابة والمتابعة للأعمال المكتبية التي تهدف الى ادارة الافراد والطرائق والموارد والآلات؛ للحصول على افضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وبأقل تكلفة ممكنة. (المخلافي وآخرون،15،2013). وقد اطلق البعض على الادارة المكتبية بإدارة المعلومات، لان ادارة المعلومات تدل بشكل أكثر دقة على الأنشطة التي يؤديها المكتب، ومن هنا تكمن أهمية الإدارة المكتبية في المساهمة على انجاز أهداف المنظمة من خلال القيام بالوظائف الإدارية لأداء الأنشطة المتعلقة بها. (عبودي،2015). وان جوهر العمل المكتبي يمكن في التعامل مع البيانات والمعلومات. وقد برزت أهمية العمل المكتبي كمنشط اساسي مطلوب في اداء جميع أنشطة المنظمة؛ فلم يقتصر مجال الأعمال المكتبية على استلام البيانات والمعلومات من الداخل او الخارج وتسجيلها وتصنيفها وحفظها فقط؛ بل تعددت وتوسعت لتشمل كافة أنواع الخدمات الإدارية التي تساعد المنظمة في تحقيق اهدافها. وتتضح أهمية العمل المكتبي في قدرته على توفير المعلومات، وتشير الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات، و 10% على قدرات ومهارات متخذ القرار (مسلم،2014؛ خليل،2014). وان الأعمال المكتبية عرفت منذ آلاف السنين، ونجد كتب الفكر الإسلامي تنحدر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي، وقد كان يرسل الرسول صلى الله عليه وسلم ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة. كما شهد عهد الخليفة عمر بن الخطاب رضي الله عنه العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة. وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأجيال. وقد تثبتت بعض الآثار القديمة ان الأعمال المكتبية عرفت منذ العهد القديم . منها الكتابات على بعض القطع الفخارية التي يعود تاريخها إلى ما قبل 2400 قبل الميلاد في سوريا دليل مهم على وجود الفكرة. ويمكن القول ان الظهور الحقيقي لمفاهيم السكرتارية كان في بريطانيا ابان القرن السادس عشر الميلادي حيث كانت هناك بعض الاشتراطات التي يتطلب توفرها فيمن سيعمل بمهنة السكرتارية منها الى جانب إجادة القراءة والكتابة أن يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية، الا ان الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين وأعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم الى عصر التقنيات الحديثة في مجال الادوات والاساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية. (العسكر؛ الشهري، 31،1426)

3. 2 العوامل التي ساهمت في تطور الأعمال المكتبية.

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

أصبحت التقنية حاجة ملحة وذات أهمية لإنجاز الأعمال المكتبية التي تركز عليها إدارة المؤسسات بشكل فاعل ومتميز. وان ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية اكثر المفاهيم أهمية والتي تساهم ان تم مقارنتها بشكل صحيح في التفريق بين المؤسسات العادية والمؤسسات المتميزة، والتي تسعى الى تحقيق أهدافها وإرضاء متلقي الخدمة. وان مجال أعمال السكرتارية يعتمد اعتمادا كاملا على استخدام التقنيات الحديثة والتي تزداد الحاجة اليها في ظل التقدم التكنولوجي الحديث. والمعلومات التقنية ذات صلة وثيقة بالتكنولوجيا وهي تعتبر الدينمو المحرك للعمل المكتبي. نجد أهمية تقنية المعلومات ونظم المعلومات في أعمال السكرتارية وادارة المكاتب في استخدام تلك التقنيات في العمل المكتبي ، ونجد ان أعمال السكرتارية الناجحة هي التي تعتمد على التقنية الحديثة ولتي تتطلب وجود المعينات الحديثة حتى تساعد على ادارة العمل المكتبي بصورة فعالة ، ولابد من التفكير في طرق اداء العمل وعمل التعديلات اللازمة على أساليب العمل.و لم تعد وظيفة المكتب فى وقتنا الحاضر تقتصر على استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها بل أصبح المكتب الآن مركزًا هامًا لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المؤسسة لسرعة اتخاذ القرارات والتخطيط السليم لأعمال المؤسسة، لذلك فإن الإدارة المكتبية الآن بما تشمله من كافة الأعمال المكتبية التي تؤدي في المكاتب أصبحت فرغاً مهماً من فروع علم الإدارة، وتطورت تطوراً ملحوظاً في أهدافها ومبادئها ووظائفها خاصة بعد إدخال التقنية الحديثة من آلات وأجهزة ومعدات وأنظمة إلكترونية للاتصالات والحفظ، مما جعل الأعمال المكتبية الآن في أغلب المؤسسات والمنشآت والبنوك عنصراً رئيسياً في العمل وليس عنصراً ثانوياً كما كان من قبل، مما أبرز أهمية الأعمال المكتبية في كافة المؤسسات متمثلة في الفروع العديدة لها والتي تؤدي بدءاً من الاتصالات الكتابية بكافة أنواعها وإجراءات تداولها ثم حفظها، كل ذلك مقروناً بأعمال السكرتارية المتنوعة مما جعل الإدارة المكتبية هي الأساس في عمل مديري المكاتب. (ابو الخير، 1998)

