

أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية

The Impact of Smart Office Automation on Executive Offices Performance:
A Case Study of the ALDAR Company for Consulting

د. الطاهر أحمد محمد علي*

¹ قسم العلوم الإدارية والإنسانية، كلية المجتمع، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية،Tahirahmed123@yahoo.com ، Ea.ali@qu.edu.sa

تاريخ الاستلام: 2020-12-23 تاريخ القبول: 2021-05-19 تاريخ النشر: 2021-06-30

Abstract

The study aimed to know the effect of smart office automation on the performance of executive offices. The study concluded that the use of smart systems leads to the creation of a creative work environment. And the chores can be done without having to leave the office. The study recommended the direction towards the smart office principle. And conduct training courses, and pay attention to electronic archiving programs because of their importance in preserving information and documents and refer to them easily and easily in the future.

Key words: smart offices, automation, contextual performance

Jel Classification: L86, L96, M15

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية. وقد خلصت الدراسة إلى إن استخدام الأنظمة الذكية يؤدي إلى خلق بيئة عمل خلاقة. وأن الأعمال أصبح بالإمكان القيام بها دون الحاجة إلى مغادرة المكتب. وأوصت الدراسة على الاتجاه نحو مبدأ المكتب الذكي. وعمل دورات تدريبية، والاهتمام ببرامج الأرشيف الإلكترونية لما لها من أهمية في حفظ المعلومات والمستندات والرجوع إليها بسهولة ويسر مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: المكاتب الذكية، الأتمتة،

الأداء السياقي

تصنيف جال: L86، L96، M15

1. مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً ومهماً في المنظمات الصغيرة والكبيرة بغرض مواجهة كافة الظروف وكذلك إنجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وبشكل سريع وكذلك مواجهة ظروف المنافسة (السالمي، 2008م، 3). 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، ولتاثيرها 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 الأتمتة على نحو منخفض يؤدي إلى انخفاض الاستفادة من الإمكانيات 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 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، الأمر الذي ساعد في تحسين وتطوير أداء الأعمال المكتبية ورفع مهارات العاملين بها ليصبحوا أكثر إنتاجية وفاعلية، ولم يعد العمل المكتبي مزعجاً ومملأً لكثير من العاملين بعد إدخال البرامج التطبيقية في معالجة العمل المكتبي (نظم الأتمتة الذكية).

مشكلة البحث:

بناء على الدراسات والأبحاث يمكن أن نحصر مشكلة البحث في السؤال الآتي: ماهي العلاقة بين الأتمتة الذكية وأداء إدارة المكاتب التنفيذية ؟

فروض البحث:

1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية والأداء السياقي.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية وأداء المهمة

الأهداف:

هدف البحث إلى التعرف على أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية وذلك من خلال استقصاء آراء المبحوثين من العاملين في شركة الدار الاستشارية. ويهدف البحث إلى معرفة الأتمتة، وإطلاع القادة والرؤساء عن أتمتة المكاتب الذكية وأثرها في أداء المكاتب التنفيذية.

الأهمية:

الأهمية النظرية

تنبع أهمية البحث من خلال معالجتها لمشكلة أتمتة المكاتب الذكية ودورها في تعزيز أداء المكاتب التنفيذية، وتحسين صورة المكاتب وإدارتها في البيئة المتغيرة، وذلك من خلال التوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم وتساعد في تحسين الأداء.

الأهمية العملية:

توفر هذه الدراسة بيانات ومؤشرات عن مدى الالتزام بأتمتة المكاتب وعلاقتها بتحقيق الأداء المتميز.

منهجية البحث:

تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي ويتم ذلك بأخذ عينة من مجتمع البحث آخذين في الاعتبار أن تمثل العينة تمثيلاً عادلاً وذلك بجمع البيانات وعرضها بالجدول ومن ثم تحليلها لاختبار قوة وضعف العلاقة بين متغيرات البحث وثوابت المنهج العلمي للأتمتة وإدارة المكاتب.

الدراسات السابقة:

دراسة اشتياق عبد الرحمن علي 2015م بعنوان: أثر تكنولوجيا المكاتب الحديثة في أداء السكرتارية التنفيذية، هدف البحث إلى معرفة دور تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي من خلال إنجاز الأعمال بسرعة ودقة متناهية وبتكلفة أقل، وكذلك التعرف علي جودة البرمجيات المستخدمة لإدارة المكاتب الإلكترونية والشبكات وأثرها في تحسين وتطوير الأداء، وأيضاً هدف إلي مواكبة التطورات الحديثة وتحديث الأعمال المكتبية وذلك باستخدام الأجهزة والبرامج الحديثة. تمثلت أهم النتائج في أن استخدام الهواتف الذكية في أعمال السكرتارية التنفيذية يقلل من الجهد المبذول في عملية الاتصال. والسرعة في نقل البيانات والمعلومات، استخدام الطابعات متعددة المهام (طباعة- تصوير - مسح ضوئي - فاكس) في الأعمال المكتبية يساعد علي سرعة إنجاز الأعمال، وتوفير المساحات المكتبية، يؤدي العمل عبر الشبكات الإلكترونية الداخلية إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسب الآلي، ومن المكتب، وفي وقت أسرع وأقصر، دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لآخر. مما يساعد على تكريس الجهد البشري في العمل، وبالتالي تحسين الأداء.

