

السادة المسؤولين بجامعة أمد رمان الأهلية

أخي الموظف ... أختي الموظفة ... بجامعة أمد رمان الأهلية

،،، تحية طيبة وبعد،،،

أتوجه إليكم بالتقدير والاحترام راجية تعاونكم لإنجاح الدراسة الميدانية التي تهتم جامعتكم
العامة.

تقوم الدراسة / **زحل خالد يوسف** لنيل درجة الماجستير - إدارة الأعمال - تخصص
إدارة المكاتب باستطلاع آراء المسؤولين وموظفي وموظفات جامعة أمد رمان الأهلية حول
مشكلات إدارة المكاتب في الجامعات السودانية وأثرها علي الأداء الإداري - دراسة حالة جامعة
أمد رمان الأهلية .

إن مشاركتكم في الحصول علي بيانات حول هذه الدراسة عامل مهم في إنجاحها لذا
نرجو تعاونكم في مد الدراسة زحل بالبيانات والمعلومات اللازمة والضرورية والإجابة علي
الأسئلة بموضوعية وتجرد علماً بأن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا
لأغراض هذا البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

البروفيسير / محمد حسن حافظ

إستبيان

مشكلات إدارة المكاتب في الجامعات

السودانية وأثرها على الأداء الإداري

دراسة حالة (جامعة أمدرمان الأهلية)

العمر:----- النوع:-----
 الوضع الوظيفي:----- المؤهلات العلمية:-----
 الخبرة(عدد السنوات):----- عدد سنوات العمل بالجامعة:-----

الرقم	المحور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1-	دارة المكاتب تشكل إهتماماً أساسياً في العمل الإداري بالجامعة.					
2-	مدير المكتب بالجامعة يعرف طبيعة عمله وينعكس ذلك علي أداء المكاتب.					
3-	يتم تحفيز مدير المكتب للأداء الجيد.					
4-	تعتبر وظيفة مدير المكتب متداخلة مع المحاسبة والمراجعة ولا تعتبر وظيفة متخصصة.					
5-	إن بيئة العمل المادية بالجامعة تتكافأ ومعايير جودة الأداء.					
6-	تتوفر بالجامعة وسائل للإشراف والرقابة الإدارية الكافية.					
7-	تتوفر بالجامعة سياسات ونظم عمل واضحة في المكاتب.					
8-	يتم إنجاز الأعمال المكتبية بالسرعة المطلوبة.					

الرقم	المحور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
9-	هنالك وضوح للمشاكل في بيئة العمل مما يؤدي إلى حلول واضحة وسريعة.					
أ.	هنالك إنارة كافية بالمكاتب تسهل سير العمل الإداري.					
ب.	تعتبر الأثاث المكتبية بالمكاتب المختلفة مرضية إلى حد ما.					
ج.	بمكتبي تهوية جيدة تساعد في إنجاز العمل بمعنويات مرتفعة.					
د.	مساحة مكتبي وتصميمه ملائمة لخلق الرضا الوظيفي عن العمل.					
10-	يتم حفظ الملفات بالمكتب بالمفهوم التقليدي القديم (ملفات - دواليب ... إلخ).					
11-	تهتم الجامعة بعقد دورات تدريبية داخلية لموظفيها.					
12-	هنالك بعثات للخارج لتلقي الكورسات المختلفة.					
13-	برامج التدريب بالجامعة لها أثر إيجابي علي رفع كفاءة العمل.					
14-	يتم تقييم أداء العاملين بدقة ومن خلاله تتم الترقية.					
15-	يتم استخدام الوسائل السمعية في الإجتماعات.					

الرقم	المحور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
16-	يوجد بالمكتب جهاز فاكس لربط الجامعة بالخارج.					
17-	يستخدم البريد الإلكتروني في العمل الإداري.					
18-	يستخدم جهاز التلكس في المكتب لسير العمل الإداري.					
19-	يتم استخدام الهاتف للاتصالات داخل الجامعة.					
20-	يوجد مقسم هاتف بالجامعة.					
21-	أثاثات المكاتب مصنفة حسب الوظيفة.					
22-	تهتم الجامعة بتحسين أداء العمل المكتبي، ويتوقف ذلك علي التحديث المستحدث والتجديد في إستخدامات التكنولوجيا.					
23-	لتحسين الأداء بالجامعة يجب إبتداع وتبني أساليب إدارة مكاتب أكثر حداثة ومواكبة للمستجدات.					
24-	من الضروري وجود مكتب نموذجي لإكمال عملية التدريب.					
25-	هنالك تغذية إسترجاعية لمعرفة مدي الإستفادة من التدريب.					
26-	ربط أقسام وكليات الجامعة بشبكة كمبيوتر تزيد من كفاءة الأداء الإداري.					

