مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: تحديد مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى
اسم الكاتب: م.م. أحمد زهير توفيق
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3320
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 19:47 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

كلية الإدارة والاقتصاد -جامعة الموصل تنمية الرافدين العدد ٩٩ مجلد ٣٢ لسنة ٢٠١٠
ص ص[٢٩٩ -٣١٦]

تحديد مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب
دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى

أحمد زهير توفيق
مدرس مساعد - قسم نظم المعلومات الإدارية
كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة الموصل
ahmedzuher76@yahoo.com"

المستخلص

تناول البحث دراسة مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب من خلال مجموعة تطبيقات تقنية في مكاتب الميدان المبحوث, وقد شملت هذه التطبيقات جميع مناحي وأنشطة المكاتب لإنجاز أعمالها على اختلافها وفق أربع مجاميع هي نظم إدارة الوثائق, ونظم الاتصال والمراسلة, ونظم الاجتماع عن بعد, ونظم التنظيم المكتبي. وتبنى البحث في إطاره النظري عرضاً يوضح نظم أتمتة المكاتب وتطبيقاتها.

وجرى تطبيق الجانب الميداني للبحث في دائرة صحة نينوى، واعتمد البحث على استمارة الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات اللازمة من مجتمع البحث المتمثل بموظفي المكاتب في دائرة صحة نينوى. وباعتماد عدة أساليب إحصائية لمعالجة البيانات، جرى اختبار الفرضيات للتحقق من مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب. ولقد خرج البحث بعدة استنتاجات، كان أهمها: إن امتلاك المنظمة المبحوثة لنظم أتمتة المكاتب لم يسهم في انجاز الانشطة المكتبية الإ في نطاق محدود والذي تمثل بلجوء العاملين إلى استخدام الأساليب التقليدية.

Specifying the Utility Levels of Offices Automation Systems

Ahmed Z. Tawfeeq
Assistant Lecturer
Department of Information Management Systems
University of Mosul

Abstract

This paper tackles the utility levels of offices automation systems through adopting a number of technical applications. These applications encompassed all the aspects and activities of such offices usually adopted to fulfill their duties on the bases of four groups: documents management systems, correspondence and communication systems, remote social systems and office organization systems. In its theoretical part, this research

تأريخ استلام البحث ٢٠٠٩/٣/٣ تأريخ قبول النشر ٢٠٠٩/٦/١٨

represents an illustration of the offices automation systems and their applications. Nineavah health quarter is selected as a sample and a questionnaire is adopted as a major tool for collecting the required data from the offices employees in the quarter mentioned above. A number of statistical methods are utilized to process these data in order to reach the results and testing the hypothesis to check the utility levels of offices automation systems.

المقدمة

يستند العمل المكتبي في إطاره العام على أساس انجاز الانشطة المكتبية، إذ سعت المنظمات لمحاولة توظيف التقنيات المعاصرة لزيادة فاعلية تلك الانشطة من خلال اعتماد الأساليب التقنية والبرمجية التي تعمل على تجاوز الاداء التقليدي وصولاً إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء المكتبي، من أجل الاستفادة منها في ممارسة الأنشطة المكتبية، إلا أن استخدام نظم أتمتة المكاتب على نحو منخفض يؤدي إلى انخفاض الاستفادة من الإمكانات والتقنيات المتاحة التي تتمتع بها، لاسيما في عصر مليء بالثورات التقنية كثورة المعلوماتية، إذ أن الأسلوب اليدوي المتبع في المكاتب يشكل عائقاً في مواكبة التطور، لذلك لا بُد من إدخال تقنيات الحاسوب والبرمجيات لغرض تسهيل العمل في هذه المكاتب.

تأسيساً على ماتقدم تضمن البحث أربعة محاور، حيث تناول المحور الأول منهجية البحث، في حين خصص المحور الثاني للجانب النظري لنظم أتمتة المكاتب، وناقش المحور الثالث الجانب الميداني، وأخيرا تناول المحور الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

منهجية البحث

مشكلة البحث

تعد عملية الاستثمار في أنظمة المعلومات المتمثلة بتقنياتها وبرمجياتها، من المجالات التي باتت تشكل تحدياً يتمثل في تقليل أعباء الأنشطة التقليدية في شتى المجالات، الأمر الذي انسحب على التطبيقات في إنجاز الانشطة المكتبية, إلاّ أن الجانب الشكلي في اقتناء تلك التقنيات قد ينعكس سلباً على المنظمات ، ولعل من أبرز تلك الانعكاسات مايتمثل بالتحدي الخاص بالتقادم التقني, ومن هذا المنطلق وجد الباحث فرصته في التعرف على واقع استخدام تلك التقنيات والوقوف على مستويات الاستفادة الفعلية بوصفها أبرز أوجه الاستثمار, ولتحديد المشكلة البحثية بشكل أكثر وضوحاً يمكن صياغة التساؤلات الآتية:

١. ما مدى استخدام نظم أتمتة المكاتب في الميدان المبحوث؟
٢. ما مدى تفعيل نظم أتمتة المكاتب، وتسخيرها في العمل المكتبي؟
٣. ما هي مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب في المنظمة المبحوثة؟

فرضيات البحث

سعياً لحل مشكلة البحث تم وضع الفرضيات الآتية:

١. إن استخدام نظم أتمتة المكتب يقتصر على تقنيات محددة دون غيرها، وعلى نحو منخفض.
٢. يقتصر تفعيل نظم أتمتة المكاتب على بعض الأنشطة المكتبية دون غيرها.

٣. تتباين مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب بسبب عدم مرونة الاجراءات الإدارية والقانونية.

أهمية البحث وأهدافه

يكتسب هذا البحث أهميته من أهمية أهدافه المتمثلة بالسعي نحو تحديد مستويات الافادة من نظم أتمتة المكاتب, وذلك بعد التعريف بمفاهيم الأتمتة وما يرتبط بها, حيث إن لهذا الهدف جانبين كما يبدو (نظري وتحليلي), لذا فإن أهميتة ستحدد على هذا النحو في جانبين أيضاً:

الأهمية النظرية: وتتجسد ببلورة إطار نظري يعرف بمفهوم أتمتة المكاتب وما يتعلق بها من مفاهيم أخرى, لعلها تفيد كمرجع علمي للباحثين المهتمين بهذا الموضوع.

الأهمية الميدانية: وتتجسد بالسعي نحو ترجمة الهدف المشار اليه كوقائع ميدانية, للوقوف على تفاصيل تحديد مستويات الافادة من نظم الأتمتة, وذلك ربما يفيد المديرين من جهة, ويمكن أن يعزز ماتذهب إلى التأكيد عليه الأهمية النظرية من جهة أخرى.

أسلوب جمع البيانات وتحليلها

استخدم البحث العديد من الأدوات البحثية لغرض الحصول على البيانات الخاصة بالإطارين النظري والتطبيقي للبحث. ففي الإطار النظري اعتمد الباحث على العديد من المصادر العربية والانكليزية من كتب ودوريات ذات صلة بموضوع البحث. في حين جرى الاعتماد على الاستبانة، المعززة ببعض المقابلات مع الأفراد المبحوثين لغرض الحصول على بيانات الجانب العملي. إذ وزعت (٣١) استبانة على موظفي المكاتب العاملين في رئاسة صحة نينوى بوصفهم مجتمع البحث.

واستخدم مقياس ليكرت الخماسي في قياس فقرات الاستبانة وجرى اختبار صدق الاستبانة والتأكد من صدق محتوياتها، من خلال مقياس ثبات الاستبيان، إذ بلغ معامل ألفا كرومباخ (٨٥,٩٤)، وهي نسبة جيدة ومقبولة في المقاييس الوصفية.