دراسة أحمد زهير توفيق، 2010م. هدف إلى السعي نحو تحديد مستويات الاستفادة من نظم أتمتة المكاتب وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها أن وجود عدد كبير من الحاسبات والبرمجيات والتقنيات الأخرى وربطها علي شكل شبكات داخلية وخارجية لا يكفي للوصول إلي الأتمتة ولن يتحقق ذلك إلا بالاستخدام المكثف للتقنيات والبرمجيات والمكونات الأخرى بمكوناتها كاملة، 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 إلي الأتمتة الكاملة للمكاتب، على الرغم من وجود معظم الأتمتة والتقنيات الخاصة بأتمتة المكاتب في المنظمة المبحوثة إلى أن نتائج وصف المتغيرات وأوضحت انخفاض مستوى تفعيل هذه التقنيات في إنجاز الأنشطة المكتبية المختلفة.

دراسة محمد يحيى سليمان 2010م. والتي يتبادل فيها التطور السريع في إدارة الأعمال وتطبيق التقنيات الحديثة في كل المجالات على الأعمال المكتبية، استخدام المعلومات ونظم المعلومات الإستراتيجية في الأعمال واتخاذ القرار، واستخدام المعلومات التكنولوجية ذات الصلة وتتلخص أهداف البحث في ضرورة تحديث جميع أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، تشجيع تحسين أعمال

السكرتارية باستخدام التقنيات الحديثة، تأهيل وتدريب الموارد البشرية بما يتوافق مع عملية التحديث والتطور ومتطلبات التقنية الحديثة.

دراسة المري ياسر بن سالم 2009م: هدف إلى معرفة دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية وقد توصلت البحث إلى بعض النتائج منها: تتوافر التقنية الحديثة في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة بدرجة متوسطة، إن التقنيات الحديثة التي يستخدمها العاملون في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة في إنجاز أعمالهم هي: استخدام الحاسب الآلي في إنهاء المعاملات وتسجيلها، وعمل نسخة ورقية للمعاملات المهمة من خلال الطابعات العادية والملونة. إن الانعكاسات الإيجابية القوية جداً لاستخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة على أداء منسوبيها هي: تسهيل إجراءات العمل داخل الإدارة العامة للخدمات الطبية، وإنجاز أكبر كم من المهام يومياً، والدقة في إنجاز المعاملات. إن المعوقات المهمة التي تحول دون استخدام الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة للتقنية الحديثة هي قلة وعدم مناسبة الدورات التدريبية.

دراسة إبراهيم عبد الهادي الأسطل, 2016: هدف البحث إلى التعرف على دور النخبة القيادية في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي. ومن أهم نتائج البحث: أنه يوجد دور للنخبة القيادية لرفع مستوى كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بوزن نسبي (65.4%)، وأيضاً تساهم النخبة القيادية في توفير بيئة عمل تسعى لزيادة مستوى كفاءة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (67%)، وكذلك تساهم النخبة القيادية في توافر الاتصال الوظيفي الفعال الذي يساهم في زيادة مستوى كفاءة العاملين في مؤسسات التعليم العالي بوزن نسبي (66.2%). وأيضاً توفر النخبة القيادية برامج تدريبية للعاملين في مؤسسات التعليم العالي بنسبة (63.7%)، كما بينت البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين دور النخبة ومستوى كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي في جميع المجالات .

دراسة: موسى محمد أبو حطب, 2009: هدف البحث إلى التعرف على نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين في جمعية أصدقاء المريض الخيرية، وذلك من خلال التحقق من مدى فاعلية نظام تقييم الأداء والتعرف على أفضل الطرق والوسائل المستخدمة لعملية التقييم وأثرها على تحسين أداء العاملين. من أهم نتائج البحث: أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية

نظام تقييم الأداء وكل من التحليل الوظيفي، المعايير المستخدمة، أساليب التقييم المستخدمة، التغذية الراجعة، مهنية نظام التقييم، مستوى الأداء. بينت البحثان عملية التحليل الوظيفي في الجمعية لا يتم مراجعتها بشكل دوري، وأن المعايير المستخدمة لتقييم الأداء في الجمعية قليلة. والأساليب المستخدمة في عملية تقييم الأداء داخل الجمعية غير كافية وغير مناسبة لطبيعة العمل .

