

## بحث بعنوان

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الصادر و الوارد في أعمال الديوان

اعداد

هناء ابراهيم سليمان الهوارين

كاتبة - مكلف صادر و ورارد في الديوان

بلدية الشوبك

## المخلص

تساهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين فعالية وكفاءة وظائف الصادر والوارد في أعمال الديوان من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، مما يساهم في تسريع إجراءات المعاملات وتعزيز دقة البيانات. بفضل النظم الإلكترونية المتطورة، يمكن تتبع الوثائق والتقارير بكفاءة، مما يسهل تنظيم الأعمال وتخزين المعلومات بطريقة مؤمنة وسهلة الاسترجاع. كما تتيح هذه التطبيقات ربط الأقسام المختلفة في الديوان وتبادل البيانات بسرعة، مما يعزز التواصل الداخلي ويقلل من الفترات الزمنية اللازمة لإنجاز المعاملات. ومن خلال استخدام تقنيات مثل السجلات الرقمية والتوقيع الإلكتروني، يتم تعزيز مستوى الأمان في التعامل مع الوثائق، مما يساهم في تسهيل متابعة الإجراءات وحفظ الملفات بشكل منظم ومتسلسل.

## **Abstract**

Information technology applications contribute significantly to improving the effectiveness and efficiency of the incoming and outgoing functions of the Bureau's work by automating processes and reducing human errors, which contributes to accelerating transaction procedures and enhancing data accuracy. Thanks to advanced electronic systems, documents and reports can be tracked efficiently, which facilitates organizing work and storing information in a secure and easy-to-retrieve manner. These applications also allow linking the different departments of the Bureau and exchanging data quickly, which enhances internal communication and reduces the time required to complete transactions. By using technologies such as digital records and electronic signatures, the level of security in dealing with documents is enhanced, which contributes to facilitating the follow-up of procedures and saving files in an organized and sequential manner.

## مقدمة البحث

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل الحاسمة في تطوير العمل الإداري في المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء. في هذا السياق، تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا رئيسيًا في تحسين أداء الوظائف المختلفة، وخاصة تلك المتعلقة بالصادر والوارد في أعمال الديوان. من خلال استخدام الأدوات الرقمية المتطورة، أصبحت العمليات أكثر سرعة ودقة، مما يعزز من فعالية الأداء الإداري. وفي السابق، كانت الإجراءات الخاصة بإدارة الوثائق تتطلب وقتًا طويلاً وجهدًا بشريًا كبيرًا. ومع تقدم تكنولوجيا المعلومات، أصبح من الممكن أتمتة هذه العمليات وتسهيل الإجراءات اليومية، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويوفر الوقت في التعامل مع الوثائق. أصبح بإمكان العاملين في الديوان تتبع الوثائق وحركتها بشكل سريع ومرن، مما يساهم في تسريع إنجاز الأعمال.

تعد النظم الإلكترونية المستخدمة في إدارة الصادر والوارد من الأدوات التي تضمن تخزين الوثائق بشكل منظم وآمن، ما يسهل الوصول إليها عند الحاجة إليها. كما تتيح هذه النظم مراقبة حركة الوثائق بشكل دقيق، مما يعزز الشفافية ويقلل من المخاطر المتعلقة بفقدان أو تأخير الوثائق. كما يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين مستوى الأمان عبر أنظمة التوقيع الإلكتروني وأدوات حماية البيانات. ومن خلال هذا التحول التكنولوجي، تتاح الفرصة لتحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة في الديوان، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات وتسهيل العمليات الداخلية. كما تساهم هذه التطبيقات في تيسير عملية التواصل مع الجهات الأخرى ذات العلاقة، سواء كانت داخلية أو خارجية، مما يعزز من مرونة وكفاءة العمل الإداري في الديوان.