أما أدوات البحث الخاصة بتحليل بيانات الجانب العملي فقد استخدم البرنامج الإحصائي الجاهز (Minitab)، إذ تم استخدام الأساليب الإحصائية، وهي النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

مجتمع البحث وعينتهُ

تمثل مجتمع البحث بموظفي مكاتب رئاسة صحة نينوى. إذ تم توزيع استمارات الاستبيان على موظفي المكاتب العاملين في رئاسة صحة نينوى واسترجعت بالكامل.

وتضمنت الاستمارة قسمين رئيسين، الأول يتعلق بالمعلومات الخاصة بالأفراد المبحوثين، والثاني يرتبط بتطبيقات نظم أتمتة المكاتب, ويوضح الملحق ١ الاستبانة في صيغتها النهائية.

ثانياً -الجانب النظري

مفهوم أتمتة المكاتب

انعكس التطور الحاصل في العقدين الأخيرين على كل مجالات الأعمال، ومنها المكاتب الحديثة وكيفية إدارتها، وخاصة في استخدام تقنية المعلومات وشبكات الاتصالات والإنترنت والبريد الإلكتروني وزيادة عدد الأفراد المكتبيين الذين يتعاملون مع تقنية المعلومات. فالمكتب هو بمثابة العصب الرئيس للمنظمة، وهو مكان يتواجد فيه عدد من الافراد يقومون بتنفيذ الأنشطة الإدارية الكتابية، النشاطات الذهنية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والاتصال والرقابة على النشاطات في المنظمة (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٤)، كما ويمكن القول إن المكتب هو المكان الذي يتم فيه أداء الأعمال الكتابية المتعلقة بإنجاز المعاملات وإعداد وتسجيل وتحليل الوثائق لغرض إيصال المعلومات المناسبة للمستويات الإدارية في المنظمة (www.ccasStaft.ps). ويتكون المكتب الحديث اليوم من العنصر البشري والنظم الحاسوبية، ونظم الاتصالات، البيانات والمعلومات، المعالجة والتشغيل، الوثائق والأدوات التقليدية (التيشوري، ٢٠٠٦، ١) (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٤) (www.ccasStaft.ps).

أما الأتمتة فهي التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٣)، كما وتعرف على أنها الاستخدام الآلي لمعظم معاملات وأدوات المكاتب تكنولوجياً وإلكترونياً من خلال إنجاز معظم المهام والواجبات الإدارية من خلال أنظمة حاسوبية وأدوات تكنولوجية عوضاً عن الطرائق اليدوية (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ٨٨).

إن المعطيات التي سبقت الإشارة إليها يمكن أن تسهم في صياغة مفاهيم أكثر تكاملاً لأنظمة أتمتة المكاتب، وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى بعض النتاجات الفكرية بخصوص تعريف هذا النوع من الأنظمة, إذ يحدد (الصباح، ١٩٩٨ ،١١١) أنظمة أتمتة المكاتب بأنها استخدام الآلات والأجهزة في أداء مهام مادية كانت سابقاً تؤدى بواسطة البشر، وذلك لإنجاز العمل بسرعة ودقة. وتعرف أنظمة أتمتة المكاتب أيضاً بأنها أنظمة محوسبة تعمل على جمع ومعالجة البيانات وخزن المعلومات وإرسال الرسائل الإلكترونية والمستندات والنماذج الأخرى والاتصالات المكتبية بين الأفراد ومجموعات العمل والمنشآت لزيادة إنتاجية العاملين في المكاتب، فضلاً عن جودة العمل المكتبي من خلال شبكات الحاسبات، ومعالجة الكلمات ونظم البريد الإلكتروني، ونظم الجداول الإلكترونية، ونظم المقابلات الإلكترونية (O'Brien, 2000, 14)، كما يعرف بأنه الأعتماد على الأجهزة الإلكترونية بما في ذلك الحاسبات الإلكترونية لغرض تنظيم وإدارة الأعمال المكتبية (www.ccasStaft.ps). أما (الهمشري، ٢٠٠١، ٢٦٥) فإنه يعرف نظم أتمتة المكاتب على أنها مجموعة متحدة من الحواسيب وتكنولوجيا الاتصالات التي تعمل في بيئة المكتب بغرض إنجاز الوظائف والأعمال، في حين يرى (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٥) أنظمة أتمتة المكاتب بأنها الاستخدام الكثيف لتقنيات المعلومات كالهاتف والشبكات والوحدات الميكانيكية والإلكترونية الأخرى بهدف زيادة إنتاجية وفاعلية وقدرة العاملين في المكاتب من خلال تحسين جودة اتصال المعلومات داخل المكتب الواحد وبين مكاتب وإدارات المنظمة المختلفة، ومكاتب المنظمة والبيئة الخارجية.

فوائد أنظمة أتمتة المكاتب

تسعى المنظمات لاعتماد تطبيقات أنظمة أتمتة المكاتب لإنجاز أنشطتها الإدارية على نحو عام والأنشطة المكتبية على وجه الخصوص لتحقيق أهداف متنوعة، تتمثل في مجملها في عملية تبسيط الإجراءات وصولاً لتحقيق هدفين رئيسين هما الكفاءة والفاعلية, إلاّ أن الفوائد على المستوى التفصيلي لهذه النظم يمكن إيضاحها على النحو الآتي (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٨) (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ٨٨) (www.ccasStaft.ps) (التيشوري، ٢٠٠٦) (www. faculty.ksu.edu.sa/Al-Arishee):

السرعة: تعد خاصية السرعة من أبرز خصائص المعلومات والتي تتمثل باختصار الزمن، ويتم ذلك من خلال التخلي عن الأنشطة غير الضرورية وتحديداً فيما يتعلق بالأنشطة الكتابية، فضلاً عن أساليب الخزن التقليدية والتي تستلزم فترات زمنية طويلة لعمليتي الاسترجاع والتحديث، ولقد تمت معالجة ذلك من خلال استخدام قواعد البيانات التي تعمل على تقليص الوقت المستغرق إلى حده الأدنى.

الدقة: وهي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية معينة وتأتي الدقة العالية للمعلومات في استخدام الحاسوب وتقليل الأخطاء الناتجة عن البشر في الحصول على المعلومات وتخزينها واسترجاعها.

زيادة الإنتاجية: لقد ساعدت تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات على زيادة إنتاجية موظفي المكاتب زيادة هائلة من خلال استخدام الأجهزة الميكانيكية والكهربائية والإلكترونية.

الفاعلية: المتمثلة في تحسين نوعية الانجاز الإداري وزيادة الجودة.

تطبيقات نظم أتمتة المكاتب

أدى التطور في تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات إلى تطور موازٍ في أشكال تطبيقات هذه التكنولوجيا في المكاتب، وقد شملت هذه التطبيقات جميع مناحي وأنشطة المكاتب لإنجاز أعمالها على اختلافها، ونستعرض فيما يأتي هذه التطبيقات على وفق أربع مجاميع هي:

أ. نظم إدارة الوثائق

تتضمن نظم إدارة الوثائق مجموعة من الأدوات الإلكترونية المهمة للتعامل مع الوثائق كتابة ومعالجة ونقلاً وحفظاً مثل: معالج النصوص، الناشر المكتبي، معالج الصور، النسخ، الارشفة والتخزين (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٦٩).

معالج النصوص: تعد معالجة النصوص من أكثر تطبيقات الاعمال شيوعاً، فقد أسهم الحاسوب في تحرير العاملين في هذه المؤسسات من كثير من مشكلات الطباعة التقليدية, اذ اصبح بالامكان تطبيق تكنولوجيا الحاسوب في مجال ادخال النص المطلوب وخزنه ودمجه وتحريره وطباعته (قندلجي والجنابي، ٢٠٠٥، ٣٢١) ولعل من أبرز البرمجيات الجاهزة والخاصة بمعالجة النصوص هو برنامج Microsoft word.

