

أثر ممارسات أعمال السكرتارية في الأداء المؤسسي بشركات البترول
بولاية الخرطوم (السودان)

**The Impact of the Secretarial Works Practices on the Institutional
Performance of petroleum companies in Khartoum State (Sudan)**

د. الطاهر احمد محمد علي*¹ Dr Tahir Ahmed.

¹الكلية التطبيقية، جامعة القصيم، السعودية ، E.ali@qu.edu.sa

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/12/12

تاريخ الاستلام: 2022/09/25

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات أعمال السكرتارية في الأداء المؤسسي لشركات البترول بولاية الخرطوم. استندت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتم اختيار عينة تتكون من 200 مفردة، وتم توزيع الاستبانات، واستعادة 170 منها بنسبة 85%. توصلت الدراسة إلى أن ممارسات أعمال السكرتارية التنفيذية تؤثر في الأداء المؤسسي بينما ممارسات أعمال السكرتارية الالكترونية لا تؤثر في الأداء المؤسسي. وتوصي الدراسة بالاهتمام بالعمل على تطور الأعمال المكتبية وتدريب الموظفين في مجال السكرتارية في كيفية التعامل مع الأجهزة والبرامج وتزويدهم بالإمكانيات التي تعينهم على الأداء بصورة جيدة. الكلمات المفتاحية: السكرتارية الالكترونية، السكرتارية التنفيذية، الكفاءة، الفعالية. تصنيفات: H21 ، H22 ، H23.

Abstract:

This study aimed to know the effect of secretarial work practices on the institutional performance of Petroleum companies in the state of Khartoum. The study was based on the descriptive analytical method. A sample consisting of 200 items was selected, and questionnaires were distributed, and 170 of them were retrieved with a rate of 85%. The study concluded that the practices of executive secretarial work affect the efficiency and effectiveness of institutional performance, while the practices of electronic secretarial work do not affect the efficiency and effectiveness of institutional performance. The study recommends paying attention to working on the development of office work and training employees in the field of secretarial work on how to deal with hardware and software and providing them with the capabilities that help them perform well.

Keywords: Electronic secretarial, Executive secretarial, Efficiency, Effectiveness.

Jel Classification Codes: H21, H22, H23

اهتمت الدول العربية بتطبيق مفهوم الأداء المؤسسي في إدارتها المختلفة، وعملت على نشر ثقافة الأداء المؤسسي في كافة مؤسساتها، التي تركز على أهمية الإبداع والشفافية والكفاءة والتميز واللامركزية وتفويض الصلاحيات، واستخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية عالية في العمل. وتهدف ممارسات أعمال السكرتارية إلى تعزيز قدرة المنظمات 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. وان ممارسات أعمال السكرتارية بكفاءة وفاعلية في المنظمات بشكل عام، ومنظمات الأعمال بشكل خاص بأهمية بالغة، التي يقع على عاتقها الجزء الأكبر من عملية التنمية الشاملة للمجتمعات، والعمل على تحقيق أهدافها والمتمثلة في تقديم أفضل الخدمات وخدمة المجتمع والشراكة مع القطاع الخاص، والحفاظ على موقعها واستمراريتها في ظل تحديات المجتمع المتطور باستمرار، وكان لابد أن تكون هناك عملية تقييم مستمر للمؤسسات، وتفعيل الأداء الإداري بفاعلية عالية، من أجل تحقيق أهدافها المنشودة وترسيخ رسالتها الإنسانية. وهذا ما يعكس أهمية تناول الأداء المؤسسي داخل المنظمات، والذي يشير إلى المنظومة المتكاملة للأداء المتميز للوحدات الإدارية نتيجة لأداء الأفراد داخل تلك الوحدات التنظيمية، وبالتالي تحسين أداء المؤسسة ككل ضمن البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المتواجدة فيها والمتفاعلة معها (الشهري، العسكر، 1426هـ، 13). تعد أعمال السكرتارية المسؤولة عن تحقيق العديد من الأهداف العامة لمجتمعاتها، وعلى قدر كفاءة وفاعلية الإدارات القائمة على تلك المنظمات، وحسن أدائها لمهامها تتحقق تلك الأهداف، ولأن مجالات عمل هذه المنظمات تركز على تقديم الخدمات المتنوعة لمجتمعاتها من خلال الانتشار الكبير وتوسعها وزيادة اختصاصاتها وتنوعها وتضخم أنشطتها؛ فقد كان من الضروري أن تهتم هذه المنظمات بأعمال السكرتارية لأهميته القصوى كمدخل للتطوير والتنمية الإدارية، وكذلك في الأداء المؤسسي.

تعتبر الإدارة المكتبية المسؤولة عن تحديد مواطن القوة والضعف والمخاطر للمنظمة لأنها المنوطة بتنظيم كميات كبيرة من المعلومات والتي تساعد على فهم البيئة المحيطة بالمنظمة وإدارتها. ومن المهم جداً تدريب الموظفين على التعامل مع الإجراءات المكتبية والإدارية في جميع أنظمة المنظمة لتحقيق أفضل النتائج، وهناك عدة دراسات تحدثت في هذا المجال منها دراسة