تفريغ الاستبيان والنتائج

العمر

	Frequency	Percent
Valid	23	.9
	25	.9
	26	5.5
	27	4.6
	28	9.2
	29	2.8
	30	6.4
	31	2.8
	32	2.8
	34	3.7
	35	4.6
	36	3.7
	37	3.7
	38	3.7
	39	.9
	41	2.8
	42	2.8
	43	.9
	45	2.8
	47	.9
	49	.9
	50	2.8
	52	.9
53	.9	
55	.9	
57	.9	
58	.9	
59	1.8	
60	3.7	
64	.9	
65	.9	
67	.9	
72	.9	
Total	91	83.5
Missing System	18	16.5
Total	109	100.0

الجنس

	Frequency	Percent
Valid	ذكر	38.5
	انثى	50.5
	Total	89.0
Missing System	12	11.0
Total	109	100.0

الوضع الوظيفى

	Frequency	Percent
Valid	مدير ادارة	11.0
	موظف	77.1
	3	.9
	Total	89.0
Missing System	12	11.0
Total	109	100.0

المؤهلات العلمية

	Frequency	Percent
Valid		
ثانوى	6	5.5
دبلوم وسىط	11	10.1
بكالوريوس	44	40.4
دبلوم عالى	22	20.2
ماجستير	16	14.7
دكتوراة	1	.9
Total	100	91.7
Missing System	9	8.3
Total	109	100.0

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent
Valid		
1	9	8.3
2	3	2.8
3	10	9.2
4	7	6.4
5	3	2.8
6	3	2.8
7	5	4.6
8	3	2.8
9	2	1.8
10	5	4.6
11	3	2.8
13	2	1.8
14	1	.9
15	2	1.8
16	1	.9
17	2	1.8
18	3	2.8
19	1	.9
20	3	2.8
22	1	.9
24	2	1.8
25	1	.9
27	1	.9
30	4	3.7
32	1	.9
35	2	1.8
36	1	.9
42	1	.9
49	1	.9
50	1	.9
Total	84	77.1
Missing System	25	22.9
Total	109	100.0

عدد سنوات العمل بالجامعة

	Frequency	Percent
Valid	1	.9
	1	19.3
	2	7.3
	3	11.9
	4	9.2
	5	8.3
	6	5.5
	7	3.7
	8	2.8
	9	1.8
	10	3.7
	11	2.8
	12	3.7
	13	2.8
	14	1.8
	15	2.8
	16	1.8
	18	1.8
Total	100	91.7
Missing System	9	8.3
Total	109	100.0

ادارة المكاتب تشكل اهتماما اساسيا فى العمل الادارى بالجامعة

	Frequency	Percent	
Valid	اوافق بشدة	52	47.7
	اوافق	26	23.9
	محايد	8	7.3
	لا اوافق	12	11.0
	لا اوافق بشدة	6	5.5
Total	104	95.4	
Missing System	5	4.6	
Total	109	100.0	

مدير المكتب بالجامعة يعرف طبيعة عمله وينعكس ذلك على اداء المكاتب

	Frequency	Percent	
Valid	اوافق بشدة	36	33.0
	اوافق	27	24.8
	محايد	13	11.9
	لا اوافق	20	18.3
	لا اوافق بشدة	7	6.4
Total	103	94.5	
Missing System	6	5.5	
Total	109	100.0	

يتم تحفيز مدير المكتب للاداء الجيد

	Frequency	Percent	
Valid	اوافق بشدة	20	18.3
	اوافق	20	18.3
	محايد	24	22.0
	لا اوافق	29	26.6
	لا اوافق بشدة	10	9.2
Total	103	94.5	
Missing System	6	5.5	
Total	109	100.0	

تعتبر وظيفة مدير المكتب متداخلة مع المحاسبة والمراجعة ولا تعتبر وظيفة متخصصة

	Frequency	Percent	
Valid	اوافق بشدة	19	17.4
	اوافق	30	27.5
	محايد	10	9.2
	لا اوافق	35	32.1
	لا اوافق بشدة	11	10.1
Total	105	96.3	
Missing System	4	3.7	