بعد استعراض الدراسات السابقة فإن الباحث قد استقى منها فوائداً جمة ساعدته في بلورة أهداف البحث وأهمية البحث، كذلك وضع الباحث يده علي الثغرات التي تعاني منها أو أغفلتها الدراسات السابقة في مجال أتمته المكاتب، أما البحث الحالية فقد ركزت علي أثر الأتمته الذكية في أداء المكاتب التنفيذية. وهنا جاء دور الباحث ليلور صياغات وأفكار جديدة في محاولة منه لبيان دور أتمته المكاتب الذكية متمثلة في الحواسيب والهواتف الذكية والطابعات متعددة المهام ودور الشبكات السلكية واللاسلكية والإيميل وأثر ذلك علي تحسين وتطوير الأعمال المكتبية.

2. الأتمته الذكية:

1.2 مفهوم الأتمته:

استعملت كلمة الأتمته منذ منتصف الثلاثينات من القرن العشرين للتعبير عن جميع العمليات التي استطاع الإنسان تسخير آلات ميكانيكية للقيام بها بدلاً عنه. واتسع استعمالها حتى غدت تعبر عن جميع عمليات الإنتاج التي يتطلب إنجازها استعمال نظريات وطرائق تحكمية متطورة بلا تدخل الإنسان تدخلاً مباشراً كما في مجالات الهندسة الكيميائية والبتروكيماوية والطبية وغيرها (عبد الرؤوف، 2002م، 23).

تعرف الأتمته بأنها هي إلغاء تدخل الإنسان إلغاءً كلياً أو جزئياً في تنفيذ مهمات صناعية أو منزلية أو إدارية أو علمية، من أكثرها بساطة، كتنظيم درجة الحرارة في فرن أو التحكم التسلسلي (التعاقبي) في المراحل العملية لمكنة -أداة، حتى أكثرها تعقداً كالتحكم بواسطة الحاسوب في وحدة كيميائية أو كإدارة المؤتمته لمؤسسة مصرفية(العباس، 2006م، 15).

وتعرف كذلك بأنها عملية استخدام نظم الحواسيب وشبكاتها في إنجاز الأعمال المكتبية اليومية والدورية في المؤسسات ذات الطابع الإداري أو الإنتاجي أو المالي أو الخدمي وهي تحتاج إلى عدة شروط ومتطلبات للمؤسسة والدولة مثل تحديد الأعمال الواجب أتمتها وأولويات عمليات الأتمته

فيها، وإجراء توصيف دقيق للأعمال والإجراءات القائمة، ودراسة واقع أرشيف المعلومات في المنظمة، ثم إعادة هندسة إجراءات العمل بما يتوافق مع الأتمتة الإدارية، وتخصيص الموارد المالية اللازمة لمشروعات الأتمتة، وتوفير شبكة اتصالات رقمية حديثة كافية لدعم الأتمتة الإدارية (تيشوري، 2010م، 38). إلا أن مفهوم الأتمتة الأكثر شمولاً هو التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة (الشمران، 2003م، 263).

وهي التشغيل الآلي لجهاز أو عملية أو نظام يتم التحكم به آلياً بواسطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة والجهد واتخاذ القرارات المبرمجة (زياد، 2003م، 264). كما تعرف أيضاً على أنها الاستخدام الآلي لمعظم معاملات وأدوات المكاتب تكنولوجياً وإلكترونياً من خلال إنجاز معظم المهام والواجبات الإدارية من خلال أنظمة حاسوبية وأدوات تكنولوجيا (السامرائي، محمد، 2004م، 88). بينما يعرف المكتب علي أنه قناة الاتصال التي يتم بواسطتها انسياب المعلومات إلى المنظمة وخروجها منها ودورها حولها ويقوم المكتب بعملية الاتصال الداخلي والخارجي كما يقوم بتنسيق نشاطات الإدارات المختلفة في المنظمة وكذلك هو الوحدة التنظيمية التي يتم فيها الإعداد والاحتفاظ بالسجلات والملفات الخاصة بالنشاطات المختلفة (الصيرفي، 2005م، 10).

2-2 أهداف الأتمتة:

تهدف الأتمتة لتحقيق زيادة تنافسية المنظمة أو المؤسسة. وتخفيض تكاليف الإنتاج. وتخفيض الهدر وضبط المخزونات. ورفع جودة العمل الإداري. وتسريع العمل الإداري. ودعم إتخاذ القرار. ورفع مستوى التخطيط الإداري. وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين. واستخدام التجارة الإلكترونية والمصارف المؤتمتة. (دبلو، 2009م، 111)

2-3 المبادئ العامة للأتمتة:

هنالك بعض الصناعات التي تكون الغاية منها إنتاج أدوات معقدة ومتماثلة، وذلك يقلل من إمكانية الإنجاز بالصناعة اليدوية ويتطلب استخدام وسائل إنتاج مؤتمتة متقدمة كما في صناعات قطع غيار الآلات والسيارات والدارات (العناصر) الإلكترونية. هذه الأسباب مجتمعة تجعل الأتمتة مسألة ملحة في الوقت الراهن (شيخ عبید، 2007م، 63). ولقد أعطى إدخال الحاسوب في الأتمتة مرونة عالية للمنظومات المؤتمتة، إذ إن تغيير السياسة الإنتاجية لن يتطلب تغيير أجزاء المنظومة بل

يتطلب فقط تغيير البرنامج المخزون ضمن الحاسوب بلا أي تغييرات بنيوية إضافية (العبيد وآخرون، 2009م، 53).