سعود بن طماح العنيني (1995م ، ص24) والتي توصلت إلى أن مشكلة التعقيدات المكتبية والإدارية تعتبر في هذا العصر مشكلة عالمية لا يكاد يخلو منها مجتمع من المجتمعات البشرية المتقدمة والنامية، على اختلاف أنظمتها واتجاهاتها. كما تعد أحد الأسباب الرئيسية للتخلف الإداري، وتدنى كفاءة الأجهزة الإدارية وخاصة في الدول النامية، ولا تزال- رغم الحلول التي قدمت لها - تشغل الكثير من المعنيين بالإدارة. وتعتبر إدارة المكاتب وممارسة أنشطتها ذات تأثير قوي وواضح على أداء المنظمات والمؤسسات المختلفة، ومهمتها الأساسية تكمن في إستخدام نظم وطرق آلية تسهم في تحسين الأداء وجودة المخرجات وزيادة الإنتاجية حتى تتحقق الأهداف بنجاح. ولا شك أن العالم اليوم يشهد تحولاً متسارع الخطى نحو العولمة والانفتاح الإقتصادي، بكل ما ينطوي على ذلك من منافسة تشد باستمرار بين المنشآت، الأمر الذي يقعد بكل منشأة لا تطوّر نفسها ولا تستخدم أحدث النظم الإدارية والوسائل المساعدة. إذن لامناص أمام كل منشأة المواكبة الدائمة للتطور المتسارع في النظم الإدارية والآليات والوسائل. (العابدي وآخرون، 2016، ص2).

ويتكون هيكل البحث من المقدمة، ومشكلة الدراسة والأهداف والأهمية والفرضيات. بالإضافة إلى الدراسة النظرية التي تشمل ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي. وفي النهاية تم التطرق للدراسة التطبيقية والتي شملت العاملين بشركات البترول بولاية الخرطوم بالسودان، بالإضافة إلى النتائج والتوصيات والمصادر والمراجع التي استخدمت في الدراسة.

2.1. مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة الدراسة من خلال إدراكنا لأهمية مستوى ممارسات أعمال السكرتارية في تحسين جودة الأداء المؤسسي التي يعد من الموضوعات الهامة لصلتها المباشرة في سلوك العاملين، فالأداء المؤسسي يعتبر من الركائز الأساسية التي تبني عليها نجاح وفشل المنظمات، لأن أي ضعف في أداء العاملين في مجال السكرتارية يؤدي إلى تراجع الكفاءة الوظيفية والإدارية داخل المؤسسة، بشكل قد يؤثر على مستقبل الأداء المؤسسي. ولم يحظ الربط بين ممارسات أعمال السكرتارية ومستوى الأداء المؤسسي باهتمام كاف من قبل الباحثين حيث لاحظ الباحث من خلال الدراسات السابقة ضعف في إدراك أهمية دور ممارسات أعمال السكرتارية وتكامله مع الأداء المؤسسي. ومن هنا تبرز مشكلة البحث في معرفة العلاقة بين ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي.

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما مستوى تحسين الأداء المؤسسي في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة؟
 - ما درجة ومستوى ممارسات أعمال السكرتارية في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة؟
 - ما هو مستوى العلاقة بين ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي بصورة عامة؟
 - ما هو مستوى العلاقة بين أبعاد ممارسات السكرتارية والأداء المؤسسي بالمنظمة؟
- 3.1. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي :

- معرفة مستوى الأداء المؤسسي في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة:
 - معرفة مستوى ممارسات أعمال السكرتارية في المنظمة من وجهة نظر العينة المبحوثة؛
 - معرفة مستوى العلاقة بين ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي بصورة عامة؛
 - معرفة مستوى العلاقة بين أبعاد ممارسات السكرتارية والأداء المؤسسي بالمنظمة؛
- 4.1. أهمية البحث :

تظهر أهمية البحث في النقاط الآتية :

هذه الدراسة قد يساعد المسؤولين في المنظمات وأصحاب القرار في تعرف نقاط الضعف في ممارسات الأعمال المكتبية والعمل على تلافيمها، لاسيما أنه سيسعى لاختيار مؤشرات واضحة ينسجم مع البيئة السودانية ، كما أنه قد يساعد أصحاب القرار في المؤسسات في تطوير الأداء المؤسسي الشامل وفقا لمعايير الأداء المؤسسي.

5.1. فرضية البحث :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات الأعمال المكتبية (السكرتارية التنفيذية، السكرتارية الالكترونية) والأداء المؤسسي.

2. ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي :

1.2. ممارسات أعمال السكرتارية :

1.1.2 مفهوم أعمال السكرتارية :

لا تختلف السكرتارية عن غيرها من المهام الأخرى من حيث التطور التاريخي فالقول بان أعمال السكرتارية كآلية عمل لم تعرف إلا في العصر الحديث، قول يجافي الحقيقة فقد أثبتت

بعض الآثار القديمة أن الأعمال الكتابية قد عرفت منذ العصر القديم، ولعل بعض ما وجد من كتابات على بعض القطع الفخارية المحفوظة داخل غرفة الأرشيف الملكية والتي يعود تاريخها إلى ما قبل 2400 سنة قبل الميلاد في سورية دليل مهم على وجود الفكرة منذ آلاف السنين. كما أن كتب الفكر الإسلامي تذر بالعديد من دلائل وجود التنظيم المكتبي ولو بأشكال مختلفة فقد كان الرسول ﷺ يرسل ملوك الروم وغيرهم برسائل متعددة ومتنوعة وبواسطة وسائل متعددة أيضاً، كما شهد عهد الخليفة الراشد عمر بن الخطاب ؓ العديد من التنظيمات ومنها تنظيم الدواوين المختلفة. وهكذا استمر العمل في مجال التدوين في مختلف الحضارات والأجيال، فتجده ينشط لدى أمة معينة ويقل الاهتمام به في أمم أخرى، ويمكن القول أن 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 إلى جانب إجادة القراءة والكتابة، أن يكون الشخص ممن عرف عنه حفظ الأسرار وبعض المناقب الاجتماعية، إلا أن الاهتمام الفعلي بالأنشطة المكتبية ظهرت مع بداية عهد الثورة الصناعية التي كانت تتطلب العديد من التدوين وأعمال الحفظ والأرشفة حتى وصلنا اليوم إلى عصر التقنيات الحديثة في مجال الأدوات والأساليب المتعلقة بأعمال وأنشطة الإدارة المكتبية (المفلح وآخرون، 2021، ص17).

