

العنوان:	تطوير برنامج الإدارة المكتبية جامعة جازان: دراسة مستقبلية
المصدر:	مجلة كلية التربية
الناشر:	جامعة بورسعيد - كلية التربية
المؤلف الرئيسي:	أحمد، كمال عبدالوهاب
المجلد/العدد:	ع18
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2015
الشهر:	يونيو
الصفحات:	24 - 96
رقم MD:	718546
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	السياسة التعليمية، البرامج التعليمية، التعليم الجامعي، الإدارة المكتبية، جامعة جازان، السعودية
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/718546">http://search.mandumah.com/Record/718546</a>

# تطوير برنامج الإدارة المكتبية جامعة جازان (دراسة مستقبلية)

إعداد

دكتور / كمال عبد الوهاب أحمد

أستاذ الإدارة التربوية المساعد كلية التربية  
بالعريش - جامعة قناة السويس.

## الإطار العام

## أولاً- مقدّمة الدراسة:

تواجه المؤسسات المختلفة- في الوقت الحالي- واقعا مليئا بالتحديات والثورات، منها ما يتصل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي فرضت ضرورة إعادة النظر في مستوى تأهيل الموارد البشرية، ومدى امتلاكها لمقومات التعامل مع مظاهر التقدم العلمي والتكنولوجي بكافة أدواته.

ولما كان التعليم هو أهم وسيلة لبناء الشعوب ومواجهة التحديات الكبيرة للمستقبل، وهو البداية الحقيقية للتقدم؛ فإن أولى مهامه تكمن في توفير أيدي عاملة قادرة على التعامل بفكر مستنير مع ابتكارات ومتغيرات تلك التكنولوجيا بالقرن الحادي والعشرين" (٣: ١٢) (\*\*).

ويعتبر التعليم التقني أحد أنواع التعليم الذي يمثل ركيزة أساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛ حيث يهدف- بصفة أساسية- إلى إعداد الطلاب لممارسة أحد الأعمال المالية والتجارية والكتابية.

ومن صيغ التعليم التقني بالمملكة العربية السعودية برنامج الإدارة المكتبية؛ وتكمن أهميته في إعداد قوى بشرية قادرة على القيام بالأعمال الإدارية المكتبية المساندة للإدارة العليا والوحدات المختلفة، وقادرة على تقديم الخدمات المكتبية لكل من يطلبها من العملاء، والمستفيدين، والمراجعين بتلك المؤسسات.

وترجع أهمية الإدارة المكتبية إلى أنه كلما زادت كفاءة وحيوية الجهاز المكتبي بالمؤسسات، وارتفعت معدلات امتلاكه للمهارات المكتبية اللازمة لإنجاز العمل كلما زادت فاعلية خدمات الإدارات الأخرى التي تعمل على تحقيق الهدف الرئيس للمؤسسة التي يعملون بها (٢٢ : ١٥٥).

ولم تعد وظيفة الإدارة المكتبية مجرد استلام البيانات والمعلومات وتسجيلها وحفظها بل أصبحت مركزا حيويا وفعالاً، تقدم الخدمات والمعلومات الجيدة والمهمة لكافة المستويات الإدارية التي تساعدهم على اتخاذ القرارات لإنجاز أعمالهم وتحقيق المسار الصحيح (١١ : ٩). ولم يعد العمل بالإدارة المكتبية مزججا ومملا لكثير من العاملين بعد إدخال البرامج التطبيقية في معالجة العمل المكتبي مثل: برامج التطبيقات المكتبية عن طريق الحاسب الآلي، وشبكة المعلومات الدولية (٢٦ : ٢).

وتسعى المؤسسات التعليمية بالمملكة العربية السعودية، ومنها الجامعات على توفير البرامج التعليمية والتدريبية لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل" (٢٥ : ١).

(\*\*) يشير الرقم الأول إلى رقم المرجع في قائمة المراجع ، ويشير الرقم الثاني إلى رقم الصفحة.

وإسهاما منها لتوفير الكوادر الوطنية، في مجال الأعمال المكتبية، بدأت جامعة جازان، ممثلة في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في تنفيذ برنامج الإدارة المكتبية منذ العام الدراسي ١٤٣٢/١٤٣٣هـ، بناء على موافقة وزارة الخدمة المدنية بتاريخ ١٤/١٠/١٤٣٢هـ على تنفيذ البرنامج بالعمادة (٤: ٣)، وتم تنفيذ البرنامج بفرع العمادة الرئيس بمحافظة أبي عريش وذلك للطلاب فقط، وبالتعاون مع صندوق التنمية الاجتماعية، حيث يتولى الصندوق إرسال الكشوف بأسماء الطلاب، ويتكفل بتسديد الرسوم الدراسية لهم.

وطبقا لموافقة وزارة الخدمة المدنية؛ فإن مدة الدراسة بالبرنامج أربعة فصول دراسية، وقد تخرجت الدفعة الأولى (طلاب فقط) في العام الدراسي ١٤٣٣/١٤٣٤هـ، وقبلت العمادة الدفعة الثانية من الطلاب والطالبات بالعام الدراسي ١٤٣٤/١٤٣٥هـ، بمقرها الرئيس بأبي عريش وفرعي العمادة بمدينة أبي عريش، وصيبا، وهذه الدفعة في طور التخرج.

وفي مقابلة شخصية قام بها الباحث مع عميد خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان بتاريخ ١٦/٢/١٤٣٦هـ، اتضح أن العمادة بذلت جهودا لتطوير برنامج الإدارة المكتبية، من تلك الجهود ما يلي:

- تكليف وحدة التسجيل والقبول بالعمادة بإنهاء إجراءات تسجيل الطلاب مبكرا ووفقا لأنظمة جامعة جازان.
- محاولة توفير القاعات الدراسية المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة.
- العمل على توفير أعضاء هيئة التدريس اللازمين للتدريس بالبرنامج.
- إصدار التوجيهات لأعضاء هيئة التدريس بتحسين عمليات التعليم والتعلم للطلاب داخل القاعات الدراسية.
- تفعيل وحدة الجودة بالعمادة، من خلال توصيف وتقرير البرنامج والمقررات الدراسية، طبقا لنماذج الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- تفعيل دور وحدة الإرشاد الأكاديمي بالعمادة للقيام بدورها نحو توجيه ودعم الطلاب أكاديميا.
- مخاطبة بعض المؤسسات للتعاون معها في تدريب الطلاب.
- وإيماننا من الباحث بأهمية البحث العلمي ودوره الرائد في تطوير البرامج التعليمية والتدريبية المنفذة بالمؤسسات التعليمية؛ جاءت فكرة الدراسة الحالية؛ حيث دارت حول إمكانية تطوير برنامج الإدارة المكتبية التي تنفذه عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان على ضوء أدبيات الفكر الإداري المعاصر، واتجاهات التطوير المعاصرة.

## ثانياً - مشكلة الدراسة:

ومع تقدير الباحث - بحكم معاشته للواقع، ومشاركته في التدريس لمدة خمس سنوات متتالية، ومسئوليته كمنسق لبرنامج الإدارة المكتبية - لجهود العمادة؛ في سبيل تحقيق البرنامج لأهدافه المرسومة، إلا أن ذلك غير كاف في الوصول إلى تحسنٍ مرضٍ لمخرجات برنامج الإدارة المكتبية؛ فلا يزال هناك بعض المشكلات التي اعترضت تنفيذ البرنامج، ويشعر بها الباحث، ويرى أنها تقلل من جدوى جهود التطوير المبذولة للبرنامج.

ومن أجل تحديد هذه المشكلات التي تحول دون تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان؛ أجرى الباحث دراسة استطلاعية في مطلع الفصل الدراسي الثاني ١٤٣٦ هـ، تضمنت توجيه سؤالاً مفتوحاً نصه: ما المشكلات الفعلية التي تحول دون تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظرك؟ وتكونت العينة من عدد من أعضاء هيئة التدريس (١٠ أعضاء)، وعدد من الطلاب بالمستوى الثاني من البرنامج (٢٥ طالباً)، ومن خلال تحليل استجاباتهم، تبين للباحث وجود عدداً من المشكلات، من أهمها ما يأتي:

- ضعف مستوى الطلاب التحصيلي بصفة عامة، وافتقارهم لبعض المهارات اللغوية الأولية كالقراءة والكتابة.
- الزيادة الملحوظة في أعداد الطلاب الملتحقين بالبرنامج.
- الحاجة لوجود مراجع وحقائب تعليمية، تغطي بعض توصيفات المقررات الدراسية.
- يسود الطابع النظري بعض المقررات، مع أنها في الأصل ذات طبيعة عملية مثل مقررات الحاسب الآلي، واللغة الإنجليزية والإحصاء ومهارات الاتصال وإعداد التقارير الإدارية.
- نقص بعض القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة.
- شعور الطلاب بقلّة جدوى التدريب الميداني.
- النقص الواضح في أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في تدريس بعض مقررات البرنامج.
- وفي ظل واقع برنامج الإدارة المكتبية الذي تنفذه عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان وما يواجهه من بعض المشكلات تحول دون تطويره، تبدو هناك المبررات القوية؛ لإجراء الدراسة الحالية والتي يمكن بلورة مشكلتها في السؤال الرئيس الآتي: كيف يمكن تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان في ضوء أدبيات الفكر الإداري واتجاهات التطوير المعاصرة؟ ويتفرع منه الأسئلة الآتية:
- ما الأسس النظرية لتطوير الإدارة المكتبية؟
- ما واقع برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان؟
- كيف يمكن استخدام أسلوب دلفي في تحديد المعايير المستقبلية لبرنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان؟

– ما التصور المقترح لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان في ضوء أدبيات الفكر الإداري واتجاهات التطوير المعاصرة؟

ثالثاً – منهج الدراسة وأدواتها:

اعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، في معالجة محاور الإطار النظري، كما استخدمت أسلوب دلفي **Delphi Technique**، كأحد أهم أساليب البحوث المستقبلية، وهو طريقة لتنظيم الاتصالات بين مجموعة من الخبراء بما يسمح لهم بالتعامل ككل دون الجلوس مجتمعين مع مشكلة أو قضية يراد حلها، أو وضع تصورات مستقبلية بشأنها (١٧ : ٢١٠). واستعانت الدراسة بهذا الأسلوب لمناسبته طبيعة وهدف الدراسة الحالية، للوصول إلى ما ينبغي أن يكون تصور مقترح لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان في ضوء أدبيات الفكر الإداري واتجاهات التطوير المعاصرة.

رابعاً – أهداف الدراسة:

سعت الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

- تعرف الأسس النظرية لتطوير إدارة المكتبية.
- الكشف عن واقع برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.
- تعرف آراء الخبراء ورؤاهم حول المعايير المستقبلية لبرنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.
- التوصل إلى وضع تصور مقترح لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان في ضوء أدبيات الفكر الإداري واتجاهات التطوير المعاصرة.

