****

**جامعة دمشق**

**كلية الاقتصاد**

**ماجستير إدارة الأعمال**

نظم معلومات المكاتب

**إشراف**

**د.سليمان عوض**

**إعداد**

**سومر أوتاني**

**عبد الرحمن دحروج**

**2008/2009**

**جدول المحتويات**

**الموضوع الصفحة**

1. **مقدمة ............................................ 2**
2. **مفاهيم نظم معلومات المكاتب ................... 3**
3. **التطور الحديث لنظم معلومات المكاتب ......... 5**
4. **مزايا و عيوب نظم معلومات المكتب ........... 7**
5. **تطبيقات نظم معلومات المكاتب ................. 8**
   * **نظم إدارة الوثائق ........................... 9**
   * **نظم التراسل ................................. 11**
   * **نظم المؤتمرات عن بعد .................... 13**
   * **نظم دعم المكاتب ........................... 17**
6. **المراجع ......................................... 20**

* **مقدمة**

**من أبرز تطورات نظم المعلومات الإدارية ، خلال السبعينيات و الثمانينات ، الظهور المتزايد لنسق الحواسيب و تكنولوجيا الاتصالات ، و بخاصة في مكاتب الأعمال ، و تزايد نظم المعلومات الإدارية . و قد تطورت خلال هذه الفترة نظم معلومات المكاتب ( نظم أتمتة المكاتب أو آلية المكاتب Office Automation Systems (OAS) ، كما يطلق عليه أيضا نظم التعاون في الشركة (Enterprise Collaboration Systems (ECS) ، بالإضافة إلى تطور نظم دعم القرارات لتلبية الحاجة المتزايدة للإداريين في مختلف إدارات المنظمة و أقسامها ، تقوم هذه النظم بوظيفة دعم فرق العمل و الاتصالات في الشركة ، مثل : البريد الالكتروني ، الدردشة ، و المؤتمرات الفيديوية ، حتى أصبحنا نتحدث عن مكاتب بلا أوراق ، أو عن المكتب الافتراضي Virtual Office .**

**لقد ساعدت تكنولوجيا الحاسوب و تكنولوجيا الاتصالات ، خلال العقود الثلاثة الأخيرة ، على زيادة إنتاجية موظفي المكاتب زيادة هائلة ، و قد أطلق على هذه الحركة ، حركة إدخال الأجهزة الميكانيكية و الكهربائية و الالكترونية إلى المكاتب لمساعدة الإداريين على إنجاز أعمالهم بأتمتة المكاتب .**

**هذا التطور الأخير يتضمن ، بشكل أساس ، تكنولوجيا الحاسوب و البرمجيات ، مثل معالج الكلمات ، و الجداول الإلكترونية ، و البريد الإلكتروني ، و هكذا . فما هي الأتمتة؟ و ما هو المكتب ؟ و ما هي أتمتة المكاتب ؟ نهدف في حلقة البحث هذه إلى وصف هذه التطبيقات و مجالات الاستفادة منها ، وكيفية ربطها بنظم المعلومات الإدارية الأخرى ، كونها أكثر نظم المعلومات الإدارية ارتباطا بالعمليات التشغيلية و الواقع العملي اليومي للإدارة .**

* **مفاهيم نظم معلومات المكاتب[[1]](#footnote-2):**

**1. الأتمتة Automation : تعني التشغيل الآلي لجهاز ، أو عملية ، أو نظام يتم التحكم به آليا بوساطة أجهزة آلية أخرى تحل محل الإنسان في المراقبة و الجهد و اتخاذ القرارات المبرمجة ، نتيجة التطور التكنولوجي ، انتشرت التطبيقات المؤتمتة ، مثل الصراف الآلي ، حتى ظهر مفهوم جديد يدعى الإدارة الآلية التي تهتم بإنجاز جميع الأعمال التجارية بمساعدة معدات آلية مثل معدات و برامج معالجة البيانات ، على أثر ذلك تطور حقل أكاديمي يدعى نظرية الأتمتة .**

**2. المكتب Office : هو مكان (غرفة) يتواجد فيها فرد أو عدد من الأفراد يقومون بتنفيذ الأنشطة الإدارية الكتابية و النشاطات الذهنية المتعلقة بالتخطيط و التنظيم و التوجيه و الإشراف و الاتصال و الرقابة على نشاطات المنظمة ، و من أمثلة الأعمال المكتبية : كتابة التقارير ، و تسجيل المعاملات ، و معالجة البيانات ، و إصدار الأوامر و التعليمات , و إجراء اللقاءات و الاتصالات و الاجتماعات ، و هذا يشمل جميع الإداريين من رئيس الشركة و المديرين الفرعيين و الخبراء و الموظفين العاديين .**

**3. أتمتة المكاتب Office Automation : يستخدم الإداريون العاملون في هذه المكاتب لإنجاز مهماتهم عددا كبيرا من الأجهزة و الأدوات التي تطورت تاريخيا من الأدوات البسيطة الجامدة ، مثل الورق و القلم ، إلى الأجهزة الميكانيكية مثل الآلة الكاتبة و الخزائن المتحركة . أما الآن فأصبحت المكاتب مزودة بأدوات آلية و إلكترونية مثل الآلة الحاسبة و الهاتف و الناسوخ ( الفاكس) و الحاسوب الذي غالبا ما يكون موصولا بالشبكة المحلية و الواسعة و العالمية (الانترنت) .**

