

بسم الله الرحمن الرحيم

الآية الكريمة

قال تعالى:

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ
مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ
(4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5) (1)

صدق الله العظيم...

(1) سورة العلق ، من الآية (1) إلى الآية (5)

الإهداء

إليك أمي الحبيبة وأنت شعلة متقدة من الضياء أستضيء بها سبل الطريق وفيض من الحنان الدافئ الذي غمرتيني به.

إليك أباي الحبيب وأنا أستشف منك نبل الأخلاق ومعاني الإقدام لتحقيق الذات وتحمل المسؤولية.

إليكم إخوتي جميعاً الذين ضربتم أروع الأمثال بوقوفكم إلى جانبي طيلة مسيرة حياتي.

إلى من مد لي يد العون وشجعني وساندني بالتوجيه والإرشاد إلى الإنسان البروفسير / محمد حسن حافظ.

إليكم أساتذتي الأجلاء.

إليكم أصدقائي الأوفياء.

إلى معنى الحياة والغد المرتجى إلى من فى خاطر وسويداء القلب.

أهديكم جميعاً هذا الجهد الذى أحسبه خطوة فى طريق الميل نحو العلم والمعرفة.

شكر وتقدير

هنا تنحني الهامة إجلالاً واحتراماً لمؤسستى العامرة جامعة أمدرمان الأهلية
وللكوكبة الرائعة من الأساتذة الأجلاء الذين علمونا النقش على الحروف وفك
طلاسم الرموز.

يقف القلم عاجزاً عن التعبير عن الإمتنان وعظيم الشكر والتقدير للبروفسير/
محمد حسن حافظ الذى لم يبخل على بعلمه وخبرته.

الشكر موصول لكل الذين ساندونى لكى يخرج هذا البحث بصورته التى أمامكم،
كما أتقدم بالشكر الخاص للدكتور/ حسن الوديع السنوسى.

ملخص الدراسة

هذه الرسالة عبارة عن دراسة حالة حيث تطرح وتختبر مجموعة من الفرضيات، وتتبع منهجية تتكون من المنهج الوصفي والتحليلي والمنهج الإحصائي، وتستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية.

تهدف الدراسة للتعرف علي حلول لمعالجة بعض المشكلات الإدارية، وتقييم الآثار السالبة لتلك المشاكل علي الأداء. تركز الدراسة علي الدور العام لإدارة المكاتب، وأهمية التقنيات الحديثة في تسهيل ورفع فاعلية العمل الإداري. يتمثل محور الدراسة في التعرف علي المشاكل التي تؤثر علي الأداء بجامعة أدمرمان الأهلية والوصول إلى معالجات ملائمة لها.

تحوى الدراسة ثلاث فرضيات أخضعت للاختبار. تتمثل الفرضية الأولى في أن هنالك علاقة ترابطية بين إدارة المكاتب من جهة، وكفاءة الأداء الإداري، من الجهة الأخرى. توضح الفرضية الثانية بأن هنالك علاقة ترابطية بين استخدام الوسائل الحديثة في إدارة المكتب ومستوى كفاءة العمل. الفرضية الثالثة تقول بأن تحسين أداء العمل المكتبي بالجامعة يتطلب - ضمن أشياء أخرى - الإستفادة المتزايدة من إمكانات التكنولوجيا المتوفرة حالياً بالجامعة. ذلك أن جهاز الكمبيوتر أكثر بكثير من مجرد مخترع جديد بديل للآلة الكاتبة.

للحصول على إجابات عن تساؤلات الدراسة صمم إستبيان ووزع للأساتذة والموظفين والإداريين، وتم إجراء التحليل للبيانات التي توفرت. وأوصت الدراسة بالآتي:-

- الإهتمام بإستخدام أحدث التقنيات الحديثة في تطويرها المتلاحق في مجال المعلومات، وخاصة (الإنترنت).

- بالنظر إلى الضعف الحالي في كفاءة إستخدام الأجهزة الحديثة والمهارات التكنولوجية لابد من وضع برامج خاصة بالتدريب أثناء الخدمة.

توصى الدراسة بإجراء المزيد من البحوث في المجالات الآتية:-

1. الدور المستقبلي لإدارة المكاتب في تحسين كفاءة الإدارة في مؤسسات التعليم العالي.

2. الأثر المتعاظم لتقنية المعلومات علي الكفاءة الأدائية لإدارة المكاتب.

3. دور السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب ك تخصص مميز في تطوير علوم

الإدارة.

Abstract

This thesis is a case study wherein some hypotheses are made and tested. The methodology adopted combines the historical / descriptive and analytical approaches with the statistical techniques as facilitated by the statistical package for social sciences. (SPSS).

The study aims to identify solutions for a host of administrative problems and assess their negative impact on performance. The main emphasis is put on the role of sound office management and proper use of modern technologies in facilitating and enhancing the effectiveness of administrative work. More specifically, the study focuses on identifying problems impinging on administrative performance at Omdurman Ahlia University, and attempts to put forward appropriate procedures and modes of work to redress the identified shortcomings.