خامساً – أهمية الدراسة:

تتبع أهمية البحث الدراسة، مما قد تسهم به في المجال من حيث الجانب النظري والتطبيقي على النحو التالي:

- الطلاب: قد تسهم الدراسة الحالية في توجيه أنظار الطلاب إلى ضرورة الاهتمام باكتساب مهارات الإدارة المكتبية المختلفة، والتي يحتاجها سوق العمل، وتتطلبها المؤسسات المختلفة، وتشترط توافرها لدى الطلاب بعد تخرجهم.
- جامعة جازان: قد تستفيد جامعة جازان، ممثلة في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر من التصور المقترح للدراسة الحالية، في سبيل المساهمة في تطوير إحدى برامجها التعليمية والتدريبية، وهو برنامج الإدارة المكتبية.
- المؤسسات الحكومية والأهلية: ربما يعتبر موضوع الدراسة الحالية على جانب كبير من الأهمية؛ من حيث إن الأعمال المكتبية تمثل قطاعاً كبيراً من العاملين بالمنظمات السعودية، الحكومية والأهلية على حد سواء؛ حيث تتوقف كفاءة الأداء في هذه القطاعات على مدى الإعداد الجيد

للطلاب الملتحقين ببرامج الإدارة المكتبية المنفذة بالجامعات السعودية وغيرها، والذين سيمثلون بعد تخرجهم الكوادر البشرية المؤهلة، والتي يمكن أن تكون قادرة على العمل بكفاءة بمؤسسات المجتمع المختلفة.

سادساً- مصطلحات الدراسة:

١- الإدارة المكتبية:

يذكر المعجم الوسيط أنَّ كلمة (إدارة) مشتقة من الفعل الماضي أَدَارَ، يقال أَدَارَ العمل أي تولى تصريف الأمر فيها، وأَدَارَ الأمور أي عالجها، ومنه المدير، وهو مَنْ يتولى تصريف أمرٍ من الأمور، كمدير الشركة (١٦: ٣١٢-٣١٤). وتترجم الكلمة إلى Management في اللغة الإنجليزية، وتعني فناً أو طريقة أو مهارةً في إصدار الأوامر والنواهي، ببراعةٍ ودقةٍ ومعالجتها بلباقةٍ، أو هي مهارة في إصدار الأوامر والنواهي، والقدرة على تنفيذها، والمدير Manager هو فرد يصدر الأوامر والنواهي، أو مَنْ يتولى تصريف العمل في المؤسسة (٣٦: ٨٥٩). ويلاحظ تقارب معنى الإدارة في اللغتين العربية والإنجليزية. "ويذكر معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع أن الإدارة عادة ما تشير إلى "ممارسة تصريف مؤسسة، أو فعالية، أو تنظيم، أو مجموعة من الناس تؤدي هذه الوظيفة" (١٤: ٥٩).

وكلمة (المكتبية) اسم مكان، منسوب لكلمة (مكتب)، وهي مشتقة من فعل كتب، وذكر صاحب معجم اللغة العربية المعاصرة أن كلمة (مكتب) مفرد جمعها (مكاتب) وهو عبارة عن طاولة ذات أدراج، يكتب عليها، أو هو قطعة الأثاث يجلس إليها للكتابة، أو هو حجرة أو مكان يضم المكتب، أو هو مكان يعمل به الموظفون، وأصحاب الأعمال، أو مكان يعد لمزاولة عمل معين كمكتب المحامي والمهندس (١: ١٩٠٤)، ومقابل كلمة (مكتب) في اللغة الإنجليزية كلمة (Office)، وكما ذكر قاموس المورد لا تختلف معاني الكلمة عما ذكر في المعاجم العربية كثيراً؛ حيث ذكر أنها تعني مكتب الموظف أو المحامي أو مكتب الشركة (٢٤: ٦٢٩).

وتعرف الإدارة المكتبية بأنها: "التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة والمتابعة للأنشطة أو الخدمات المكتبية، وتهدف إلى إدارة ومراقبة الأفراد والطرق والآلات والأدوات للحصول على أحسن النتائج بأعلى كفاية ممكنة وبأقل مصاريف وجهد في أقصروقت ممكن بكفاءة تنظيمية وإدارية عالية" (١٨: ٣٨).

وتُعرفها الدراسة الحالية بأنها "وحدة أو جهة تنظيمية معينة ملحقة بالمنظمة، تضم نوعية من العاملين، تم إعدادهم مسبقاً، كما تحتوي على تجهيزات مكتبية ذات طابع تكنولوجي، وتتركز مهمتها في تقديم الدعم الإداري والفني للإدارة العليا وجميع وحدات المنظمة، بل وكل المستفيدين، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات".

أما برنامج الإدارة المكتبية؛ فيقصد به هنا "أحد البرامج التعليمية التي تقدمها عمادة خدمة المجتمع بجامعة جازان لفئة محددة من الطلاب، ومدته أربعة فصول دراسية، تنتهي بمنح شهادة دبلوم التقنية الإدارية تخصص الإدارة المكتبية، ويهدف إلى إعداد الكوادر البشرية؛ لتعمل بالوظائف والأعمال المكتبية المتوافرة بالمؤسسات المختلفة".

#### سابعاً - الدراسات السابقة:

أظهرت الإحصاءات الأخيرة أن دول الشرق الأوسط استهلكت في عام ٢٠١٠ نحو (١٨) مليون طن من الورق في القطاعين العام والخاص لمختلف الأنشطة المراسلات التجارية والتعليمية، وهذا الاستهلاك الضخم من الورق يسبب مشكلتين رئيسيتين للمملكة العربية السعودية والشرق الأوسط، فضلاً عن العالم بأسره هما: انخفاض الإنتاجية والكفاءة، وتلوث البيئة وانبعاث غازات الاحتباس الحراري، ولإسهام في حل هذه المشكلة وآثارها تناولت دراسة Saleh Rehiel A Alenazi وزملائه (٢٠١٤) الإدارة المكتبية غير الورقية، وإمكانية تطبيقها بالمكاتب الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وهدفت اقتراح سياسات ورقية للإدارة المكتبية، واقتراح إستراتيجية وتنفيذها بوزارة العمل السعودية، على اعتبار أن هذه الوزارة تتعامل مباشرة مع المواطنين والقوى العاملة الأجنبية، واقتُرحت الدراسة خمس خطط عملية يمكن من خلالها تطوير الإدارة المكتبية الورقية (١٩٨-١٨٦: ٤٠).

وتناولت دراسة صلاح عبد السميع الفرخ (٢٠١٣) استخدام الموديلات المحوسبة في تنمية مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني، واعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي، وأعدت قائمة بمجالات ومهارات التواصل الكتابي الإلكتروني، وتم تطبيقها على طلاب دبلوم التقنية الإدارية بعمادة خدمة المجتمع بالفصل الدراسي الثاني ٢٠١٣، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الموديلات المحوسبة، أدى إلى تنمية مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني لدى الطلاب، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن استخدام الموديلات المحوسبة في تعليم مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني، يساعد على توفير مناخ تعليمي أفضل للطلاب في دروس تعليم مهارات الكتابة بالمقارنة باستخدام الطريقة التقليدية، وأوصت الدراسة بضرورة توظيف التقنية الحديثة في تعليم مهارات الكتابة من خلال التدريب المستمر على إتقان برامج الكتابة على الحاسوب، والإفادة من تصميم الموديلات المحوسبة في تعليم فروع اللغة العربية الأخرى، حتى ترتفع بمستوى الطلاب في مهارات اللغة العربية (١٣: ١٤٢-٢١٧).

وفي دراسة سامي محمد شلبي (٢٠١١) تناولت تنمية المهارات المكتبية اللازمة لطلاب المدرسة الثانوية التجارية في ضوء المجالات المهنية التجارية بسوق العمل، وهدفت الدراسة تعيين فاعلية استخدام برنامج مقترح في تنمية المهارات المكتبية اللازمة لأداء العمل المكتبي لدى طلاب المدرسة الثانوية التجارية نظام السنوات الثلاث في ضوء المجالات المهنية التجارية المتاحة بسوق العمل، واستخدمت المنهج الوصفي، وأعدت الدراسة اختبار تحصيليا طبق على عينة من (٢٠) طالبة من



طالبات الصف الثالث الثانوي التجاري؛ لتنمية مستوى تحصيل الطالبات للمعارف والمعلومات المرتبطة باستخدام الحاسب الآلي في معالجة النصوص العربية ومستوى أدائهن للمهارات الكتابية المرتبطة بها، وذلك بعد تدريس موضوعات الوحدة التعليمية لهن، وأشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى تحصيل الطالبات للمعارف والمعلومات المرتبطة باستخدام الحاسب الآلي في معالجة النصوص العربية ذات الصلة بالعمل المكتبي الوارد بالوحدة بعد دراستهن للوحدة التي احتوت على العديد من النشاطات والأداءات وكيفية استخدامها، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في توظيف الحاسب الآلي في تدريس المواد؛ لتتفق والتطورات التكنولوجية، والإقلال من عدد ساعات التدريس النظرية، والاتجاه نحو زيادة عدد الساعات التطبيقية، وضرورة عودة برنامج الزيارات الميدانية مرة أخرى، ومراجعة المناهج الدراسية التجارية بصفة مستمرة" (٩: ١٥٥-١٩٦).

بينما تناولت دراسة منار الجدعاني وحسن عواد السريجي (٢٠١٠) موضوع الأرشفة الإذاعية في المملكة العربية السعودية، واتخذت مكتبة إذاعة جدة كدراسة حالة في هذا الجانب، وهدفت تعرف المكتبة ومقوماتها والعاملين بها، ومحتوياتها وطرق تنظيمها ومدى استخدام التقنية في أرشفة مقتنياتها، وإيجابيات وسلبيات نظام أرشفة المواد الإذاعية المستخدم، والوصول لمجموعة من النتائج والمقترحات التي تساهم في تطوير وتحسين واقع الأرشفة الإذاعية في المكتبة، وقد استخدمت أسلوب دراسة الحالة وتم زيارة مقر المكتبة وإجراء المقابلات المقننة مع مدير المكتبة والعاملين، واعتماد الملاحظة المباشرة عبر استمارة الملاحظة في متابعة أعمال المكتبة وتنظيم محتوياتها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها قلة اشتراك العاملين بالمكتبة بالدورات التدريبية المتعلقة بالعمل الأرشيفي الإذاعي (٢٣: ١٧٧-٢٣٩).

وفي دراسة IG Binedion, Victor I., (٢٠١٠) تم التركيز على سكرتير الدراسات العليا، ورأت الدراسة أن الدراسات العليا دائما ما يكون في حاجة إلى جهاز مكتبي وسكرتير قادر على استخدام مواهبه في أداء العمل المكتبي الذي يتنوع بين إعداد للمراسلات والتقارير والوثائق والمستندات والتعاميم واستقبال الزائرين وتنظيم المؤتمرات واستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة في أداء أعمال المكتب الذي تعقدت أعماله ما بين أعمال روتينية ومتطورة، تعتمد على استخدام التقنيات التي ميزت العمل المكتبي بالسرعة والجودة والدقة" (٣٧: ١١٥-١١٨).

وحيث إن المنظمات كيانات اجتماعية معقدة؛ صممت دراسة Monique Aubry and Others (٢٠٠٩) إستراتيجية منهجية لفهم هذه الدرجة من التعقيد، من خلال استنادها على نظرية المعرفة البنائية كمنهجية علمية، وتم تحليل أكثر من ٦٠ مقابلة من أربع منظمات كبيرة للكشف عن عملية التحول نحو إدارة المشروع التنظيمية، وأظهرت الدراسة بعض إسهامات الإدارة المكتبية في الأداء التنظيمي، وأن تلك الإسهامات لا ينبغي أن عزلها عما يحدث بالمنظمة، واعتبارها جزء من مما يعرف بإدارة المشاريع التنظيمية، والأخيرة تتطور باستمرار للتكيف مع تغيرات البيئة الخارجية والداخلية (٣٣).