3- الأداء:

1-3 مفهوم الأداء:

يحظى مفهوم الأداء بأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات الحكومية والاقتصادية لذا نال ولا يزال ينال الاهتمام المتزايد من طرق الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير وهذا من منطلق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة من عدمه كما يعتبر العامل الأكثر إسهاماً في تحقيق هدفها الرئيسي وهو البقاء والاستمرارية. ويتصف الأداء بكونه مفهوماً واسعاً ومتطوراً كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية نظراً لتغيير وتطور مواقف وظروف المؤسسات بسبب تغير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء ومن جهة أخرى فقد أسمهت هذه الديناميكية في عدم وجود اتفاق بين الكتاب والدارسين في حقل التسيير فيما يخص المحتوى التعريفي لمفهوم الأداء رغم كثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا المفهوم ويرجع ذلك إلى اختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه والمتبناة من قبل كل كاتب أو طائفة من الكتاب (الداوي، 2009م، 217). وإن كلمة أداء تنحدر إلى اللغة اللاتينية التي تعني إعطاء وذلك بأسلوب كلي لشكل شيء ما وبعدها أخذت اللغة الإنجليزية منها لفظ وأعطتها معنى. يعني الأداء الإيصال والعمل وأصلها أداء المصدر منه تأدية يقال أدى الشيء أي أقام وأدى الدين أي قضاة الصلاة إذا قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها (مصطفى وآخرون، 10).

يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض، والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة ويعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد

(درة، 1986م، 28). إن مفهوم الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها. أي أن الأداء هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيام الفرد بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه (زويلف، 1994م، 32). ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو بعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد. فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة. أما الأداء، فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد (راوية، 2005م، 209).

2-3 أهمية الأداء:

تقاس كفاءة الفرد بمقدار ما ينتجه في عمله، والأعمال المتوقعة في المستقبل، فتزيد خبرته وتزداد مهارته في اتخاذ القرارات، إن دافعية الفرد نحو العمل يرتبط بوجود نظام فعال للحوافز المادية والمعنوية كما يرتبط الأداء الناجح بالاستقرار الوظيفي للموظفين، إذ أن الموظفين ذوي الأداء المتدني يكونون دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم (الهيثي، 2003م، 63). لذلك اهتم الباحثون بموضوع الأداء في منظمات الأعمال من خلال تدريب وتطوير قدرات الموظفين، وتحفيزهم باستمرار للوصول إلى تحقيق أهدافها (عاشور، 2010م، 13).

3-3 العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء، منها: التوقعات، ويعني ذلك معرفة العاملين لما هو متوقع منهم عمله، تطبيقاً للأهداف المحددة، ومعرفة ما إذا كان نظام الحوافز المادية والمعنوية يشبع احتياجات الموظفين، ويمكن التوصل إلى هذه النتائج من خلال التغذية الراجعة (Feedback) فإذا تم إبلاغ الموظفين بنتائج أدائهم، فإنه يؤدي ذلك لتصحيح النقاط السلبية في (أدائهم. وكذلك ضرورة إبلاغ الإدارة بنتائج الأداء حتى تتمكن من وضع الخطط التدريبية الصحيحة بحيث تحسن من أداء الموظفين (النخلة، 2001م، 47).

4-3 أنواع الأداء:

تحديد الأداء المؤسسات يفترض اختيار معايير التقييم هذه الأخيرة يكن تحديدها في ثلاثة أشكال هي: معيار مصدر الأداء ومعيار الشمولية والمعيار الوظيفي وكل معيار على حدة يقدم مجموعة الأداء في المؤسسة (عطا الله، 4). ويعرفه آخر بأنه مدى قدرة المؤسسة على التصدي المالية الصعبة

(دان، 2006م، 4). يمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأن التكاليف الممكنة ومثال الأهداف الرئيسية الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقق ذلك بل تطلب تضافر جهود جميع المصطلح أو الوظائف فالمصطلح المؤسسات يجب أن يتوافر للأموال الضرورية بأقل التكاليف وأحسن جودة جميع المصطلح أو الوظائف فالمصطلح المؤسسات يجب أن يتوفر للأموال الضرورية بأقل التكاليف وأحسن جودة مصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود والمصلحة التجارية يجب عليها تسويق وتوفير الموارد لعملية التصنيع بأقل تكلفة وأحسن جودة.