الناشر المكتبي: وهي برمجيات تستخدم في الحصول على نوعية عالية من الوثائق والمطبوعات والكتب والمجلات الخاصة بالمؤسسات، وذلك بدمج مخرجات معالج النصوص مع معطيات وتطبيقات التصميم الفني والهندسي بواسطة إمكانيات خاصة بالتحديد والتنظيم والصف والتنفيذ (السالمي، ٢٠٠٠، ٢٥٦) حيث يقوم بتنظيمها واضافة رسومات إلى النص والتعامل مع هذه الرسومات ونقلها من مكان إلى آخر، ثم طباعة النص على طابعة عالية الكفاءة (سلطان ،٢٠٠٠، ٢٣٠).

معالج الصور: وهي البرامج المصممة لمعالجة الصور والرسومات والأشكال إلكترونياً من خلال برامج التصميم والأدوات الإلكترونية من الماسحات الضوئية والكاميرات الرقمية (www.bookrags.com/research/office-automation-systems-). تسمح للمستفيد بإدخال الصور كما هي في الأصل إلى الحاسوب وتخزينها ومعالجتها وإعادة إخراج صور طبق الاصل أو معدلة (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٧٠).

النسخ: وهي أجهزة لإعادة انتاج عدد كبير من النسخ للوثيقة الواحدة، وإعادة إنتاج النسخ من الممكن أن يتم بواسطة أجهزة التصوير أو بواسطة طابعة الحاسوب أو بواسطة أجهزة تصوير ذكية (السالمي،٢٠٠٠، ١٥٩).

الأرشفة: وهي برمجيات خاصة لغرض خزن واسترجاع الوثائق المهمة من خلال تنظيم هذه الوثائق على وفق أساليب علمية دقيقة تسهل عملية الخزن والاسترجاع، وتمنع التعديل على الوثائق الاصلية، واستخدام هذه البرمجيات سوف يؤدي إلى الحفاظ على الوثائق المهمة ويقلل اماكن الخزن فضلاً عن سرعة الاسترجاع (الجابري، ٢٠٠٦، ـــ).

ب. نظم الاتصال والمراسلة: وتشمل الاتصالات الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والفاكس.

البريد الإلكتروني: هي البرمجيات التي تسمح للمستخدمين عن طريق الحاسوب من إرسال وتلقي الرسائل والملفات إلى أو من أي مكان في العالم، وهي تمكن المستخدم من القيام بالمهام الاخرى المتطورة مثل الفلترة، تحديد الاولويات، طلب تأكيد تلقائي للتسليم وهو يتيح للمستخدم من التسلم السريع والاستلام.(www.bookrags.com/research/office-automation-systems-) .

البريد الصوتي: يشبه البريد الصوتي البريد الإلكتروني لكنه يستخدم الصوت لنقل الرسائل بدلاً من الكتابة، والبريد الصوتي يتطلب وجود حاسب له القدرة على تخزين الرسائل الصوتية على هيئة رقمية ثم تحويلها مرة ثانية إلى رسائل صوتية عند استرجاعها، ويشمل النظام أيضاً وسائط تخزين ثانوية يتم فيها تخزين الرسائل الصوتية ومعدات خاصة بتحويل الرسائل الصوتية من وإلى الهيئة الرقمية (سلطان، ٢٠٠٠، ٢٢٦ -٢٢٧).

الفاكس: وهو جهاز يقوم بعمل صورة عن أي مستند ورقي ويرسلها إلى أي مكان في العالم، إلى أي جهاز فاكس آخر عبر خطوط الهاتف والزمن اللازم

هو الزمن المستغرق نفسه لعمل صورة عن أي مستند باستخدام جهاز التصوير، وهو يستخدم في تسيير الأعمال المكتبية اليومية، فتعقد الصفقات وتبرم الاتفاقات وتجري التحويلات البنكية عبر هذا الجهاز (www.hazemsakeek.com).

جـ. نظم الاجتماع عن بعد: وهي نظم العمل التعاوني تسمح لفرق العمل من استخدام شبكات الحاسوب لتبادل المعلومات وتحديد الخطط والجداول الزمنية والتعاون على المشاريع بغض النظر عن البعد الجغرافي، وتتوزع نظم الاجتماع عن بعد إلى المؤتمرات السمعية والمؤتمرات البصرية والمؤتمرات الحاسوبية.

المؤتمرات السمعية: وهي تعتمد على وسائل الاتصال الصوتية لإنشاء اتصال صوتي بين مجموعة من الأفراد في مواقع جغرافية مختلفة وذلك لغرض عقد الاجتماعات وهي تستخدم الهاتف (سلطان ،٢٠٠٠، ٢٢٨) .

المؤتمرات البصرية: يحقق هذا النوع من المؤتمرات الاتصال السمعي والبصري وبالحركة الكاملة باتجاهين بالصوت والصورة، حيث يستطيع المشاركون رؤية بعضهم البعض أثناء المؤتمر (السالمي والدباغ، ٢٠٠١، ١٤٩) ، وهي مصممة لدعم وقائع المؤتمرات والندوات وإمكانية عقدها بحضور أطراف في مناطق مختلفة من العالم.

المؤتمرات الحاسوبية: تتم من خلال توصيل الأعضاء المشتركين في المؤتمر بواسطة النهايات الطرفية المعروفة بالبريد الإلكتروني، حيث يجري الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينهم عن طريق كل أنواع البيانات والرسوم والأشكال التي يتم نقلها الكترونياً، فكل واحد من المشتركين يقوم بإرسال الرسائل للأعضاء والمشتركين في الاجتماع، وهذا الشكل من الاجتماع لا يتطلب من المشتركين أن يتواجدوا جميعاً في الزمن نفسه (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٧٣ -٢٧٤).

د. نظم التنظيم المكتبي: بالإضافة إلى ما سبق يوجد هناك العديد من الأنظمة والتطبيقات الأخرى التي تساعد في تنسيق وإدارة نشاطات العمل المكتبي من أهمها برامج قواعد البيانات، الجداول الإلكترونية، برمجيات الرسوم، منظم المكتب، العروض التقديمية وغيرها كثير.

برامج قواعد البيانات: وهي برامج إدارة قواعد البيانات مصممة بحيث يمكن استخدامها بسهولة لحفظ البيانات في صورة قواعد بيانات مكونة من مجموعة من الجداول المنظمة بطريقة معينة تسهل الاستفادة من تلك المعلومات وتخزين بيانات جديدة والاستعلام عن هذه البيانات وطباعتها، وتؤدي وظائف متعددة مثل إيجاد وإدامة قواعد البيانات، وتقلل من ظاهرة فيض البيانات والسماح بمركزية إدارة البيانات واستخداماتها والجانب الأمني لها ومن أمثلتها Microsoft Access. (قنلدجي والجنابي، ٢٠٠٥، ٣٤٥ -٣٤٦) .

الجداول الإلكترونية: وهي برامج خاصة تسمح بتخزين عدد كبير من البيانات، والقيام بالعمليات الحسابية والتحليلات الإحصائية وإنشاء الرسوم البيانية

لهذه البيانات باستخدام أوامر سهلة الاستعمال، ومن هذه البرامج برنامج (Lotus123) وبرنامج (Excel) (الهمشري، ٢٠٠١، ٣٦٦ - ٣٦٧).

برمجيات الرسوم: وهي التي تستخدم لتصميم الشكل الخارجي لمنتج ما حيث يمكن رسم المنتج في أبعاده الثلاثية، ويمكن عمل دوران له ومشاهدته من مختلف الجوانب مثل برنامج (CAD) (الزعبي واخرون، ٢٠٠٧،٥٢) .