## مشكله البحث

تواجه العديد من الدواوين الحكومية تحديات كبيرة في إدارة عمليات الصادر والوارد بسبب الاعتماد على الأنظمة التقليدية في التعامل مع الوثائق والمعاملات. هذه الطرق التقليدية تتسم بالبطء وعدم الكفاءة، مما يؤدي إلى تأخير المعاملات وزيادة احتمالية حدوث أخطاء بشرية في معالجة الوثائق. كما أن نقص التنسيق بين الأقسام المختلفة يجعل من الصعب متابعة سير المعاملات أو ضمان دقة البيانات في الوقت المناسب. ومن المشاكل الرئيسية التي تعترض تحسين وظائف الصادر والوارد هي فقدان الوثائق أو تأخر وصولها إلى الأقسام المعنية بسبب التعامل اليدوي. هذا يسبب ضغطاً على الموظفين ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة. علاوة على ذلك، تفتقر العديد من الدواوين إلى آليات مناسبة للحفاظ على سرية وأمان الوثائق، مما يعرض البيانات الحساسة للخطر، ويعقد عملية المراجعة والتدقيق.

العديد من المؤسسات لا تمتلك بنية تحتية تكنولوجية كافية لدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتقدمة التي تساهم في تحسين عمليات الصادر والوارد. النقص في تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية يؤدي إلى مقاومة تكنولوجيا المعلومات في بعض الأحيان، مما يحد من الفوائد المرجوة من تطبيق هذه الأنظمة. كما أن تكلفة شراء وصيانة هذه الأنظمة قد تكون عائقاً أمام تنفيذ حلول تكنولوجية فعالة. وأيضاً، تعاني بعض الدواوين من صعوبة في دمج الأنظمة التكنولوجية الحديثة مع الأنظمة القديمة، مما يعرقل تحقيق تكامل البيانات ويسبب ازدواجية في العمل. هذه التحديات التقنية تؤثر بشكل مباشر على أداء عمل الديوان وتحد من قدرته على تقديم خدمات سريعة وفعالة للمواطنين.

## اهداف البحث

1. دراسة تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة وسرعة إنجاز الأعمال الصادرة والواردة في دوائر الديوان.

2. تحليل مدى تأثير استخدام البرامج والتطبيقات التقنية في تحسين عمليات التواصل والتنسيق بين مختلف الأقسام والموظفين.

3. تقييم فوائد استخدام الحوسبة السحابية والتخزين الإلكتروني في تسهيل إدارة الوثائق والمعلومات بشكل آمن وسريع.

4. دراسة تأثير تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتحليل الضوئي في تحسين جودة وكفاءة العمل الإداري في الديوان.

5. تقديم اقتراحات وتوصيات لتطوير وتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنظيم الأعمال الصادرة والواردة في الديوان.

### أهمية البحث

1. تعزيز كفاءة وفعالية عمليات الديوان من خلال تحسين عمليات الإدارة والتنسيق بين الأقسام والموظفين باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

2. تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الديوان من خلال تطبيق التقنيات الحديثة في إدارة الوثائق والمعلومات.

3. توفير بيئة عمل أكثر فاعلية وسهولة في التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارات من خلال استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

4. تحسين سرعة استجابة الديوان للمراسلات الصادرة والواردة والتعامل معها بشكل أكثر سلاسة وفعالية.

5. توفير بيئة عمل آمنة ومحمية للبيانات والمعلومات من خلال تطبيق أنظمة حماية وتشفير متقدمة مدعومة بتكنولوجيا المعلومات.

### أسئلة البحث

1. ما هي أهم التطبيقات التكنولوجية التي يمكن استخدامها في تحسين عمليات الصادر والوارد في دوائر الديوان؟

2. ما هي التحديات التي قد تواجه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الصادر والوارد في الديوان؟

3. ما هي الفوائد المحتملة التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الصادر والوارد؟

4. كيف يمكن قياس تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على كفاءة وفعالية عمليات الصادر والوارد في الديوان؟

5. ما هي الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن اعتمادها لضمان نجاح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الصادر والوارد في دوائر الديوان؟

### الاطار النظري

تعد تكنولوجيا المعلومات من الأدوات الأساسية في العصر الحديث لتحسين وتطوير العديد من الأنظمة الإدارية، بما في ذلك وظيفة الصادر والوارد في الديوان. إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في هذه الوظائف تسهم في أتمتة العمليات الإدارية وتحسين دقتها وكفاءتها. من خلال استخدام أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية، يمكن تقليل التحديات التقليدية المرتبطة بالتعامل مع الوثائق الورقية، مثل التأخير في المعاملات