3-5 أبعاد أداء إدارة المكاتب:

1. رضا الزبائن: بأنه مشاعر الزبائن بالابتهاج أو بخيبة الأمل الناتجة من مقارنة أداء المنتج مع التوقعات من جراء استخدامه (Kotler, 2005, 616). ويعرف بأنه رد فعل الزبائن إلى حالة الرضا وهو أمر حاسم لتمييز قدرة مقدم الخدمة لخلق درجة عالية من الرضا لدى الزبائن ترسخ جودة المنتج وأسس العلاقة معهم (Shanka, 2012, 7). فرضا الزبون إما أن يكون عملية تمثل الميول والاتجاهات العامة للزبون تجاه شراء المنتج أو عبارة عن مخرجات ناتجة عن تقييم الزبون الشامل لأداء المنتج بعد استخدامه (محمود، 2015م، 364).
2. الأداء السياقي: سلوك نفسي واجتماعي هادف يقوم به العاملون لانجاز الأعمال المناطة بهم (Bilal et al, 2015, 83). ويعرف بأنه أيضا مجموعة من الجهود الفردية التي تدعم البيئة النفسية والاجتماعية التي تجري فيها العمليات الجوهرية الفنية داخل المنظمة (Mshellia, et al, 2016, 21). وكذلك يشير إلى الجهود الفردية والأنماط السلوكية التي لا ترتبط مباشرة بالمهام التنظيمية الرئيسة كافة، ولكنها تحظى بأهمية بالغة، نظرا لأنها تشكل السياق أو الإطار النفسي والاجتماعي والتنظيمي. والذي يعمل كمحفز مهم أو أساسا للعمليات والأنشطة التي تنطوي عليها المهمة (Werner, 2000).

3. أداء المهمة: هو ذلك الأداء الذي يشمل أنماط معينة من السلوك والتي تسهم في تقديم السلع أو الخدمات أو الأنشطة التي تدعم بشكل مباشر العمليات التنظيمية الأساسية. وتحتوي على أنشطة تدرج كجزء من مهمات الموظف الأساسية (Kahya, 2009).

6-3 أثر الأتمتة الذكية على الأداء

تؤكد مؤسسات متخصصة وخبراء أن الأتمتة الذكية ستحدث تغييراً جذرياً في ميدان تعهيد خدمات بيئة العمل. وينبغي على المدراء المسؤولين عن التوريد وإدارة الموردين أن يكونوا جاهزين لإعادة هيكلة هذه الخدمات وإعادة التفاوض على العقود التي أبرموها بغية الاستفادة من حلول الأتمتة الذكية، وفقاً لمؤسسة غارتنر للأبحاث. وقال دي دي ميشرا، المدير الأعلى للأبحاث في «غارتنر»: «سيكون للأتمتة الذكية دور كبير في تغيير مفاهيم إدارة خدمات بيئة العمل في السنوات القليلة المقبلة، مما يتيح رفع سوية جودة الخدمات وتخفيض تكاليفها في الوقت ذاته». وأضاف: «ينبغي على المدراء المسؤولين عن التوريد وإدارة الموردين أن يكونوا جاهزين لإعادة هيكلة هذه الخدمات وإعادة التفاوض على العقود التي أبرموها بغية الاستفادة من حلول الأتمتة الذكية». المدير بالذكر أن «غارتنر» تطلق اسم خدمات الأتمتة الذكية على حزمة من الاستراتيجيات والمهارات والأدوات والأساليب المستخدمة من قبل الشركات الساعية إلى خفض الاعتماد على العنصر البشري ورفع سوية قابلية التنبؤ والاعتمادية للخدمات بينما تخفّض نفقاتها.

4-البحث الميدانية

1-4 مجتمع وعينة البحث:

اشتمل مجتمع البحث على العاملين في شركة الدار الاستشارية والبالغ عددهم (213) فرد، حيث تم استخدام العينة القصدية في اختيار أفراد عينة البحث، وقد بلغ حجمها (100) بنسبة 46.9% من مجموع مجتمع البحث. تم توزيع عدد (105) استبانة على أفراد العينة، وتم استرجاع (100) استبانة بنسبة 95.2%، ويعتبر معدل الاستجابة من المعدلات العالية باعتباره يفوق الحدود المتعارف عليها (75%).