ان بيئة العمل المادية بالجامعة تتكافأ ومعايير جودة الاداء

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	10	9.2
	اوافق	7	6.4
	محايد	12	11.0
	لا اوافق	46	42.2
	لا اوافق بشدة	29	26.6
	Total	104	95.4
Missing	System	5	4.6
Total		109	100.0

تتوفر بالجامعة وسائل للاشراف والرقابة الادارية الكافية

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	2	1.8
	اوافق	10	9.2
	محايد	17	15.6
	لا اوافق	55	50.5
	لا اوافق بشدة	21	19.3
	Total	105	96.3
Missing	System	4	3.7
Total		109	100.0

تتوفر بالجامعة سياسات ونظم عمل واضحة في المكاتب

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	4	3.7
	اوافق	23	21.1
	محايد	16	14.7
	لا اوافق	39	35.8
	لا اوافق بشدة	23	21.1
	Total	105	96.3
Missing	System	4	3.7
Total		109	100.0

يتم انجاز الاعمال المكتتبية بالسرعة المطلوبة

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	8	7.3
	اوافق	14	12.8
	محايد	13	11.9
	لا اوافق	41	37.6
	لا اوافق بشدة	28	25.7
	Total	104	95.4
Missing	System	5	4.6
Total		109	100.0

هنالك وضوح للمشاكل في بيئة مما يؤدي الى حلول واضحة وسريعة

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	6	5.5
	اوافق	18	16.5
	محايد	9	8.3
	لا اوافق	49	45.0
	لا اوافق بشدة	21	19.3
	Total	103	94.5
Missing	System	6	5.5
Total		109	100.0

هنالك انارة كافية بالمكاتب تسهل سير العمل الإداري

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	19	17.4
	اوافق	40	36.7
	محايد	13	11.9
	لا اوافق	23	21.1
	لا اوافق بشدة	12	11.0
	Total	107	98.2
Missing	System	2	1.8

تعتبر الأثاثات المكتبية بالمكاتب المختلفة مرضية الي حد ما

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	3	2.8
اوافق	46	42.2
محايد	7	6.4
لا اوافق	26	23.9
لا اوافق بشدة	23	21.1
Total	105	96.3
Missing		
System	4	3.7
Total	109	100.0

بمكتبي تهوية جيدة تساعد في انجاز العمل بمعنويات مرتفعة

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	12	11.0
اوافق	51	46.8
محايد	9	8.3
لا اوافق	17	15.6
لا اوافق بشدة	13	11.9
Total	102	93.6
Missing		
System	7	6.4
Total	109	100.0

مساحة بمكتبي و تصميمه ملائمة لخلق الرضى الوظيفي عن العمل

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	4	3.7
اوافق	27	24.8
محايد	9	8.3
لا اوافق	40	36.7
لا اوافق بشدة	27	24.8
Total	107	98.2
Missing		
System	2	1.8
Total	109	100.0

يتم حفظ الملفات بالمكتب بالمفهوم التقليدى القديم - ملفات - دواليب - ... الخ

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	32	29.4
اوافق	55	50.5
محايد	2	1.8
لا اوافق	12	11.0
لا اوافق بشدة	5	4.6
Total	106	97.2
Missing		
System	3	2.8
Total	109	100.0

تتهم الجامعة بعقد دورات تدريبية داخلية لموظفيها

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	5	4.6
اوافق	16	14.7
محايد	20	18.3
لا اوافق	34	31.2
لا اوافق بشدة	29	26.6
Total	104	95.4
Missing		
System	5	4.6
Total	109	100.0

هنالك بعثات للخارج لتلقى الكورسات المختلفة

	Frequency	Percent
Valid		
اوافق بشدة	3	2.8
اوافق	14	12.8
محايد	12	11.0
لا اوافق	32	29.4
لا اوافق بشدة	42	38.5
Total	103	94.5
Missing		
System	6	5.5

برامج التدريب بالجامعة لها اثر ايجابي على رفع كفاءة العمل

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	26 23.9
	اوافق	23 21.1
	محايد	15 13.8
	لا اوافق	19 17.4
	لا اوافق بشدة	22 20.2
	Total	105 96.3
Missing	System	4 3.7
Total		109 100.0

