

الإدارة هي حجر الزاوية في نجاح أي مشروع سواء كان المشروع صناعياً أو خدمياً حيث يعتبر الدور الذي تقوم به الإدارة من أهم عوامل نجاح المنظمات الإقتصادية أو فشلها، وبالتالي من أهم أسباب نمو المجتمع وتقدمه أو تخلفه وتأخره.

وقد بدأ الإهتمام بالإدارة منذ حوالي مائة سنة تقريباً حيث أخذ إتجاهاً فكرياً منضبطاً وقد إستمر هذا الإهتمام وتعاظم حتي أصبح موضوع الإدارة حقلاً أساسياً من حقول المعرفة. وسعت الدول إلي إدخال التكنولوجيا الإدارية في أجهزتها الإدارية. ويعتبر تحقيق الأهداف المهمة الأساسية للإدارة سواء كانت منظمة حكومية أو أعمال خاصة. وعملية تحقيق الأهداف عملية تفاعلية بين إدارة المنظمة وأفرادها.

صناعة القرار الإداري وإتخاذة وتنفيذه تتم عبر عمليات معقدة لكثرة المعلومات والبيانات الداخلة فيها والواردة لها من جهات الإختصاص والمرتبطة بالمسؤوليات الرئيسية التي يتحملها كل من ساهم في صناعته أو إتخاذة أو تنفيذه. علي ذلك فقد أصبحت صناعة القرار أو إتخاذة أو تنفيذه رهينة بعدة دراسات كمية وكيفية للمدخلات، حتي لا تخضع للصدفة، أو تبني علي معلومات غير محددة أو معلومات تخلق جواً من التنافس الضار بين المنشآت، أو معلومات توفرها غير دائم.

وتشير دراسات عديدة الى أن معظم القرارات الخاطئة ترجع إلي نقص وضعف في البيانات والمعلومات. ولكي نصنع قراراً سليماً يجب أن تقسم هذه العملية علي مراحل تساعد في التحليل للمعلومات الخاصة بتحديد الأهداف، والتشخيص والتقييم للبدائل.

وتعتبر ادارة المكاتب ذات تأثير قوي وواضح على أداء المنظمات والمؤسسات المختلفة، ومهمتها الأساسية تكمن في إستخدام نظم وطرق آلية تسهم في تحسين الأداء وجودة المخرجات وزيادة الإنتاجية حتى تتحقق الأهداف بنجاح .

ولاشك ان العالم اليوم يشهد تحولاً متسارع الخطى نحو العولمة والانفتاح الإقتصادي، بكل ما ينطوي على ذلك من منافسة تشد بإستمرار بين المنشآت، الأمر الذي يقعد بكل منشأة لا تطوّر نفسها ولا تستخدم أحدث النظم الإدارية والوسائل المساعدة . إذن لامناص أمام كل منشأة المواكبة الدائمة للتطور المتسارع في النظم الإدارية والآليات والوسائل .

هذا البحث يتركز على الإدارة في جامعة امدرمان الأهلية كدراسة حالة لكي نقف على مدى تطبيقها لإدارة المكاتب بالمفهوم العلمي، والتعرف على المشاكل التي تؤثر على الأداء الإداري في هذه المؤسسة الأكاديمية، والتقدم بتوصيات وحلول قد تساعد في معالجة ما تبرزه الدراسة من أوجه قصور وخلل .

مشكلة البحث:-

المشكلات الإدارية والتي أي مدى تؤثر علي الأداء.

تتداخل عدة قضايا عند البحث في إدارة المكاتب أهمها ما يلي :

- 1/ لكي تستطيع إدارة المكاتب القيام بمهامها فلا بد أن يتوفر لها عناصر معينة :
أ/ سياسات ونظم عمل سليمة .
ب/ الآت وأدوات ومعدات مكتبية حديثة تساعد الموظفين في المكتب على القيام بواجباتهم بسرعة ودقة وكفاءة .
ج/ إختيار المكان الملائم للعمل بالإضافة إلى توفر موظفين يتمتعون بالقدرات العلمية والعملية المناسبة .
د/ توفر وسائل الإشراف والرقابة، و العناية بتطوير العمل المكتبي بهدف كسب الزمن والمجهود .
- 2/ إن تطوير عملية إدارة المكاتب تتطلب - ضمن مسائل أخرى - تقصي الأسباب التي تجعل درجة ومستوى إستخدام الوسائل والاساليب التكنولوجية المتوفرة اقل بكثير من مقتضيات تحسين الأداء .