ويتمثل العمل الرئيسي للسكرتارية (الخاصة / العامة / الفنية) في المحافظة على أسرار العمل والعاملين، فالسكرتير الخاص الذي في خدمة رئيس من الرؤساء يطلع على اخطر وأدق المهام والأسرار التي يتبادلها هذا الرئيس سواء كانت تتعلق بمشاكل العاملين أو بأسرار العمل (رضا، 2015).

3.3 ابعاد ممارسات الأعمال المكتبية.

3.3.1 السكرتارية التنفيذية.

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

3.3.2 السكرتارية الإلكترونية.

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

4. عرض وتحليل البيانات.

4.1. مجتمع وعينة الدراسة.

يتكون مجتمع الدراسة من (عينة من شركات البترول) والبالغ عددها ثلاثة شركات. وعينة الدراسة تم اختيار مفرداتها من مجتمع الدراسة عن طريقة العينة غير الاحتمالية (الميسرة). لقد تم جمع البيانات من الميدان عن طريق الإستبانة الموجه لعينة من الموظفين والإداريين، حيث تم توزيع إستبانة ، تمكن الباحث من الحصول على (200) إستبانة من جملة الإستبانات الموزعة بنسبة (100%) ولم تسترد (30) إستبانات بنسبة (15%).

4.2. معدل إستجابات العينة.

4.2.1 التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل.

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

الجدول 1. عنوان الجدول (Simplified Arabic, 10, Gras)

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

					الأعمال.
.740					توفر البرامج المحوسبة المستخدمة المعلومات بالدقة المناسبة.
.719					توفر البرامج المحوسبة المستخدمة المعلومات بالكمية المناسبة.
.694					تساعد البرامج المحوسبة المستخدمة في إسترجاع المعلومات بسرعة.
.601					توجد حماية للبرامج المستخدمة في المؤسسة تضمن سلامة التشغيل الإلكتروني.
.807					تهتم الإدارة العليا بتطوير أنظمة الإتصالات في المؤسسة.
.853					تقدم الإدارة العليا الدعم المالي اللازم لإستخدام نظم الإتصالات المختلفة في المؤسسة.
.787					هناك إتصال بين الإدارة العليا ومستخدمي النظام للإطمئنان علي سير العمل.
.850					تشجع الإدارة العليا علي إستخدام نظم الإتصالات المختلفة في المؤسسة.
.705					توفر الإدارة العليا البرامج التدريبية المتعلقة بإستخدام أنظمة الإتصالات في المؤسسة.
.715					تهتم الإدارة العليا بما يقترحه الموظفون بالأراء والمقترحات حول إستخدام نظم الإتصال.
.917					Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
4257. 453					Bartlett's Test of Sphericity
66.22 5					Total Variance Explained

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4. 2. 2. التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع.

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

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

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

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

4.3. تحليل الاعتمادية.