منظم المكتب: وهي حزمة من البرمجيات التي تزود الإداري بأدوات الإلكترونية مشابهة تماماً للأدوات التي تستخدم على طاولة المكتب مثل برمجية دفتر الملاحظات التي تساعد المستخدم في كتابة الملاحظات مباشرة عندما تخطر على بال الإداري، والتقويم الزمني التي تساعد المستخدم في أن يسجل مواعيده ولفترة زمنية طويلة، وملف البطاقات التي تقدم للمستفيد ملفاً من البطاقات لتسجيل الأسماء والعناوين التي يمكن أن تصنف بحسب رغبة المستفيد وبحسب الأرقام والأحرف الأبجدية، والساعة والتاريخ التي تمكن المستخدم من الاطلاع الدائم على الوقت والتاريخ، والآلة الحاسبة والتي تقدم الخدمة المعروفة نفسها (الشرمان، ٢٠٠٣، ٢٧٥ -٢٧٦).

العروض التقديمية: وهي مجموعة من الشرائح التي يمكن أن تحتوي على نصوص، رسوم بيانية، صور، جداول، رسومات، رسوم متحركة، وأشكال مختلفة ..الخ والتي يمكن عرضها بواسطة شاشة الحاسوب أو باستخدام الشفافيات، كما يمكن إنشاء صفحة ملاحظات لكل شريحة لاستخدامها لكي تتذكر النقاط الرئيسة أثناء العرض التقديمي مثل برنامج (Microsoft Power Point) (الزعبي وآخرون، ٢٠٠٧، ٣٧٧).

ثالثاً - الجانب الميداني

أولاً - وصف العينة

يمكن القول اعتماداً على معطيات الجدول ١ بنضوج عينة البحث، وذلك لأن أفرادها سواء الذكور الذين بلغت أعدادهم (١٣) أو الاناث اللواتي بلغت أعدادهن (١٨) يعدون من ناحية العمر في قمة عطائهم، لأن (٤٨%) منهم واقع ضمن الفئات العمرية المتوسطة المحصورة بين (٣١ -٤٠) مع بعض الاستثناءات التي وصلت إلى مستوى أقل من (٣٠) عاماً لما بنسبته (١٩%)، ووصلت إلى مستوى أكثر من (٥٠) عاماً لما نسبته (٧%)، ومما تجدر الإشارة إليه أن هذه الاستثناءات لاتقلل من أهمية العمر في دلالته على نضوج العينة، لاسيما في ظل عدم إمكانية التخلي عن هذه الاستثناءات، فالإدارة غالباً ما تكون بحاجة إلى عدد من العاملين في الاعمار ضمن فئة الخمسين عاماً فما فوق ليكونوا بمثابة الدليل الذي يسترشد به الآخرين ذوي الأعمار الأقل، والذين تبدو الحاجة ماسة إليهم لضمان بقاء المنظمة وديمومتها ايضاً.

وما يعزز القول بنضوج هذه العينة أيضاً، مؤهلات أفرادها العلمية التي تراوحـــت نسبة من يحملون الشهادة الجامعية فيها (٨٧%) بواقع (١٦%) لحملة شهادة الدبلوم العالي و (٧١%) لحملة شهادة البكالوريوس، في حين بلغت نسبة حملت شهادة الـــدبلوم الفنـــي فيها (١٣%)، وكذلك فيما يخص الدورات التدريبية التي انضوى أفراد العينة في إطارهـــا والتي تراوحت بين الدورتين على الأقل بنسبة بلغت (٦٥ %)، في حين كانت نسبة مـــن اجتازوا دورة واحدة فقط (١٦%)، أما الذين لم تتح لهـــم فرصـــة الاشـــتراك بالـــدورات التدريبية لحد الآن فبلغت نسبتهم (١٩%).

كما ويساعد على القول بنضوج هذه العينة العناوين الوظيفية التي يحملها أفرادهـــا، إذ بلغت نسبة من يحملون عنوان ملاحظ (٤٥%)، يليهم المبرمجون بنسبة (١٦%)، ثـــم معاونو المبرمجين بنسبة (٣٩%) والشكل ١ يوضح ذلك.

الجدول ١
الخصائص الشخصية لعينة البحث

الجنـــــــــــــس			
ذكور		اناث	
عدد	%	عدد	%
١٣	٤٢	١٨	٥٨

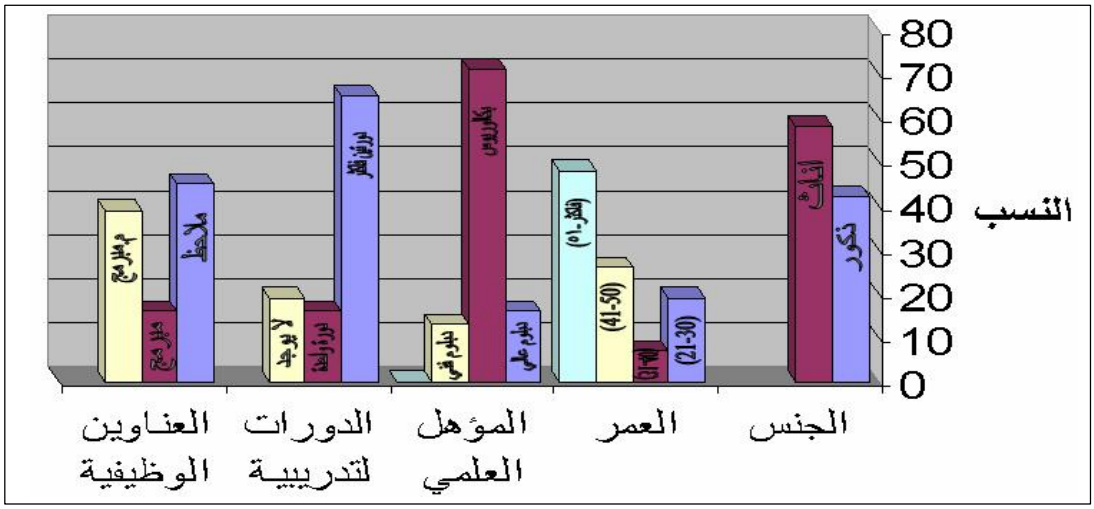
العمـــــــــــــر							
٢١ - ٣٠		٣١ - ٤٠		٤١ - ٥٠		٥١ فأكثر	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
٦	١٩	١٥	٤٨	٨	٢٦	٢	٧

المؤهـــل العلمي							
دبلوم عالٍ		بكالوريوس		دبلوم فني		اعدادية	
عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
٥	١٦	٢٢	٧١	٤	١٣	٠	٠

الدورات التدريبية					
دورتان فأكثر		دورة واحدة		لايوجد	
عدد	%	عدد	%	عدد	%
٢٠	٦٥	٥	١٦	٦	١٩