إن كلمة سكرتير وسكرتارية ليست كلمة عربية أصلاً إنما مأخوذة من الكلمة الإنجليزية "Secretary" والتي يعنى الجزء الأول منها أى "Secret" السر، ولذلك فإن كثيراً من منظماتنا تطلق اسم كاتم السر. (شاويش، 2008، ص 155). وقد ظهرت إدارة الأعمال المكتبية باعتبارها نشاطاً مسانداً للإدارات في المنظمة، يعمل على إنجاز الأعمال المكتبية بشكل متخصص؛ تقوم بتقديم الخدمات المكتبية للإدارات الأخرى. حيث عرفها (زويل، 2013، ص 9) بأنها النشاط الخاص بتوجيه ورقابة الأفراد القائمين بتجميع البيانات والمعلومات، وتسجيلها وتجهيزها، ونقلها إلى المستفيدين منها، وحفظها وتهيئة الظروف البيئية المناسبة لتحقيق أهداف المنظمة. كما عرفها آخرون بأنها التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة والمتابعة للأعمال المكتبية التي تهدف إلى إدارة الأفراد والطرائق والموارد والآلات؛ للحصول على أفضل النتائج الممكنة بأعلى جودة وبأقل تكلفة ممكنة. (المخلافي وآخرون، 2013، ص15). وقد أطلق البعض على الإدارة المكتبية بإدارة المعلومات، لأن إدارة 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 يكمن في التعامل مع البيانات والمعلومات. وقد برزت أهمية العمل المكتبي كنشاط أساسي مطلوب في أداء جميع أنشطة المنظمة؛ فلم يقتصر مجال الأعمال المكتبية على استلام البيانات والمعلومات من الداخل أو الخارج وتسجيلها وتصنيفها وحفظها فقط؛ بل تعددت وتوسعت لتشمل كافة أنواع الخدمات الإدارية التي تساعد المنظمة في تحقيق أهدافها. وتوضح أهمية العمل المكتبي في قدرته على توفير المعلومات، وتشير الدراسات إلى أن 90% من نجاح القرار يعتمد على المعلومات، و10% على قدرات ومهارات متخذ القرار (مسلم، 2014، ص41؛ خليل، 2014، ص32). وبالتالي يمكن القول أن الأعمال المكتبية عرفت منذ آلاف السنين. (العسكري؛ الشهري، 1426 ، ص31).

2.1.2 العوامل المساهمة في تطور الأعمال السكرتارية :

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، وانفتاح المنظمات على البيئة الخارجية، والتقدم التقني، والتخصص في الأعمال المكتبية. (العتيبي والحوري وخريس، 2016، ص71؛ نعيمي، 2007، ص55؛ طه، 2018، ص18؛ عبد ربه، 2012، ص27؛ Parker, 2016, p112؛ Chopra & Donnelly, 2013, p14؛ Gauri, 2015, p91). ونجد أن أعمال السكرتارية الناجحة هي التي تعتمد على التقنية الحديثة والتي تتطلب وجود المعينات الحديثة حتى تساعد على إدارة العمل المكتبي بصورة فعالة، ولا بد من التفكير في طرق أداء العمل وعمل التعديلات اللازمة على أساليب العمل. ولم تعد وظيفة المكتب في وقتنا الحاضر تقتصر على استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها بل أصبح المكتب الآن مركزاً هاماً لتقديم خدمة معلومات جيدة إلى كافة إدارات وأقسام المؤسسة لسرعة اتخاذ القرارات والتخطيط السليم لأعمال المؤسسة، لذلك فإن الإدارة المكتبية الآن بما تشمله من كافة الأعمال المكتبية التي تؤدي في المكاتب أصبحت فرعاً مهماً من فروع علم الإدارة، وتطورت تطوراً ملحوظاً في أهدافها ومبادئها ووظائفها خاصة بعد إدخال الآلات والأجهزة الإلكترونية 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، ص61). ويتمثل العمل الرئيسي للسكرتارية (الخاصة / العامة / الفنية) في المحافظة على أسرار العمل والعاملين، فالسكرتير الخاص الذي في خدمة رئيس من الرؤساء يطلع على أخطر وأدق المهام والأسرار التي يتبادلها هذا الرئيس سواء كانت تتعلق بمشاكل العاملين أو بأسرار العمل. (رضا، 2015، ص 23)

3.1.2 أبعاد ممارسات الأعمال المكتبية :

1.3.1.2 السكرتارية التنفيذية:

إن توسع أعمال المنظمات الخاصة وكبر حجمها ، وتعاضم مسئوليات المديرين فيها أدى إلى زيادة الحاجة إلى أفراد ذوي مقدرة وكفاءة في العديد من الأعمال الإدارية والتنفيذية مما استوجب إضافة نوع رابع من أنواع السكرتارية إلى الأنواع الثلاثة السابق ذكرها كل ذلك من أجل مساعدة المدير في أعماله المتزايدة.(ماكفرلاند، 1991، ص 40)