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرو نباخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيمة معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلى (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرو نباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally, 1993) إلى أن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لاكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2019) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضاً في الأدب. (Bowling, 2014) ، ، والجدول رقم (4-9) يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي الاستكشافي .

الجدول (3) معامِل الإِعتِمادِيَّة ألفا كرونباخ لعبارات الإِستِياب (حجم العينة: 200)

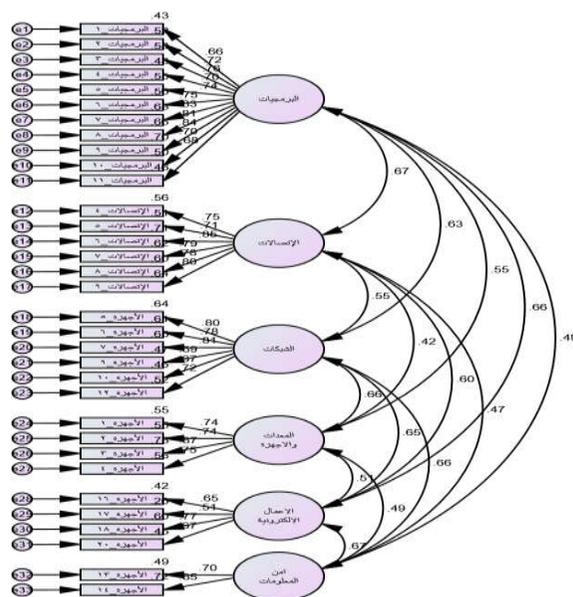
نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
مستقل	الأعمال الالكترونية	4	.854
	الشبكات	6	.881
	امن المعلومات	2	.746
	المعدات والاجهزة	4	.738
	البرمجيات	11	.931
	الاتصالات	6	.901
تابع	السكرتارية التنفيذية	7	.855
	السكرتارية الالكترونية	4	.878

المصدر : من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4.3.1. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل.

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نودج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

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



المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية 2022.

مؤشرات جودة النموذج.

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

الجدول رقم (4): مؤشرات جودة المطابقة.

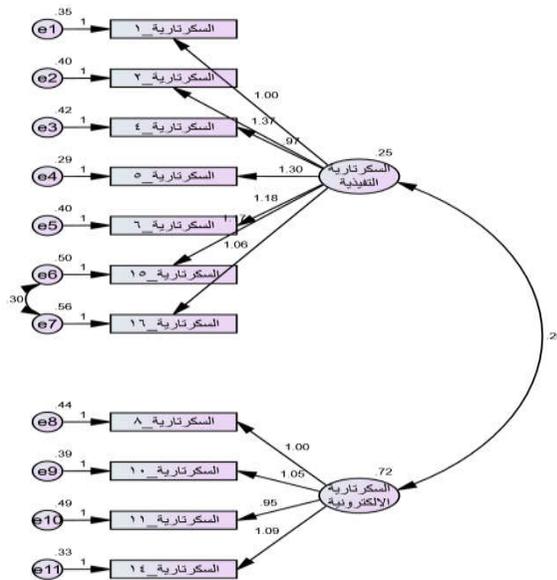
Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
CMIN	942.957	--	--
DF	480	--	--
CMIN/DF	1.964	Between 1 and 3	Excellent
CFI	0.884	>0.95	Need More DF
SRMR	0.057	<0.08	Excellent
RMSEA	0.070	<0.06	Acceptable
PClose	0.000	>0.05	Terrible

المصدر : من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4. 3. 2. التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع.

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي (AMOSv24) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج يستخدم هذا النوع لأجل اختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة كما يستخدم التحليل العاملي التوكيدي كذلك في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال. الشكل رقم (2) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.

الشكل رقم (2): التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع (ممارسات الأعمال المكتبية).



المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية 2022.

مؤشرات جودة النموذج.

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

الجدول رقم(5): مؤشرات جودة المطابقة.

Measure	Estimate	Threshold	Interpretation
---------	----------	-----------	----------------

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

المصدر : من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4.4. المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

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

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

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

المصدر : من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4.5. تحليل الارتباط (Person Correlation).

