

كلية الشيخ عبد الله البكري التقنية

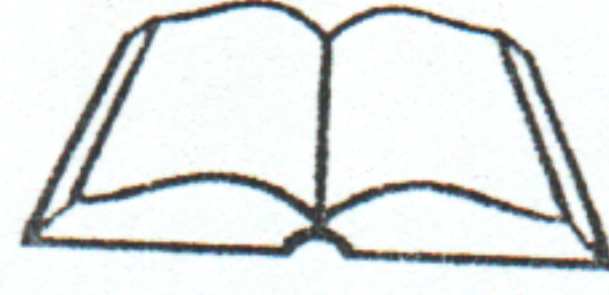
بحث بعنوان :-

اثر التقنية الحديثة على
اداء الإدارة في شركة اسمنت
عظيرة ٢٠٠٠-٢٠٠٥

اعداد الطالبة :- السره عبدالله محمد علي السيدح

اشراف الاستاذة :- الاميرة الحوض عبدالله





قال تعالى :-

قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا انك انت العليم الحكيم

سورة البقرة الآية (٣٢٣)

(صدق الله العظيم)

الهدايا



الى الذين قدموا بايديهم اروع عطاء

الى الذين لهجوا بالسنتهم اطيب دعاء

الى كل من منحوني الذهب لا صنع الذهب

شکر و عرفان

قال تعالى " لئن شكرتم لازيدنكم "

الشكر اولا لله سبحانه وتعالى وشكري
الى سماحة الشيخ عبدالله البديري الذي
مهد لنا سبيلا من سبل العلم كما اتقدم
بخالص شكري لاساتذتي الكرام و اخص
بالشكر الاستاذة الاميرة العوض التي كانت
لي عوناً .. واستاذي الكريم ابو القاسم
علي وايضا الشكر الى اسرة شركة اسمنت
عطبرة ... ثم الشكر المقرون بالحب الى
جدي وامي الحبيبان واخيرا الشكر الى كل
من ساهم في اتمام هذا البحث .

المقدمة :-

تتناول المقدمة مشكلة البحث - أهداف واهمية البحث - فروض البحث - منهج البحث - أدوات جميع البيانات . وتحديد المجال الزمني والمثالي للبحث .

١/ مشكلة البحث

ان التطور العلمي في مجال الأجهزة والالات المكتبية الحديثة قد ازداد واسع ، ولا شك ان الفرص التي يتيحها هذا التطور في حال معرفة كيفية الاستفادة مني بصورة كاملة سيؤدي الى تغيير واسع في اساليب الادارة ويجب الا يغيب عن الذهن ان الغرض من ادخال واستعمال الأجهزة الالكترونية هو رفع درجة الانتاج وتحسين الاداء ، وعليه فان مشكلة البحث تتمثل في الاتي :-

١- هناك علاقة بين التقنية الحديثة واداء الادارة

٢- هناك علاقة بين التقنية الحديثة وتحقيق سياسات الادارة

٢/ اهداف البحث :-

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف التالية

١/ توضيح اسباب مكتبة المكتب ومشكلاته وخطواته

٢/ التعرف على منتجات التقنية الحديثة .

٣/ التعرف الى قدرات واستعمالات التقنية في مجال الادارة .

٤/ التعرف على وجه نظر الادارة والعاملين في منتجات التقنية الحديثة .

٥/ توضيح اثر استعمال منتجات التقنية الحديثة على اداء الادارة .

٣/ اهمية البحث :-

يمثل هذا البحث احدي المحاولات لدراسة اثر التقنية الحديثة على اداء الادارة في شركة أسمنت عطبرة ونظرا لندرة الدراسات في هذا المجال ومن ثم فان البحث يسعى الى سد النقص في هذا المجال الامر الذي يوفر بيانات تساعد الباحثين وواضعي السياسات في هذا المجال .

٤/ منهج البحث :-

استخدم هذا البحث المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة لتتبع الظاهرة موضع البحث .

٤/ ادوات جمع البيانات :-

استخدم في هذا البحث نظام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية وكذلك ثم استعمال المقابلة الشخصية

الفصل الاول

المبحث الاول

مكنة المكاتب The office Automatian

اسبابه - مشكلاته - خطواته

ما المقصود بالمكننة :-

هنالك عدة تعريفات للمكننة ، الا انها جميعها تركز على مفهوم واحد وهو :-
استخدام الآلات machines في انجاز الاعمال الروتينية التي كانت تنجز سابقا
بواسطة الافراد⁽¹⁾ وهذا يعني استخدام الآلات التي تعمل ذاتيا في انجاز
الاعمال باقل ما يمكن من الجهود الانسانية في انجازها .