**هذه الأجهزة زادت من إنتاجية العاملين و قدرتهم أكثر فأكثر ، فزادت من سهولة و سرعة و دقة الحصول على المعلومات و معالجتها و توزيعها ، فاستخدام الجداول الالكترونية أكثر دقة و سهولة و سرعة من استخدام الآلة الحاسبة و استخدام الناسوخ (الفاكس) أسهل و أبسط و أسرع (اقتصادا في الوقت) من استخدام البريد التقليدي ، فكيف بالبريد الإلكتروني ، و بغرف المحادثة ( الدردشة) ؟**

**4. تعريف نظم معلومات المكاتب : تعني نظم معلومات المكاتب الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات (الحاسوب ، الهاتف ، الشبكات) بهدف زيادة إنتاجية و فعالية و قدرة العاملين في المكاتب ، و ذلك من خلال تحسين جودة اتصالات المعلومات داخل المكتب الواحد ، و بين مكاتب المنظمة و إداراتها المختلفة ، و مكاتب المنظمة و البيئة الخارجية لها ، الهدف الرئيس لهذه النظم هو نقل البيانات و المعلومات إلى المحتاجين لها ، و مساعدتهم على إنجاز مهماتهم و اتخاذ قراراتهم في أقصى حالة ممكنة من حالات التأكد و الفعالية .**

**على الرغم من أنه توجد صعوبة في وضع حدود فاصلة بين أنظمة المعلومات المختلفة ، بخاصة بين نظم معالجة المعاملات و نظم أتمتة المكاتب ، فإنه يمكن القول إن :[[2]](#footnote-3)**

* **نظم معالجة المعاملات : هي النظم التي تؤدي الوظائف المحاسبية و تشغيل البيانات .**
* **نظم معلومات المكاتب : هي النظم التي تختص بنقل و توصيل البيانات و المعلومات إلى الأشخاص المحتاجين لها .**
* **نظم دعم القرارات : هي النظم التي يكون هدفها الأساس هو تحويل البيانات إلى معلومات أو إنتاج معلومات إدارية لمساعدة المديرين على اتخاذ قراراتهم**

**إن تصنيف نظم المعلومات الإدارية لا يعطي دائما حدود فاصلة تماما بينها ، فكثير من النظم ، أو أحد مكوناتها ، يتداخل بعضها مع بعضها الآخر ، على سبيل المثال ، فإن الجداول الإلكترونية يمكن أن تصنف في نظم معلومات المكاتب ، كونها تساعد موظفي المكتب على إنجاز أعمالهم بقدرة أعلى و كذلك يمكن أن تصنف في نظم دعم القرارات كونها أداة رئيسة في معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات تساعد المدير على اتخاذ قراراته .**

* **التطور الحديث لنظم معلومات المكاتب:**

**رغم التطور الهائل في أتمتة المكاتب فإن عالم المكتب لم يشهد في بحر المئة السنة الأخيرة ، إلا ثلاثة تجديدات رئيسة هي : الهاتف (1876) ، والآلة الكاتبة (1890) ، و آلة التصوير الورقي في الخمسينات أما الحاسوب فلم يدخل المكتب بشكل عملي إلا في الستينات .**

**و المكاتب لم تعتد ، كما هو الحال في الورشات ، على تزاحم الأدوات و الآلات و التعايش معها هذا التطور يستحق الملاحظة و المتابعة لمعرفة أثر ذلك في طبيعة العمل و سلوك الإداريين ، لذلك نلاحظ أن مراحل التعود على التعامل مع الأجهزة الجديدة كان يأخذ فترات زمنية طويلة تصل عادة إلى عقود ، و هذا ما تحتاجه مرحلة التطور الحديثة المعاصرة التي يطلق عليها المكتب الإلكتروني فأصبح الآن من النادر أن نشاهد مكتبا غير مزود بأجهزة إلكترونية .**

**يجد المنظرون أن الحدود الفاصلة بين الحوسبة و الاتصالات وأتمتة المكاتب ، و نظم المعلومات هي حدود باهتة ، رغم ذلك فإن مفهوم أتمتة المكاتب يشق طريقه بقوة ، و أصبح له مجموعة من المؤيدين و المتخصصين لا يستهان بها ، حتى أن مهاراتها تصل إلى الحقول المجاورة و يمكن تعريف أتمتة المكاتب بأنها : مجموعة من التقانات و الأدوات التي تسعى إلى أتمتة نشاطات المكتب المتعلقة ، بخاصة ، في معالجة و نقل النص و الصورة و الصوت .**