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

الجدول رقم (7): تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة.

Correlations: (Group number 1 – Default model)

			Estimate
السكرتارية_التفذية	<-->	السكرتارية_الالكترونية	.676
الأعمال_الالكترونية	<-->	امن_المعلومات	.775
الأعمال_الالكترونية	<-->	المعدات_والاجهزة	.591
امن_المعلومات	<-->	المعدات_والاجهزة	.571
الإتصالات	<-->	الشبكات	.598
الشبكات	<-->	البرمجيات	.679
الإتصالات	<-->	البرمجيات	.713
السكرتارية_الالكترونية	<-->	امن_المعلومات	.476
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الأعمال_الالكترونية	.534
السكرتارية_الالكترونية	<-->	المعدات_والاجهزة	.295
السكرتارية_التفذية	<-->	الشبكات	.475
السكرتارية_التفذية	<-->	الإتصالات	.800
السكرتارية_التفذية	<-->	البرمجيات	.633
امن_المعلومات	<-->	الشبكات	.748
امن_المعلومات	<-->	الإتصالات	.545
امن_المعلومات	<-->	البرمجيات	.559
الأعمال_الالكترونية	<-->	الشبكات	.739
الأعمال_الالكترونية	<-->	الإتصالات	.681
الأعمال_الالكترونية	<-->	البرمجيات	.741
المعدات_والاجهزة	<-->	الشبكات	.725
المعدات_والاجهزة	<-->	الإتصالات	.467
المعدات_والاجهزة	<-->	البرمجيات	.601
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الشبكات	.448
السكرتارية_الالكترونية	<-->	الإتصالات	.599
السكرتارية_الالكترونية	<-->	البرمجيات	.431
السكرتارية_التفذية	<-->	امن_المعلومات	.479
السكرتارية_التفذية	<-->	الأعمال_الالكترونية	.618
السكرتارية_التفذية	<-->	المعدات_والاجهزة	.364

المصدر : من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4. 6. اختبار ومناقشة نتائج الفرضيات.

4. 6. 1. توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد التقنية الحديثة وأبعاد ممارسات الأعمال المكتبية.

الجدول رقم (8): وجود علاقة بين أبعاد التقنية الحديثة وأبعاد ممارسات الأعمال المكتبية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفرضية
0.01	0.83	علاقة ارتباطية بين الأعمال الالكترونية والسكرتارية الالكترونية
0.01	0.82	علاقة ارتباطية بين الأعمال الالكترونية والسكرتارية التنفيذية
0.01	0.78	علاقة ارتباطية بين امن المعلومات والسكرتارية الالكترونية
_0.01	_0.75	علاقة ارتباطية بين امن المعلومات والسكرتارية التنفيذية
0.01	0.69	علاقة ارتباطية بين المعدات والاجهزة والسكرتارية الالكترونية
0.01	0.73	علاقة ارتباطية بين المعدات والاجهزة والسكرتارية التنفيذية
0.01	0.75	علاقة ارتباطية بين الشبكات والسكرتارية الالكترونية
0.01	0.78	علاقة ارتباطية بين الشبكات والسكرتارية التنفيذية
0.01	0.79	علاقة ارتباطية بين البرمجيات والسكرتارية الالكترونية
0.01	0.81	علاقة ارتباطية بين البرمجيات والسكرتارية التنفيذية
0.01	0.75	علاقة ارتباطية بين الاتصالات والسكرتارية الالكترونية
0.01	0.72	علاقة ارتباطية بين الاتصالات والسكرتارية التنفيذية

المصدر: من إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022).

4. 6. 2. مناقشة النتائج.

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ارتباط بين أبعاد الأعمال الالكترونية والسكرتارية الالكترونية قدر ب (0.83) وهو دال عند مستوى دلالة (0.01)، كما نلاحظ أيضا ان معاملات الارتباط بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الأعمال المكتبية تراوحت ما بين 0.69 و 0.82 وكانت عند مستوى الدلالة (0.01) وهذا ما يثبت وجود علاقة ارتباطية قوية بين ابعاد التقنية الحديثة وابعاد ممارسات الأعمال المكتبية.