- 3/ ما زالت إدارة المكاتب في السودان تعاني كثيراً من المشاكل. علي سبيل المثال نجد في العديد من المنشآت خطأً وظيفياً ينتج عنه إعتبار وظيفة مدير المكتب متداخلة مع المحاسبة او المراجعة، ولا تعتبر وظيفة متخصصة قائمة بذاتها لها مهام محددة .

هذا البحث محاولة للتعرف على هذه المشاكل في الجامعات السودانية للمساعدة في حلها.

أهمية البحث:-

تتبع أهمية الدراسة من ثلاثة إعتبرات :-

أولاً:

يمثل الأداء في إدارة المكاتب أحد المتغيرات المؤثرة في الأداء الكلي للمؤسسة المعنية من حيث الكفاءة والإرتفاع بالإنتاجية وبلوغ الأهداف .

ثانياً:

إدارة المكاتب لم تلق بعد القدر الكافي من الدراسة من المنظور أعلاه .

ثالثاً:

هناك مجال كبير لتحسين أداء جامعة أمدرمان الأهلية من المنظور أعلاه، وذلك بالعمل على إبتداع وتبني أساليب إدارة مكاتب أكثر حداثة ومواكبة للمستجدات .

أهداف البحث:-

يهدف هذا البحث إلى :

- 1/ تأكيد الدور العام لإدارة المكاتب .
- 2/ التركيز على دور اهمية التقنيات الحديثة في تسهيل العمل الإدارى بما ينعكس إيجاباً على الأداء.
- 3/ تحليل وظيفة مدير المكتب لمعرفة التداخل والخلط الوظيفي.
- 4/ دراسة الموظفين بالجامعة الاهلية وقدراتهم العلمية والعملية المناسبة .
- 5/ التعرف على المشاكل التى تؤثر على الأداء الإدارى بالجامعة الاهلية، ومن ثم الوصول إلى توصيات وحلول لأوجه القصور التى تبرزها الدراسة.

فرضيات البحث:-

يقوم البحث على الفرضيات التالية:-

1. هنالك علاقة ترابطية بين إدارة المكاتب وكفاءة الأداء الإداري.
2. هنالك علاقة ترابطية بين الوسائل الحديثة المستخدمة في إدارة المكتب وكفاءة العمل .
3. تحسين أداء العمل المكتبي بجامعة امدرمان الاهلية يتوقف على التغيير في إستخدامات التكنولوجيا المتوفرة بالجامعة.

مجتمع الدراسة:-

يشمل مجتمع الدراسة بالجامعة الأساتذة والموظفين والإداريين. يبلغ عدد الموظفين بالجامعة 154 فرداً ، وتمت الدراسة في عدد 120 فرداً من الموظفين والإداريين حيث تم توزيع إستبتيان عليهم وتم إرجاع عدد 109 إستبتيان فقط.

منهجية البحث:-

مصادر الدراسة:

- 1/ المصادر الثانوية (مجلات - نشرات دورية - دراسات سابقة) .
- 2/ المصادر الأولية عن طريق الإستبيان والمقابلات الشخصية، تركز الدراسة علي المنهج الإحصائي الوصفي والتحليلي .

هيكل الدراسة:-

يقع هذا البحث في أربعة فصول.

المقدمة:-

وتشتمل علي خطة البحث، مشكلة البحث، ومنهجه والفرضيات التي ستبني عليها الدراسة.

الفصل الأول:-

يعنى بالإطار النظري لموضوع البحث وذلك بمراجعة الأدب الذي كتب عن إدارة المكاتب.