Three hypotheses are made and tested. The first hypothesis establishes a correlation between office management on the one hand, and performance efficiency, on the other. The second hypothesis assumes a correlation between use of modern technology in office managements and levels of efficiency in carrying out administrative work. The third hypothesis is that improving efficiency of office work at Omdurman Ahlia University requires, among other things, fuller utilization of modern

technologies currently available at the university. After all, a computer is much more than a modern version of typewriter.

To obtain answers to the questions posed by the study a questionnaire has been designed and distributed to staff members and administrators at the university. Findings of the analyzed data show that: -

- It is imperative to introduce and widely use the various modern library technologies and media of communications, especially the Internet.
- More efforts should be made to enhance efficiency of utilizing existing technologies through well-designed in-service training programmers.

Finally the study recommends the following arrears for further research: -

1. The future role of office management in enhancing administrative efficiency in higher education institutions.
2. The growing impact of information technology on performance efficiency in office management.
3. The role of Executive secretariat and office management – as distinct specialization, in developing management sciences.

فهرس الجداول

الرقم	إسم الجدول	الصفحة
1	ملخص لأنماط القيادة، والسلوك، والأداء في مواقف مختلفة.	11
2	مقارنة بين نسب التحصيل والإيرادات والمصروفات من 1999- 2003م.	131
3	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق العمر.	136
4	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق النوع.	138
5	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق الوضع الوظيفى.	139
6	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق المؤهل العلمى.	140
7	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق سنوات الخبرة.	141
8	التوزيع التكرارى لأفراد عينة البحث وفق سنوات العمل بالجامعة.	143
9	التوزيع التكرارى لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور إدارة	147

	المكاتب.	
148	التوزيع التكرارى لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور كفاءة الأداء الإدارى.	10
149	التوزيع التكرارى لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور الوسائل الحديثة المستخدمة فى إدارة المكاتب..	11
150	التوزيع التكرارى لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور إستخدامات التكنولوجيا فى إدارة المكاتب.	12
153	المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لإجابات عينة البحث على عبارات محور إدارة المكاتب.	13

تابع فهرس الجداول

الرقم	إسم الجدول	الصفحة
14	المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لإجابات عينة البحث على عبارات محور كفاءة الأداء الإدارى.	155
15	نتائج إختبار مربع كاي لإختبار العلاقة بين محورى إدارة المكاتب وكفاءة الأداء الإدارى.	157
16	المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور الوسائل الحديثة المستخدمة فى إدارة المكاتب.	159
17	المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث على عبارات محور إستخدامات التكنولوجيا فى إدارة المكاتب.	162

فهرس الأشكال

الرقم	إسم الشكل	الصفحة
1	الإطار العام لمفهوم النظام	6
2	التغيير المنظمى المخطط	39
3	الهيكل التنظيمى والوظيفى لجامعة أمدردان الأهلية.	87
4	الهيكل التنظيمى لكىة الإقتصاد والعلوم الإدارية.	102
5	هيكل كلية الآداب الإدارى.	106
6	هيكل كلية العلوم البيئية.	110
7	هيكل كلية العلوم الصحية	113
8	هيكل كلية العلوم التطبيقية والحاسوب	117
9	هيكل كلية التصميم الداخلى الإدارى.	120
10	الهيكل الإدارى لمركز محمد عمر بشير.	123

126	الهيكل الإداري لمركز تنمية المجتمع.	11
137	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق العمر.	12
138	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق النوع.	13
139	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق الوضع الوظيفي.	14
140	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق المؤهل العلمي.	15
142	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق سنوات الخبرة.	16
143	التوزيع التكراري لأفراد عينة البحث وفق سنوات العمل بالجامعة.	17

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان	التسلسل
أ	الآية الكريمة	
ب	الإهداء	
ت	شكر وتقدير	
ث	ملخص الدراسة	
ج	Abstract	
ح - خ	فهرس الجداول	
د	فهرس الأشكال	
ذ - ش	قائمة المحتويات	
ص - ظ	المقدمة (خطة البحث)	1