كلنا نعرف ان العمل الاساسي للموظفين في المكاتب هو جمع المعلومات
وتسجيلها وتبويبها وتصنيفها وتحليلها واستخلاص النتائج منها ، وفي حال
توفر الآلات والاجهزة الالكترونية التي تقوم بهذه الاعمال بسرعة ، ودقة فقد
لا يكون هناك حاجة في المستقبل الى توظيف عدد كبير من الافراد في
الاعمال المكتبية ، بل سيكتفي بعدد قليل من الموظفين يقومون بتزويد الآلات
والاجهزة المكتبية بالمعلومات اليومية التي يحصلون عليها . وبرمجة اساليب
الحصول عليها محددًا عند الحاجة اليها .⁽²⁾

اذ يجب ان لا يغيب عن الذهن ان الغرض من ادخال استعمال الاجهزة
الالكترونية في المكاتب هو رفع درجة الانتاج ، وتحسين الاداء من خلال
استعمال التقنية الملائمة في المحيط المكتبي . وهذا يعني ان مكننة المكاتب لا
تتصدر في تعبئة زوايا المكتب بالاجهزة والآلات والازرار الآلية التي يتم
تشغيلها عند الضغط عليها ، بل هي فن يهتم بتقييم الغرض الذي من اجله

(1) Butron s .kaliski .office mangement (Har court Bruqce jouvanovich,inc: new yourk1983).p200

(2) مكننة المكاتب - ادارة المكاتب والاعمال المكتبية - البرازيل - 1983 - ص 98

اسس كل مكتب وكيفية إدارة العمل فيه وامانية ايجاد حلول افضل للعمل الذي اسس من اجله ، مع الاخذ بعين الاعتبار النفقات المترتبة على ذلك .

سبق لنا الذكر ان المكتب هو مكان يزاوول فيه الموظفون القائمون بالاعمال المكتبية اعمالهم فيه ، وهو مثال الجهاز الاداري وجهاز الرقابة الخ ما زال المكتب يتمتع بهذا المفهوم ، ولكن الفترة العلمية الجديدة لمفهوم المكتب ان مركز معالجة للمعلومات Data processing center يستقبل المعلومات ويخزنها ثم يسترجعها عند الحاجة اليها ، ويعدل فيها ويبرمجها مع معلومات اخرى لاحقة ثم يوزعها بصورة منظمة دقيقة وسريعة .

والمعلومات information ليست اكداسا مكدسة من الاوراق التي تحتوي على ارقام وصورف ، انها ابعده من ذلك بكثير . والمكتب الالكتروني الحديث Electronic office هو الذي يؤممه معالجة هذه المعلومات ويقدمها بشكل وترتيب صحيحين في الوقت المناسب ، لتمكن صانعي القرار من اصدار القرار الصحيح ولكن يجب الا ننسى انه كلما كانت المعلومات التي تزود بها اجهزة معالجة المعلومات دقيقة ، وكانت النتائج والاستخلاصات المطلوبة من هذه المعلومات في منتهى الردقة . فالجهاز الالكتروني مجرد عن الة صماء دون عقل ، تعمل كالبيغاء تقول ما تسمعه او بالاحرى تقدم ما يعطي لها (٢)

ان فكرة مكننة المكاتب ليست جديدة، تعمورها يزيد على نصف قرن ان لم يكن اكثر ، وقد بدأت بادخال الهاتف والالة الكاتبة اليدوية ثم وصلت اخيرا الى اجهزة معالجة المعلومات ، ومن ثم اجهزة الحاسوب (الكمبيوتر) واجهزة عرض المعلومات ، والهاتف الالكتروني ، واجهزة التسجيل الصوتي والبصري .^(٣)

مما سبق لنا يمكن القول : ان الفكرة بحد ذاتها ليست جديدة ، ولكن الجديد فيها هو تاثيرها الفعلي على مجريات حياتنا العملية ، اذ انه يفضل هذه الاجهزة والالات المتطورة ، اصبح بالا مكان التوسع في تقديم التسهيلات في حقل الاتصالات ، فمثلة ارسال البرقيات " التلغراف " انتقلنا الى

(٢) عبدالعزيز فهمي هيكل وجورج مريك التطوير الالكتروني للمكتب دار الراتب الجامعية: بيروت ١٩٨٥ ، ص ١٦٠

(٣) معجم العربية - لسان العرب - ١٩٨٥

التلكس ، وجهاز ارسال الصوت ، ومن الالة الكاتبة اليدوية الى الالة الكاتبة الكهربائية ثم الى الالة الالكترونية ثم الى الاله لمعالجة الكلمات . وكذلك الهاتف، تم تحويله من جهاز ضخم يعتمد على الاسلاك للتوصيل الى جهاز خفيف الوزن ، صغير الحجم ، لا يعتمد على الاسلاك بل على الذبذبات