الفصل الثاني :-

خلفية معلوماتية عن جامعة امدرمان الاهلية موضوع الدراسة فيما يتعلق بإدارة المكاتب .

الفصل الثالث:-

التحليل واختبار الفرضيات.

الخاتمة:-

النتائج والتوصيات .

وبطبيعة الحال ينقسم كل فصل إلي مباحث تستخدم لاحقاً .

الدراسات السابقة

من الدراسات السابقة في مجال إدارة المكاتب وتعتبر الدراسة الأولى والتي قامت بها الأستاذة/ نجاه نجار بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية - قسم السكرتارية حول تطوير مناهج السكرتارية وأثره على كفاءة الإدارة المكتبية - دراسة حالة (قسم السكرتارية بجامعة السودان) . لخصت الباحثة الجوانب التاريخية المتعلقة بإنشاء وتطوير قسم السكرتارية بجامعة السودان ثم تناولت الباحثة الهدف من هذه الدراسة وهو قوة وقصور المناهج الحالية بقسم السكرتارية حيث قامت بتحليل مادة الإدارة المكتبية ومناهجها وأهدافها وطرق تدريسها وأسس تقويمها والجدوى الأكاديمية والتربوية منها . فرضيات الدراسة أربعة تقول الفرضية الأولى أن المناهج الأكاديمية لها أطر نظرية وهى عبارة عن أفكار ومبادئ وتصورات ذهنية تحدد معالمها ومناهج السكرتارية الحالية تفتقد إلى مثل هذه الأطر . الفرضية الثانية تحدد المناهج الأكاديمية وهى قابلة للتغيير في ضوء التجارب العملية وفي ضوء ما يطرأ على بيئة العمل من تغيير . توضح الفرضية الثالثة أن المناهج الأكاديمية الحالية لا تشتمل على القدر المطلوب من الجوانب النظرية التي تمكن الدارس من الوصول إلى الأهداف المطلوبة . تربط الفرضية الرابعة بين الجانبين النظري والعملي في المناهج الأكاديمية . أتبعته الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة و استخدمت إستبانة محكمة ومقابلات شخصية . وكان من أبرز نتائج استطلاعات المحترمين :-

- أن التدريب أثناء الخدمة يمكن أن يكون في شكل فترات تأهيلية داخل المؤسسة أو فترات تأهيلية مشتركة بين الجامعة والمؤسسة .
- أن خريج البكالوريوس يحتاج لبعض التدريب على الحاسوب وتقوية مقدرته في اللغة الإنجليزية .

وانتهت الباحثة إلى وضع توصيات محددة تتعلق بتحسين وتطوير مناهج قسم السكرتارية بما يحقق تلبية احتياجات الخريج والمخدم . وأوصت الدارسة بإجراء مزيد من البحوث في المجالات الآتية:-

1. تقنية المعلومات ودورها في تطوير مهنة السكرتارية .
2. أهمية السكرتارية في تفعيل القرارات الإدارية التنفيذية .
3. العولمة ودورها في تطوير أعمال السكرتارية .
4. العولمة وأثرها على سلوك المجتمع .
5. العولمة والتعليم في السودان .