**وشاهدنا خلال العقود الأخيرة وصول عدد من الأجهزة المغناطيسية و الإلكترونية إلى المكاتب و هي على الشكل التالي :**

**1964 معالجة النصوص مغناطيسيا**

**1968 الآلة الحاسبة المبرمجة**

**1971 الحاسوب الشخصي**

**1975 نظام معالجة النصوص على الشاشة**

**1980 آلة كاتبة إلكترونية**

**1981 التلكس**

**1982 المنيتل (شبكة المعلومات الفرنسية) وصل عدد المشتركين إلى 3 ملايين في عام 1987**

**1983 الناسوخ عن بعد (الفاكس)**

**1984 الطابعة الليزرية**

**1992 الانترنت و البريد الإلكتروني**

**و هكذا يمكن من وجهة النظر التقانية تعريف أتمتة المكاتب أو المكتب الافتراضي أو المكتب الإلكتروني[[3]](#footnote-4) : بأنه الاستخدام المكثف للأدوات الآلية التي تهدف إلى تحسين فاعلية العمليات المرتبطة بمعالجة المعلومات و نقلها داخليا و خارجيا .**

* **مزايا و عيوب نظم معلومات المكتب :**

**و جدير بالذكر أن أغلب هذه المزايا و العيوب تنطبق بشكل أساسي على المكتب الافتراضي وهو أحد تطبيقات نظم معلومات المكاتب.**

**الفوائد :**

1. **تخفيض كبير في ميزانية السفر و التنقلات و الإقامة .**
2. **تخفيض في نفقات القرطاسية و البريد .**
3. **زيادة جودة العمل و دقته ، و تقليل نسبة الأخطاء أو التوقف .**
4. **تخفيض المساحات المحجوزة للمكاتب بسبب العمل عن بعد**
5. **التحسن المستمر في معنويات و رضا العاملين بالمكتب**
6. **الرقابة الذاتية و الآلية على الأعمال و تدقيقها و تصحيحها .**
7. **التوفير في الوقت و الجهد أي سرعة بالإنجاز في وقت أقل .**
8. **مساهمة اجتماعية : فمن الممكن للمنشأة تعيين عاملين لا تكون لديهم فرصة عمل في حالة عدم وجود المكتب الافتراضي . فالأفراد المعوقين و المسنين و الآباء الذين لديهم أطفال صغار يحتاجون للرعاية ، كلهم يمكنهم العمل من منازلهم . و على هذا يوفر المكتب الافتراضي فرصة للمنشأة للتعبير عن التزامها الاجتماعي .**

**على الرغم من هذه الفوائد ، يوجد بعض العيوب مثل[[4]](#footnote-5) :**

1. **الشعور بعدم الانتماء : فعندما لا يكون العاملون في اتصال مباشر يومي مع زملائهم في العمل فإنهم يفتقدون الشعور بأنهم جزء هام من المنظمة .**
2. **الخوف من فقدان العمل : حيث أن عمل العاملين يؤدى مستقلا عن عمليات المنشأة ، فيمكن أن تتكون فكرة بسهولة لدى العاملين أنهم مكلفين للمنشأة و يمكنهم أن يستخلصوا أن أي فرد لديه حاسب و انترنت يمكنه تأدية العمل ، و أنهم يمكن أن يصبحوا ضحايا الاستغناء الإلكتروني .**
3. **معنويات منخفضة : يمكن أن ينتج عدد من العوامل انخفاضا في معنوية العاملين . و أحد هذه العوامل هو غياب التغذية المرتجعة الموجبة التي تأتي من التدخل وجها لوجه مع المشرفين و النظراء . عامل آخر هو الحقيقة أن الرواتب التي تدفع لهؤلاء الأشخاص تميل إلى الانخفاض عن تلك التي تدفع للعاملين في مواقع ثابتة للمكاتب .**
4. **خلافات عائلية : عندما توجد خلافات عائلية في المنزل ، لا يستطيع هذا العامل الهرب من المنزل لبضع ساعات . و يمكن أن تزداد الخلافات أيضا بسبب أن الزوجة يمكن أن تنظر للعمل على أنه نوع من تجنب مسؤوليات الأسرة .**

* **تطبيقات نظم معلومات المكاتب :**

**تقسم تطبيقات نظم معلومات المكاتب إلى أربع مجموعات رئيسة :**

* **نظم إدارة الوثائق**
* **نظم التراسل**
* **نظم المؤتمرات عن بعد**
* **نظم دعم المكاتب**

**و سنتحدث عن كل واحدة من هذه المجموعات (انظر الشكل رقم 1) .**

شكل رقم (1) نظم معلومات المكاتب

نظم دعم المكاتب

نظم إدارة الوثائق

نظم التراسل

نظم المؤتمرات عن بعد

معالجة النصوص

النشر المكتبي

معالجة الصور

النسخ

الأرشفة

المؤتمرات السمعية

المؤتمرات المرئية

المؤتمرات الحاسوبية

الناسوخ عن بعد

البريد الإلكتروني

البريد الصوتي

برمجيات العمل الجماعي

منظم المكتب

التصميم بمساعدة الحاسوب

الجداول الإلكترونية

النشرة الإلكترونية

1. **نظم إدارة الوثائق:**

**تتضمن نظم إدارة الوثائق مجموعة من الأدوات الإلكترونية المهمة للتعامل مع الوثائق ، كتابة و معالجة و نقلا وحفظا ، هذه الأدوات هي[[5]](#footnote-6): معالج النصوص ، و النشر المكتب ، وإعادة النسخ ، و معالج صور الوثائق ، و الأرشفة و التخزين .**