وتناولت دراسة مريم صالح الركب (٢٠٠٧) تطبيقات المكتب الإلكتروني في منطقة الخليج العربي، وهدفت مراجعة دور تكنولوجيا المعلومات متمثلاً في تطبيق المكتب الإلكتروني في تحسين الأداء التنظيمي والبشري في مؤسسات التعليم والتدريب، واستخلاص الدروس من نتائج الدراسات التي تناولت علاقة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات وتقييم الأداء التنظيمي والبشري، واستبصار مستقبل تعليم وتدريب الطلاب غير التقليديين الراغبين في مواصلة تعليمهم أو تدريبهم، واعتمدت الدراسة على المنهجين الاستقرائي والوصفي، وطبقت استبانة على عينة بلغت (٢٠٢) من العاملين بمؤسسات التعليم والتدريب بدول مجلس التعاون الخليجي، واتضح من نتائج الدراسة أن تطبيق المكتب الإلكتروني يساعد للتحويل إلى عالم التعليم المفتوح، وأن التدريب من بعد يربط الحياة التعليمية بواقع احتياجات سوق العمل، وتنمية مهارات الطلاب غير التقليديين؛ مما يسهم في زيادة أدائهم المهني (٢١: ٢٢٨-٢٧٢).

ومن خلال دراسة الحالة تناولت دراسة يحي مصطفى حلمي (١٩٩٥) نظم الإدارة المكتبية وعلاقتها بالإدارة الجامعية، واستهدفت تقييم النظم المطبقة بجامعة حلوان، وإبراز المشكلات التي تعوق تحقيق أهدافها واقتراح الحلول الممكنة للتطوير، واعتمدت على أسلوب دراسة الحالة، وأشارت النتائج إلى عدد من المشكلات التي تواجه الإدارة المكتبية بجامعة حلوان مثل صعوبة الاتصالات بين الكليات وإدارة الجامعة لعدم وجود موقع واحد يضمها جميعاً، وعدم وجود مبنى إداري مركزي يضم الوحدات الإدارية للجامعة، وضيق الأماكن المخصصة لمزاولة الأعمال الإدارية المكتبية، كما أن نظم الإدارة المكتبية المطبقة حالياً بالجامعة يدوية وتقليدية، وتفتقر إلى النمذجة، وأوصت الدراسة بتصميم نماذج لمداخلات ومخرجات نظم الإدارة المكتبية، وتدريب العاملين على الأساليب الحديثة في التصنيف والفهرسة وحفظ الملفات واسترجاعها (٣١: ٣٨٣-٤٠٩).

وفي سبيل الحصول على أداء أفضل في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية سلطت دراسة عبد الرحمن بن عبد الله الشقاوي (٢٠٠٢) الضوء على نقاط القوة ونقاط الضعف في أداء القطاع الحكومي والخروج بتوصيات تدعم مواطن القوة وتعالج مواطن الضعف، وناقشت الدراسة مفهوم كل من الإنتاجية وإدارة الأداء في القطاع الحكومي، كما ألفت الضوء على أبرز التجارب الدولية في إصلاح أجهزة القطاع الحكومي، وتقييم أداء الجهاز الحكومي في المملكة العربية السعودية وأوجه تحسينه، وتجربة المملكة في إصلاح الجهاز الحكومي وأساليب تحسينه، واستخدمت المنهج الوصفي، ومن أهم النتائج: بصفة عامة يتمتع القطاع الحكومي في المملكة بتوافر البنى التحتية اللازمة لإدارة الإنتاج والأداء، ومع ذلك فإن إدارة الأداء والإنتاج والخدمات وأساليب الرقابة المالية والإدارية، والمسائلة والشفافية لا تزال دون المأمول منها، طبقاً للمعايير التي يتطلع إليها المسؤولون والمواطنون المستفيدون. وأوصت الورقة بضرورة العمل على تحسين كفاءة أداء الأجهزة الحكومية وتحسين مستوى الخدمات كما وكيفا والتي تقدمها للمستفيدين (١٥-١-٦٣).

غير أن دراسة **Jr. James Murray** (٢٠٠١) حاولت تقدير الاحتياجات لإقامة برنامج مساعد مدير المكتب التنفيذي بالكلية التقنية غرب ولاية ويسكونسن، وتقديم توصيات بها للجهات المختصة لأخذ الموافقة قبل البدء في تنفيذ البرنامج، وتم تقدير الاحتياجات من خلال مسوحات على عينة طبقية من أرباب العمل من منطقة غرب ولاية ويسكونسن، وقد توصلت الدراسة إلى تقدير الاحتياجات واستخدامها في التحقق من البرنامج من أجل تنفيذ برامج جديدة بالكلية التقنية بويسكونسن، وأن تقدير الاحتياجات يعد شرطاً أساسياً لتنفيذ برامج جديدة (٣٩).

وفي ضوء ما سبق عرضه من دراسات سابقة؛ يلاحظ وجود اختلافات كبيرة بينها وبين الدراسة الحالية، سواء من حيث الموضوع، والأهداف، والمنهجية البحثية، مع استفادة الدراسة الحالية من أدبيات ونتائج تلك الدراسة في بلورة مشكلة الدراسة، ومعالجة إطارها النظري، وتفسير نتائجها.

باستثناء دراسة صلاح عبد السميع الفرخ (٢٠١٣) والتي تشابهت مع الدراسة الحالية، من حيث اهتمام كل منهما ببرنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع تلك الدراسة من عدة أوجه، أهمها أنها ركزت على تطوير جانب محدد من البرنامج، وهو فعالية استخدام الموديلات المحوسبة في تنمية مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني لدى الطلاب، في حين اهتمت الدراسة الحالية بتطوير البرنامج ككل.

#### تاسعاً- خطوات السير في الدراسة:

- سارت الدراسة بعد الانتهاء من عرض إطارها العام على النحو الآتي:
- المعالجة النظرية، وتمثلت في محورين: الأول تناول الأسس النظرية لتطوير الإدارة المكتبية، والثاني تناول واقع برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.
  - إجراءات الدراسة الميدانية من حيث: إعداد وتقنين الاستبانة، وتحديد عينة الدراسة، وتطبيق الاستبانة، وإجراء المعالجة الإحصائية، وعرض النتائج وتفسيرها.
  - التصور المستقبلي، وتمثل في وضع تصور لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.

#### الإطار النظري

أجاب الإطار النظري عن السؤالين الفرعيين الأول والثاني ونصهما: ما الأسس النظرية لتطوير الإدارة المكتبية؟ وما واقع برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان؟ وجاءت الإجابة عنهما في محورين رئيسيين:

#### المحور الأول- الأسس النظرية لتطوير الإدارة المكتبية

#### أولاً- تطور الإدارة المكتبية:

لا تختلف الإدارة المكتبية عن غيرها من فروع الإدارة من حيث التطور التاريخي؛ وقد أثبتت بعض الآثار القديمة أن الأعمال الكتابية عرفت منذ العصور القديمة، من ذلك ما وجد من كتابات على بعض

القطع الفخارية نحو ٢٤٠٠ سنة قبل الميلاد في سوريا، وفي مصر الفرعونية ما يدل على أهمية الأعمال الكتابية، ومكانة من يعمل بها، كما أن الحضارة الإسلامية تشهد بدلائل وجود التنظيم الإداري والمكتبي، من ذلك تنظيمات الدواوين، وهكذا استمر تطور الإدارة المكتبية، غير أنه يمكن القول: إن الظهور الحقيقي لبعض مفاهيم الإدارة المكتبية كان في بريطانيا إبان القرن السادس عشر الميلادي، وظهر الاهتمام الفعلي بالأعمال المكتبية مع بداية عصر الثورة الصناعية؛ حيث تطلبت أعمال التدوين والحفظ والأرشفة، حتى تطورت الإدارة المكتبية حالياً؛ بفضل التقنيات الحديثة (٣٠: ٣١).

تعد دراسة مكتب المنظمة جزءاً من دراسة تنظيم الأعمال التجارية، وفي الوقت الحالي انفصلت عنها واستقلت تماماً وأصبح لها دراسات متخصصة هو فرع من فروع المعرفة الذي ينطوي على تطبيق المبادئ الحديثة في إدارة الإدارة المكتبية من أجل تنفيذ وظيفتها بكفاءة، وتعتبر الإدارة المكتبية قديمة قدم التاريخ وفي الآونة الأخيرة اكتسب مهنة إدارة المكاتب أهمية كبيرة، ولعل ذلك راجع إلى ظهور الوظائف التخصصية، وتطلعات العديد من الشباب العاطلين عن العمل للحصول على وظيفة مكتبية من ناحية أخرى. وإدراكاً لأهمية هذه المهنة، تقوم العديد من الجامعات والمؤسسات بتقديم دورات في إدارة المكاتب، بعض الدورات بدوام كامل، والبعض الآخر على أساس التفرغ، ويلتحق بها عديد من الفتيان والفتيات، بغرض الحصول على فرصة عمل في منظمات الأعمال (٣٤: ٩٤).

وكلمة "مكتب" قد تعني غرفة واحدة لمكتب مدير المؤسسة مثلاً، غير أن المقصود بالكلمة القسم أو الإدارة في أي مؤسسة، والتي يتم يوكل إليه مسئولية أداء بعض الوظائف المهمة، وتوفير بعض الخدمات الأساسية للمشروع ككل؛ ففي بعض المؤسسات الصغيرة، يخصص للإدارة المكتبية غرفة واحدة فقط، وفي المؤسسات الكبيرة قد تشغل الإدارة المكتبية عدداً من الغرف، وربما يخصص لها طابقين أو أكثر من طوابق مبنى، والمؤسسة التي تضم عدداً من الإدارات الكبيرة قد تحتاج أن يكون لها مكتب بكل إدارة؛ على سبيل المثال، يمكن أن يكون هناك مكتبا للمبيعات، ومكتبا للمخازن، ومكتبا للحسابات، وغير ذلك حسب الحاجة، وبالإضافة إلى ذلك قد يكون هناك مكتبا مركزياً، مهمته التنسيق والسيطرة على جميع وظائف المكتب والخدمات في أي مكان، لتسهيل الخدمات التي يحتاجون إليها، ويتعين القيام بها (٣٥: ٧).

ومن الواضح أن حجم المؤسسة، وطبيعة أنشطتها تحدد حجم المكتب وعدد موظفي المكتب التي تحتاجها إليهم لكي يعمل بيسر وكفاءة، ومن الواضح أيضاً أن وضع الشخص المسؤول عن المهام التي يؤديها المكتب والخدمات التي يقدمها؛ سوف تعتمد على حجم كل من المؤسسة والمكتب؛ ففي بعض الحالات يكون هذا المسؤول كاتباً كبيراً أو مشرفاً عاماً، ووثيق الصلة بمدير المؤسسة، وفي حالات أخرى يصبح مدير مكتب، وقد تحتاج إليه المؤسسة، وتعيّنه عضواً في مجلس إدارتها (٣٥: ٧). ويعتبر مدير المكتب هو الفرد المتخصص Specialist القادر على تقديم المشورة أو التأثير في صنع سياسات المؤسسة وأهدافها من خلال فهم وتفسير الخطط الإدارية، وتنفيذها لتحقيق الأهداف

المحددة(٣٥ : ٧). غير أن لمدير المكتب دورا مهما يتعلق بإيجاد الفرص للأفراد العاملين معه بمكاتب وأقسام المؤسسة للنمو المهني لأكسابهم ما يلزمهم من المعارف والمهارات والقدرات(٣٩ : ١).  
 - إصدار التوجيهات لأعضاء هيئة التدريس بتحسين عمليات التعليم والتعلم للطلاب داخل القاعات الدراسية.