المراجع باللغة العربية:-

1. حسن خليفة سليمان - مركز الوافدين للتكنولوجيا - برنامج السكرتارية التنفيذية وإدارة المكاتب، منظمة الدعوة الإسلامية - القاهرة.
2. محمود عساف - أصول الإدارة - دار الناشر العربي - القاهرة 1976م.
3. فؤاد الشيخ سالم وآخرون - المفاهيم الإدارية الحديثة - مركز الكتاب الأردني - 1995م.
4. عمر أحمد عثمان المقل - مبادئ الإدارة - شركة مطابع السودان للعملة المحدودة.
5. فايز الزعبي - أساسيات الإدارة الحديثة - دار النهضة.
6. سمير أحمد عسكر - المدخل إلى إدارة الأعمال 1987 - دار النهضة العربية.
7. محمد سويلم - أساسيات الإدارة.
8. أسامة، فريد وحسن الجندى: صناعة القرارات الإدارية.
9. عاشور، أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات - الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية 1997م.
10. شهاب، إبراهيم بدر: مشاركة العاملين في صنع القرارات الإدارية - مجلة الإدارى معهد الإدارة العامة بسلطنة عمان.
11. الكبيسي، عامر: الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق - بغداد - دار الحرية للنشر.
12. النمر، سعود محمد وآخرون: الإدارة العامة الأسس والوظائف عام 1989م الرياض م. الفردق.
13. محمود، محمد فتحى: الإدارة العامة المقارنة، الرياض عام 1985م مطابع جامعة الملك سعود.
14. شيجا، إبراهيم عبد العزيز - الإدارة العامة عام 1983م - الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت.
15. عسكر، سمير أحمد: أصول الإدارة - دار القلم الإمارات العربية المتحدة - دبی.
16. عبد الوهاب، على محمد : السلوك الإنساني فى الإدارة عام 1975م - مكتبة عين شمس.

17. الرشيد أحمد: قراءات فى الإتجاهات الحديثة فى الإدارة - سلسلة معهد الإدارة العامة - الرياض.
18. علاقى، مدنى: الإدارة. دراسة تحليلية للوظائف الإدارية، تهامة للنشر ط 1 لعام 1401هـ. 1981م.
19. عباس رشدى العمارى - إدارة الأزمات فى عالم متغير - الطبعة الأولى - القاهرة 1993م.
20. عبد الرحمن توفيق - إدارة الإزمات - التخطيط لما قد لا يحدث - مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك - القاهرة 2002م..
21. خليل محمد حسن الشماع - مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال - دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان.
22. جمال غانم زيدان - السكرتارية والإدارة المكتبية.
23. وليد عبد اللطيف هوانة وآخرون - إدارة الوقت - سلسلة علم وفن إدارة الأعمال.
24. عبد الحميد رضا عبد اللطيف وآخرون - الإدارة المكتبية وأعمال السكرتارية فى الأجهزة الحكومية.
25. لطفى راشد محمد وآخرون - الإدارة المكتبية - برنامج العلوم الإدارية والإنسانية وزارة المعارف السعودية.
26. محمد شاكر عصفور - أصول التنظيم والأساليب، الطبعة الأولى - عمان 1973م
27. سيد محمد على أحمد الحورى - تطور التعليم العالى فى السودان - دار ومكتبة الهلال.
28. إبراهيم أحمد عمر - إنجازات ثورة التعليم العالى 1990-2000 - وزارة التعليم العالى والبحث العلمى - شركة مطابع السودان للعملة المحدودة.
29. المعتصم أحمد الحاج - التعليم الأهلى فى أمدرمان - مطبعة التيسير - الناشر مركز محمد عمر بشير للدراسات السودانية - الطبعة الأولى 2002م.
30. سعاد إبراهيم عيسى - مسيرة التعليم العالى فى السودان (1898-1987) - دار الخرطوم للطباعة والنشر والتوزيع.
31. دليل الجامعة لعام 1422هـ - 2001م - جامعة أمدرمان الأهلية - أمانة الشؤون العلمية - مطابع السودان للعملة المحدودة.

المراجع باللغة الإنجليزية:-

1. Richard I Levin and other, quantitative Approaches to Management mc Grew-Hill book company, the Edition, 1985.
2. F. Kast and J. Rosenwetg, Organization and Management System Approach (New York MC Grew, Hill 1974.
3. Ernest Dale, Management Theory and practice (Tokyo: MC Grew-Hill Kogakusta. LTD, 1978.
4. Henri Tosi and Stephen Carroll, Management (New York: John Wiley, Sons 1982.
5. Sandra Costinelt, Reading in Management, (Washington, D.C: International Communication Agency).
6. Burton S.Kaliski. Office Management (New York Harcourt Brace Jovanovich, Inc, 1983.
7. C.L little field, Frank M. Rachel, and Donald L. caruth. Office and Administrative Management (prentic –Hall: NewJersy, 1970).