* 1. **معالج النصوص : هي البرمجيات الحاسوبية التي تحول النصوص (الشفوية أو المكتوبة) إلى وثائق إلكترونية ، يمكن معالجتها و تخزينها و نقلها إلكترونيا أو تحويلها إلى أوعية إلكترونية أو ورقية أخرى ، مثل الخطابات و الرسائل و المذكرات و التقارير ، هذه البرمجيات أصبحت متوافرة و في متناول جميع مستخدمي الحاسوب ، مثل برنامج وورد .**
  2. **النشر المكتبي: هو تكنولوجيا مكتبية حديثة تتكون من معدات و برمجيات خاصة لإنتاج وثائق (المطويات ، و الكراسات ...... ) تشبه تماما ما تنتجه دور النشر المتخصصة .**

**و تقع تطبيقات النشر المكتبي في ثلاث مناطق[[6]](#footnote-7) :**

* **تطبيقات تسييرية : و تشمل وثائق تستخدم داخليا كمراسلات و تقارير و خطابات إخبارية .**
* **تطبيقات تقنية : و تشمل مواد تدريبية مثل الشرائح الفوتوغرافية و الأوراق البلاستيكية و الأدلة .**
* **رسومات المنشأة : و تشمل الإعلانات و الكتيبات و الوثائق الأخرى التي تستخدم خارج المنشاة .**

**و يشمل استخدام النشر المكتبي كأداة حل كلا من التطبيقات التقنية و التسييرية. فيستطيع أعضاء حل المشكلة استخدام النشر المكتبي في إعداد اقتراحات و تقارير تستخدم في الاتصالات فيما بينهم و مع الآخرين في المنظمة . بالإضافة إلى ذلك ، يمكن استخدام الشرائح الفوتوغرافية و الأوراق الشفافة الناتجة من وثائق النشر المكتبي في جلسات المجموعات لحل المشكلة – ربما في غرفة قرار نظام دعم قرار المجموعة .**

* 1. **إعادة النسخ : هي أجهزة إعادة إنتاج عدد كبير من النسخ للوثيقة الواحدة ، و إعادة إنتاج النسخ من الممكن أن يتم بواسطة طابعة الحاسوب نفسها ، عندما يكون العدد قليلا ، أو بواسطة أجهزة التصوير العادية ، عندما يكون العدد متوسطا ، أما في حالات الحاجة لإعادة نسخ أعداد كبيرة من الوثيقة ، بخاصة تلك التي تتكون من عدد من الصفحات ، فتستخدم في هذه الحالة أجهزة تصوير ذكية خاصة ، تقوم آليا بتصوير النسخ ، وفرزها و ربطها حسب الطلب .**
  2. **نظم معالجة صور الوثائق : هي نظم لإدارة الصور إلكترونيا ، مؤلفة من عدد من الأجهزة و البرمجيات من أهمها الماسحات التي تسمح للمستفيد بإدخال صور الوثائق كما هي في الأصل إلى الحاسوب و تخزينها و معالجتها ، و إعادة إخراج صور طبق الأصل أو معدلة عن هذه الوثائق . قد تكون صور الوثائق تتضمن نصوصا ، و بيانات رقمية و كتابات يدوية و أشكالا و حتى صورا شمسية ، وكلها يمكن التعامل معها بواسطة هذا النظام.**
  3. **نظام الأرشفة : نظام الأرشفة هو إحدى الوظائف المهمة من وظائف إدارة الوثائق ، فعلى الرغم من أن الأرشفة التقليدية مازالت منتشرة بخاصة في الإدارات الحكومية ، فإن أنظمة التخزين الإلكتروني تتزايد معدلاتها بسرعة عالية ، من أهم وسائل التخزين الإلكتروني : الأشرطة الممغنطة و أشرطة الكاسيت و الأقراص الليزرية و الأقراص المرنة و الفلاشات و غيرها .**

1. **أنظمة التراسل[[7]](#footnote-8) :**

**تتوزع أنظمة التراسل الحديثة ( الإلكترونية ) إلى ثلاث قنوات رئيسة : هي الناسوخ (الفاكس) و البريد الإلكتروني و البريد الصوتي .**