### ثانياً- تعريفات الإدارة المكتبية:

- تعرف الإدارة المكتبية بأنها "التعامل الإداري والرقابة والحفاظ على سير العمل داخل مكتب المنظمة سواء كانت كبيرة أو صغيرة، حسب الضرورة لتحقيق الأهداف الإدارية وهي بمثابة وظيفة إدارية لمراقبة وإدارة المكتب"(٤٢).
- كما تعرف بأنها هي جزء لا يتجزأ من الإدارة العامة، وإدارة المكاتب هي التخطيط والتنظيم والسيطرة على عمل مكتب وعلى تنفيذ ذلك وذلك لتحقيق أهداف محددة سلفاً(٣٨).
- وتعرف أيضا بأنها الجهة التي تقدم خدمات للمدير أو للمؤسسة ككل في مجال الأعمال المكتبية كحفظ الملفات، واستقبال إرسال المكالمات الهاتفية، وتصدير البريد، والنسخ، واستقبال الزوار والمراجعين، وتنظيم المواعيد لمقبلية المدير وغير ذلك(٣٠ : ٢٧).
- ويلاحظ أن التعاريف السابقة للإدارة المكتبية ركزت - في مجملها - على الآتي:
- الإدارة المكتبية نوع من الإدارة الإجرائية تمارس على مستوى المكاتب الإدارية بالمؤسسات.
- تركز الإدارة المكتبية على الخدمات المكتبية المقدمة للمدير أو للمؤسسة ككل، ومن هنا يمكن النظر إليها على أنها إدارة مساندة لإدارة المؤسسة ووحداتها.
- تستهدف الإدارة المكتبية الحصول على أحسن النتائج في أقل وقت وجهد ممكن.

### ثالثاً- أهمية الإدارة المكتبية:

تبرز أهمية الإدارة المكتبية من حيث كونها نشاط تنظيمي واسع لاستغلال كافة الإمكانيات المادية والبشرية بشكل يضمن تدفق الأعمال المكتبية بالمؤسسة، لتحقيق الأهداف المرجوة؛ فهي على سبيل المثال(٢٧:٢):

- تستقبل وتستلم جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالجهاز الإداري عن طريق عدة مصادر.
- تقوم بتسجيل تلك البيانات لتكون في متناول جميع الإدارات.
- تقوم بتبويب وتصنيف المعلومات وترتيبها طبقاً لنظام موحد.
- تقوم بتزويد المعلومات إلى الإدارات المختلفة بناء على طلبها أو بصفة دورية متفق عليها.
- تقوم بتخطيط للعمل المكتبي المطلوب إنجازه ومن سينفذه ومكان تنفيذه.
- وتأتي أهمية الإدارة المكتبية من وجود المبررات الآتية:

- كبر حجم المؤسسات وتعدد مستوياتها جعل لها أهمية خاصة؛ فلم يعد لدى المدير الوقت الكافي للقيام بالكثير من الأعمال الروتينية التي هي لب عمل مدير المكتب مثل تحرير الرسائل وإعداد التقارير ومعالجة البريد الصادر والبريد الوارد وغير ذلك.
  - يتطلب صنع القرارات الإدارية السليمة واتخاذها في أي مؤسسة، الاستناد إلى بيانات ومعلومات صحيحة، يمكن أن يقدمها طاقم الإدارة المكتبية بطريقة مبسطة ومفيدة، بحيث تصل إلى صانع القرارات في الوقت المناسب، مما يوفر الوقت الكافي لاستغلاله في العمليات الإستراتيجية بالمؤسسة.
  - لم يعد عمل الإدارة المكتبية بسيطاً، يسند لأي شخص كما كان في الماضي؛ وإنما أصبح يتطلب قدراً عالياً من التأهيل والتدريب معرفياً ومهارياً (٣٠: ٣٦-٣٩).
  - زيادة المؤسسات الأكبر والأكثر تعقيداً التي تتطلب خدمات تنسيقية أكبر، وبالتالي زيادة الاعتماد على السجلات والتقارير، وأصبحت مهمة توصيل المعلومات بين العاملين بعضهم ببعض، وبينهم وبين البيئة الخارجية مشكلة تتزايد باستمرار.
  - كثرة المنظمات ذات الطابع المعتمد على الخدمات المكتبية كشركات التأمين والبنوك ومكاتب السياحة ومصالح الاستعلامات وغيرها، وقد كبرت هذه المنظمات إلى حد كبير وزاد فيها عدد العاملين المكلفين بخدمات مكتبية.
  - ارتباط واتصال المؤسسات بعضها ببعض من ناحية وارتباطها بالأجهزة الحكومية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة أعداد العاملين الكتابيين الذين يقومون بالرد على الاستفسارات والبحث عن المعلومات المتعلقة بها وتفسير التشريعات وحفظ السجلات وكتابة التقارير.
  - زيادة اعتماد الإدارة على تطبيق مبادئ ونظريات الإدارة العلمية التي تقلل إلى حد كبير احتمالات عدم التأكد في اتخاذ القرارات وفي تطوير أدوات وطرق جديدة لجمع وتحليل المعلومات المحتاج إليها نتيجة التفكير العلمي أدى إلى زيادة الاعتماد على الخدمات المكتبية المساعدة (١٨: ٤٢).
  - وفي ضوء ما سبق؛ يمكن القول إن الإدارة المكتبية تستمد أهميتها من حاجة المؤسسات لها، ولدورها الداعم، وقد تزايدت أهمية هذا الدور مع بروز التحديات المعاصرة التنظيمية والتكنولوجية.
- رابعاً - وظائف الإدارة المكتبية:**
- بما أن الإدارة المكتبية جزء من الإدارة العامة؛ فهي تمارس وظائفها، وترتبط بها ارتباطاً مباشراً؛ وذلك لكون من يعمل بالإدارة المكتبية إنما يعاون قيادات المؤسسة وإداريها، وهؤلاء يمارسون بدورهم ووظائف الإدارة، كما يمارسها نفس من يعمل بالإدارة المكتبية في محيط عمله وعلى مستواه مهامه، ويمكن تلخيص تلك وظائف الإدارة المكتبية، وتوضيح علاقتها بالإدارة المكتبية، على النحو الآتي:

**١ - التخطيط Planning :**

إذا كان التخطيط ينطوي على مجموعة من التوقعات حول الوضع المستقبلي للمؤسسة، وكيفية اتخاذ قرارات بشأنها، لتحقيق أهداف المؤسسة بطريقة أكثر كفاءة وأقل تكلفة ممكنة، وفقا لسياسة المؤسسة المستقبلية(٣٥ : ١١). فإن من يعمل الإدارة المكتبية لا يستغني عن التخطيط؛ فمثلا مراجعة مدير المكتب لمفكرة مواعيد مديره المستقبلية، وعمل الترتيبات اللازمة لتلك المواعيد والمقابلات، كل ذلك يدخل في التخطيط الذي يستهدف تحقيق أفضل النتائج(٢٥ : ١٠).

**٢ - التنظيم Organization :**

يهتم التنظيم بتوزيع وترتيب الأعمال على الموظفين، بحيث تصبح العلاقات بينهم واضحة ومحددة، مما يسهم بدوره في تحقيق الأهداف المنصوص عليها في الخطط(٣٥ : ١١). ويمارس العاملون بالإدارة المكتبية وظيفة التنظيم؛ من حيث قيامهم بتوزيع الأفراد على أعمال الطباعة والنسخ والتصوير والاتصالات الإدارية وغير ذلك من أعمال مكتبية بالمؤسسة(٢٥ : ١٠).

**٣ - التحفيز Motivating :**

التحفيز كعملية إدارية للإدارة المكتبية يعني الحث على العطاء الأفضل؛ لتحقيق مجموعة من الأهداف، وذلك من خلال إيجاد الروح المعنوية المرتفعة التي تشجع جميع العاملين على العمل بالمؤسسة(٣٥ : ١١) ومن خلال توجيههم وإثارة دافعيتهم للعمل المكتبي، ورفع مستواه المهني والتقني، وإرشادهم والاتصال بهم بكافة أشكال الاتصال الفردي والجماعي(٢٦ : ٥).

**٤ - الرقابة Controlling :**

إذا كانت الرقابة تعني متابعة عمل الموظفين بالمؤسسة، والتأكد من أن المنتجات النهائية تتطابق أو تتقارب مع الأهداف المرجوة مع تعديل الانحرافات إن وجدت(٣٥ : ١١)؛ فإن العاملين بالإدارة المكتبية يمكنهم تحديد الصعوبات والأخطاء التي قد تحدث أثناء تأدية العمل، وتلافي ذلك مسبقا. وقد ذكر محمد محمد الهادي محمد (١٩٩٦) وظائف للإدارة المكتبية، وقسم هذه الوظائف حسب الأنشطة على النحو الآتي(١٨ : ٥٦-٥٧):

- تزويد إدارات المؤسسة بما تحتاجه من معلومات والإجابة عن استفساراتها.
  - استلام البيانات والمعلومات التي تهتم المؤسسة من خلال الاتصالات الإدارية المختلفة.
  - تسجيل المعلومات الواردة للمؤسسة، وحفظها، والاستفادة منها بعد تحليلها.
- وفي إطار الحديث عن وظائف الإدارة المكتبية، تبقى جزئية تتعلق بالمهام التي تقع في صميم عمل الإدارة المكتبية، وهي في مجملها تندرج تحت وظيفة الاتصالات؛ فالمراسلات، وأعمال البريد، وإعداد التقارير الإدارية، والنماذج الإدارية، والاجتماعات وتنظيم المواعيد، واستقبال الزائرين، وتنظيم

سفریات المدير وغيرها من المهام التي تشكل نوعاً من الاتصال" (٢٥ : ١٣). كما تهتم الإدارة المكتبية بشكل خاص بالمهام الآتية:

- تقييم ما إذا كان جمع المقترحات من المعلومات ضروري لحسن أداء مهام وكالة، بما في ذلك ما إذا كانت المعلومات سيكون لها فائدة عملية.
- تقييم دقة تقدير الوكالة من عبء جمع المقترحات من المعلومات، بما في ذلك صحة المنهجية والافتراضات المستخدمة.
- تحسين نوعية المرافق، ووضوح المعلومات التي يتعين جمعها.
- تقليل عبء جمع المعلومات، من خلال استخدام تقنيات الحاسب الآلي، والسماح بالرد على الطلبات الإلكترونية (٤١ : ٤١٦).
- ومما سبق يظهر أن الإدارة المكتبية - كغيرها من فروع الإدارة - لها عدة وظائف، بعضها يغلب عليها الطابع التقليدي كالتخطيط والتنظيم، والرقابة، وبعضها يغلب عليها الطابع الوظيفي مرتبط بطبيعة عمل الإدارة المكتبية كأعمال الحفظ والأرشفة، واستقبال الزائرين، وإنهاء المعاملات الإدارية.
- خامساً - مهارات الإدارة المكتبية:

يتعامل العاملون بالإدارة المكتبية مع الأفراد داخل المؤسسة من المدير، ورؤساء الوحدات الإدارية ومنسوبيها، ومع الأفراد خارج المؤسسة من الزائرين والمستفيدين من خدمات المؤسسة، وحتى يكون تعاملهم مع الجميع ناجح، ويحقق الهدف منه، لابد من أن تتوافر فيهم عدد من المهارات، أجملها السيد عليوه (٢٠٠٣) في مهارات: مهارات التحدث، ومهارات الكتابة، ومهارات القراءة، ومهارات الإنصات، ومهارات التفكير (١١ : ١٢ - ١٤)، وهذه المهارات في مجملها تتعلق بمهارات اتصال العاملين بالإدارة المكتبية بغيرهم، وبالإضافة إلى ذلك توجد نوعية أخرى من المهارات والصفات هي (٢٥ : ٨ - ١٠):

- المهارات والصفات الشخصية الوراثية كالطول، والمكتسبة مثل الصدق، والأمانة، والصبر، والإخلاص، وقوة الذاكرة، والمبادأة، وضبط النفس، وحسن التعامل، والإيجابية، وحسن المظهر.
- الصفات والمهارات الفنية مثل: مهارة استخدام التقنيات المكتبية المختلفة.
- مهارات التعامل مع الآخرين مثل: فهم السلوك الإنساني، وإثارة دافعية الأفراد، وتوجيههم للاهتمام بالعمل، وتقبل التوجيهات من الرؤساء.
- المهارات الفكرية مثل مهارات تبني طرق جديدة في العمل، فهم العلاقات التنظيمية، والقدرة على التوقع المستقبلي، والقدرة على جمع المعلومات.

ومما سبق يتضح أن مهارات الإدارة المكتبية خضعت للتطور، بفعل سلسلة من التغيرات خلال السنوات الماضية نتج عنها ظهور حاجة ماسة إلى إعداد نوعية من الموظفين القادرين على مسايرة



التحدي الإداري والمكتبي، ومن هنا تتطلب المهارات السابقة- على جميع أشكالها ومستوياتها- إعداد جيد لكل من سيعمل بمجالات الإدارة المكتبية، وتدريب مستمر، لضمان فعالية هذه المهارات، وكلما توافرت قائمة أكبر من المهارات وبدرجات مرتفعة، ساعدت على إنجاز الأعمال المكتبية بجودة مرتفعة.

سادسا- الإدارة الإلكترونية كاتجاه تطوري معاصر للإدارة المكتبية:

مع تطور مفاهيم نظم الإدارة، وازدهار تكنولوجيا الاتصالات في النصف الثاني من القرن العشرين، ظهرت أنواع متعددة من النظم الإدارية المبنية على الحاسبات، كل منها يسعى إلى تلبية احتياجات معينة في المجالات الإدارية المختلفة، وكل منها يعمل على الإسهام بشكل أو بآخر في تحسين فاعلية الأداء التنظيمي والإداري، وقد كان لذلك الأثر المباشر على الأجهزة الإدارية المكتبية، من حيث رفع كفاءتها وتحسين وتطوير طريقة أدائها (١٠: ٣٢).

وعلى ذلك ظهر ما يعرف بالإدارة المكتبية الإلكترونية التي تأخذ بالأساليب الحديثة من تكنولوجيا ونظم المعلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات الحضرية المختلفة للأفراد والمؤسسات، وبالتالي تسهيل أعمالهم اليومية من خلال وسائل المعلومات والاتصالات، كما تهدف إلى مساعدة أصحاب القرار على اتخاذ القرار في الوقت المناسب (٣٢: ١٨٩). وقد كان لتكنولوجيا المكتب تأثير قوي وواضح على أداء المؤسسات المختلفة التي أصبح شغلها الشاغل التحول إلى استخدام طرق آلية تسهم في تحسين الأداء وجودة الخدمات؛ حتى تتحقق الأهداف بنجاح ومن هنا لم يعد يقتصر مكتب اليوم على فئة العاملين في الأعمال المكتبية، بل أن أي فرد في المؤسسة سوف يتمكن من استخدام تكنولوجيا المكتب، من خلال الحاسب الشخصي الموجود على سطح مكتبه، وبذلك تتغير ممارساته، ويستغني عن مهام السكرتارية التقليدية إلى درجة كبيرة، وسوف يساهم في تحقيق الآتي (١٨: ٢٣):

- تشجيع العمل الجماعي.
- توفير فرص تعلم أحسن عن الوظيفة وكيفية التحكم فيها.
- تحسين جودة حياة العمل.
- تشجيع الوعي بأهداف المؤسسة بين كل مستويات العاملين.

وهناك عدة مجالات تطبيقية للإدارة الإلكترونية؛ يمكن استخدامها في تطوير وظائف وأعمال الإدارة المكتبية، من هذه المجالات ما يأتي (١٣: ١٦٠-١٧٠):

١. الرسائل الإدارية الإلكترونية: وهي عبارة عن نشاط لغوي اجتماعي كتابي يمارسه الأفراد، لقضاء بعض مطالبهم ولكنه تأخذ صفة الرسمية، وهي التي تتم بين الأفراد وجهات رسمية بالدولة لقضاء بعض المصالح أو بين العاملين في المؤسسة والمدير الذي يقوم بإدارة العمل داخل المؤسسة.

٢. التقارير الإدارية الإلكترونية: وهي مجال من مجالات التواصل الكتابي المهمة في العمل الإداري، كما أنها وسيلة من وسائل التعليم؛ حيث إنها تنمي القدرة على التنظيم والملاحظة، والقدرة على استخدام اللغة استخداماً صحيحاً خالياً من الأخطاء اللغوية سواء كانت نحوية أو إملائية، كما تنمي لدى الطلاب حسن العرض، والإيجاز والقدرة على الإقناع.
٣. الإعلانات الإدارية الإلكترونية: ويقصد بالإعلانات تلك العبارات شديدة الإيجاز والتركيز، التي تتسم بالجاذبية والتأثير، بغرض الحث على أمرٍ ما أو الترويج له، وتعتبر الإعلانات الإدارية من مجالات التواصل الكتابي الإداري التي نحتاج إليها في العمل الإداري، لذلك ينبغي تدريب العاملين في المجال الإداري عليها.
٤. محضر الاجتماع الإداري الإلكتروني: وتحتاج إليه المؤسسة في الكثير من المواقف التي تتطلب كتابة محاضر الاجتماعات منها: الندوات، والاجتماعات، وذلك يتطلب كتابة المحضر للاجتماع، أو الندوة، وما يجرى في هذه الندوات أو تلك الاجتماعات؛ ومن هنا يجدر تدريب العاملين على كتابة محاضر الاجتماعات داخل المؤسسة وخارجها.
٥. التعليق على شبكة التواصل الاجتماعي: تحظى التعليقات على شبكة التواصل الاجتماعي بأهمية بالغة في العمل الإداري؛ نظراً لكونها جعلت التفاعل والتواصل أسرع بين المؤسسة والجمهور عن ذي قبل.
٦. الحفظ والأرشفة الإلكترونية: وتزداد الحاجة إلى هذا التطبيق الإلكتروني بسبب تضخم المسندات الورقية نتيجة زيادة النشاط في المؤسسات الحكومية والخاصة، كما أن زيادة عُمر المؤسسة ينتج عنه أعداداً أكثر من تلك المستندات.

## المحور الثاني - واقع برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان

### أولاً- فلسفة البرنامج:

ينبثق برنامج دبلوم الإدارة المكتبية من رؤية ورسالة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، حيث نصت الرؤية على: "أن تصبح العمادة رائدة في تقديم تدريب وتعليم مستمر فعال يثمر عن فرد متميز مهنيًا وعلمياً تلبي احتياجات المجتمع"، كما نصت الرسالة على "إعداد القوى البشرية والقيادات الواعية، والاستفادة من الإمكانيات البشرية والمادية، بما يلبي احتياجات المجتمع داخل الجامعة وخارجها، والمساهمة في حل مشكلاته، ومواجهة متطلبات التنمية الشاملة والمشاركة في نشر المعرفة الإنسانية، بما يحقق رؤيتها في إطار تكاملي ضمن بيئة تدريبية وتعليمية خلاقية، قيادتها تحمل روح الفريق، وتؤمن بالأسلوب العلمي الحديث" (٣).

ومما سبق يتضح أن برنامج الإدارة المكتبية يعد من أحد الخدمات التي تقدمها العمادة للمجتمع من تدريب وإعداد كوادر قادرة على تفعيل وظائف الإدارة المكتبية بالمؤسسات الحكومية والخاصة بالمملكة.

وجاء في نموذج توصيف الجودة أن البرنامج يحقق أحد أهداف المؤسسات الحكومية والخاصة المختلفة بالمملكة العربية السعودية من حيث توفير كوادر بشرية تصبح قادرة على ممارسة أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية بأسلوب عصري، وأنه يعمق ثقافة تقنية المعلومات لدى العاملين بالمؤسسات المختلفة بالمملكة العربية السعودية، كما أنه يمكن كل من يعمل أو يلتحق بوظائف الإدارة المكتبية من مواكبة التطورات التكنولوجية والاتجاهات الحديثة في الإدارة المكتبية (٢). ويتضح من نموذج التوصيف أنه لخص أهداف البرنامج الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

#### ثانياً - رسالة وأهداف البرنامج:

تتمثل رسالة البرنامج في: إعداد متخصصين للعمل في أعمال السكرتارية والإدارة المكتبية يمتلك المعارف والمهارات والخبرات الإدارية والتقنية التي تمكنهم من تحسين خدمات السكرتارية بالمؤسسات الحكومية والخاصة بالمملكة، ومن هنا يهدف البرنامج إلى (٢):

- تفعيل دور موظفي السكرتارية بالمؤسسات بهدف تحسين الخدمات التي يقدمونها للعملاء.
- إعداد متخصصين للعمل في الإدارة المكتبية.
- إكساب المتدربين المهارات اللازمة للمساهمة في تحسين خدمات السكرتارية.

#### ثالثاً - شروط القبول بالبرنامج:

يشترط لقبول الطالب في البرنامج ما يأتي (٥):

- أن يكون سعودي الجنسية أو يحمل إقامة نظامية سارية المفعول، وتكون الأولوية للقبول في البرامج للسعوديين.
- أن يكون من حملة شهادة الثانوية.
- أن يحصل على موافقة من مرجعه بالدراسة إذا كان يعمل في أي جهة حكومية أو خاصة.
- أن يكون لائقاً طبياً.
- أن يدفع التكاليف الدراسية المقررة مقدماً.
- أن يجتاز المقابلة الشخصية.
- أن يلتزم المتدرب بفترات التدريب كاملة.
- أن يلتزم بأنظمة ولوائح الجامعة.

#### رابعاً - متطلبات التسجيل بالبرنامج:

يشترط لتسجيل الطالب في البرنامج استيفاء المتطلبات الآتية (٥):

- ملف بلاستيك شفاف.
- تعبئة استمارة التسجيل في الدبلومات من موقع العمادة.
- عدد (١) صورة طبق الأصل من المؤهل المطلوب للبرنامج.