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

وتتفق نتائج بحثنا مع ما توصلت إليه دراسة أجريت حول أثر استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية(الطاهر، اشتياق، 2015)، والتي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية موجبة بين استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية، و أن هذه العلاقات جميعها كانت موجبة.

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

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

4. خلاصة (نتائج وتوصيات)

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

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

بالإضافة إلى التحقق من الفرضيات، فقد خلصت الدراسة إلى بعض النتائج نحصرها في النقاط التالية:

- ✓ الأهمية الكبيرة للتقنية الحديثة ودورها الحساس والأساسي في المنظمة وهذا باعتبار التقنية بأنها الآلات والأجهزة التي تستخدم لتسهيل الإنتاج وتقوم على قاعدة واسلوب برمجة إتصال تؤدي إلي النمو الحضاري للمجتمع وتساهم في نهضة الدولة بتقديم الإنجازات العلمية والتقنية والإبتكارات والتوسع في إستخدامها وتطبيقها في مجالات جديدة للمعرفة.
- ✓ وجود العلاقة الارتباطية والطرديّة القوية بين التقنية الحديثة وممارسة الأعمال المكتبية للعاملين وهذا ما أكدته الدراسات ولاحظناه خلال دراستنا الميدانية بالشركات لأنّ الفعالية الأعمال المكتبية تتأثر كثير بمستوى التقنية الحديثة، وهذا راجع لاعتبار التقنية الحديثة هي المعيار المرجح لممارسة الأعمال المكتبية داخل المنظمة، فإذا التزم المسؤول بوجود التقنية الحديثة بالمنظمة زادت من فعاليته ممارسة الأعمال المكتبية وحقق كل ما هو مطلوب منه بنجاح وإذا انحرف أو خالف التقنية الحديثة بالشركة نجد انخفاض مستوى فعاليته ممارسة الأعمال المكتبية وأدائه ولم يحقق أهداف المسطرة وهذا ما لمسناه خلال إجرائنا لدراستنا.
- ✓ الاهتمام بالتقنية الحديثة وتجديدها مواكبة التطورات والتغييرات السريعة التي يشهدها العالم لأننا لسنا بمعزل عن العالم الخارجي في ظل العولمة، حيث يسعى السودان لدخول المنظمة التجارة العالمية، وسعيها للانفتاح على السوق الخارجية يلزمها مواكبة هذه التطورات لتحضر نفسها اذا ما تم فتح السوق السوداني اتجاه المستثمرين الأجانب أو الخواص في مجال الطاقة والغاز ودخول المنافسين من دول أجنبية حتى لا تجد المؤسسات السودانية نفسها متخلف وغير قادرة على المنافسة ما يؤدي بها للزوال وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا باعتبار الشركة هي السيدة على السوق وبدون منافسين توجد لديها نوع من الاتكالية، لذلك وجب عليها مواكبة التطور والتخلي على الفكر الاشتراكي وذهنية الاعتماد على الدولة، بل يجب عليها تجديد قيمها لأنها محور اساسي في نجاح المنظمة او فشلها.

5. 2. التوصيات.

1. الاهتمام بالتقنية الحديثة وتطويرها باستمرار .

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

6. المراجع

1. ابكر، مصطفى محمود(2004) ، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، (الإسكندرية: الدار الجامعية).
2. ابو الخير، كمال حمدي(1998)، ادارة المكاتب بين ثورة الاتصالات ونظم المعلومات، القاهرة: مكتبة عين شمس.
3. ايمنت ن. ماكفرلاند، (1991)، اجراءات السكرتارية (ادارة المكاتب والانظمة الآلية)، مطابع معهد الادارة العامة، الرياض.
4. إيهاب بن هاني، معن الصقر(2010) ، أنظمة المعلومات التسويقية، (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات).
5. بولعودات، حورية(2008)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع التسيير شبكة نقل الغاز بالشرق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائريةGRTG، قسطنطينية، رسالة ماجستير، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسطنطينية، الجزائر.
6. توفيق، أحمد زهير(2010)، تحديد مستويات الإستفادة من نظم أتمتة المكاتب، مجلة تنمية الراقدين العدد 99، مجلد رقم32.
7. تيناوي، عمار محمد زهير(2019) ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Syria tel & MTN) رسالة ماجستير، الجامعة السورية الافتراضية.