* 1. **الناسوخ (الفاكس): هو جهاز أصبح واسع الانتشار الآن يقوم بنقل صور طبق الأصل عن الوثائق عبر خطوط الهاتف ، و هو لا يحتاج إلى حاسوب و لكن يمكن نقل ما هو مخزن داخل الحاسوب بواسطة الناسوخ أو بالعكس و باختصار فإن هذا الجهاز يقوم بنسخ الوثائق عن مسافات بعيدة ،شريطة أن يتوافر لدى المرسل و المرسل له أجهزة النسخ الإلكتروني عن بعد ، يمكن لهذه الأجهزة أن تقوم بإرسال و استقبال النسخ ذاتيا ، دون أن يكون هناك موظف يقوم على مناولتها .إن أعظم خدمة قدمتها هذه التقانة هي الاختصار في أوقات المراسلات البريدية التقليدية ، و هذا أدى إلى توفير في الوقت و المال ، بخاصة إذا علمنا أنه يمكن برمجة الناسوخ عن بعد لإرسال الوثائق في أوقات التكلفة المخفضة للاتصال ،ليلا، و في أيام العطل و الأعياد .**
  2. **البريد الإلكتروني : هو استخدام شبكة الحاسب التي تسمح للمستخدمين بإرسال و تخزين و استرجاع الرسائل عن طريق استخدامهم نهايات طرفية و وحدات تخزين . يهدف البريد الإلكتروني إلى التغلب على عدد من أوجه القصور التي تصيب استخدام الهاتف التقليدي . أحد أوجه القصور هو علامة الهاتف و المقصود بها إعادة المكالمة بسبب أن الفرد المطلوب في الخارج أو غير متاح . و يساهم البريد الإلكتروني في حل المشكلة عن طريق تمكين المدير من الاتصال السريع و السهل بالآخرين . و هو فعال عندما لا تكون هناك حاجة لمحادثة في اتجاهين و عندما تكون المسافات طويلة ، مثل الاتصالات حول العالم كله .**
  3. **البريد الصوتي : يشبه البريد الصوتي البريد الإلكتروني باستثناء أنك ترسل رسائل عن طريق قراءتها عبر الهاتف بدلا من كتابتها ، و تستخدم حاسبك في استرجاع الرسائل التي أرسلت لك . و يحتاج البريد الصوتي إلى حاسب له مقدرة على تخزين الرسائل الصوتية في صورة رقمية ثم تحويلها بعد ذلك إلى الصورة الصوتية عند استرجاعها .**  **و إن عملية التراسل الصوتي تتطلب جهاز حاسوب و شبكة هاتف و أجهزة تخزين و أجهزة تحويل الرسائل الصوتية إلى رقمية و صندوق بريد صوتي و تكمن الميزة الرئيسية للبريد الصوتي عن البريد الإلكتروني في أن المدير لا يحتاج إلى الكتابة . كما أن البريد الصوتي يسهل شمول الناس الموجودين في بيئة المنشاة في شبكة الاتصالات . فإذا أراد المدير استخدام البريد الصوتي في الاتصال بأناس من خارج المنشأة ، فلا يلزم إلا حجز صندوق بريد صوتي لكل شخص خارجي .**

1. **نظم المؤتمرات عن بعد :**

**لقد وجهت ابتكارات تكنولوجيا المعلومات ، مثل الهاتف و الفيديو و البريد الإلكتروني المجهودات نحو دمج هذه التقانات مع بعضها لخدمة الاتصال – متعدد الوسائط - بين مجموعة من الأفراد ، و نتج عن ذلك ما يعرف اليوم بالمؤتمرات أو الاجتماعات عن بعد التي تعني اجتماع عدة أشخاص يتواجدون في عدة مواقع جغرافية متباعدة ، باستخدام وسائل الاتصال السمعية و البصرية و الإلكترونية التي تتيح لكل مشترك في الاجتماع سماع و رؤية و قراءة رسائل الآخرين . تتواجد الآن ثلاث أنواع من المؤتمرات عن بعدية : هي السمعية و البصرية و الحاسوبية .**

* 1. **المؤتمرات السمعية : هو استخدام معدات الاتصالات الصوتية في عمل رابط صوتي بين الأفراد المتواجدين في مواقع جغرافية متباعدة ، لتسمح لهم بعقد مؤتمر . و قد كانت مكالمة المؤتمر الهاتفية أول صيغة لعقد المؤتمرات الصوتية و لازالت مستخدمة حتى الآن . و تشيّد بعض المنشآت نظما أكثر إتقانا تحتوي على دوائر اتصالات خاصة بجودة مرتفعة للصوت و التي يمكن تنشيطها بتحريك أحد المفاتيح . و لا يحتاج عقد المؤتمرات الصوتية إلى حاسب . و إنما يحتاج إلى تسهيل اتصالات في اتجاهين فقط . كما يمكن جعل عقد المؤتمرات الصوتية أكثر كفاءة إذا أتبعت بعض القواعد البسيطة [[8]](#footnote-9):** 
     + **يجب أن يعمل الشخص الذي ينظم المؤتمر كوسيط ، و يتأكد من أن لدى كل المشاركين الفرصة للتحدث و أن أهداف المؤتمر تتحقق .**
     + **يجب أن يكون عدد المشاركين مناسبا . فعندما يزيد العدد عن حد معين يصبح من الصعب استمرار المناقشة في طريقها الطبيعي .**
     + **يجب أن تتاح نسخة من جدول أعمال المؤتمر لكل المشاركين مسبقا قبل عقد المؤتمر ، ربما استخدام الناسوخ .**
     + **عندما يتكلم المشاركون يجب أن يعرفوا بأسمائهم .**
     + **يجب الاحتفاظ بشريط تسجيل للمؤتمر .**
     + **يجب أن يعد سجل مطبوع من الشريط المسجل للمؤتمر و يوزع على المشاركين.**

**و يكون عقد المؤتمرات الصوتية مناسبا أكثر للمنشآت المنتشرة على مساحة واسعة . إلا أنه بسبب كونه صيغة متزامنة من الاتصالات التي تحتاج إلى تواجد كل المشاركين في نفس الوقت ، فمن الصعب جدولة المؤتمرات عندما تختلف الساعة من مكان جغرافي إلى مكان آخر .**