اللاسلكية (١) Radio Frequencies

اسباب مكننة المكتب :-

ما هي المزايا او الاسباب التي ترفع بالمسؤولين في المنظمات المختلفة لادخال المكننة الى مكاتب منظماتهم ؟ وللاجابة على ذلك وجد ان هناك عددا من المزايا تعود على مثل هذه المنظمات نتيجة ذلك ، نذكر منها ما يأتي (٢)

١- الوفرة والاقتصاد في النفقات Feasibility :-

فقد تبين نتيجة الدراسات والابحاث التي قامت بها الشركات الكبيرة في الدول الصناعية المتقدمة ، ان تكاليف العمل فيها تتخفض نتيجة استخدامها الالات الالكترونية الحديثة . فمثلا طباعة الرسائل ، واستنساخ الوثائق والمستندات ، والاحتفاظ بسجلات محاسبية . Accouting Books ، يمكن تخفيض تكاليفها باستخدام الالات الالكترونية الحديثة . اضافة الى ذلك خفض الكميات الكبيرة المستهلكة من الورق ومواد القرطاسية المختلفة . يضاف الى ذلك السرعة في انجاز العمل المطلوب ، وكذلك تقليص عدد الموظفين الى الحد الأدنى ، وما ينتج ذلك من توفر في النفقات العامة واذا اخذنا بعين الاعتبار الانخفاض المستمر في اسعار الاجهزة والالات ، فان استعمالها ينتشر دون شك ، فتدخل مكاتب المنظمات الصغيرة التي تستخدم عددا محدودا جدا من الموظفين ، وحتى مكاتب رجال الاعمال التي يديرونها بانفسهم دون معونة من احد .

(١) - مصطفى نجيب شايوش ، إدارة المكاتب والاعمال المكتبية ، (دار وائل للنشر : ٢٠٠٢) ، ص ٦٩

د- الغاء وظيفتك في ضوء التحديث الذي تم

وعليه فان المشكلة الاولى التي تنتج عن مكننة المكتب هي مشكلة مقاومة التغيير Reesistance change اذ ان الاتجاه الطبيعي للفرد هو خوفه من المجهول (1) unknown .

بالاضافة الى مشكلة الناس " الافراد " فان هناك مشكلات اخرى يمكن ان تنتج عن المكننة منها ما ياتي (2)

١- النفقات الراسمالية التي يتطلبها اقتناء الالات الحديثة والتي قد يصعب تدبيرها .

٢- ضرورة تحديث هذه الالات باستمرار ، فما سيتم اقتناؤها اليوم يصبح قديم غدا او بعد فترة طالت او قصرت .

٣- ان هذه الالات عرضة للتعطل والتوقف عن العمل في أي وقت ، مما ينعكس سلبا على الاعمال المكتبية المعتمد عليها .

٤- قد ينتج عن الالات ضوضاء غير محتملة مما يتطلب تخصيص غرفة او غرف خاصة بها او تجهيز المكاتب بمواد عازلة للصوت .

ما المتوقع ان يحدث في مكتب الغد :- what are the prospects :-

سيكون شكل المكتب الالكتروني ؟ كمرحلة اولى سوف تحل اجهزة معالجة الكلمات word processer محل الالات الكاتبة العادية ، او الالكترونية وهذا سيقصص حجم الورق المستعمل في الاعمال المكتبية . وسيحل جهاز متطورا جدا لمعالجة الكلمات خاص بالاتصالات communications محل جهاز Telex المستعمل الان ، وهذا سيققل ايضا من حجم الورق المستعمل ويخفض تكاليف الاتصالات وكمرحلة ثانية تشهد دمجا اوسع في العمليات التي يقوم بها جهاز الاتصالات الذي سيعمل بعد ربطه بموصلات خاصة متعددة الاغراض ، بمثابة جهاز خزن للمعلومات وللاصوات ، والاتصالات اللاسلكية Telecommunications بصفة جهاز استلام للمعلومات

(1) Burton s.kaliski .office mangement P .cti.222

(2) حنا سليم قائلش إدارة المحفوظات - قواعد و ممارسة - دار منارات للنشر عمان ، ١٩٨٦ ، ص ١٤٣-١٤٤
(3) محاضرة تيموثي شويته - المراجع لبيبر ٧١ - ص ٧٤

وتوزيعها الى اماكن الاستلام المحددة مسبقا (المكاتب التابعة للمنظمة نفسها في كافة انحاء العالم). وحينئذ لن تستعمل المستندات المادية لنقل المعلومات بين مختلف اقسام المكتب . بين خزانة الملفات وغرفة البريد Mail room او بين مدير احدي الادارات ومدير اخر ، او بين موظفة الالة الكاتبة وغرفة الطباعة ، لان كافة هذه المعلومات سيتم نقلها وتبادلها بصورة الكترونية (أي بالبريد الالكتروني أو الانترنت) .