- عدد (١) صورة من حسن السيرة والسلوك.
- عدد (٢) صورة من الهوية أو كرت العائلة.
- عدد (٢) صورة شمسية حديثة للطلاب فقط.

#### خامسا- نوعية الدارسين:

يعتبر بعض الطلاب الملتحقين ببرنامج الإدارة المكتبية من منسوبي المؤسسات الحكومية أو الخاصة، وبعضهم غير عاملين بتلك المؤسسات، بغرض تدريب الفئة الأولى وإعداد الفئة الثانية للعمل بوظائف الإدارة المكتبية والسكرتارية (٢)، ومعظم الطلاب الملتحقين بالبرنامج من الفئة الثانية، ممن يرشحهم الصندوق الاجتماعي.

#### سادسا- الرسوم الدراسية:

تتشرط عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، تسديد مبلغ ١٤٠٠ ريال سعودي نظير دراسة البرنامج (٦)، ويتحمل الصندوق الاجتماعي مصروفات الطلاب الذين يتم ترشيحهم من قبله، بينما يتحمل الباقيون من الطلاب الرسوم الدراسية المقررة

#### سابعا- خطة الدراسة:

تسير خطة الدراسة لدبلوم التقنية الإدارية تخصص الإدارة المكتبية وفقا للخطة الموضحة بالجدول

الآتي (١):

#### جدول رقم (١)

#### خطة الدراسة لدبلوم التقنية الإدارية تخصص الإدارة المكتبية

المستوى الأول			
رمز المقرر	المقرر	الساعات المعتمدة	المتطلب
٢٧٢-جانج-٣	القراءة باللغة الإنجليزية	٣	لا يوجد
٢٧٣-جانج-٣	الكتابة باللغة الإنجليزية	٣	لا يوجد
٢٧٤-جانج-٢	الاستماع والتحدث باللغة الإنجليزية	٢	لا يوجد
٢٧٦-جسب-٢	حاسب آلي وتقنية معلومات	٣	لا يوجد
٢٠٢-جدار-٢	مهارات الاتصال	٢	لا يوجد
٢٧٥-جانج-٢	أخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي	٢	لا يوجد
٢٧٠-جسلم-٢	الثقافة الإسلامية	٢	لا يوجد
٢٧١-جرب-٣	اللغة العربية	٣	لا يوجد
مجموع ساعات المستوى = ٢٠ ساعات معتمدة			
المستوى الثاني			
رمز المقرر	المقرر	الساعات المعتمدة	المتطلب
٢٠١-جدار-٣	مبادئ إدارة الأعمال	٣	لا يوجد
٢٧٩-جدار-٢	إدارة الجودة الشاملة	٢	لا يوجد
٢٧٨-جراض-٣	مقدمة في الإحصاء التطبيقي	٣	لا يوجد
٢٠٦-جقصد-٢	مبادئ الاقتصاد	٢	لا يوجد

لا يوجد	٣	مبادئ المحاسبة المالية	٢٧٧جمال-٣
لا يوجد	٢	نظم العمل والتأمينات في المملكة	٢٨٠جمال-٢
مجموع ساعات المستوى = ١٥ ساعات معتمدة			
المستوى الثالث			
المتطلب	الساعات المعتمدة	المقرر	رمز المقرر
لا يوجد	٣	مبادئ السكرتارية والإدارة المكتبية	٢٨١ جدار-٣
لا يوجد	٣	دراسات إدارية باللغة الإنجليزية	٢٨٢ جدار-٣
لا يوجد	٢	إدارة الوقت وتنظيم الاجتماعات	٢٨٣ جدار-٢
لا يوجد	٢	إدارة الموارد البشرية	٢٨٤ جدار-٢
لا يوجد	٢	نظم المعلومات الإدارية	٢٨٥ جدار-٢
لا يوجد	٢	مبادئ الإدارة العامة	٢٨٦ جدار-٢
مجموع ساعات المستوى = ١٤ ساعة معتمدة			
المستوى الرابع			
المتطلب	الساعات المعتمدة	المقرر	رمز المقرر
لا يوجد	٣	تطبيقات في السكرتارية والإدارة المكتبية باللغة الإنجليزية	٢٨٧ جدار-٣
لا يوجد	٣	نظم الإدارة المكتبية المعاصرة	٢٨٨ جدار-٣
لا يوجد	٢	العلاقات العامة	٢٨٩ جدار-٣
لا يوجد	٢	إعداد التقارير الإدارية	٢٩٠ جدار-٢
لا يوجد	٣	تطبيقات على الحاسب الآلي في الإدارة المكتبية	٢٩١ جدار-٣
لا يوجد	٢	تدريب ميداني على أعمال الإدارة المكتبية	٢٩٢ جدار-٢
مجموع ساعات المستوى = ١٥ ساعة معتمدة			
أجمالي ساعات البرنامج = ٦٤ ساعة معتمدة			

ويتضح من الجدول السابق أن الخطة الدراسية لتخصص الإدارة المكتبية ضمت أربعة مستويات دراسية (سنتان دراسيتان) بواقع (٦٤) وحدة دراسية معتمدة، منها (٢٠) وحدة للمستوي الأول (التمهيدي) يدرس فيه الطالب برنامجاً مكثفاً في اللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى مقررات عامة في اللغة العربية، والثقافة الإسلامية، ومهارات الاتصال، وأخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي، والحاسب الآلي وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى (٤٤) وحدة دراسية معتمدة لثلاثة مستويات دراسية تخصصية.

#### ثامناً - أماكن تنفيذ البرنامج:

يقدم البرنامج بالمقر الرئيس لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بمجمع الكليات بمحافظة أبي عريش للرجال، ويقدم للنساء في أفرع العمادة بمحافظة: أبي عريش، وصبيا(٢)، على أن تحديد أماكن تنفيذ البرنامج يخضع لأمرين: مدى قرب فرع العمادة (النسائي) من محل إقامة الطالبات، وإمكانات مبنى الفرع من قاعات، وعادة ما يتم استئجار هذه المباني من القطاع الخاص، وهي في الأصل غير مؤهلة لأن تصبح مقراً للتدريس أو التدريب.

## تاسعا - إستراتيجيات التعلم والأنشطة الطلابية:

يوضح الجدول التالي إستراتيجيات التعلم والأنشطة الطلابية التي ينبغي أن تستخدم لتنمية لتحقيق نواتج التعلم والأدلة والبراهين

## جدول (٢)

يوضح إستراتيجيات التعلم والأنشطة الطلابية التي ينبغي أن تستخدم لتنمية لتحقيق نواتج التعلم والأدلة والبراهين.

الإستراتيجية أو الأنشطة الطلابية	نواتج التعلم	الأدلة والبراهين
<ul style="list-style-type: none"> <li>ورش العمل.</li> <li>المناقشات الجماعية وجها لوجه.</li> <li>تبادل الخبرات مع الزملاء في داخل المجموعة ومع الزملاء في التدريب الميداني.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اكتساب الطلاب أساليب الإدارة المكتبية والسكرتارية</li> <li>اكتساب طرق جديدة لأعمال الإدارة المكتبية والسكرتارية</li> <li>التأكيد على قيم المجتمع السعودي في العمل الإداري والمكتبي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المشاركة الفاعلة في ورش العمل.</li> <li>كتابة تقارير.</li> <li>ملاحظات المتدربين أثناء التدريب الميداني.</li> </ul>

## عاشرا - التدريب الميداني:

يقصد بالتدريب الميداني الشق التطبيقي للبرنامج، ويتمثل في مادة التدريب الميداني بالمستوى الرابع، ويخصص لها يوم تدريبي واحد بواقع أربع ساعات فعلية بما يساوي وحدتين معتمدتين، ويعتمد تدريب الطلاب والطالبات على الزيارات الميدانية للمؤسسات الحكومية والخاصة المحيطة بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وفيما يلي وصفا مختصرا لأنشطة التدريب الميدانية (٢):

- كتابة تقرير عن أعمال الإدارة المكتبية بالمؤسسات التي يتم زيارتها
- اقتراح أنشطة لتفعيل الإدارة المكتبية بالمؤسسات التي يتم زيارتها.
- استخدام الحاسب و أجهزة الوسائل بالمؤسسات التي يتم زيارتها

## حادي عشر - الإرشاد الأكاديمي:

تم إنشاء وحدة للإرشاد الأكاديمي بالعمادة، تقوم بتخصص ساعات مكتبية لأعضاء هيئة التدريس، من خلال الترتيب مع منسق البرنامج ومشرف التدريب، بهدف إرشاد الطلاب ومساعدتهم في إتمام متطلبات كل مقرر دراسي، وتتيح العمادة للطلاب التقدم بتظلمات بشأن نتائج التقويم، ثم تشكل العمادة لجنة لفحص التظلمات والتأكد على الحصول على الدرجات المناسبة لأدائهم في كل مقرر دراسي (٢). كما قامت وحدة الإرشاد الأكاديمي بتنفيذ أسبوعا لإرشاد طلاب العمادة وتوجيههم أكاديميا، بما في ذلك طلاب برنامج الإدارة المكتبية.

## ثاني عشر - أعضاء هيئة التدريس:

تحرص العمادة على توفير أعضاء هيئة التدريس اللازمين لتدريس مقررات البرنامج، من خلال التعاقد مع أعضاء جدد من داخل وخارج المملكة من المتخصصين في تدريس مقررات البرنامج، وتتحقق من مؤهلاتهم بصورة مناسبة ومن خبراتهم اللازمة للقيام بعملية التدريس المنوطة بهم(٢)، ومن خلال فحص الباحث لمؤهلات أعضاء هيئة تدريس المشاركين والمشاركات بالبرنامج؛ تبين أنها تقع ضمن تخصص الإدارة العامة والمحاسبة والإدارة التربوية والحاسب الآلي واللغة الإنجليزية، كما أن بعضهم يحمل درجة الدكتوراه، والبعض الآخر يحمل درجة الماجستير فقط، وتتدب العمادة بعض الأعضاء من كليات أخرى داخل الجامعة لتدريس بعض مقررات البرنامج.

كما تحرص العمادة على تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس من خلال توزيع استمارة على الطلاب للتعرف على ردود أفعال الطلاب بالنسبة لأدائهم، وفق معايير جودة الأداء (كمي - كفي)، ثم تحليل النتائج وإرسال نسخ من النتائج لكل عضو هيئة تدريس بغرض التحسين المستمر(٢).

## ثالث عشر - المواد والحقائب التعليمية:

تكلف إدارة العمادة أعضاء هيئة التدريس القائمين بالتدريس بإعداد حقائب تدريبيه، وكذلك تحديد قائمة بالكتب المقترح توفيرها للطلاب داخل مكتبة العمادة، وتقوم العمادة بإجراءات الشراء اللازمة مع إدارة المشتريات بالجامعة(٢)، وثمة إجراءات يمكن إتباعها من قبل أعضاء هيئة التدريس للتخطيط والحصول على الكتب والمراجع والمواد الأخرى، بما في ذلك الموارد الإلكترونية والمواد المعتمدة من مكتبات الجامعة ووحداتها الإدارية، وإن كان هناك عجز واضح في المواد والحقائب التدريبيه التي تغطي توصيف معظم المقررات الدراسية البرنامج، ومن ثم يجتهد الأعضاء في توفير بعض المراجع العلمية أو إعداد المذكرات الدراسية المناسبة أو غير المناسبة لتلك المقررات.