**و هذه الوسيلة توفر الكثير من الجهد والوقت إلا أنه من الصعب مناقشة القضايا العويصة دون الوجود الحي للمشتركين في المؤتمر و مشاهدة بعضهم بعضا للتعرف على الانطباعات و الانفعالات غير المسموعة لذلك ظهر نوع ثان من المؤتمرات هو المؤتمرات المرئية .**

* 1. **المؤتمرات المرئية[[9]](#footnote-10) : إن عقد المؤتمرات المرئية هو استخدام التلفاز في ربط المشاركين في المؤتمر و الموجودين في مواقع جغرافية مختلفة . و توفر المعدات كلا من الصوت و الصورة . و مثل عقد المؤتمرات الصوتية ، لا يحتاج عقد المؤتمرات المرئية للحاسب .**

**و هناك ثلاثة تشكيلات ممكنة لعقد المؤتمرات المرئية :**

* + - **صوت و صورة في اتجاه واحد ترسل إشارات الصوت و الصورة من موقع إرسال واحد إلى موقع استقبال واحد أو أكثر . و تعد هذه طريقة جيدة لنشر قائد أحد المشروعات معلومات على أعضاء الفريق الموجودين في مواقع بعيدة .**
    - **صورة في اتجاه واحد و صوت في اتجاهين يمكن أن يتحدث الناس الموجودين في مواقع الاستقبال إلى أناس موجودين في مواقع النقل ، بينما يرى كل واحد منهم نفس الصور المرئية .**
    - **صوت وصورة باتجاهين تكون اتصالات الصوت و الصورة بين كل المواقع في اتجاهين . و بالرغم من أن هذا هو المنهج الأكثر فعالية لمناهج عقد المؤتمرات بالمساعدة الإلكترونية ، فهو الأكثر تكلفة أيضا .**

**و قد استخدمت أولى جهود عقد المؤتمرات المرئية غرفا خاصة كانت تكلف حوالي 30000 دولار للغرفة الواحدة أو كان يمكن استئجارها من ناقل عمومي أو إحدى سلاسل الفنادق الكبيرة .**

**و من أحدث الاتصالات المرئية التي أخذت في الانتشار في الآونة الأخيرة بخاصة في الشركات الكبيرة التي تعمل في مجال الحاسوب و الإلكترونيات هو إدخال التلفزيون المحلي حيث تقوم المنظمة بالاعتماد على محطة بث محلية ببث البرامج الإدارية و التجارية الموجهة للعاملين فيها و في أحيان أخرى إلى الزبائن .**

* 1. **المؤتمرات الحاسوبية [[10]](#footnote-11): يوجد خط دقيق بين هذا النظام و البريد الإلكتروني فيستخدم كل منهما نفس نظم البرامج و نظم المكونات . كما يحدد عاملان للتطبيق – من يستخدم النظام و الموضوع المستخدم فيه الجهاز . فيتاح للبريد الإلكتروني لأي فرد يتصل بالشبكة و يشمل هذا كل فرد موجود في المكتب بصفة خاصة . كما يمكن أن يستخدم نظام البريد الإلكتروني في أي غرض أيضا . و من ناحية أخرى يعد عقد المؤتمرات الحاسوبية استخداما لحاسب في شبكة يسمح للمشاركين ببعض الخواص المشتركة لتبادل المعلومات الخاصة بموضوع معين . و يكون عقد المؤتمرات بالحاسب منظما أكثر عن البريد الإلكتروني**

**و على عكس المؤتمرات السمعية ، يمكن أن تتكون مجموعة مؤتمر الحاسب من عدد كبير من المشاركين . و قد كونت شركة IBM أحد أكبر مؤتمرات الحاسب ليشمل أي فرد لديه اهتمام بحاسبات IBM الشخصية . ويتعدى عدد أعضائه 40000 عضو ، كما أن هناك أكثر من 4000 مجال مستقل للمؤتمر.**

**و يختلف عقد المؤتمرات الحاسوبية عن عقد المؤتمرات السمعية و المرئية في إمكانية استخدامه داخل نفس الموقع الجغرافي . فيستطيع الفرد استخدام مؤتمر الحاسوب في الاتصال بفرد آخر في المكتب الموجود في الغرفة التالية .**

**و يمكن أن لا يكون مثل هذا الاستخدام عمليا مع المؤتمرات السمعية و المرئية .**

**يمكن أن يجري عقد المؤتمرات الحاسوبية بصورة غير متزامنة ، حيث يضيف المشترك في الاجتماع مساهمته أو مداخلته إلى محضر الجلسة المحفوظ في الحاسوب ، و في أي وقت يستطيع كل مشترك أن يسترجع محضر الجلسات و يضيف تعليقاته و تعديلاته ، إن هذه المرونة في استخدام المؤتمرات الحاسوبية تحدث ميزة و سلبية في وقت واحد . فالميزة هي إمكان المشاركة في أي وقت من المؤتمر ، ولكن السلبية هي طول المؤتمر ، و ترك الباب مفتوح للنقاش. يظل هذا النوع من المؤتمرات محدود الانتشار ، و لكنه مفيد و بخاصة في تجميع المعلومات و التعليقات على المشروعات المراد تسويقها أو طرحها على أعضاء المنظمة للحصول على ردة فعل منهم.**