يتم تقييم اداء العاملين بدقة ومن خلاله تتم الترقية

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	9 8.3
	اوافق	15 13.8
	محايد	19 17.4
	لا اوافق	29 26.6
	لا اوافق بشدة	34 31.2
	Total	106 97.2
Missing	System	3 2.8
Total		109 100.0

يتم استخدام الوسائل السمعية فى الاجتماعات

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	5 4.6
	اوافق	25 22.9
	محايد	17 15.6
	لا اوافق	27 24.8
	لا اوافق بشدة	31 28.4
	Total	105 96.3
Missing	System	4 3.7
Total		109 100.0

يوجد بالمكتب جهاز فاكس لربط الجامعة بالخارج

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	11 10.1
	اوافق	21 19.3
	محايد	7 6.4
	لا اوافق	34 31.2
	لا اوافق بشدة	34 31.2
	Total	107 98.2
Missing	System	2 1.8
Total		109 100.0

يستخدم البريد الالكتروني فى العمل الادارى

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	9 8.3
	اوافق	11 10.1
	محايد	5 4.6
	لا اوافق	41 37.6
	لا اوافق بشدة	37 33.9
	Total	103 94.5
Missing	System	6 5.5
Total		109 100.0

يستخدم جهاز التلكس فى المكتب لسير العمل الادارى

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	6 5.5
	اوافق	6 5.5
	محايد	9 8.3
	لا اوافق	49 45.0
	لا اوافق بشدة	36 33.0
	Total	106 97.2
Missing	System	3 2.8

يتم استخدام الهاتف للاتصالات داخل الجامعة

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	42 38.5
	اوافق	53 48.6
	محايد	3 2.8
	لا اوافق	6 5.5
	لا اوافق بشدة	3 2.8
	Total	107 98.2
Missing	System	2 1.8
Total		109 100.0

يوجد مقسم هاتف بالجامعة

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	36 33.0
	اوافق	43 39.4
	محايد	11 10.1
	لا اوافق	9 8.3
	لا اوافق بشدة	6 5.5
	Total	105 96.3
Missing	System	4 3.7
Total		109 100.0

اثاث المكاتب مصنفة حسب الوظيفة

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	13 11.9
	اوافق	21 19.3
	محايد	12 11.0
	لا اوافق	34 31.2
	لا اوافق بشدة	24 22.0
	Total	104 95.4
Missing	System	5 4.6
Total		109 100.0

تهتم الجامعة بتحسين اداء العمل المكتبي ويتوقف ذلك على التحديث المستحدث والتجديد في استخدامات التكنولوجيا

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	10 9.2
	اوافق	21 19.3
	محايد	16 14.7
	لا اوافق	32 29.4
	لا اوافق بشدة	27 24.8
	Total	106 97.2
Missing	System	3 2.8
Total		109 100.0

لتحسين الاداء بالجامعة يجب ابتداء وتبنى اساليب ادارة مكاتب اكثر حداثة ومواكبة للمستجدات

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	79 72.5
	اوافق	20 18.3
	محايد	2 1.8
	لا اوافق	3 2.8
	لا اوافق بشدة	3 2.8
	Total	107 98.2
Missing	System	2 1.8
Total		109 100.0

من الضروري وجود مكتب نموذجي لاكمال عملية التدريب

	Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	81 74.3
	اوافق	21 19.3
	محايد	3 2.8
	لا اوافق بشدة	3 2.8
	Total	108 99.1
Missing	System	1 .9

هنالك تغذية استرجاعية لمعرفة مدى الاستفادة من التدريب

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	7	6.4
	اوافق	17	15.6
	محايد	21	19.3
	لا اوافق	34	31.2
	لا اوافق بشدة	27	24.8
	Total	106	97.2
Missing	System	3	2.8
Total		109	100.0

ربط اقسام وكليات الجامعة بشبكة كمبيوتر تزيد من كفاءة الاداء الادارى

		Frequency	Percent
Valid	اوافق بشدة	80	73.4
	اوافق	14	12.8
	محايد	4	3.7
	لا اوافق	6	5.5
	لا اوافق بشدة	4	3.7
	Total	108	99.1
Missing	System	1	.9
Total		109	100.0

الفصل الأول

الإطار النظري

(ماهية الإدارة وإدارة المكاتب)