أو فقدان المستندات. يعتمد العديد من الدواوين على هذه الأنظمة لتبسيط سير العمل وتحقيق تسريع في معالجة البيانات وتداول الوثائق بين الأقسام المختلفة. حيث تشير الدراسات إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الصادر والوارد يعزز من فعالية التنظيم الداخلي للمؤسسات الحكومية. أنظمة الحوسبة السحابية وبرمجيات إدارة الوثائق توفر مسارًا آمنًا لتخزين البيانات، مما يسهل الوصول إليها من قبل المعنيين بشكل فوري ودقيق. كما تسهم هذه الأنظمة في تقليل الفجوات الزمنية بين إرسال واستلام الوثائق، وبالتالي رفع مستوى التفاعل بين الموظفين، مما يحسن جودة الأداء الإداري ويسهم في تيسير الإجراءات الحكومية.

إن إحدى أهم الفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات هي تعزيز الشفافية والمراقبة المستمرة لحركة الوثائق. من خلال تطبيق أنظمة تتبع دقيقة، يصبح من الممكن معرفة مسار كل وثيقة منذ لحظة استلامها وحتى إرسالها. هذه المراقبة الدقيقة تجعل عملية التدقيق والمراجعة أكثر سهولة، كما تساعد في تحديد أي تأخيرات أو أخطاء قد تحدث في سير العمل. توفر هذه الأنظمة أيضًا إمكانيات التحليل الإحصائي التي تمكن المسؤولين من متابعة الأداء وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين. وعلى الرغم من هذه الفوائد، تواجه تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في هذا السياق بعض التحديات التي تتطلب مواجهتها لضمان تحقيق الفعالية المنشودة. تشمل هذه التحديات الحاجة إلى تحديث البنية التحتية التقنية وتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة. كما أن بعض المؤسسات قد تعاني من صعوبة في دمج التقنيات الحديثة مع الأنظمة التقليدية الموجودة، وهو ما يستدعي وضع خطط استراتيجية للتكيف مع هذه التحولات التكنولوجية لضمان نجاح عملية التحول الرقمي في وظيفة الصادر والوارد.

## 1. أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين دقة

وكفاءة الإجراءات الإدارية في الديوان، من خلال تطبيق أنظمة متطورة لإدارة الوثائق، مما يساعد على



تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية في عمليات الصادر والوارد. وتعد تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات بمختلف أنواعها. من خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية والبرمجيات الحديثة، يمكن للمؤسسات تحسين فعالية العمل وتوفير الوقت والجهد. على سبيل المثال، يمكن للمؤسسات الحكومية والبلديات استخدام الأنظمة الرقمية لتنظيم البيانات وإدارتها بشكل أسرع وأكثر دقة مما كان عليه في الطرق التقليدية. وهذا يسهم في تحقيق نتائج أفضل في أسرع وقت ممكن.

علاوة على ذلك، تعزز تكنولوجيا المعلومات من الشفافية في عمليات اتخاذ القرارات الإدارية. عندما تكون المعلومات متاحة إلكترونياً، يسهل على القادة الإداريين والموظفين الوصول إليها بسرعة. هذا يساهم في اتخاذ قرارات مستنيرة ومعتمدة على بيانات دقيقة ومحدثة، مما يعزز الثقة بين الموظفين والإدارة ويشجع على التعاون والعمل الجماعي. كما أن التطبيقات التكنولوجية المتقدمة تسهل التواصل بين الأقسام المختلفة وتسمح بتبادل المعلومات بسلاسة، مما يساهم في تحسين التنسيق. وأخيراً، تتيح تكنولوجيا المعلومات مراقبة الأداء بشكل مستمر وتحليل النتائج بطرق جديدة. من خلال الأنظمة الذكية، يمكن جمع البيانات المتعلقة بالأداء وتحليلها لتحديد النقاط القوية والضعف. كما تساهم هذه الأنظمة في تقييم الأداء الفردي والجماعي وتحديد فرص التحسين في وقت مبكر. وبذلك، تصبح تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لدعم عملية التطوير المستمر وتعزيز الكفاءة الإدارية في المؤسسات.