**و عادة ما تسمع مصطلح عقد المؤتمرات المبرقة الذي يشمل الثلاث صيغ لعقد المؤتمرات بالمساعدة الإلكترونية السمعية و المرئية و بالحاسب .**

* 1. **العمل عن بعد : لا يمكن إغلاق هذه الفقرة دون التحدث عن نظام العمل المكتبي عن بعد ، أو المكتب الافتراضي . فبفضل وسائل الاتصال الحديثة بخاصة المشتركة مع الحاسوب ، أصبح بإمكان الموظفين أن يعملوا انطلاقا من منازلهم ، دون الحاجة إلى الذهاب إلى المكاتب التقليدية ، و ذلك باستخدام الطرفيات و شبكات الاتصال الخاصة و العامة .**

**إن كثيرا من الشركات أصبحت تسمح لبعض الموظفين بإنجاز الأعمال التي يمكن إنجازها دون الحضور الحي إلى مكاتب الشركة ، حيث يجلس الموظف إلى حاسوبه الشخصي في المنزل ، في الوقت الذي يشاء ، و يدخل إلى شبكة المنظمة التي يعمل بها ، و يقوم بقراءة البريد الإلكتروني الوارد له ، و يجيب عنه و يحرر التقارير و يجري الأعمال المكتبية المطلوبة و من ثم يوزع مخرجات عمله إلى الجهات التي طلبتها ، كل ذلك من خلال حاسوبه الشخصي ، و هو يجلس في منزله .**

**و قد قدر في عام 1995 ، أن هناك 30% من قوة العمل في الولايات المتحدة الأمريكية تعمل عن بعد من 6 إلى 8 ساعات في المتوسط أسبوعيا**

1. **نظم دعم المكاتب [[11]](#footnote-12):**

**بالإضافة إلى أتمتة نظم معلومات إدارة الوثائق و التراسل و الاجتماعات البعدية يوجد العديد من الأنظمة و التطبيقات الأخرى التي تساعد على تنسيق و إدارة نشاطات العمل المكتبي و إدارتها ، من أهمها : برمجيات العمل الجماعي و المنظم المكتبي.**

* 1. **برمجيات العمل الجماعي : هي حزم من البرمجيات صممت خصيصا لدعم مجهودات العمل التعاوني بين جماعات العمل ، مثل هذه الحزم تقدم دعما متكاملا للعديد من النشاطات الخاصة بعمل الجماعة ، و قد أشرنا إلى بعضها في أماكن مختلفة مثل البريد الإلكتروني و الاجتماعات البعدية ، لكن استخدام هذه البرمجيات يحتاج إلى شبكات لربط أعضاء المنظمة مع بعضهم . من أهم خصائص برمجيات العمل الجماعي ، هو أنه يمكن لأكثر من فرد واحد أن يعمل بالتزامن أو بأوقات مختلفة مع أفراد آخرين بمساعدة أو باستخدام البرمجية نفسها ، مثل قاعدة البيانات المشتركة (فهرس عناوين الزبائن ) التي يمكن أن يدخل عليها أكثر من موظف في وقت واحد ، أو خدمات الاتصالات البعدية التي يمكن لأكثر من فرد أن يستخدمها بشكل متزامن أو غير متزامن .**
  2. **منظم المكتب :**

**منظم المكتب هو حزمة من البرمجيات التي تزود الإداري بأدوات إلكترونية مشابهة تماما للأدوات التي تستخدم على طاولة المكتب التقليدي مثل :**

* + - **برمجية دفتر الملاحظات : هذه البرمجية تقدم تسهيلات للمستخدم لكتابة الملاحظات ، مباشرة عندما تخطر على بال الإداري .**
    - **التقويم الزمني و جدول المواعيد : هذه البرمجية هي سلسلة فرعية من أوراق التقويم تساعد المستخدم على أن يسجل مواعيده بالساعة و باليوم و بالشهر و بالسنة و لفترات زمنية طويلة تصل إلى أكثر من عشر سنوات ، تسمح البرمجيات المتقدمة للأفراد المرخص لهم بالدخول إلى هذا التقويم للإطلاع على جدول أعمال الموظفين الآخرين .**
    - **ملف البطاقات : هذه البرمجية تقدم للمستفيد ملفا من البطاقات لتسجيل عناوين و أسماء الزبائن التي يمكن أن تصنف حسب رغبة المستفيد حسب الأرقام أو الأحرف الأبجدية أو أي معيار آخر.**
    - **الساعة و التاريخ : هذه البرمجية تمكن المستخدم من الإطلاع الدائم على الوقت و التاريخ و يمكن أن تقدم هذه الساعة خدمات تنبيه (جرس)**
    - **الآلة الحاسبة: تظهر على الشاشة بنفس حجم و شكل الآلة الحاسبة التقليدية المعروفة ، بحيث تتيح للمستفيد استخدام الآلة أثناء عمله في كتابة التقارير و الرسائل دون الخروج من البرنامج قيد الاستخدام .**
  1. **التطبيقات الأخرى لدعم المكتب :**