ع	الدراسات السابقة	
	الفصل الأول : الإطار النظري (ماهية الإدارة وإدارة المكاتب)	
3-1	(1-1) تمهيد	
3	(2-1) مفاهيم حول المداخل الحديثة للإدارة	
5-3	(1-2-1) مدرسة علم الإدارة	
9-5	(2-2-1) مدرسة مدخل النظم	
10-9	(3-2-1) المدرسة الظرفية في الإدارة	
13-10	(4-2-1) نظرية القيادة الموقفية لفيدلر	
14	(3-1) مفهوم المشاركة في الإدارة الحديثة	
15-14	(1-3-1) مزايا المشاركة في اتخاذ القرارات	
17-15	(2-3-1) عيوب المشاركة في اتخاذ القرارات	
24-17	(3-3-1) المعوقات التي تحد من المشاركة في صنع القرارات.	
31-25	(4-3-1) الإدارة بالأهداف	
31	(4-1) مفهوم إدارة الأزمات	
33-31	(1-4-1) تعريف الأزمة وإدارة الأزمات	
34-33	(2-4-1) مراحل الأزمة	
35-34	(3-4-1) عوامل تصنيف الأزمات	
37-35	(4-4-1) إدارة الأزمات في الممارسة العملية	
42-37	(5-4-1) أدوات التفكير المتصلة بإدارة الأزمات.	
44-43	(5-1) مفهوم إدارة الوقت	
47-45	(6-1) مفهوم المكتب	
48-47	(1-6-1) التطور التاريخي للمكتب	
50-48	(2-6-1) وظائف المكتب	
63-50	(3-6-1) إدارة المكتب	
69-63	(4-6-1) الآلات والأجهزة والتقنيات الحديثة في الأعمال المكتبية.	

	الفصل الثاني: دراسة الحالة	2
70	(1-2) تمهيد	
71-70	(2-2) التعليم العالي في السودان	
72-71	(1-2-2) السياسة التعليمية	
73-72	(2-2-2) قرارات ثورة التعليم العالي	
73	(3-2-2) أهداف التعليم العالي	
75-73	(4-2-2) إستراتيجية التعليم العالي	
76-75	(3-2) التعليم الأهلي والأجنبي في السودان	
80-77	(1-3-2) تطور التعليم الأهلي	
81-80	(2-3-2) التعليم الأجنبي في السودان	
82	(4-2) مقدمة عن الجامعة وأهدافها وهيكلها التنظيمي	
85-82	(1-4-2) مقدمة عن الجامعة	
87-85	(2-4-2) أهداف الجامعة وهيكلها التنظيمي	
88	(5-2) توصيف الهيكل التنظيمي للجامعة الأهلية	
89-88	(1-5-2) أمانة الشؤون العلمية	
90-89	(2-5-2) عمادة شؤون الطلاب	
90	(3-5-2) سكرتارية القبول	
91	(4-5-2) سكرتارية الإمتحانات	
93-91	(5-5-2) مركز الخدمات الصحية	
94-93	(6-5-2) المكتب التنفيذي	
95-94	(7-5-2) إدارة العلاقات العامة والإعلام	
96-95	(8-5-2) إدارة شؤون الأفراد	
98-97	(9-5-2) إدارة الحرس	
99-98	(10-5-2) إدارة الخدمات	
100-99	(11-5-2) الإدارة الهندسية	
100	(12-5-2) إدارة الإحصاء والمعلومات	

101	(2-6) كليات ومراكز جامعة أمدردمان الأهلية	
104-101	(2-6-1) كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية	
108-105	(2-6-2) كلية الآداب	
111-109	(2-6-3) كلية العلوم البيئية	
114-112	(2-6-4) كلية العلوم الصحية	
118-115	(2-6-5) كلية العلوم التطبيقية والحاسوب	
121-119	(2-6-6) كلية الدراسات التطبيقية	
123-122	(2-6-7) مركز محمد عمر بشير للدراسات السودانية	
126-124	(2-6-8) مركز تنمية المجتمع	
132-127	(2-7) الجوانب المالية والميزانيات	
133	الفصل الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات	3
134	المبحث الأول: المنهج الإحصائي المتبع	
134	(3-1-1) مجتمع وعينة الدراسة	
135-134	(3-1-2) إجراءات الدراسة الميدانية	
144	(3-1-3) الأساليب الإحصائية المستخدمة	
146-145	(3-1-4) ثبات وصدق الاختبار	
146	(3-1-5) تطبيق أداة الدراسة	
151	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	
158-152	(3-2-1) اختبار الفرضية الأولى	
161-159	(3-2-2) اختبار الفرضية الثانية	
163-161	(3-2-3) اختبار الفرضية الثالثة	
165-164	الخاتمة: النتائج	4
- 166 167	التوصيات	
	الملاحق	5

168 - 171	الإستبيان	
172 - 179	تفريغ الإستبيان والنتائج	
180	مؤسسات التعليم العالى الحكومية.	
181	مؤسسات التعليم العالى الأهلية.	
182	مواقع مؤسسات التعليم العالى بالسودان	
183	تطور أعداد الجامعات الحكومية فى ظل ثورة التعليم العالى	
184	القبول بالجامعات الحكومية	

185	القبول بمؤسسات التعليم العالى الحكومى والأهلى	
186	أعداد مؤسسات التعليم العالى الأهلى فى ظل ثورة التعليم العالى	
187	القبول بمؤسسات التعليم العالى الأهلى	
188	أعداد مؤسسات التعليم العالى الحكومية والأهلية فى ظل ثورة التعليم العالى.	
189	مقارنة بين الأعداد المخطط لهل للقبول والقبول الفعلى خلال الفترة (1999-2004م) كل الجامعة.	
190-191	المراجع باللغة العربية	
192	المراجع باللغة الإنجليزية.	