2-4 اختبار الثبات :

يقصد بالثبات هو أن المقياس يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (عبد الفتاح، 1981م، 560). في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تمت إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وبالتالي كلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه، وقد اعتمدت البحث لاختبار ثبات أداة البحث معامل ألفا كرونباخ " (Alpha Cronbach)، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات من عكس نتائج العينة على مجتمع البحث. كما أن انخفاض القيمة عن (0.60) دليل على انخفاض الثبات الداخلي. وتعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وقامت الباحثة بحساب معامل الثبات لمجاور البحث، وفيما يلي نتائج اختبار الثبات لمجاور البحث:

جدول رقم (1) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمجاور البحث

المجور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الامتنة الذكية	5	0.88
الرضا الوظيفي	5	0.83
رضا الزبائن	5	0.85
أداء المهام	5	0.82
الأداء السياقي	5	0.81
إجمالي العبارات	25	0.84

المصدر : إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة، 2020م

من الجدول (1) نتائج اختبار الثبات أن قيم الفاكرونباخ لجميع محاور البحث أكبر من (77%) وتنعني هذه القيم توافر درجة عالية من الثبات الداخلي لجميع محاور وعليه يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها البحث لقياس المتغيرات تتمتع بالثبات الداخلي لعبارتها مما يمكن من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف البحث وتحليل نتائجها.

3-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

عالج الباحث البيانات التي تم الحصول عليها من البحث الميدانية إحصائياً، باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS ، حيث تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

حيث يتم حساب كل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات محور البحث ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة (3) حيث تتحقق الموافقة على الفقرات إذا كان الوسط الحسابي للعبارة أكبر من الوسط الفرضي (3)، وتتحقق عدم الموافقة إذا كان الوسط الحسابي أقل من الوسط الفرضي. وإذا كان الانحراف المعياري للعبارة يقترب من الواحد الصحيح فهذا يدل على تجانس الإجابات بين أفراد العينة.

4-4 تحليل الانحدار

تم استخدام تحليل الانحدار (البسيط والمتعدد) الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض البحث تغير وحدة واحدة من المتغير المستقل. كما يتم الاعتماد على معامل التحديد (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات أيضاً يتم الاعتماد على اختبار (T) لقياس قوة التأثير بين المتغيرات ووفقاً لهذا الاختبار يتم مقارنة القيمة الاحتمالية ($Prob$) للمعلمة المقدرة مع مستوى المعنوية 5% فإذا كانت القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 يتم قبول فرض العدم وبالتالي تكون المعلمة غير معنوية إحصائياً، إما إذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 يتم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل أي أن النتيجة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع .

5-4 تحليل الفرضيات

الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي

جدول (2) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي	0.56	5.21	0.000
معامل الارتباط (R)	0.82		
معامل التحديد (R ²)	0.67		
F	34.2		
Sig F	0.000		

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح من الجدول (2):

1- وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:
بلغت قيمة معامل الارتباط (0.82). وقيمة معامل الانحدار (0.56) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي. وعليه فإن إحداث تغيير في الأتمتة الذكية بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى الرضا الوظيفي بنسبة (5.6)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2- تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (2) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي) حيث بلغ معامل التحديد (0.67) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (الأتمتة الذكية) يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (67)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (33)%.

3- كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) وفقا لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (5.21) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (34.2) بمستوى معنوية (0.007). وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية البحث الأولى والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية والرضا

الوظيفي) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن

ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (الأتمتة الذكية) والمتغير التابع ويمثله (رضا الزبائن) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن

الفرضية الفرعية الثانية	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن	0.71	6.87	0.000
معامل الارتباط (R)	0.87		
معامل التحديد (R ²)	0.76		
F	47.2		
Sig F	0.000		

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح من الجدول (3):

1- وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن المجتمع موضع البحث يتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:
بلغت قيمة معامل الارتباط (0.87) وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن. وعليه فإن إحداث تغيير في الأتمتة الذكية بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى رضا الزبائن بنسبة (7.1)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2- تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (3) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) على المتغير التابع (رضا الزبائن) حيث بلغ معامل التحديد (0.76) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (الأتمتة الذكية) يؤثر في رضا الزبائن بنسبة (76)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (24)%.

3- كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (رضا الزبائن)

والمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (8.60) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (47.2) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%. وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية البحث الفرعية الثانية والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأتمتة الذكية وأداء المهام ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (الأتمتة الذكية) والمتغير التابع ويمثله (أداء المهام) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين استخدام الأتمتة الذكية وأداء المهام

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين استخدام الأتمتة الذكية وأداء المهام	0.86	8.60	0.000
معامل الارتباط (R)	0.91		
معامل التحديد (R ²)	0.82		
F	74.05		
Sig F	0.000		

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح من الجدول (4):

1- وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية وأداء المهام بالمجتمع موضع البحث يتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي: بلغت قيمة معامل الارتباط (0.91). وقيمة معامل الانحدار (0.86) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين استخدام الأتمتة الذكية وأداء المهام. وعليه فإن إحداث تغيير في استخدام الأتمتة الذكية بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى أداء المهام بنسبة (8.6)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2- تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (4) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) على

أثر أتمتة المكاتب الذكية في أداء المكاتب التنفيذية: دراسة حالة شركة الدار الاستشارية

المتغير التابع (أداء المهام) حيث بلغ معامل التحديد (0.82) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (استخدام الأتمتة الذكية) يؤثر في أداء المهام بنسبة (82%) . بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (18%) .

3- كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (أداء المهام) والمتغير المستقل (استخدام الأتمتة الذكية) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (8.60) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (74.05) بمستوى معنوية (0.000). وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية البحث الفرعية الثالثة والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأتمتة الذكية وأداء المهام) يعتبر فرض مقبول.

الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الأتمتة الذكية والأداء السياقي. ولإثبات هذه الفرضية تم استخدام نموذج الانحدار البسيط والذي يقيس العلاقة بين المتغير المستقل ويمثله (تطبيق الأتمتة الذكية والأداء السياقي) والمتغير التابع ويمثله (الأداء السياقي) وجاءت نتائج التحليل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار للعلاقة بين تطبيق الأتمتة الذكية والأداء السياقي

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	اختبار (T)	مستوى المعنوية
العلاقة بين تطبيق الأتمتة الذكية والأداء السياقي	0.71	9.55	0.000
معامل الارتباط (R)	0.88		
معامل التحديد (R^2)	0.77		
F	91.2		
Sig F	0.000		

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الاستبانة، 2020م

يتضح من الجدول (5):

1- وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية والأداء السياقي بالمجتمع موضع البحث يتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (R) وقيمة معامل الانحدار (B) وذلك على النحو التالي:

بلغت قيمة معامل الارتباط (0.88). وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين الأتمتة الذكية والأداء السياقي. وعليه فإن إحداث تغيير في الأتمتة الذكية بنسبة 10% يعمل على تغيير مستوى الأداء السياقي بنسبة (7.1)% مع ثبات كافة المتغيرات الأخرى.

2- تشير النتائج الواردة بالجدول رقم (5) إلى وجود تأثير للمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) على المتغير التابع (الأداء السياقي) حيث بلغ معامل التحديد (0.77) وهذه النتيجة تدل على إن متغير (تطبيق الأتمتة الذكية) يؤثر في الأداء السياقي بنسبة (77)%. بينما المتغيرات الأخرى غير المضمنة في النموذج تؤثر بنسبة (23)%.

3- كما يتضح من نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغير التابع (الأداء السياقي) والمتغير المستقل (الأتمتة الذكية) وفقاً لاختبار (t) واختبار (F) عند مستوى معنوية (5%) حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة لمعامل الانحدار (0.77) بمستوى دلالة معنوية (0.000) وبلغت قيمة (F) (91.2) بمستوى معنوية (0.000) وجميع قيم مستوى المعنوية أقل من مستوى المعنوية 5%. وبناء على نتائج التحليل يستنتج أن فرضية البحث الفرعية الرابعة والتي نصت: (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأتمتة الذكية والأداء السياقي) يعتبر فرضاً مقبولاً.

5- خاتمة:

النتائج والتوصيات:

أولاً النتائج: بناءً على إجابة شركة الدار الاستشارية على السؤال السابق وتوجهها وبناءً على التقنية والأجهزة الحديثة خلصت البحث إلى النتائج التالية:

1. وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية والرضا الوظيفي إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0.82). وقيمة معامل الانحدار (0.56) وهذه النتيجة تتفق مع دراسة اشتياق 2015، ودراسة المري 2009م.

2. وجود ارتباط طردي قوى بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن المجتمع موضع البحث يتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (0.87) وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين الأتمتة الذكية ورضا الزبائن. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الأسطل، 2016م.

3. وجود ارتباط طردي قوى بين استخدام الأئمة الذكية وأداء المهام ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (0.91). وقيمة معامل الانحدار (0.86) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين استخدام الأئمة الذكية وأداء المهام. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة أبو حطب، 2009م.
4. وجود ارتباط طردي قوى بين تطبيق الأئمة الذكية والأداء السياقي بالمجتمع ويتضح ذلك من خلال قيمة معامل الارتباط (0.88). وقيمة معامل الانحدار (0.71) وهى قيمة موجبة وهذه دلالة على وجود ارتباط طردي بين تطبيق الأئمة الذكية والأداء السياقي. تتفق مع دراسة محمد يحيى 2010م، ودراسة اشتياق 2015م.

ثانياً التوصيات:

1. على المؤسسات الأخرى الاتجاه نحو مبدأ المكتب الذكي والتحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية.
2. عمل دورات تدريبية للمختصين في المجال.
3. إدخال مناهج تعليمية على الأقل على مستوى الجامعات من اجل التطور في هذا المجال.
4. الإهتمام ببرامج الأرشفة الإلكترونية لما لها من أهمية في حفظ المعلومات والمستندات والرجوع إليها بسهولة ويسر مستقبلاً.
5. الإهتمام بمنظومة المكتب الذكي وذلك لدوره في تقليل التكلفة المادية.