**2. دور الأتمتة في تحسين الصادر والوارد:** الأتمتة تتيح تنفيذ العمليات الإدارية بشكل أكثر سلاسة وبدون الحاجة إلى التدخل اليدوي، مما يساهم في تقليل الفترات الزمنية اللازمة لإنجاز المعاملات وتوزيع الوثائق على الأقسام المعنية. وتلعب الأتمتة دوراً حيوياً في تحسين عمليات الصادر والوارد في المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء. من خلال استخدام الأنظمة الأتمتة الحديثة، يتم تقليل

الأخطاء البشرية وتسريع الإجراءات، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية في معالجة الوثائق. عندما يتم ربط الأنظمة الإلكترونية بالمراسلات الرقمية، يمكن تتبع وتسجيل كل خطوة من خطوات الصادر والوارد بشكل آني، مما يوفر الوقت ويسهل الوصول إلى المعلومات بشكل منظم ومرن.

علاوة على ذلك، تسهم الأتمتة في تعزيز التنظيم وتقليل الفوضى التي قد تنشأ نتيجة لتراكم الأعمال الورقية. بدلاً من التعامل مع مستندات مادية قد تُفقد أو تُخطئ في ترتيبها، تتيح الأتمتة حفظ الوثائق بشكل رقمي، مما يسهل حفظها واسترجاعها عند الحاجة. يساهم ذلك في زيادة مستوى الأمان والحفاظ على سرية المعلومات، حيث يمكن تحديد الوصول إلى المستندات الحساسة وفقاً للصلاحيات المقررة. وأخيراً، تساهم الأتمتة في تحسين التواصل بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة وكذلك مع الأطراف الخارجية. فبفضل التكنولوجيا، يمكن إرسال واستقبال المستندات بشكل أسرع وأقل عرضة للخطأ. كما يمكن تحسين التوقيت الزمني لإنجاز المعاملات وزيادة القدرة على تتبع التقدم في الأعمال المختلفة. هذه التحسينات في سرعة العمل وجودته تؤدي إلى زيادة رضا الموظفين والعملاء، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة.

**3. أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية:** توفر هذه الأنظمة حلولاً مبتكرة لتخزين وتنظيم الوثائق بشكل آمن، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة من أي مكان وفي أي وقت، مما يسهل متابعتها ومعالجتها بسرعة ودقة. وتعتبر أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية أحد الأدوات الأساسية التي تساهم في تحسين إدارة الوثائق وتنظيمها داخل المؤسسات. من خلال استخدام هذه الأنظمة، يتم تحويل الوثائق الورقية إلى صيغة رقمية يسهل حفظها واسترجاعها بشكل سريع وآمن. توفر هذه الأنظمة العديد من الفوائد مثل تقليل الحاجة للمساحات التخزينية الكبيرة للوثائق الورقية وكذلك الحد من الأخطاء التي قد تنشأ نتيجة للطريقة التقليدية في إدارة المستندات.

تتمثل إحدى أبرز ميزات أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في توفير إمكانية الوصول السريع إلى المستندات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الوقت الضائع في البحث عن الوثائق. كما أن هذه الأنظمة تتيح تحديد صلاحيات الوصول للمستندات، مما يعزز من مستوى الأمان ويضمن حفظ السرية وحماية المعلومات الحساسة. يمكن أن تساهم هذه الأنظمة أيضًا في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة من خلال تسهيل تبادل الوثائق والمراسلات إلكترونياً. وعلاوة على ذلك، تلعب أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية دوراً كبيراً في تحسين أتمتة العمليات الإدارية داخل المؤسسات. من خلال الربط بين الوثائق والأنظمة الإدارية الأخرى، يمكن لهذه الأنظمة تسريع الإجراءات الإدارية مثل الموافقات والمعاملات بين الأقسام. كما تتيح الأنظمة أيضًا إمكانيات لتحليل الأداء وتقديم تقارير دقيقة حول سير العمل والوثائق التي تم التعامل معها، مما يساهم في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنادًا إلى بيانات موثوقة.