العناوين الوظيفية					
ملاحظ		مبرمج		م.مبرمج	
عدد	%	عدد	%	عدد	%
١٤	٤٥	٥	١٦	١٢	٣٩

المصدر: من إعداد الباحث



الشكل ١
الخصائص الشخصية لعينة البحث

ثانياً - مواقف المستبينة آرائهم تجاه مؤشرات البحث

١. مواقفهم تجاه مؤشرات نظم معالجة الوثائق

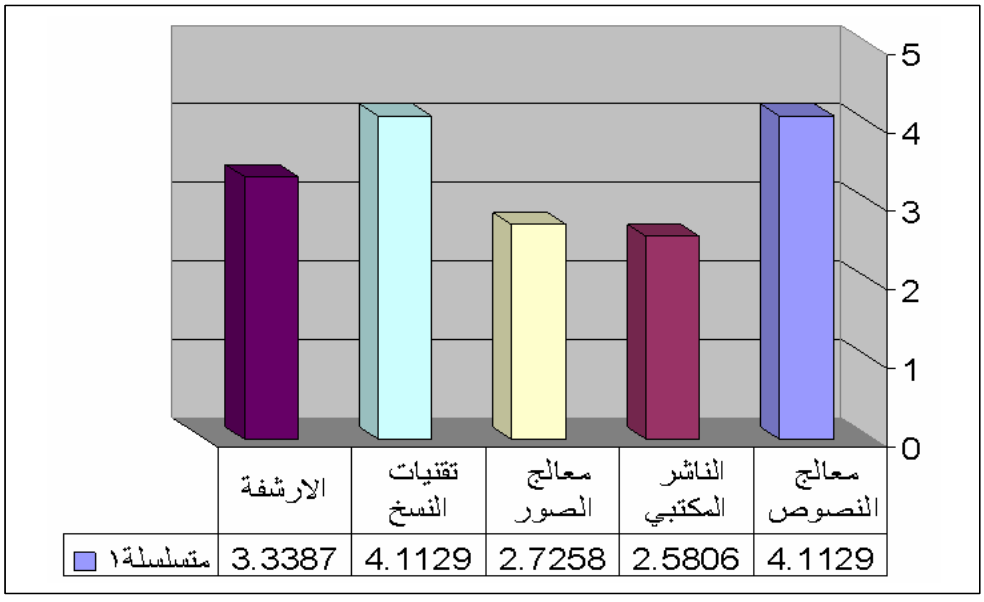
تعكس معطيات الجدول ٢ مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشر نظم معالجة الوثائق والتي حققت نسب اتفاق متوسطة على المستوى الإجمالي بلغت (٤٨,٣٨%) والتي تشير إلى الاستخدام المتوسط لهذا النوع من النظم، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل هذه المؤشرات، والذي جاء مرتفع بواقع (٣,٢٦) وبانحراف معياري مقداره (١,٠١).

كما يمكن القول بالاعتماد على نفس المعطيات: إن المؤشرات (x_1 x_2,x_9 x_{10}) والتي تظهر التعامل مع برنامج معالج النصوص وتقنيات النسخ قد نال أعلى مستوى من الاستخدام من خلال نسب الاتفاق (٨٣,٨٧%، ٨٣,٨٧%، ٨٧,٠٩%، ٧٧,٤٢%) لارتفاع الأوساط الحسابية لمجمل الاجابات عليها والبالغة (٤,٠٦٥، ٤,١٦١، ٤,٢٢٦، ٤,٠٠٠) على التوالي، بالمقارنة مع بقية المؤشرات ولاسيما المؤشر (x_6) (إن طبيعة عملي تستلزم استخدام برنامج معالج الصور) لانخفاض نسبة الاتفاق عليه والبالغة (٩,٦٨%) وبوسط حسابي منخفض لمجمل الاجابات عليه (٢,٢٢٦). أما بقية المؤشرات فيمكن ترتيبها نزولاً بحسب الأوساط الحسابية لكل منها والشكل ٢ يوضح ذلك.

الجدول ٢
مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم معالجة الوثائق

المؤشر	عالٍ جداً		عالٍ		متوسط		منخفض		منخفض جدا		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_1	٧	٢٢,٥٨	١٩	٦١,٢٩	٥	١٦,١٣	–	–	–	–	٤,٠٦٥	٠,٦٢٩
X_2	١١	٣٥,٤٨	١٥	٤٨,٣٩	٤	١٢,٩٠	١	٣,٢٣	–	–	٤,١٦١	٠,٧٧٩
X_3	١	٣,٢٣	٧	٢٢,٥٨	٧	٢٢,٥٨	٩	٢٩,٠٣	٧	٢٢,٥٨	٢,٥٤٨	١,١٧٩
X_4	٢	٦,٤٥	٦	١٩,٣٥	٨	٢٥,٨١	٨	٢٥,٨١	٧	٢٢,٥٨	٢,٦١٣	١,٢٣٠
X_5	٣	٩,٦٨	٤	١٢,٩٠	١٣	٤١,٩٤	١٠	٣٢,٢٦	١	٣,٢٣	٢,٩٥٣	٠,٩٩٨
X_6	٢	٦,٤٥	١	٣,٢٣	٨	٢٥,٨١	١١	٣٥,٤٨	٩	٢٩,٠٣	٢,٢٢٦	١,١١٧
X_7	٣	٩,٦٨	٩	٢٩,٠٣	٧	٢٢,٥٨	٩	٢٩,٠٣	٣	٨٩,٦٨	٣,٠٠٠	١,١٨٣
X_8	١	٣,٢٣	٥	١٦,١٣	١٣	٤١,٩٤	٩٩	٢٩,٠٣	٣	٩,٦٨	٢,٧٤٢	٠,٩٦٥
X_9	١١	٣٥,٤٨	١٦	٥١,٦١	٤	١٢,٩٠	–	–	–	–	٤,٢٢٦	٠,٦٦٩
X_{10}	٩	٢٩,٠٣	١٥	٤٨,٣٩	٦	١٩,٣٥	–	–	١	٣,٢٣	٤,٠٠٠	٠,٨٩٤
X_{11}	٦	١٩,٣٥	١٢	٣٨,٧١	٥	١٦,١٣	٤	١٢,٩٠	٤	١٢,٩٠	٣,٣٨٧	١,٣٠٨
X_{12}	٦	١٩,٣٥	٩	٢٩,٠٣	٧	٢٢,٥٨	٦	١٩,٣٥	٣	٩,٦٨	٣,٢٩٠	١,٢٧٠
المجموع		١٦,٦٦		٣١,٧٢		٢٣,٣٨		١٨		١٠,٢١	٣,٢٦	١,٠١

المصدر: من إعداد الباحث



الشكل ٢
مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم معالجة الوثائق

٢. مواقفهم تجاه مؤشرات نظم الاتصال والمراسلة

تشير معطيات الجدول ٣ إلى أن مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم الاتصال والمراسلة، لم تستخدم على نحو مرتفع، إذ بلغت نسبتهم (٢٥,٨٠%)، وذلك بدلالة معدل الاوساط الحسابية لمجمل الاجابات عليها، والذي جاء منخفضًا بواقع (٢,٢٩٥) وبانحراف معياري قدره (٠,٩٨٣).

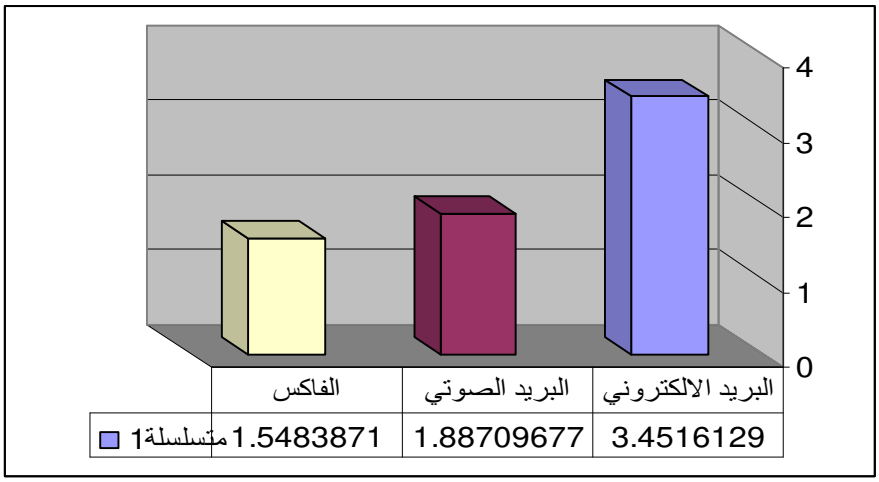
أما بخصوص أعلى استخدام فكان من نصيب المؤشر (x_{13}) (أمتلك معرفة باستخدام البريد الإلكتروني)، إذ أن نسبة الاتفاق على هذا المؤشر كانت (٧٤,١٩%)، وإن الوسط الحسابي لمجمل الاجابات عليه كانت الأعلى مقارنة بالأوساط الحسابية لبقية المؤشرات (٣,٨٠٦)، في حين كانت المرتبة الأخيرة من نصيب المؤشر(x_{16}) (الجأ إلى استخدام تقنية البريد الصوتي لكونه معتمداً في السياقات الرسمية) بنسبة اتفاق معدومة وانخفاض الوسط الحسابي لمجمل الاجابات عليه (١,٤٨٤) أما بقية المؤشرات الأخرى فتراوحت أوساطها الحسابية ما بين الوسطين المشار إليهما والشكل ٣ يوضح ذلك.