6- المراجع

1. أحمد زهير توفيق(2010م)، تحديد مستويات الاستفادة من نظم أئمة المكاتب، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99، مجلد رقم 32.
2. أحمد عبد الرؤوف(2002م)، تطبيقات نظم الأئمة فى القطاع الصناعي، المكتب الجامعي للنشر، القاهرة.
3. إبراهيم مصطفى وآخرون (د.ت)، المعجم والوسط، مطبعة مصر للنشر والتوزيع، القاهرة.

4. إبراهيم عبد الهادي الأسطل (2016م)، دور النخبة القيادية في رفع كفاءة الأداء لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير ،جامعة الأقصى , فلسطين, شرق غزة.
5. المري ياسر بن سالم (2009م)، دور التقنية الحديثة في رفع كفاءة أداء العاملين في الإدارة العامة للخدمات الطبية بالقوات المسلحة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، كلية العلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
6. النخلة، فيصل(2001م)، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى تحسين تقييم الأداء، مكتبة ابن سينا، القاهرة.
7. أسيل هادي محمود(2015م)، تأثير رضا الزبائن في الأداء المالي للمصارف: دراسة تطبيقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد44، بغداد.
8. اشتياق عبد الرحمن علي (2015م) أثر تكنولوجيا المكاتب الحديثة في أداء السكرتارية التنفيذية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
9. دان عبد الغني(2006م)، قراءة في الأداء المالي وقيمة المؤسسة الاقتصادية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، الجزائر، العدد الرابع.
10. درة عبد الباري إبراهيم(1986م)، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة، دار الفرقان للنشر والتوزيع، عمان.
11. راوية حسن(2005م)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
12. زياد محمد الشرمان(2003م)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر، عمان.
13. السامرائي، إيمان فاضل، هيثم محمد(2004م)، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
14. الشيخ الداوي(2010م)"تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء" مجلة الباحث، جامعة قاصر مرباح ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية الجزائر، العدد السابع.
15. عاشور ، أحمد (2010م)، السلوك الإنساني في المنظمات ، ط2، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
16. عبد الرحمن العبيد وآخرون(2009م)، الأتمتة الإدارية، منشورات جامعة حلب، دمشق.

17. عز عبد الفتاح (1981م)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار النهضة العربية، القاهرة.
18. عبد الرحمن تيشوري (2010م)، الأئمة الإدارية حل للكثير من المشاكل والروتين والبيروقراطية وضياح الوقت والمال، مجلة الحوار المتمدن، العدد 3128 .
19. عجلان بن محمد الشهري (1419هـ)، التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية- الرياض.
20. علاء عبد الرازق السالمي (2008م)، أئمة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
21. فريد النجار (2008م)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، مصر- الإسكندرية.
22. فيصل العباس (2006م)، أئمة المكاتب الذكية، دار وائل للنشر، عمان.
23. قريب ربيع، عطا الله ياسين (2009م)، المل تقي العلمي فعالية المنظمة في ظل أداء التنمية المستدامة، بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف (المسيلة)، 10-11 نوفمبر، 2009م.
24. محمد يحيى سليمان (2010م) دور تقنية ونظم المعلومات في مجال أعمال السكرتارية وإدارة المكاتب، رسالة ماجستير، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، الخرطوم
25. محمد الصيرفي (2005م) ، الإدارة المكتبية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
26. معتز محمد دبلو (2009م)، أئمة التحكم بمحطات تخزين وتوزيع المنتجات البترولية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
27. مهدي حسن زويلف (1994م)، إدارة الأفراد: منظور كمي مقارنة، مكتبة الأقصى، عمان.
28. موسى محمد أبو حطب (2009م)، فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين، حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية، الجامعة الإسلامية، فلسطين، غزة.
29. نور الدين شيخ عبيد (2007م)، الأئمة الصناعية والمؤتمرات القابلة للبرمجة، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.

30. الهيتي خالد (2003م)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
31. Bilal,H., Shah, B., Yasir, M&& Abdul Mateen, (2015), Employee Engagement and Contextual Performance of Teaching Faculty of Private Universities, JMS.
32. Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.ergon.2008.06.006>
33. Kotler, P. & Armstrong, G. (2005), “Principles of Marketing”, 6 ed. New Jersey: Prentice
34. Laudon. S, (2004), Management Information System, 8th Education, Prentice hall, USA.
35. Mshellia, P.S., Malachy, O., Sabo, P& Abu-Abdissamad, M, (2016), Emotional intelligence and contextual performance among nursing professionals in jos metropolis, plateau state, Nigeria, Journal of good governance and sustainable development in Africa, Vol. 3, No1.
36. Shanka, Mesay Sata,(2012)," Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector", Journal of Business Administration and Management Sciences Research Vol. 1(1), pp. 001-009.
37. Werner, J. M. (2000), Implications of Organizational Citizenship Behavior and contextual performance for human resource management. *Human Resource Management Review*, 10 (1) , 3- 24.