8. حميدة، امينة عبد القادر علي(2015)، اتجاهات مديري المكاتب التنفيذية نحو التفكير الابتكاري وعلاقتها بالإبداع الإداري، رسالة دكتوراه، قسم ادارة الأعمال، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان العلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية
9. حيدر، جعفر موسي(2001) ، نظرية الخصائص وتطبيقاتها في تكنولوجيا التعليم، مجلة جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، عجمان(الإمارات العربية المتحدة) جامعة عجمان، المجلد6، العدد 2.
10. خليل، نبيل محمد مرسي (2014)، نظم المعلومات الادارية، جدة: خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات.
11. الراوي، حكمت أحمد(1999)، تطبيقات المحاسبة علي الحاسوب (عمان: دار المستقبل للنشر والتوزيع) .
12. رضا، هاشم حمدي (2015)، الاحداث في ادارة المكاتب والسكرتارية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، عمان.
13. زويل، محمود امين(2013)، الادارة المكتبية الحديثة، الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر .
14. السالمي، علاء (2018)، الإدارة الإلكترونية، عمان :دار وائل للنشر .
15. السالمي، علاء عبدالرازق(2008)، أتمتة المكاتب المتقدمة، عمان- الأردن: دار وائل للنشر .
16. سليمان، محمد يحيى(2010م) دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، رسالة ماجستير، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
17. سمارة، إحسان هاني سمارة(1989) ، التكنولوجيا ، مفهومها ومعوقات نقلها إلي البلدان العربية، دراسة مقدمة إلي الدورة 31 لمؤتمر غرف التجارة والصناعة والزراعة للبلاد العربية - ابوظبي من 4-6 1989م.
18. شاويش، مصطفى نجيب(2008) ، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، ط2، عمان، الاردن: دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.
19. الشنواني، صلاح (د ت ن)، التطورات التكنولوجية والإدارة الصناعية، (الإسكندرية: دار الجامعة المصرية).
20. الشهري، عجلان بن محمد(1999)، التقنيات المكتبية الحديثة للوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية، (الرياض: مركز البحوث والدراسات).
21. الصمدي، محمود جاسم؛ يوسف، ردينة عثمان(2004) ، تكنولوجيا التسويق، ط1، عمان-الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
22. الصيرفي، محمد(2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
23. الطاهر احمد محمد علي، اشتياق عبد الرحمن علي(2015)، أثر إستخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة علي كفاءة أداء السكرتارية التنفيذية، مجلة الدراسات العليا، العدد السابع، جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
24. طه، انوار هادي(2018)، ادارة المكتب، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، الجامعة التقنية الشمالية.
25. طه، طارق(2007)، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
26. عبد الحميد، عبد الحميد بيسوني(1995)، "شبيكات الحاسب"- الجزء الأول، القاهرة: مكتبة ابن سينا.
27. عبد ربه، رائد محمد(2012)، مبادئ ادارة الأعمال، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع.
28. عبودي، زيد منير (2015)، ادارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، الاردن، عمان.
29. العتيبي، ضرار؛ الحواري، نضال؛ خريس، ابراهيم(2016)، العملية الادارية مبادئ واصول وعلم وفن، عمان، دار اليازوري.