سوف نجد ان اسلوب اجراء اجتماعات العمل عن بعد بين مسؤولي مختلف فروع المنظمة في كافة انحاء العالم ينتشر ، وسيؤدي ذلك الى الاقتصاد في الوقت ونفقات الانتقال والسفر . وسيتم ذلك بواسطة دفتر الكتروني للموضوعات والذي سيجري من خلاله تبادل الاراء والمعلومات ، بما يقدمه الهاتف الالي ، وجهاز الفيديو والملفات الالكترونية من تسهيلات دون ان يغادر أي مدير او مسئول مكتبه ربما دون ان يتحرك من مقعده بصورة خاصة سيتمكن مكتب الغد من تجاوز الحاجة لاقسام كاملة تكون مهمتها تجميع وحفظ وتقديم المعلومات ، اذ سيتم تخزين كافة الوقائع الكترونيا على جهاز حاسوب ذي سعة عالية ، يلغى وجوب تواجد ادراج وخزائن ملفات لاشك ان المكتب الالكتروني في المستقبل سوف يوفر من وقت المديرين ، حيث انهم سيتمكنون من تنفيذ الاعمال ، ومعالجة المشكلات في الاوقات التي تناسبهم . ان اهم النتائج التي ستتجم عن مثل هذا المكتب ستكون في نطاق تحسين العمل الاداري لسبب بسيط هو انه سيؤمن وسائل اتخاذ قرارات افضل نظرا لتوفر معلومات اكثر ، يسهل الوصول اليها بسرعة . كما يسهل تبادلها وابداء الملاحظات عليها من قبل المهتمين بها . وهكذا فان نوعية القرارات التي يتخذها اصحاب القرار تتحسن بصورة كبيرة (1) .

خطوات مكننة المكاتب :-

(1) مصطفى نجيب شاويش ، مرجع سبق ذكره / ص ٧٣

يتجه التفكير في بعض المؤسسات نحو مكننة مكاتبها ، أو بمعنى
أكثر دقة نحو استخدام انظمة الحاسبات الالكترونية لانجاز ما تقوم به
ادارتها ومكاتبها المختلفة من اعمال ادارية او محاسبية او تجارية . هذا
الاتجاه في التفكير يكون في الغالب بهدف توفير الوقت ، والجهد والمال ،
الذي يتطلبه انجاز الاعمال المختلفة باستخدام انظمة الحاسبات
الالكترونية . ذلك بالاضافة الى الرغبة في تنظيم الاعمال التي تقوم بها
الادارات والمكاتب المختلفة ، تنظيمها ساعد على الوصول الى المعلومات
الدقيقة ، في صورة يسهل على اساسها اتخاذ القرارات الصحيحة بشأن
المشتريات ، المبيعات ، الاستثمارات ، وحملات الدعاية والاعلان وشئون
العاملين ، وتنظيم المخازن ، ووسائل النقل والمحفوظات الخ
وحتى يتحول هذا التفكير الى قرارات للتنفيذ ، يجب ان يمر بالخطوات
محددة حتى تاتي هذه القرارات في صورة علمية سليمة ، تحقق اهدافها
المرجوة ، وبمعنى آخر يجب ان تاتي هذه القرارات وفق خطة عمل محددة ،
يتعاون في القيام بها الراغبون في استحداث انظمة الحاسبات الالكترونية
، والمتخصصون في هذه الانظمة . (١)

ويبدأ برنامج العمل الذي يقوم بين هذا الفريق من الراغبين
والمختصين باستقصاء مبدئي ، ودراسة للجدوى ، تهدف الى اتخاذ قرار
بشان الموافقة او عدم الموافقة على استخدام نظام الحاسبات الالكترونية .
ويواجه فريق العمل بدائل مختلفة يجب ان تتضمن بالاضافة الى الانظمة
المختلفة الخاصة بالتشغيل الالكتروني ، البديل الخاص بعدم جدوى هذا
التشغيل بالنسبة للمؤسسة لموضوع البحث ، والاستمرار في انجاز الاعمال
المختلفة . وبمعنى آخر ، يجب الا يقتصر بحث فريق العمل على المفاضلة
بين البديلين . استخدام افضل الانظمة الالكترونية او عدم استخدام أي نظام
منها ، حيث ان هناك امكانات متفاوتة من حيث الحجم والتكاليف ، ودقة

(١) مصطلح "مكتب" - إدارة المكتب والاعمال المكتبية من ١٤٢

والمختصين باعادة النظر في تصميم جهاز التاكس ، واوجد وا نظام التيلتيكس
المستخدم حاليا في بعض الدول المتطورة . (١)

(١) مصطفى نجيب شوايش سبق ذكره ص ٧٩