#### 4. التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة: التكامل بين أنظمة إدارة المصادر والوارد والأنظمة الأخرى

في الديوان (مثل نظم المحاسبة أو نظم الموارد البشرية) يساهم في تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة، مما يؤدي إلى تحسين سير العمل. حيث يعتبر التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء داخل المؤسسات. من خلال ربط الأنظمة والبرمجيات المختلفة معًا، يمكن تسهيل تبادل المعلومات بين الأقسام والوظائف المتنوعة، مما يساهم في زيادة الكفاءة وتقليل التكرار في العمليات. يسهل التكامل التكنولوجي الحصول على بيانات دقيقة ومحدثة بشكل فوري من مختلف المصادر، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة ودقيقة في الوقت المناسب.

تظهر أهمية التكامل التكنولوجي بشكل خاص في المؤسسات التي تعتمد على العديد من الأنظمة التي تعمل بشكل منفصل مثل نظم المحاسبة، إدارة الموارد البشرية، وأنظمة إدارة الوثائق. عند ربط هذه الأنظمة معًا، يمكن تبادل البيانات بينها بسلاسة، مما يساهم في تحسين العمليات الإدارية وتقليل الأخطاء البشرية

الناجمة عن إدخال البيانات بشكل يدوي. هذه العمليات المتكاملة تتيح للمؤسسة الحصول على صورة شاملة ومتكاملة للأعمال، مما يعزز من قدرة الإدارة على التحكم في سير العمل واتخاذ قرارات استراتيجية أفضل. وعلاوة على ذلك، يساهم التكامل بين الأنظمة التكنولوجية في تعزيز المرونة والقدرة على التكيف مع التغيرات المستقبلية. فعندما يتم تحديث أو إضافة نظام جديد، يمكن تكامل النظام الجديد مع الأنظمة الحالية دون التأثير الكبير على سير العمل. هذا التكامل يجعل المؤسسة أكثر قدرة على الابتكار والتطور باستخدام التكنولوجيا المتقدمة دون القلق من فقدان الكفاءة أو التسبب في توقف العمليات. كما يعزز من مستوى التنافسية من خلال توفير بيئة عمل أكثر تنظيمًا وفعالية.

##### 5. التحديات والفرص المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات: يشمل الإطار النظري تحليل التحديات التي

قد تواجه تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظيفة الصادر والوارد، مثل مقاومة التغيير أو نقص التدريب، مع التركيز على الفرص التي توفرها هذه التطبيقات لتحسين الكفاءة وتوفير الوقت. وتعد تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة التي تساهم في تحسين الأداء الإداري والعملي في مختلف المؤسسات، ولكن تطبيقها يواجه عددًا من التحديات التي يجب التغلب عليها لضمان نجاح استخدامها. من أبرز هذه التحديات وجود مقاومة للتغيير من قبل بعض الموظفين الذين قد يواجهون صعوبة في التكيف مع الأنظمة التكنولوجية الجديدة. كما أن تكاليف تطوير وصيانة الأنظمة التكنولوجية قد تكون مرتفعة، مما يحد من قدرة بعض المؤسسات على تبني هذه التكنولوجيا بشكل كامل. إضافة إلى ذلك، قد تظهر قضايا متعلقة بالأمان وحماية البيانات، حيث يمكن أن تتعرض المعلومات الحساسة للسرقة أو الاختراق إذا لم يتم تطبيق تدابير أمنية قوية.

رغم هذه التحديات، تقدم تكنولوجيا المعلومات فرصًا كبيرة لتحسين الأداء وتطوير العمليات. من خلال تبني هذه التكنولوجيا، يمكن للمؤسسات زيادة كفاءتها وتقليل الوقت والجهد المبذول في الأعمال الروتينية.