2.3.1.2 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 والفاعلية 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 الاستعانة بالحاسبات وبصورة مذهلة، وذلك في عصر استخدام الورق إلى عصر الاستعانة بالإلكترونيات. فظهور الأجهزة والمعدات المكتبية الحديثة مع التطور التكنولوجي في الاتصالات يعني أن الخطابات والمذكرات يمكن أن تعد وتراجع أوتوماتيكياً مما يحقق السرعة في تداولها ولقد أصبح إرسال الخطابات عن طريق البريد أسلوب قديم بعد إمكانية استخدام البريد الإلكتروني E-Mail والفاكسيمييلي Facsimile. (ابو الخير 1998، ص26؛ الفلح وآخرون 2021، ص19).

2.2 الأداء المؤسسي :

1.2.2 مفهوم الأداء المؤسسي:

الأداء المؤسسي أو العمل من خلال مؤسسة، أو العمل بالذهنية المؤسسية، شكل من أشكال التعبير عن التعاون بين الناس لإنجاز هدف أو مجموعة من الأهداف، وقد فطر الناس على قبول العمل الجماعي وممارسته شكلا ومضمونا، والأداء المؤسسي ليس اختيارا طوعيا، بل هو ضرورة لتحقيق البقاء والحفاظ على الوجود، وهو ترجمة عملية لمبادئ وقيم دينية واجتماعية وقومية، وعلى الرغم من اختلاف الناس في فهم الأداء المؤسسي وتباين نظرياته، إلا أن بعض الكتاب تطرق لمفهوم محدد للعمل المؤسسي، حيث عرفه (مخيمر، وآخرون ، 2000 ، ص ص 9- 11) بأنه: " المنظومة المتكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية "والأداء المؤسسي بهذا المفهوم يشتمل على ثلاثة أبعاد وهي: أداء الأفراد في إطار وحداتهم التنظيمية، وأداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة، وأداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتعددت الآراء ووجهات النظر حول مفهوم الأداء، حيث تم تعريفه بأنه «الطريق التي يقوم من خلالها الموظفون للقيام بأعمالهم، وتطوير عملية اتخاذ القرار، والاتصال بغرض تحسين الأداء المؤسسي.(Wu,2011, p81)، ويرى (جاد الرب، 2009، ص44)، بأن الأداء هو القوة المحركة لكافة الموارد المتاحة الموجودة داخل المنظمة، فهو عنصر يصعب قياسه وتقييمه؛ نظرا للاختلاف الذي يتسم به هذا العنصر من فرد لآخر، ومن وظيفة لأخرى، ومن منظمة لأخرى، وأيضا من وقت لآخر، ويشير(أحمد،2010، ص13)، بأنه عبارة عن المخرجات الفعلية، أوالنتائج التي حققتها المنظمة مقاسه بالمخرجات المعيارية، أو المطلوب الوصول إليه، أما (يعقوب،2020، ص37) فأوضح أن الأداء المؤسسي هو قدرة المؤسسة على الاستفادة من مواردها المالية والتنظيمية والبشرية والتكنولوجية الداخلية، والعمل على تحقيق التفاعل بين هذه الموارد والبيئة الخارجية للمؤسسة بما يحقق أهدافها بكفاءة وفاعلية.(صويص؛ القبيج،2021، ص 14) ، ويعتبر الأداء المؤسسي من العمليات الإدارية الأساسية التي يمكن من خلالها تطوير المؤسسات والارتفاع بها، بالإضافة إلى أن تلك العملية تتضمنه من عملية فحص دقيق وتحليل للسياسات والممارسات المتبعة من تخطيط وتنفيذ وقيادة وموارد بشرية ومادية وثقافة تنظيمية للمؤسسات، كما تبدو في غاية الأهمية من خلال توفره من معلومات وبيانات

حول أداء المؤسسة، ومدى تحقيق أهدافها الموسومة، والوسائل اللازمة لتحقيقها؛ كما تتيح للإداريين فرصة عرض نقاط القوة، والضعف في الوظائف الإدارية المختلفة، وإعادة النظر في البرامج والسياسات المقررة. (عبد المحسن، 2002، ص34). وهو مدخل ضروري وهام لنيل ثقة المستفيدين والمستخدمين للخدمات العامة التي تقدمها المؤسسات. (النعيمي، 2007، ص23). من خلال ما تقدم فإن مفهوم الأداء المؤسسي في المؤسسات يشمل أبعاداً متعددة تحددها المداخل سابقة الذكر، وتبدأ مراحل الأداء المؤسسي بوضوح الفكرة التي قامت من أجلها المؤسسات، وصياغة أهدافها، وتحديد هيكلها المناسب لطبيعة مهمتها، ومسار عملياتها الداخلية، وكيفية تحقيق الجودة لمخرجاتها، وارتباط كل ذلك بالبيئة الداخلية والخارجية بكافة عناصرها، والعوامل التي تؤثر وتتأثر بها.