الجدول ٣

مواقف المستبينة اراءهم تجاه مؤشرات نظم الاتصال والمراسلة

المؤشر	عال جداً		عال		متوسط		منخفض		منخفض جدا		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{13}	٩	٢٩,٢٣	١٤	٤٥,١٦	٣	٩,٦٨	٣	٩,٦٨	٢	٦,٤٥	٣,٨٠٦	١,١٦٧
X_{14}	٢	٦,٤٥	١٤	٤٥,١٦	٤	١٢,٩٠	٧	٢٢,٥٨	٤	١٢,٩٠	٣,٠٩٧	١,٢٢١
X_{15}	–	–	٦	١٩,٣٥	٦	١٩,٣٥	١٠	٣٢,٢٦	٩	٢٩,٠٣	٢,٢٩٠	١,١٠١
X_{16}	–	–	–	–	١	٣,٢٣	١٣	٤١,٩٤	١٧	٥٤,٨٤	١,٤٨٤	٠,٧٥٠
X_{17}	١	٣,٢٣	١	٣,٢٣	٢	٦,٤٥	٨	٢٥,٨١	١٩	٦١,٢٩	١,٦١٣	٠,٩٨٩
X_{18}	–	–	١	٣,٢٣	٤	١٢,٩٠	٤	١٢,٩٠	٢٢	٧٠,٩٧	١,٤٨٤	٠,٨٥١
المجموع		٦,٤٥		١٩,٣٥		١٠,٧٥		٢٤,١٩		٣٩,٢٤	٢,٢٩٥	٠,٩٨٣

المصدر: من إعداد الباحث



الشكل ٣

مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم الاتصال والمراسلة

٣. مواقفهم تجاه مؤشرات نظم الاجتماع عن بعد

يعكس الجدول ٤ مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم الاجتماع عن بعد، ويمكن القول بأنها أحرزت أقل استخدام بالمقارنة مع الانظمة الأخرى، إذ بلغت نسبة الاتفاق (اتفاق آراء المبحوثين) على الاستخدام (٨,٧%)، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الاجابات عليها، والذي جاء منخفضاً أيضاً بواقع (٢,٢٥٨) وبإنحراف معياري قدره (١,٠١).

أما على المستوى التفصيلي فقد أظهرت نتائج الجدول ٤ أن امتلاك أفراد عينة البحث للمعرفة باستخدام تقنية الاجتماع عن بعد والمتمثلة بالمؤشر (x_{19}) (أمتلك معرفة بكيفية استخدام تقنيات الاجتماع عن بعد كالمؤتمرات السمعية والبصرية والحاسوبية) بلغت (٩,٦٨)، وذلك بوسط حسابي (٢,٤١٩)، وإن تقنية الاجتماع عن بعد لم تفعل بدليل نسب اتفاق الآراء حول هذا المؤشر (x_{20}) (يتم إجراء الاجتماعات في مجال العمل باستخدام تقنيات الاجتماع عن بعد كالمؤتمرات السمعية والبصرية والحاسوبية) والتي بلغت (٦,٤٦) وبوسط حسابي لمجمل الاجابات عليه (٢,٠٩٧).

الجدول ٤
مواقف المستبينة اراءهم تجاه مؤشرات نظم الاجتماع عن بعد

المؤشر	عالي جداً		عالي		متوسط		منخفض		منخفض جدا		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{19}	١	٣,٢٣	٢	٦,٤٥	١٢	٣٨,٧١	١٠	٣٢,٢٦	٦	١٩,٣٥	٢,٤١٩	٠,٩٩٢
X_{20}	١	٣,٢٣	٢	٣,٢٣	٩	٢٩,٠٣	٩	٢٩,٠٣	١١	٣٥,٤٨	٢,٠٩٧	١,٠٤٤
المجموع		٣,٢٣		٤,٨٤		٣٤		٣٠,٦٤		٢٧,٤١	٢,٢٥٨	١,٠١

المصدر: من إعداد الباحث

٤. مواقفهم تجاه مؤشرات نظم التنظيم المكتبي.

توضح معطيات الجدول ٥ مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم التنظيم المكتبي، حيث أن مستويات الاستخدام كانت منخفضة من خلال ملاحظة نسبة اتفاق آراء المبحوثين والبالغة (٣٣,٨٧٢)، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الاجابات عليها، والذي جاء منخفضاً بواقع (٢,٩٠٦) وبإنحراف معياري قدره (١,١٢٣).

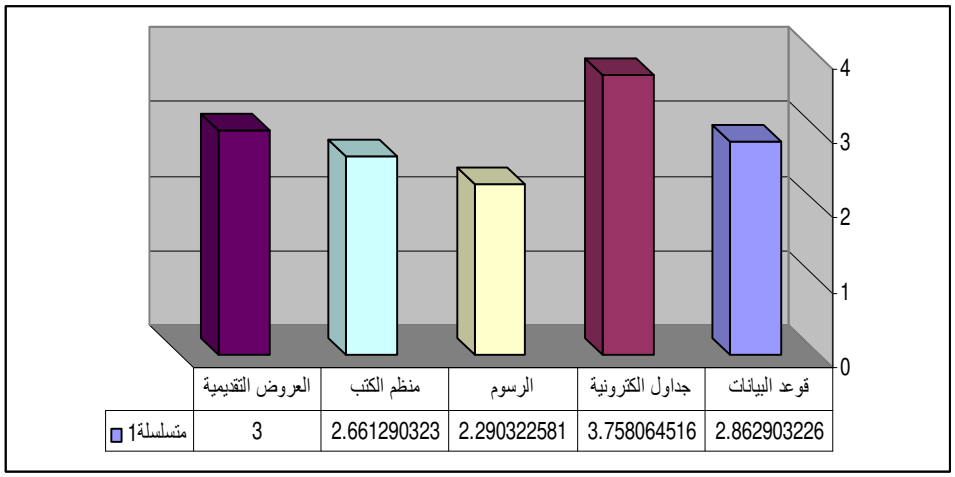
أما بخصوص أعلى استخدام فكان من نصيب المؤشر (x_{25}) (أمتلك معرفة باستخدام برنامج Excel)، وذلك بواقع نسبة اتفاق قدرها (٨٤,١٩%)، لأن الوسط الحسابي لمجمل الاجابات عليه كانت الاعلى مقارنة بالاوساط الحسابية لبقية المؤشرات (٣,٩٠٣)، في حين كانت المرتبة الأخيرة من نصيب المؤشر (x_{28}) (الجأ إلى استخدام البرمجيات الخاصة بالرسوم لانجاز انشطتي المكتبية)، وذلك بواقع نسبة اتفاق (٣,٢٣%) وانخفاض الوسط الحسابي لمجمل الاجابات عليه (١,٩٦٨) أما بقية المؤشرات الأخرى فتراوحت أوساطها الحسابية ما بين الوسطين المشار اليهما, والشكل ٤ يوضح ذلك.