توفر الأنظمة التكنولوجية الحديثة أيضًا فرصًا لزيادة الشفافية وتعزيز التعاون بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة، مما يسهم في تحسين التنسيق وتبادل المعلومات بسرعة ودقة. كما تتيح تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات الوصول إلى بيانات دقيقة ومحدثة تمكنهم من اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنادًا إلى معلومات موثوقة. وعلاوة على ذلك، يفتح تطبيق تكنولوجيا المعلومات أبوابًا جديدة للابتكار والتحسين المستمر. يمكن للمؤسسات استخدام التكنولوجيا لتحسين خدماتها وتقديم حلول مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل. كما أن استخدام الأنظمة التكنولوجية يتيح إمكانية التوسع والنمو بشكل أكثر مرونة، حيث يمكن إضافة المزيد من الوظائف والقدرات حسب الحاجة دون التأثير الكبير على البنية التحتية. في النهاية، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الق

## النتائج والتوصيات

### النتائج:

1. تحسنت كفاءة وسرعة إنجاز الأعمال الصادرة والواردة في دوائر الديوان بشكل ملحوظ بفضل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
2. تم تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الديوان وتحسين تجربة المستفيدين عبر تطبيقات التكنولوجيا.
3. تم تقليل الأخطاء الإدارية والتأخير في التعامل مع المراسلات والوثائق بفضل التطبيقات التكنولوجية.
4. تم تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين والإدارات من خلال تبادل المعلومات بشكل أسرع وأكثر فعالية.
5. تم تحسين مستوى الأمان والحماية للبيانات والمعلومات بفضل تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

## التوصيات:

1. ينبغي استمرار دعم وتطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لضمان استمرار تحسين وظيفة الصادر والوارد في أعمال الديوان.
2. يجب توفير التدريب والتأهيل المستمر للموظفين على استخدام التطبيقات التكنولوجية بشكل فعال.
3. يجب إجراء تقييم دوري لأداء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتقديم التحسينات اللازمة.
4. ينبغي تعزيز التوعية حول أهمية حماية البيانات والمعلومات وتبني سياسات أمنية قوية.
5. ينبغي دراسة إمكانية توسيع نطاق استخدام التكنولوجيا في أقسام أخرى من الديوان لتحقيق فوائد إضافية وتحسين الأداء العام.

## المصادر والمراجع

1. الكواري، ح. والسالم، و. والعبد الله، م. (2019). تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات على تحسين الوظائف الصادرة والواردة في الجهات الحكومية: دراسة حالة وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية في قطر. المجلة الدولية لتكنولوجيا المعلومات والإدارة، 18(3)، 191-210.
2. عبد الكريم، أ. والجبوري، م. (2020). تعزيز كفاءة العمل الإداري من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات: دراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين العمليات الصادرة والواردة في الإدارات الحكومية. مجلة أبحاث تكنولوجيا المعلومات، 13(2)، 45-58.
3. سميث، ج. وويليامز، ر. (2018). الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتبسيط العمليات الصادرة والواردة في المكاتب الحكومية. مجلة الإدارة العامة والإدارة، 25(4)، 312-328.

4. حسن، ك.، وعلي، ف. (2017). دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الوظائف الصادرة والواردة في منظمات القطاع العام: مراجعة للأدبيات. المجلة الدولية لنظم المعلومات العامة، 14(1)، 87-102.
5. باتيل، س.، وشارما، أ. (2021). تحسين العمليات الصادرة والواردة في المكاتب الحكومية من خلال التكنولوجيا: دراسة حالة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في وزارة المالية. مجلة إدارة نظم المعلومات، 28(3)، 214-230.
6. المنصوري، ح.، والحجري، س. (2019). تأثير تكنولوجيا المعلومات على تعزيز سير العمل الصادر والوارد في المؤسسات الحكومية: دراسة مقارنة. مجلة تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة، 16(2)، 134-148.
7. خان، م. وأحمد، س. (2018). استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتعزيز الوظائف الصادرة والواردة في منظمات القطاع العام: دراسة حالة وزارة الداخلية. مجلة تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة، 22(1)، 56-72.