2.2.2 أهمية الأداء المؤسسي :

مفهوم الأداء المؤسسي من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة العامة للمؤسسات، وخاصة في ظل التحديات العالمية وازدياد حدة المنافسة لتقديم خدمة ذات جودة عالية للمستفيدين، لذا فقد أصبح التميز من الاهداف التي تسعى لتحقيقها العديد من المؤسسات في بيئة تنافسية متغيرة ومتسارعة، تعتمد على الدقة والمرونة والابتكار، بل وأصبحت المؤسسات المتميزة والمبدعة وحدها القادرة على تحقيق النجاح وإحراز التقدم والتفوق؛ وهذا يتطلب من الوحدات الإدارية جهود مكثفة نحو مزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي. (buckman,2004, p8). حيث تنبع أهمية الأداء المؤسسي من خلال ثبات العمل واستمراره، ويحافظ على تراكم الخبرات والتجارب والمعلومات، ولا يتأثر بتغيير القيادات، ويضمن الأداء المؤسسي عدم تفرد القيادة باتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، ويسهم الأداء المؤسسي بالاستقرار الإداري، وذلك من خلال إتباع مجموعة من نظم العمل، (سياسات وقواعد وإجراءات وأنظمة) تعمل على تحقيق الاهداف وبالوسائل المتاحة بما يتفق مع رؤية ورسالة المؤسسة ، كما يضمن الأداء المؤسسي التزام العاملين في المؤسسة بمنظومة القيم والمبادئ التي يتمحور حولها أداؤهم وسلوكهم وعلاقاتهم الوظيفية والإنسانية.(الدجني، 2010 ، ص 10؛ المساعيد، 2006، ص7؛ النعيمي، 2007، ص22). ويعد الأداء المؤسسي من العمليات الأساسية والمهمة، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة أنشطة المؤسسة، حيث يلعب دوراً هاماً في عملية تطوير

المؤسسات والارتقاء بها بالإضافة إلى استقرارها، فالأداء المؤسسي وسيلة لتحقيق الاهداف المرجوة داخل المؤسسة، ومؤشراً لدرجة تحقيق المؤسسة لرؤيتها ورسالتها، كما يُعبر الأداء المؤسسي عن مستوى نجاح العاملين وإدارة المؤسسة في تنفيذ المهام الوظيفية الموكلة لهم، ودرجة تنفيذ هذه المهام، كما يساهم في التعرف على الطاقات والقدرات الكامنة لدى العاملين في المؤسسة (منير، 2020، ص 20) كما بين (الخرشة وآخرون، 2013، ص9) أهمية الأداء المؤسسي في جمع المعلومات اللازمة لمواجهة المشاكل والعقبات، بالإضافة إلى إتخاذ القرارات الملائمة بخصوص موردها البشري، والعمل على تطوير أدائه لتتمكن من رفع مستوى الأداء في المؤسسة، بالإضافة إلى توفر القدرات والمهارات اللازمة لقادة المؤسسات ومدراءها في معرفة الدور الذي يتوجب أن يقوموا به ومعرفة أهمية تحقيق الأداء المؤسسي المتميز، والعمل على توفير بيئة ملائمة للأفراد داخل المؤسسة، وتطبيق تقنيات حديثة من أجل زيادة الفاعلية والكفاءة لدى المؤسسة وتنشيط دورها في رفع أداء الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى تحسين أداء العمل في المؤسسة، لأن الأداء من ضروريات التنمية والتطوير الإداري لرفع مستوى أداء الأفراد فيها، بالإضافة إلى تفعيل روح الفريق، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة فيها. وإن الأداء المؤسسي المتميز له أهمية واضحة في تحسين آليات حل المشاكل التنظيمية المعقدة، ومعالجة الأمور الفنية التي تعاني منها المؤسسات، لاستحداث بيئة ملائمة للإبداع والابتكار، وإشاعة الثقافة التنظيمية المحفزة بتوظيف كافة المعارف المتاحة، لزيادة فاعلية المؤسسات لتمكينها من تحقيق أهدافها وأهداف الأفراد فيها.

وتبرز أهمية الأداء المؤسسي من خلال التعريفات السابقة في كونه ينقل العمل من الفردية إلى الجماعية، ومن العفوية إلى التخطيط، ومن الغموض إلى الوضوح، ومن محدودية الموارد إلى تعدديتها، ومن التأثير المحدود إلى التأثير الواسع، ومن الوضع العرفي إلى الشرعية القانونية (العدلوني، 2002، ص 21).

3.2.2 العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي:

هناك العديد من الأسس والعوامل التي تعمل كقوة دافعة لتحديد مسار الأداء المؤسسي داخل المؤسسة ومن هذه العوامل العامل السياسي ومدى ملائمة السياسة لأنشطة المؤسسة وأعمالها، ومدى وجود سياسات حاكمة للأعمال داخل المؤسسة، والاقتصادي وأثر الموارد الاقتصادية، والاقتصاد المحلي، والبطالة، والعمالة، والإقليمي والعالمي على المؤسسة ومدى

انعكاساتها على ممارسة الإنتاج والنشاط والعمل والخدمات؛ والاجتماعي وربط حاجات المجتمع والمؤسسة والسلوك العام ونمط حياة الأفراد والعلاقات الإنسانية والاجتماعية؛ والتكنولوجي من خلال التقدم التقني والفني ومدى توفرهما لدعم تميز الأداء وعمل المؤسسة؛ والبيئي المرتبط بمجال عمل المؤسسة وموقعها الجغرافي والتلوث البيئي وسلوكيات المجتمع المحلي تجاه البيئة؛ والقانوني المشتمل على وجود دستور ينظم شؤون الدولة وتشريعاتها وقوانينها والحقوق المدنية للمواطنين (العابدي وبوجلال، 2016، ص29).