الجدول ٥

مواقف المستبينة اراءهم تجاه مؤشرات نظم التنظيم المكتبي

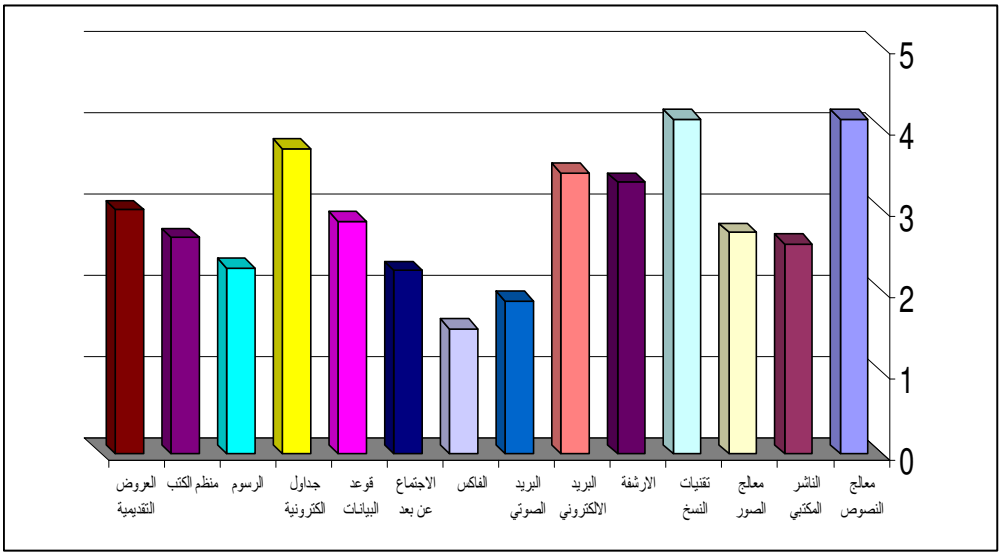
المؤشر	عال جداً		عال		متوسط		منخفض		منخفض جدا		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X_{21}	١	٣,٢٣	٧	٢٢,٥٨	١٣	٤١,٩٤	٨	٢٥,٨١	٢	٦,٤٥	٢,٩٠٣	٠,٩٤٤
X_{22}	٢	٦,٤٥	١١	٣٥,٤٨	٦	١٩,٣٥	٥	١٦,١٣	٧	٢٢,٥٨	٢,٨٧١	١,٣١٠
X_{23}	٦	١٩,٣٥	٥	١٦,١٣	٨	٢٥,٨١	٧	٢٢,٥٨	٥	١٦,١٣	٣,٠٠٠	١,٣٦٦
X_{24}	٢	٦,٤٥	٩	٢٩,٠٣	٤	١٢,٩٠	٩	٢٩,٠٣	٧	٢٢,٥٨	٢,٦٧٧	١,٣٠١
X_{25}	٩	٢٩,٠٣	١٤	٤٥,١٦	٥	١٦,١٣	٢	٦,٤٥	١	٣,٢٣	٣,٩٠٣	١,٠١٢
X_{26}	٨	٢٨,٨١	١٠	٣٢,٢٦	٨	٢٥,٨١	٣	٩,٦٨	٢	٦,٤٥	٣,٦١٣	١,١٧٤
X_{27}	٢	٦,٤٥	١	٣,٢٣	١٣	٤١,٩٤	١٣	٤١,٩٤	٢	٦,٤٥	٢,٦١٣	٠,٩١٩
X_{28}	–	–	١	٣,٢٣	٩	٢٩,٠٣	٩	٢٩,٠٣	١٢	٣٨,٧١	١,٩٦٨	٠,٩١٢
X_{29}	٢	٦,٤٥	٥	١٦,١٣	١٠	٣٢,٢٦	١٠	٣٢,٢٦	٤	١٢,٩٠	٢,٧١٠	١,١٠١
X_{30}	١	٣,٢٣	٤	١٢,٩٠	١٣	٤١,٩٤	٨	٢٥,٨١	٥	١٦,١٣	٢,٦١٣	١,٠٢٢
X_{31}	٣	٩,٦٨	١٣	٤١,٩٤	٩	٢٩,٠٣	١	٣,٢٣	٥	١٦,١٣	٣,٢٥٨	١,٢١٠
X_{32}	١	٣,٢٣	٩	٢٩,٠٣	٩	٢٩,٠٣	٥	١٦,١٣	٧	٢٢,٥٨	٢,٧٤٢	١,٢١٠
المجموع		٩,٩٤٧		٢٣,٩٢٥		٢٨,٧٦٤		٢١,٥٠٧		١٥٤,٨٦٠	٢,٩٠٦	١,١٢٣

المصدر: من إعداد الباحث



الشكل ٤

مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم التنظيم المكتبي



الشكل ٥
مواقف المستبينة آراءهم تجاه مؤشرات نظم أتمتة المكاتب

مما تقدم يتضح أن استخدام نظم أتمتة المكاتب في الميدان المبحوث كانـــت بـــشكل عام منخفضة على نحو ملحوظ، إلاّ في تقنيات محددة تمثلت بمعالج النـــصوص وتقنيـــات النسخ والجداول الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأرشفة والتي حققت مستويات مرتفعـــة نسبياً من الاستخدام والبالغة (٣٥,٧٢%)، حيث كانت فيها معـــدلات الاســـتخدام الأكثـــر بالمقارنة مع التقنيات الأخرى، على الرغم من وجودها وتوفر إمكانية استخدامها من قبـــل الكوادر المتخصصة، والذي يؤشر اقتصار العمل المكتبي على التقنيـــات المـــشار إليهـــا والذي ينعكس لاحقاً في الهدر وتحمل المنظمة لأعباء تقادم تلك التقنيات، وانخفاض جدوى الاستثمار في نظم أتمتة المكاتب، إذ أن نـــسبة التقنيـــات المنخفـــضة الاســـتخدام كانـــت (٦٤,٢٨%) والتي لم تتجاوز النصف (المعيار الوسطي)، ولعل السبب في ذلك يعود إلـــى انخفاض مستوى الوعي لدى الكوادر الإدارية، فضلاً عن السياقات الرســـمية والمتمثلـــة بالجوانب الروتينية التي لا تعد بمثابة ميدان رحب للتعامل مع التقنيات المعاصرة، والشكل ٥ يوضح ذلك.

الاستنتاجات والتوصيات.

الاستنتاجات

١. تعد نظم أتمتة المكاتب أنموذجاً جديداً للمكاتب يميز المنظمات في القرن الحالي، مـــن هنا فهي تعد:

أ. مرحلة جديدة من تطور المكاتب المستندة إلى تقنيات المعلومات بشكل مكثف.

ب. متطلباً مهماً وحيوياً في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أدت إلى تغيير كبير في مهام المكتب وكيفية أداء الاعمال.
جـ. لبنة أساسية من لبنات بناء المنظمات المعاصرة، لأن إنشاءها على مستوى المنظمات يُسهم في تعزيز نظم المعلومات.

٢. إن وجود عدد كبير من الحاسبات والبرمجيات والتقنيات الأخرى وربطها على شكل شبكات داخلية وخارجية لايكفي للوصول إلى الأتمتة، وإنما يتطلب الأمر استخدام هذه الحاسبات والبرمجيات والتقنيات في كافة الأنشطة والوظائف المكتبية بشكل إلكتروني.

٣. لم يعد استخدام نظم أتمتة المكاتب خياراً يخضع للقبول أو الرفض، وإنما أصبح ضرورة تحدد زيادة فاعلية أداء المنظمات وأصبح التحدي في مدى القدرة للوصول إلى الأتمتة الكاملة للمكاتب، ولن يتحقق ذلك إلا بالاستخدام المكثف للتقنيات والبرمجيات والمكونات الأخرى بمكوناتها كاملة.