**هناك عدد كبير من التطبيقات المتنوعة لدعم عمل المكاتب التي لا يمكن عدها حصرا على نظم معلومات المكاتب أو على أي من أنظمة المعلومات الأخرى ، و نظرا لكونها متعددة الاستخدامات و التطبيقات لذلك يطلق عليها ، عادة ، نظم دعم المكاتب ، من هذه التطبيقات نعدد نظم إدارة قواعد البيانات ، الجداول الإلكترونية ، الرسام ، و العروض البيانية و التصميم بواسطة الحاسوب CAD و غرف الدردشة ، و الفيديو تكس و غيرها .**

**وسنتحدث عن الفيديو تكس بشيء من التفصيل[[12]](#footnote-13) :**

**يُعد الفيديو تكس أحد منتجات التكنولوجيا في عقد الثمانينيات، وهو عبارة عن وسيلة تفاعلية لتسهيل استرجاع المعلومات، وتقدم هذه الوسيلة خدمات تسد حاجات ملحة للبشرية، كما تقدم وعداً بطرق جديدة وفعالة لإدارة الأعمال، وخدمات البنوك، وصناعة النشر. وتؤدى تكنولوجيا الفيديو تكس إلى تحويل جهاز الاستقبال التليفزيوني إلى آلة فعالة لنقل المعلومات، من خلال الربط بالحاسب الآلي عن طريق خطوط الهاتف، أو كابل ثنائي الاتجاه، ويستطيع المستفيد من هذه الخدمة أن يتصل بحاسب آلي مركزي، من أجل الحصول على معلومات متخصصة، وكذلك إدارة الأعمال البنكية، وخدمات الشراء، ودفع الفواتير.**

**يوجد نوعان أساسيان من نظم الفيديو تكس:**

**أ. الفيديو تكس السلكي، ويتيح نقل المعلومات في اتجاهين بطريقة تفاعلية.**

**ب. الفيديو تكس اللاسلكي، أو ما يعرف بالتليتكست، ويسمح بنقل المعلومات في اتجاه واحد فقط.**

**ويرجع تاريخ استخدام خدمات الفيديو تكس إلى عام 1970، حين بدأت مجموعة من الباحثين البريطانيين إجراء تجارب، بالتعاون مع هيئة البرق والهاتف الأمريكية؛ لابتكار نظام هاتف يسمى الهاتف المرئي. وفي عام 1974 ظهر نموذج عملي لأول نظام فيديو تكس تفاعلي، وأصبح هذا النظام متاحاً للاستخدامات العامة في عام 1979، وأطلق عليه اسم بريستل، وبلغ عدد المشتركين في هذا النظام، في منطقة لندن وحدها، 1100 مشترك، معظمهم من رجال الأعمال[[13]](#footnote-14).**

**المراجع**

1. **البكري ، سونيا محمد . نظم المعلومات الإدارية : المفاهيم الأساسية . الإسكندرية : مكتبة الإشعاع ، 1997 . 424 ص**
2. **الحسنية ، سليم . نظم المعلومات الإدارية . عمان : مؤسسة الوراق ، 1998 . 455 ص**
3. **طلبة ، محمد فهمي و آخرون . الحاسب و نظم المعلومات الإدارية . القاهرة : دلتا كومبيوتر ، 1993 . 539 ص**
4. **مكليود ، رايموند و شيل ، جيورج . نظم المعلومات الإدارية . الرياض : دار المريخ ، 1990 . 960 ص**

**الانترنت**

1. **visited [1/4/2009] ...... http ://** [**www.ccast.ps**](http://www.ccast.ps)
2. [**www.moqatel.com**](http://www.moqatel.com)

1. - سليم الحسنية ، نظم المعلومات الإدارية ، عمان ، 1998 ص ص 230 ، 231 [↑](#footnote-ref-2)
2. - www.ccast.ps [↑](#footnote-ref-3)
3. - سونيا البكري ، نظم المعلومات الإدارية ، الإسكندرية ، 1997 ص 222 [↑](#footnote-ref-4)
4. - رايموند مكليود و جيورج شيل ، نظم المعلومات الإدارية ، الرياض ، 1990 ص 619 [↑](#footnote-ref-5)
5. - www. Ccast.ps [↑](#footnote-ref-6)
6. - رايموند مكليود و جيورج شيل ، مرجع سبق ذكره ، ص 635 [↑](#footnote-ref-7)
7. - سليم الحسنية ، مرجع سبق ذكره ، ص 240 [↑](#footnote-ref-8)
8. - رايموند مكليود و جيورج شيل ، مرجع سبق ذكره ، ص 628 [↑](#footnote-ref-9)
9. - رايموند مكليود وجيورج شيل ، مرجع سبق ذكره ، ص 629 [↑](#footnote-ref-10)
10. - سليم الحسنية ، مرجع سبق ذكره ، ص 243 [↑](#footnote-ref-11)
11. - محمد طلبة و آخرون ، الحاسب و نظم المعلومات الإدارية ، القاهرة ، 1993 ص 402 [↑](#footnote-ref-12)
12. - رايموند مكليود وجيورج شيل ، مرجع سبق ذكره ، ص 632 [↑](#footnote-ref-13)
13. - [**www.moqatel.com**](http://www.moqatel.com)

    [↑](#footnote-ref-14)