3. عرض وتحليل البيانات:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة :

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

2.3 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 قيم معامل ألفا كرو نباخ أقرب إلي (1) يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally, 1993, p117) إلأن المصدقية من 0.50-0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لا كثر من 0.80 وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2019, p113) اقترح أن قيمة ألفا كرو نباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك، يعتبر ألفا كرو نباخ من 0.50 فما فوق مقبولة أيضًا في الأدب (Bowling, 2014, p91) ، والجدول رقم (1) يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ (Cronbach's alpha) بعد اجراء التحليل العاملي الاستكشافي .

الجدول (1) معامل الإعتمادية ألفا كرونباخ لعبارات الإستبيان (حجم العينة: 200)

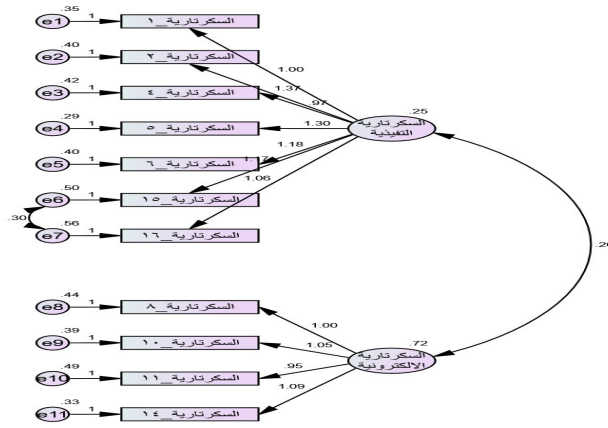
نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's alpha
المستقل	السكرتارية التنفيذية	7	.855
	السكرتارية الالكترونية	4	.878
التابع	الاداء المؤسسي	8	.855

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

1.2.3 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير المستقل :

تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (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 (1) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.

شكل (1) التحليل العاملي التوكيدي



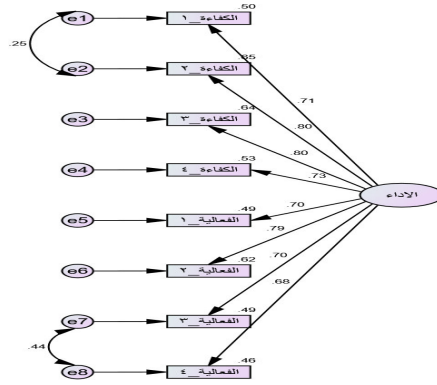
المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

2.2.3 التحليل العاملي التوكيدي للمتغير التابع :

تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (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 لهذا المجال.

الشكل رقم (2) يوضح التحليل العاملي التوكيدي.



المصدر: من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

3.3. المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة :

الجدول (2) أدناه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد أن الانحراف المعياري لجميع المتغيرات أقرب إلى الواحد وهذا يدل على التجانس بين إجابات أفراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات .

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الأهمية النسبية	Mean	Std. Deviation	
54%	2.2851	.80148	السكرتارية الالكترونية
71%	1.4417	.56591	السكرتارية التنفيذية
66%	1.7208	.55424	الاداء المؤسسي (الكفاءة.الفعالية)
68%	1.6058	.53494	

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

4.3 تحليل الارتباط (Person Correlation):

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، والوسيط، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد

الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية ، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة إذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 – 0.70) أما إذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين.

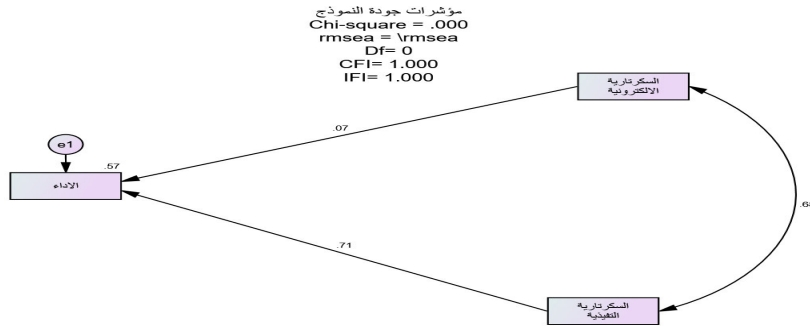
الجدول رقم (3) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة

Correlations: (Group number 1 - Default model)		Estimate
السكرتارية التنفيذية	<-->	الأداء المؤسسي .618
السكرتارية الالكترونية	<-->	الأداء المؤسسي .364

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

5.3 اختبار الفرضيات :

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ايجابية بين ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي
الشكل (3) أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي



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

لغرض التعرف على معنوية التأثير بين المتغيرات اعتمد البحث على نمذجة المعادلة البنائية وفيها تم استخدام أسلوب تحليل المسار والذي يعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ، وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة (0.05) للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة

مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتد (0.05) والعكس صحيح , والجدول التالي قيم تحليل المسار.

Regression Weights: (Group number 1 - Default model): (4): الجدول رقم (4):

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الاداء	<---	.048	.043	1.101	.271	لا يوجد تأثير
الاداء	<---	.844	.075	11.301	***	يوجد تأثير

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2022)

6.3 مناقشة النتائج والتوصيات:

1.6.3 مناقشة نتائج الفرضيات:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات أعمال السكرتارية والأداء المؤسسي.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السكرتارية وإدارة المكاتب والأداء المؤسسي من خلال تحليل متغيرات السكرتارية وإدارة المكاتب (السكرتارية الإلكترونية والسكرتارية التنفيذية) ولكن هذه العلاقة دعمت جزئياً حيث أن هنالك علاقة إيجابية بين السكرتارية التنفيذية والأداء المؤسسي بينما لم تدعم العلاقة بين السكرتارية الإلكترونية والأداء المؤسسي وذلك لعدم تأثيرها عليه.