٤. على الرغم من وجود معظم الأنظمة والتقنيات الخاصة بأتمتة المكاتب في المنظمة المبحوثة، إلا أن نتائج وصف المتغيرات أوضحت انخفاض مستوى تفعيل هذه التقنيات في إنجاز الأنشطة المكتبية المختلفة، ولعل السبب في ذلك يعود إلى امتلاك معظم أفراد عينة البحث لتخصصات لا تنسجم مع طبيعة عمل التقنيات المكتبية، ومما يدل على ذلك نتائج وصف عينة البحث والتي أشارت إلى أن ما يقارب نصف عينة البحث هم من حملة عنوان الملاحظ.

٥. إن امتلاك المنظمة المبحوثة لنظم أتمتة المكاتب لم يسهم في إنجاز الانشطة المكتبية إلا في نطاق محدود والذي تمثل بلجوء العاملين إلى استخدام الأساليب التقليدية، والسبب في ذلك قد يعود إلى تمسك الإدارات في المنظمة المبحوثة بسياقات عمل روتينية لا تفسح المجال نحو تبني تطبيقات الأنظمة والتقنيات المكتبية، لأسباب تتعلق بتوثيق الكتب الرسمية، فضلاً عن بعض المحددات التي قد تواجه تلك التقنيات كهاجس الخوف من فقدان المعلومات وأمنية المعلومات.

٦. تعد قواعد البيانات من أبرز تقنيات أنظمة المكاتب التي تستخدم في عمليات الخزن والاحتفاظ بالمعلومات تحسباً لاسترجاعها للاستفادة منها لاحقاً، وعلى الرغم من ذلك فقد أظهرت نتائج الوصف انخفاضاً ملحوظاً في استخدام قواعد البيانات، وذلك بسبب الإجراءات والتعليمات الإدارية التي تستلزم التعامل مع الكتب الرسمية بشكل ورقي لعدم وجود آلية إدارية وقانونية بالشكل الإلكتروني، فضلاً عن انخفاض مستوى خبرة الكوادر البشرية.

٧. إن انخفاض استخدام التقنيات المكتبية التي سبقت الاشارة إليه، يحمل في مضامينه ارتفاعاً نسبياً في استخدام بعض التقنيات كبرمجيات معالجة النصوص، وتقنيات النسخ والارشفة والبريد الإلكتروني والجداول الإلكترونية، ولعل السبب في هذا الارتفاع يتمثل بالحاجة لاستخدام برنامج معالج النصوص في صياغة الكتب الرسمية، وما تتطلبه الإجراءات اللاحقة من عمليات تستلزم استخدام أجهزة النسخ، أما بخصوص برنامج الجداول الإلكترونية فيتمثل باستخدامه في بعض الحسابات البسيطة، أما فيما يتعلق بالتقنيات الأخرى فإنها ذات نسب استخدام منخفضة على الرغم من توافر معظمها وإمكانية استخدامها.

التوصيات

١. ينبغي على متخذي القرار في المنظمة المبحوثة إعادة النظر في الكوادر التي تعمل في المكاتب وتحديداً من المستخدمين لتقنيات المعلومات، ويمكن تحقيق ذلك بإعادة تأهيل موظفي المكاتب مجتمع البحث من خلال وضع برنامج مالي وزمني لاعادة تأهيل كافة موظفيها، عن طريق تكثيف دورات الحاسبة الإلكترونية والإنترنت والبرمجيات المطبقة فيها لتأمين الاطلاع على كل ما هو جديد في مجال هذه التقنيات الحديثة، بما يضمن الاستغلال الامثل لتقانة المعلومات باستخدام الكوادر المتخصصة في علوم الحاسبات الإلكترونية.

٢. اختيار القوى العاملة المؤهلة والمدربة على استخدام تقانة المعلومات على وفق معايير محددة، فضلاً عن تعيين الخبراء والمتخصصين في مجال تقانة المعلومات للتعامل مع المشكلات التي تواجه استخدام هذه التقانة.

٣. تحليل الأنشطة المكتبية لتحديد الاحتياجات الفعلية من نظم أتمتة المكاتب لكل مكتب بحسب المهام والأنشطة التي يتطلبها ذلك المكتب أو من خلال إيجاد قواسم مشتركة بين المكاتب وتصنيفها بشكل مجموعات ثم يتم تلبية الاحتياجات على وفق المجاميع المكتبية التي تم تحديدها، ويقترح الباحث تصنيف المكاتب استناداً إلى المستويات الإدارية.

٤. إن تفعيل استخدام قواعد البيانات يعد المرتكز الاساسي في الأنظمة الرقمية وبضمنها نظم أتمتة المكاتب، وعلى هذا الأساس يقترح الباحث اعتماد أسلوب عمل موحد، يتمثل بتوفير إحدى البرمجيات الجاهزة المتخصصة في قواعد البيانات باستخدام قواعد البيانات الموزعة للامكانيات التي يوفرها هكذا نوع من القواعد.

٥. ضرورة التخلي عن بعض السياقات الرسمية والبيروقراطية والتي تحد من الاستخدام الموسع لتقنيات نظم أتمتة المكاتب، فضلاً عن توفير تغطيات قانونية ضمن صلاحيات المنظمة المبحوثة للتمكن من حوسبة تلك الأنشطة.

٦. السعي لتعميم الثقافة الرقمية بشكل عام وثقافة نظم أتمتة المكاتب على وجه الخصوص من خلال التوعية والتعريف بالشروط والمتطلبات الضرورية التي يفترض توافرها للوصول إلى الاستخدام الأمثل والناجح لتقانة المعلومات، ويمكن أن يتم ذلك من خلال أنشطة التدريب الهادف والاستشارات بشكلٍ عام، ومن خلال تنظيم الندوات والجلسات العلمية.

المراجع

اولاً - المراجع باللغة العربية

١. التيشوري، عبد الرحمن، إدارة المكتب الحديث والعصري في الألفية الثالثة، ٢٠٠٦ www.ahewar.org/debat/sho

٢. الجابري، سيف بن عبد الله، ٢٠٠٦، الأرشفة الإلكترونية في سلطنة عمان، مجلة cybrarians، العدد الثامن. www. Cybrarians.info_journal

٣. الزعبي، محمد بلال، وآخرون ،٢٠٠٧، الحاسوب والبرامجيات الجاهزة، الطبعة الثامنة، دار وائل للنشر، عمان - الاردن .

٤. السالمي، علاء عبد الرزاق والدباغ، رياض حامد، ٢٠٠١، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان - الأردن.

٥. السالمي، علاء عبد الرزاق، ٢٠٠٠، تقنية المعلومات، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
٦. السامرائي، إيمان فاضل والزعبي، هيثم محمد، ٢٠٠٤، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الاولى، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
٧. سلطان، إبراهيم، ٢٠٠٠، نظم المعلومات الادارية :مدخل النظم، الدار الجامعية، القاهرة.
٨. الشرمان، زياد محمد، ٢٠٠٤، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
٩. الصباح، عبد الرحمن، ١٩٩٨، نظم المعلومات الادارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
١٠. قندلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء الدين عبد القادر، ٢٠٠٥، نظم المعلومات الادارية وتقنية المعلومات، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان -الأردن.
١١. الهمشري، عمر احمد، ٢٠٠١، الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى, دار صفا للنشر، عمان - الأردن.

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية

1. O'Brien , James, (2000) , Introduction to Information Systems Essential for the Internet worked Enterprise , 9th edition , McGraw-Hill.
2. www.bookrags.com/research/office-automation-systems-csci-0

ثالثاً - الانترنت

1. www.ccasStaft.ps
2. www. faculty.ksu.edu.sa/Al-Arishee
3. www.hazemsakeek.com