30. عثمان، عبد الرحمن احمد(2001)، مفاهيم التعليم التقني والمهني والفني في العلوم الأنسانية- عقباته وأشكالاته بالسودان، مجلة دراسات إغريقية، الخرطوم (السودان)، مركز البحوث والدراسات الأفريقية بجامعة أفريقيا العالمية العدد 25.
31. العسكر، هلال محمد؛ الشهري، عجلان محمد(1426) معوقات السكرتارية الفعالة في الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مطابع معهد الادارة العامة، الرياض.
32. العكش، فوزي العكش(1998)، إدارة التكنولوجيا في الدول النامية، الشارقة.
33. علي، اشتياق عبد الرحمن (2018)، أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية، رسالة دكتوراه، معهد دراسات العالم الاسلامي، جامعة ام درمان الاسلامية، الخرطوم، السودان
34. علي، الطاهر احمد محمد(2021) ، أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية، المجلة الجزائرية للبحوث الاقتصادية والمالية، المجلد4، العدد1
35. علي، الطاهر احمد محمد؛ فضل الله، سنية عبد الحي محمود(2013)، أثر ممارسات الإدارة الجامعية في تبسيط الإجراءات والتدريب وتحسين الأداء (دراسة حالة جامعة دنقلا، 2007-2012)، مجلة العلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم.
36. العيني، سعود بن طماح (1995)، تطوير وتبسيط الاجراءات الادارية في الاجهزة الحكومية ذات العلاقة بالجمهور في ميناء جدة الاسلامي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز
37. غنيم، ماهر (2014)، نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
38. فيكتور رايموند (2000)، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، تعريب سرور علي سرور و د.عاصم أحمد الحماحمي، الرياض: مطابع دار المريخ.
39. اللبان، شريف درويش(2000)، "تكنولوجيا الاتصال"، ط1، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
40. المخلافي، عبد الواسع عبد الغني؛ حسين، اخلاص؛ محمد، عيروس(2013)، ادارة المكاتب، ط1، اليمن، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني.
41. مسلم، عبد الله حسن (2014)، ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المعتز للنشر والتوزيع.
42. مسلم، علي (2014)، المدخل إلي نظم المعلومات الإدارية، القاهرة: مركز التنمية الإدارية.
43. المفلح، سوسن حسون؛ اسلام، سحر فهد؛ الخنبش، نوال علي احمد؛ سعيد، نوف ابراهيم محمد؛ أبو حميد، هدى صالح عبد الله (2021)، الأعمال المكتبية: المفاهيم والممارسات، مركز البحوث والدراسات، معهد الادارة العامة، الرياض.
44. مكاي، حسن عماد (2005)، تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية.
45. موسى، عثمان الفاضل محمد(2007)، نظام الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
46. النجار، فريد(2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر، الاسكندرية: الدار الجامعية.
47. نصير، سماح عزت(2011)، دور البحث العلمي والتقدم التكنولوجي في تطوير التنمية البشرية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الثاني، المجلد الأول.
48. نعيمي، صلاح عبد القادر(2007)، الادارة، عمان، دار اليازوري.
49. وليام سي، ديفيد(1994) ، مفاهيم الكمبيوتر الأساسية، القاهرة الدار العربية للنشر والتوزيع.

50. Bowling, Ann (2014) Research methods in health: investigating health and health services. 4th edition , Maidenhead, GB. McGraw Hill; Open University Press, 536pp.
51. Charles Perry, "a frame work for the comparative Analysis of organization" American sociological, April 1967, pp194-208
52. Chopra, R. K; Gauri, Privanka(2015), Office Management, Himalaya publishing House, Delhi. <http://www.himpub.com/documents/chapter871.pdf>
53. Donnelly, Martin (2013), The way we work: A Guide To Smart Working in Government. HM Government. <http://www.flexibility.co.uk/downloads/TW3-Guide-to-Smart-Working-summary3mb.pdf>
54. Hair, J.F., Sarstedt, M. and Ringle, C.M. (2019), "Rethinking some of the rethinking of partial least squares", European Journal of Marketing (forthcoming).
55. Nunnally SW. Construction methods and management. fourth ed. New Jersey (USA): Prentice-Hall; 1993.
56. Parker, Lee D. (2016), From scientific to activity based office management: a mirage of change, Journal of Accounting & Organization change, Vol12. Issue:2, pp177-202. <https://doi.org/10.1108/JAOC-01-2015-0007>.