– الفرضية الأولى: هنالك علاقة بين السكرتارية التنفيذية والأداء المؤسسي:

بعد دراسة النتائج المتحصل عليها ، استنتج الباحث أن دراسته تتفق مع دراسة (العابدي وآخرون ، 2016م) التي قامت بدراسة مشكلات إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية في الجامعات السودانية ، وتوصلت إلى أن إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية تستخدم التكنولوجيا الحديثة لتساهم في تسهيل العمل الإداري.

– الفرضية الثانية: هنالك علاقة بين السكرتارية الإلكترونية والأداء المؤسسي:

اتضح من خلال نتائج تحليل الدراسة أن السكرتارية الإلكترونية لا تؤثر على الأداء المؤسسي حيث أن السكرتارية الإلكترونية تقلل من الجهد المبذول ونقل البيانات. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخرشة وآخرون ، 2013م)، ودراسة (العسكر والشهري، 1426هـ)، حيث توصلت إلى وجود مشاكل ومعوقات عند تطبيق نظام الأتمتة والتقنيات الحديثة.

4. خاتمة :

سعت الدراسة إلى البحث عن أثر ممارسات أعمال السكرتارية في الأداء المؤسسي بشركات البترول بولاية الخرطوم بالسودان. وتوصلت الدراسة إلى مايلي:

1.4. النتائج :

أظهرت النتائج أن هنالك علاقة إيجابية بين السكرتارية التنفيذية والأداء المؤسسي حيث أن أعمال السكرتارية التنفيذية تساعد على سير أداء المؤسسة من خلال الأعمال التي تقوم بها السكرتارية التنفيذية في الجانب الإداري. وتوصلت الدراسة إلى أن إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية مع استخدام التكنولوجيا الحديثة تساهم في تسهيل العمل الإداري.

2.4. التوصيات :

توصي الدراسة شركات البترول بالآتي:

- إيجاد آلية لحفظ الملفات بالطرق الحديثة بدلاً من الطرق التقليدية القديمة.
- العمل على تطور الأعمال المكتبية من خلال الإبداع المكتبي.
- تدريب الموظفين في مجال أعمال السكرتارية وتزويدهم بالإمكانيات التي تعينهم على الأداء بصورة جيدة.
- استخدام آليات ومعدات حديثة لتحقيق نجاح حقيقي للمؤسسة.
- تقديم أعمال مكتبية وإدارية متميزة وجيدة باستخدام أقل قدر من الموارد.
- توسيع الدراسة لتشمل جميع الشركات السودانية وعدم قصرها على شركات البترول فقط.

5. قائمة المراجع :

1.5. قائمة المراجع باللغة العربية :

- هاشم حمدي رضا 2015، الاحداث في إدارة المكاتب والسكرتارية، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، الاردن، عمان.
- هلال محمد العسكر، عجلان محمد الشهري، (1426) معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، مطابع معهد الإدارة العامة، الرياض.

- أحمد، نجلاء حسن (2010) «استخدام مدخل تنوع الموارد البشرية لزيادة مستوى الأداء بالشركات متعددة الجنسيات»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية.
- ايمنت ن. ماكفرلاند، (1991)، إجراءات السكرتارية (إدارة المكاتب والأنظمة الآلية)، مطابع معهد الإدارة العامة.
- الدجني، إ. (2010) دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي. دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية. (أطروحة دكتوراه غير منشورة) جامعة دمشق، سوريا.
- المساعيد، م. (2006). تقدير درجة فاعلية الأداء المؤسسي للمدارس الثانوية الحكومية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- النعيمي، ف. (2007). البرنامج المنهجي لتطوير الأداء المؤسسي لمديريات التربية والتعليم. عمان، الأردن.
- العابدي، جميلة و بوجلال، عائشة. (2016). دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي دراسة ميدانية بوحدة شلف لسقي وصرف المياه بخمس مليانة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجيلاني بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.
- العدلوني، محمد (2002)، الأداء المؤسسي، الطبعة الأولى، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت.
- الخرشة، ياسين و الزريقات، خالد و نور، محمد. (2013). أثر عوامل التغيير على تحقيق التميز التنظيمي (شركة البوتاس العربية نموذجاً). مجلة دراسات في العلوم الإدارية ، (2) 40، ص 211-239.
- أنوار هادي طه (2018)، إدارة المكتب، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، العراق، الجامعة التقنية الشمالية.
- جاد الرب ، سيد محمد. (2009)، مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء: مدخل استراتيجي للتحسين المستمر والتميز التنافسي. دارالكتاب الحديث، القاهرة.