## رابع عشر - القاعات والمعامل الدراسية:

تسعى عمادة خدمة المجتمع وفروعها لتوفير القاعات الدراسية لتنفيذ البرنامج؛ إلا أنه يلاحظ على تلك القاعات مناسبة بعضها من حيث المواصفات الفنية والتجهيزات، وعدم ملائمة بعض القاعات الأخرى، حيث تبدو ضيق مساحة بعضها، وحاجة البعض الآخر لمزيد من التجهيزات من وسائل تعليمية وطاولات، كما أن هناك نقص واضح في معامل الحاسب الآلي واللغات، وحاجة المعامل الحالية إلى توفير برامج الإدارة المكتبية الإلكترونية، وبرامج أخرى لتنمية مهارات اللغة الإنجليزية، والتي يحتاجها الطالب بعد تخرجه.

## خامس عشر - التقويم:

يتم تقويم الطلاب في المقررات الدراسية، بتخصيص ٥٠% من الدرجات للأعمال الفصلية، يتم توزيعها على الاختبارات التحريرية والشفوية، وإعداد العروض، وكتابة التقارير، وحضور الطالب

ومشاركته، في حين يخصص ٥٠% من الدرجات للاختبارات النهائية، وينطبق هذا النظام على مقررات البرنامج عدا مقرر التدريب الميداني؛ حيث يقتصر تقويم الطالب على حضوره التدريب، والتزامه بمتطلبات المقرر من خطط وتقارير (٢). وهذا النظام هو المعمول به بالنسبة للبرامج الدراسية المنفذة بالجامعة، ويتضمن هذا النظام إتاحة فرص أخرى لتقويم الطلاب، من خلال ما يعرف بالاختبارات البديلة، ضمن لوائح موضوعة ومحددة.

وبالإضافة إلى تقويم الطلاب المعتاد، هناك تقويم آخر يتعلق بتقويم البرنامج ويقصد به الإستراتيجيات التي تستخدم في البرنامج للحصول على تقييم عام للجودة في البرنامج، ومدى نجاحها في تحقيق نواتج التعلم المقصودة في البرنامج، من خلال تحليل نتائج الطلاب، وتقييم حقائب الإنجاز، وتقييم انتظام الطلاب في الحضور، فمن حيث الطلاب المسجلين حالياً والذين تخرجوا من البرنامج فإن العمادة بصدد إعداد استمارة تقويم للبرنامج التدريبي، وسيتم تطبيقها على المتدربين بعد ظهور نتائج الاختبارات النهائية بهدف التعرف على ردود الأفعال عن البرنامج والاسترشاد بها في التطوير المستمر. ومن حيث مشرفين مستقلين أو مقومين مستقلين؛ تسعى العمادة إلى عمل شراكات مع عمادات خدمة المجتمع والتعليم المستمر المنفذين لنفس البرنامج لعمل تقييمات متبادلة لخطة البرنامج وإجراءات تنفيذها. كما تسعى العمادة إلى الاستعانة بأحد المهتمين بالإدارة المكتبية والسكرتارية لتقييم خطة البرنامج وإجراءات تنفيذها، ومن حيث أرباب العمل الذين لديهم خريجون من البرنامج وغيرهم من أصحاب المصلحة، تسعى العمادة إلى الاستعانة بذوي الخبرة لتقييم خطة البرنامج وإجراءات تنفيذها (٢). والواقع أن هذه الإجراءات يعترها نوعاً من القصور الملحوظ؛ إذ غالباً ما تقتصر على بيانات كمية يتم تجميعها وفقاً لطريقة التقرير الذاتي، وهي طريقة ذاتية تبتعد عن الموضوعية بدرجة أو بأخرى؛ فضلاً عن أن إجراءات التقويم تقتصر على جمع معلومات من مصدر واحد فقط وهو العاملون المباشرون المسؤولون عن تنفيذ البرنامج.

وإذا أضيف إلى ما سبق تجاهل عمليات التقويم لأساليب التقويم الكيفي وما يقترن بها من تحليل لبروتوكولات الأداء الفعلي للمتدربين وفقاً لأدائهم في بيئة العمل الوظيفي التي ينتسبون إليها لأمكن تفهم ضرورة تضمين مثل هذه النوعية من التقييمات المستقبلية لمثل هذه النوعية من البرامج. وبمقارنة إجراءات تقويم برنامج الإدارة مكتبية بمعايير ونماذج تقويم البرامج المعتمدة من قبل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية؛ يلاحظ وجود فجوة بين ما هو متبع في الواقع في تقويم برنامج الإدارة المكتبية وبين هذه المعايير والنماذج.

وبغض النظر عن ما سبق، غالباً ما لا يستفاد من ما يسفر عن نتائج تحليلات بيانات تقويم في تطوير برنامج الإدارة مكتبية سواء على مستوى محتواه أو إجراءات تنفيذه وما تشمله من أساليب وعمليات تدريب.



يحصل الطالب المتخرج على دبلوم التقنية الإدارية (تخصص الإدارة المكتبية)، وبإمكانه العمل بإحدى وظائف السكرتارية المكتبية (٢) وهي: مساعد إداري، وكاتب في الإدارات المالية والإحصاء والمخازن، وسكرتير، ومندوب تعليم مسجل نتائج امتحانات، وموثق نتائج امتحانات، ومحصل إيرادات، ومأمور صرف، وأمين صندوق، ومأمور عهد، ومأمور صرف، وأمين صندوق، ومأمور عهد، وأمين مستودع، ومراقب تموين، ومأمور مشتريات، ومأمور مبيعات، ومراقب عهد، ومراقب مخزون، ومراقب خدمات عامة، ومساعد مدرب في مجال التخصص، والدرجة المالية طبقاً لوائح التوظيف المعمولة بها في المملكة هي الدرجة المالية الثانية بالمرتبة الرابعة (٤). وتشير تلك المجالات إلى تعددها وكثرتها، وكلها تنتمي إلى مجموعة الوظائف المكتبية.

### الإطار التطبيقي

أجاب الإطار التطبيقي عن السؤال الثالث ونصه: كيف يمكن استخدام أسلوب دلفي في تحديد المعايير المستقبلية لبرنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان؟ وتضمنت الإجابة القيام بالإجراءات الآتية:

أولاً- تحديد محاور الدراسة:

تمثلت محاور الدراسة فيما يأتي:

- أهم المتغيرات المحلية والدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.
- الأهداف التي ينبغي لبرنامج الإدارة المكتبية أن تعمل على تحقيقها.
- المعايير والشروط التي يمكن إضافتها لقبول طلاب ببرنامج الإدارة المكتبية.
- المعايير المستقبلية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان
- نواحي القصور التي تحول دون تطوير برنامج الإدارة المكتبية.
- مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان.

ثانياً- تحديد العينة:

فرضت طبيعة استخدام أسلوب دلفي أن تكون العينة متنوعة التخصصات والاتجاهات؛ وذلك لمزيد من التنوع الفكري والثقافي، وقد بلغ عدد عينة الخبراء (٣٠) خبيراً.

ثالثاً- تطبيق استبانة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة الميدانية تبعاً لأسلوب دلفي، ويوضح جدول رقم (٣) جولات دلفي، ونوعية الاستبانة، وعدد الخبراء المشاركين، ونسبتهم:

## جدول رقم (٣)

## تطبيق استبانة الدراسة حسب جولات دلفي

الجولة	الاستبانة	فترة التطبيق	الخبراء			الإجمالي
			ذكور	%	إناث	
الأولى	مغلقة	نوفمبر وديسمبر ٢٠١٤	٢٣	٦٥,٧	١٢	٣٥
الثانية	مغلقة-مفتوحة	يناير ٢٠١٥	٢٠	٦٦,٧	١٠	٣٠
الثالثة	مغلقة	فبراير ٢٠١٥	٢٠	٦٦,٧	١٠	٣٠

وبالنظر إلى الجدول السابق يتضح أن عدد جولات استخدام أسلوب دلفي ثلاث جولات، ووصلت فترة تطبيق الجولات الثلاث أربعة شهور، كما بلغ عدد الخبراء المشاركين (٣٥) فردا في الجولة الأولى، تناقص العدد إلى (٣٠) فردا في الجولتين الثانية والثالثة، تلتهم من الذكور العاملين بمقر العمادة الرئيس بمدينة أبي عريش، وتلتهم من الإناث العاملات بفرعي العمادة بصيبا وأبي عريش.

## رابعاً. التحليل الإحصائي:

– بالنسبة للأسئلة المفتوحة بالجولتين الأولى والثانية: جمع الاستجابات الواردة والمرتبطة بكل محور في مجموعة من العبارات وحساب التكرارات لكل عبارة من العبارات والنسبة المئوية.

– بالنسبة للأسئلة المغلقة بالجولتين الثانية والثالثة: تم تحديد الدرجات الوزنية لكل استجابة، وتقدير نسبة متوسط درجة الاستجابة، وحساب الخطأ المعياري (خ م) لنسبة متوسط درجة الاستجابة، وتعيين حدي الثقة لنسبة متوسط الاستجابة، مع الوضع في الاعتبار اختلاف عدد أفراد عينة الدراسة في الجولتين، وذلك على النحو الآتي:

• الدرجات الوزنية لكل استجابة هي: موافق = ثلاث درجات، ولا أدرى = درجتان، وغير موافق = درجة واحدة (في الجولتين الثانية والثالثة).

• تقدير نسبة متوسط درجة الاستجابة، وبلغت ٠,٦٧ (في الجولتين الثانية والثالثة).

• حساب الخطأ المعياري (خ م) لنسبة متوسط درجة الاستجابة؛ حيث بلغ ٠,٠٨١ في الجولتين الثانية والثالثة.

• تعيين حدي الثقة لنسبة متوسط الاستجابة وبلغ (٠,٥١ - ٠,٨٣) في الجولتين الثانية والثالثة.

• راعت الدراسة أنه إذا زادت نسبة متوسط الاستجابة عن الحد الأقصى للثقة، تعتبر الدراسة أن هناك اتفاقاً على الموافقة على العبارة من وجهة نظر الخبراء، وإذا نقصت نسبة متوسط الاستجابة عن الحد الأدنى للثقة، تعتبر الدراسة أن هناك اتفاقاً على عدم الموافقة على العبارة من وجهة نظر الخبراء، أما إذا انحصرت نسبة متوسط الاستجابة بين الحدين الأعلى والأدنى للثقة، تعتبر الدراسة أن هناك اتجاهاً لعدم الاتفاق على أهمية العبارة، وفي الحالتين الثانية والثالثة تم استبعاد العبارات التي تنطبق عليها هاتان الحالتان في الجولة الثالثة.