- زيد منير عبودي (2015)، إدارة المكاتب والسكرتارية التنفيذية، ط1، دار المعتز للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- حامد يعقوب حامد يعقوب (2020)، العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين الأداء المؤسسي (الدور المعدل للبيئة التنظيمية) دراسة حالة جامعة إفريقيا العالمية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
- كمال حمدي ابو الخير (1998)، إدارة المكاتب بين ثورة الاتصالات ونظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة.
- محمد إبراهيم صويص، إيهاب سمير القبيج (2021)، دور القيادة الإستراتيجية في تعزيز أداء المؤسسي، في البنوك التجارية في الضفة الغربية، المجلة العربية للإدارة مجلد 41، العدد4.
- محمود أمين زويل 2013، الإدارة المكتبية الحديثة، الإسكندرية، دارالوفاء للطباعة والنشر.
- منير، قاسمي وعبد اللطيف، مصطفى (2019). أثر إدارة المعرفة على تطوير الأداء المؤسسي بجامعة غرداية، مجلة آفاق علمية، (3)11، ص. 807-782.
- مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، داروائل للنشر والطباعة والتوزيع، ط2، 2008م، عمان الأردن .
- مخيمر، وآخرون (2000)، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية :القاهرة
- نبيل محمد مرسي خليل (2014)، نظم المعلومات الإدارية، جدة، خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات.
- سوسن حسون المفلح؛ سحر فهد إسلام؛ نوال علي احمد الخنبيش؛ نوف إبراهيم محمد سعيد؛ هدى صالح عبد الله ابو حيمد (2021)، الأعمال المكتبية: المفاهيم والممارسات، مركز البحوث والدراسات، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- سعود بن طماح العيني (1995)، تطوير وتبسيط الإجراءات الإدارية في الأجهزة الحكومية ذات العلاقة بالجمهور في ميناء جدة الإسلامي، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز

- عبد الله حسن مسلم (2014)، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، عمان، دار المعتمد للنشر والتوزيع.
- عبد المحسن، ت. (2002). تقييم الأداء المؤسسي: مداخل جديدة لعالم جديد. دار النهضة العربية، الإسكندرية، مصر.
- عبد الواسع عبد الغني المخلافي؛ إخلاص حسين؛ عيدروس محمد 2013، إدارة المكاتب، اليمن، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الطبعة الأولى.
- رائد محمد عبد ربه 2012، مبادئ إدارة الأعمال، عمان، الجنادرية للنشر والتوزيع.
- ضرار العتيبي؛ نضال الحواري؛ إبراهيم خريس (2016)، العملية الإدارية مبادئ وأصول وعلم وفن، عمان، دار اليازوري.

2.5. قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

- Bowling, Ann (2014) *Research methods in health: investigating health and health services. 4th edition*, Maidenhead, GB. McGraw Hill; Open University Press, 536pp.
- Buckman, R. (2004). *Building Knowledge in Organization Performance*. McGraw-Hill, Boston Publishing Co, pp 14-21.
- Chopra, R. K; Gauri, Privanka(2015), *Office Management*, Himalaya publishing House, Delhi. <http://www.himpub.com/documents/chapter871.pdf>
- 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>
- Hair, J.F., Sarstedt, M. and Ringle, C.M. (2019), “Rethinking some of the rethinking of partial least squares”, *European Journal of Marketing* (forthcoming).
- Nunnally SW. *Construction methods and management*. fourth ed. New Jersey (USA): Prentice-Hall; 1993.
- 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>.
- Wu, H. Y. (2011). *Constructing a Strategy Map for Banking Institutions with Key Performance Indicators of the Balanced Scorecard*. NY., Elsevier.

ملحق (1): الاستبانة

أثر ممارسات أعمال السكرتارية في الأداء المؤسسي،

دراسة تطبيقية على الشركات البترولية بولاية الخرطوم

الهدف من هذا الاستبيان هو دراسة الموضوع المذكور أعلاه ويتوقف إنجاز هذا البحث على تعاونكم في ملء الاستبيان وإرجاعه للباحث في أسرع فرصة ممكنة. ونأمل في حسن تعاونكم معنا بالإجابة على كافة الأسئلة. نؤكد أن البيانات التي تدلى بها لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وأن سريتها ستكون مكفولة.

أثر ممارسات أعمال السكرتارية في الأداء المؤسسي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غ.موافق بشدة
المحور الأول: ممارسات أعمال السكرتارية						
أولا السكرتارية التنفيذية :						
1	إدارة المكاتب تشكل إهتماماً أساسياً في العمل الإداري					
2	يتم إنجاز الأعمال المكتبية بالسرعة المطلوبة.					
3	تطوير العمل المكتبي من خلال الإبداع في العمل.					
4	هنالك سرعة في معالجة البريد والرد عليه.					
5	يتوفر بالمؤسسة نظام لإدارة الوثائق.					
6	تهتم المؤسسة بعقد دورات تدريبية في مجال الأعمال المكتبية المختلفة.					
7	يتم تقييم الموظفين بعد الدورات التدريبية					
2- السكرتارية الالكترونية						
8	نظام الاجتماعات السمعية (ربط الأشخاص في المواقع المختلفة عبر الاتصال السمعي).					
9	هناك نظام الاجتماع التلفزيوني.					
10	يوجد نظام للمؤتمرات باستخدام الحاسب.					
11	هناك نظام اجتماعات الفيديو بالمؤسسة.					
المحور الثاني: الأداء المؤسسي						
12	حققت المؤسسة نسبة عالية من النتائج مقارنة بالموارد والأدوات المستخدمة.					
13	تم تقديم أعمال مكتبية وإدارية متميزة وجديدة باستخدام أقل قدر من الموارد.					
14	تم تحقيق نجاح حقيقي في استخدام المعدات والأجهزة.					
15	الأعمال المكتبية بالمؤسسة ترضي احتياجات العميل.					
16	تم تحقيق نسبة عالية من الأهداف مقارنة بالمحددة.					
17	تم تقديم أعمال جديدة ومتميزة للعملاء.					
18	حافظت المؤسسة علي وضعها التنافسي في السوق.					
19	هناك ازدياد في عدد عملاء المؤسسة.					