## خامسا - نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها:

أ-تحليل نتائج الجولة الأولى: تناول الباحث نتائج الجولة الأولى، من خلال محاور الاستبانة على النحو التالي:

المحور الأول- أهم المتغيرات المحلية والدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان ويوضح كل من جدول رقمي (٤،٥) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول رقم (٤)

أهم المتغيرات المحلية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	النمو المتزايد في أعداد الطلاب المتحقين بالبرنامج	٢١	٦٠,٠%
٢	احتياجات ومتطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان	٢١	٦٠,٠%
٣	التحول إلى الإدارة المكتبية الإلكترونية	١٩	٥٤,٢%
٤	اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة	١٧	٤٨,٥%
٤	حاجة المملكة نحو التوسع في برامج التعليم العالي	١٥	٤٢,٨%
٥	حاجة المؤسسات المحلية لخريجين متميزين في مهارات الإدارة المكتبية	١٥	٤٢,٨%
٦	تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بوصفه وحدة الحراك الاجتماعي	١٢	٣٤,٣%
٧	ضعف الموازنة بين مخرجات الجامعات وحاجات سوق العمل	١١	٣١,٤%
٨	ارتفاع نسبة البطالة بين خريجي الجامعات	١٠	٢٨,٥%
٩	تعد منطقة جازان منطقة جاذبة للمشروعات المختلفة	١٠	٢٨,٥%
١٠	التوسع الكمي في مرافق التعليم ومؤسساته	٩	٢٥,٧%

وواضح من الجدول السابق أن الخبراء أشاروا إلى مجموعة من المتغيرات المحلية تدعو إلى تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، ولعل هذه المتغيرات المحلية تتمثل في: النمو المتزايد في أعداد الطلاب المتحقين بالبرنامج، والتنمية الشاملة بمنطقة جازان، والتحول إلى الإدارة المكتبية الإلكترونية، والاهتمام بإعداد الكوادر البشرية المدربة، والحاجة نحو التوسع في برامج التعليم العالي، وحاجة المؤسسات المحلية لخريجين متميزين في مهارات الإدارة المكتبية، وتزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بوصفه وحدة الحراك الاجتماعي، وضعف الموازنة بين مخرجات الجامعات وحاجات سوق العمل.

## جدول رقم (٥)

المتغيرات الدولية الداعية إلى تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	الدور المحوري للمملكة العربية السعودية بين الدول العربية والإسلامية	٢١	٦٠,٠%
٢	وسائل الاتصال الحديثة وما تقتضيه من مواكبة على مستوى التعليم والتدريب	١٥	٤٢,٨%
٣	ارتفاع الطلب على العمالة التخصصية في سوق العمل	١٥	٤٢,٨%
٤	الغزو الثقافي وإشكالية المحافظة على الهوية	١٥	٤٢,٨%
٥	التبادل والتنوع والتعدد الثقافي	١٥	٤٢,٨%
٦	الاضطرابات الأمنية والسياسية الحاصلة بالمنطقة	١٢	٣٤,٣%
٦	الوعي بأهمية المستقبل والاستعداد له	١١	٣١,٤%
٧	مظاهر العولمة	٩	٢٥,٧%
٨	تنامي اقتصاد المعرفة	٩	٢٥,٧%

يتضح من الجدول السابق أن الخبراء أشاروا إلى بعض المتغيرات الدولية التي تؤثر في برنامج الإدارة المكتبية، وتتمثل هذه المتغيرات في: الدور المحوري للمملكة العربية السعودية بين الدول العربية والإسلامية ووسائل الاتصال الحديثة وما تقتضيه من مواكبة على مستوى التعليم والتدريب، وارتفاع الطلب على العمالة التخصصية في سوق العمل، الغزو الثقافي وإشكالية المحافظة على الهوية، والتبادل والتنوع والتعدد الثقافي والاضطرابات الأمنية والسياسية الحاصلة بالمنطقة.

المحور الثاني- معايير تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، ويوضح كل من جدول (٦) - (١٣) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول رقم (٦)

معايير تتعلق بشروط القبول بالبرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	أن يجتاز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في دراسة البرنامج	١٥	٤٢,٨%
٢	أن يجتاز المتقدم اختبارا في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية	١٥	٤٢,٨%
٣	أن يجتاز المتقدم اختبارا عمليا للمهارات الأساسية في استخدام الحاسب الآلي	١٢	٣٤,٣%
٤	أن يجتاز المتقدم اختبارا في إجادة اللغة العربية تحدثا وكتابة	١١	٣١,٤%

يظهر من مطالعة الجدول السابق؛ أن الخبراء أشاروا إلى بعض شروط القبول ببرنامج الإدارة المكتبية مثل: أن يجتاز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في الدراسة، وأن يجتاز عدة اختبارات في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية، ومهارات استخدام الحاسب الآلي، واللغة العربية.

## جدول رقم (٧)

معايير تتعلق بأهداف البرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية	١٥	٤٢,٨%
٢	تزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية	١٢	٣٤,٣%
٣	إمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية	١١	٣١,٤%
٤	إعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري	١١	٣١,٤%
٥	تزويد الطلاب بالمهارات الأساسية في البحوث الإدارية التطبيقية	٩	٢٥,٧%

وبالنظر إلى الجدول السابق؛ يتضح أن الخبراء أشاروا إلى مجموعة من الأهداف التي ينبغي أن يعمل برنامج الإدارة المكتبية على تحقيقها لإعداد نوعية من الخريجين يمكن أن يعملوا بوظائف الإدارة المكتبية خلال القرن الحادي والعشرين بتحدياته الكبرى، والتي تكاد الأدبيات تجمع على أنه لن يتصدى لها إلا رأس مال بشري دائم الترقى والتطور، وتتمثل هذه الأهداف في: تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية، وتزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية، وإمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية، وتزويد الطلاب بالمهارات الأساسية في البحوث الإدارية التطبيقية، وإعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري.

## جدول رقم (٨)

معايير تتعلق بأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	توفير أعضاء هيئة تدريس متخصصين في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية	١٥	٤٢,٨%
٢	إمام عضو هيئة التدريس بمحتوى المقررات الدراسية التي يدرسها	١٥	٤٢,٨%
٣	الاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	١٢	٣٤,٣%

يتبين من الجدول السابق أن الخبراء قد أشاروا إلى عدد من المعايير التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس مثل: توفير أعضاء هيئة تدريس متخصصين في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية، وإمام عضو هيئة التدريس بمحتوى المقررات الدراسية التي يدرسها، والاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

## جدول رقم (٩)

## معايير تتعلق بأساليب التعليم والتعلم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	إعداد حقائب تدريبية مناسبة للتطور المستمر في الإدارة المكتبية	٢٥	٧١,٤%
٢	تفعيل إستراتيجيات التعلم النشط	٢٤	٦٨,٥%
٣	استخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية	٢١	٦٠,٠%
٤	التركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية	١٩	٥٤,٢%

ومن خلال مطالعة الجدول السابق؛ يظهر أن الخبراء أشاروا إلى بعض المعايير التي تتعلق بأساليب التعليم والتعلم مثل: إعداد حقائب تدريبية مناسبة، وتفعيل إستراتيجيات التعلم النشط، واستخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية، والتركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية.

## جدول رقم (١٠)

## معايير تتعلق بالقاعات والمعامل الدراسية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب	٢٤	٦٨,٥%
٢	إعداد قاعات الحاسب الآلي طبقا للاحتياجات الطلابية	٢١	٦٠,٠%
٣	توفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية	١٧	٤٨,٥%

وبالنظر إلى ما جاء بالجدول السابق؛ يتبين أن الخبراء أشاروا إلى بعض المعايير التي تتعلق بالقاعات والمعامل الدراسية مثل: تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب، وإعداد قاعات الحاسب الآلي للاحتياجات الطلابية، وتوفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية.

## جدول (١١)

## معايير تتعلق بالتدريب الميداني من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات	٢٤	٦٨,٥%
٢	التعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية ذات الصلة لتدريب الطلاب	٢٤	٦٨,٥%
٣	توظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني	٢١	٦٠,٠%
٤	تفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية	١٩	٥٤,٢%
٥	تقديم تقارير علمية عن الزيارات الميدانية بصفة دورية	١٧	٤٨,٥%

ويتضح من الجدول السابق؛ أن الخبراء أشاروا إلى عدد من المعايير التي تتعلق بالتدريب الميداني مثل: الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات، والتعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية، وتوظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني، وتفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية.

## جدول (١٢)

معايير تتعلق بالإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	تعريف الطلاب بالأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج	٢٥	٧١,٤%
٢	تعريف الطلاب بمرافق العمادة	٢٥	٧١,٤%
٣	تعريف الطلاب بالأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة	٢٤	٦٨,٥%
٤	اطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية	٢١	٦٠,٠%
٥	تعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها	٢١	٦٠,٠%
٦	تعريف الطلاب بأعضاء هيئة التدريس بالعمادة	١٧	٤٨,٥%

وبالنظر إلى الجدول السابق؛ يظهر أن الخبراء أشاروا إلى مجموعة من المعايير التي تخص الإرشاد الأكاديمي مثل: تعريف الطلاب بأنشطة البرنامج، وتعريفهم بالمرافق العمادة، وتعريفهم بالأنشطة الطلابية، اطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية.

## جدول (١٣)

معايير تتعلق بأساليب التقويم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبرة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	عقد اختبارات عملية لبعض المقررات التي تضمنت مواقف وحالات إدارية عملية	٢١	٦٠,٠%
٢	تركيز الاختبارات على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية	٢١	٦٠,٠%
٣	تركيز الاختبارات على قياس مدى إلمام الطالب للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية	١٩	٥٤,٢%
٤	قياس قدرات الطالب على التصرف المناسب في الحالات والمواقف الإدارية	١٧	٤٨,٥%

يبدو من الجدول السابق أن الخبراء أشاروا إلى بعض المعايير التي تتعلق بأساليب التقويم مثل: عقد اختبارات عملية لبعض المقررات، والتركيز على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية، ومدى إلمامه للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية.

المحور الثالث- معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وجدول (١٤) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (١٤)

معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	زيادة أعداد الطلاب بما يتعارض مع التعليم المرتكز على التدريب	٢٥	٧١,٤%
٢	ضعف مستوى أداء الطلاب بصفة عامة	٢٥	٧١,٤%
٣	انخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب نحو التعليم والتدريب	٢٤	٦٨,٥%
٤	غلبة الطابع النظري ببعض المقررات على الجانب العملي	٢١	٦٠,٠%
٥	نقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة	٢١	٦٠,٠%
٦	قلة توفر أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة المكتبية	٢١	٦٠,٠%
٧	الحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية	١٩	٥٤,٢%
٨	ضعف رؤية المجتمع المحلي نحو حاجته لكفاءات في مجال الإدارة المكتبية	١٧	٤٨,٥%

ومن خلال مطالعة الجدول السابق؛ يتضح أن معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء هي: زيادة أعداد الطلاب، وضعف مستوى أداء الطلاب، وانخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب، وغلبة الطابع النظري ببعض المقررات، ونقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة، وقلة توفر أعضاء هيئة التدريس المتخصصين، والحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية.

المحور الرابع- مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وجدول (١٥) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (١٥)

مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الأولى

م	العبارة	خبراء الجولة الأولى (٣٥)	
		ت	%
١	مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية	٢٥	٧١,٤%
٢	إسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية	٢٥	٧١,٤%
٣	التركيز على الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الإدارة المكتبية	٢٤	٦٨,٥%
٤	زيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين	٢٤	٦٨,٥%
٥	إنشاء مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية	٢١	٦٠,٠%
٦	تجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع	٢١	٦٠,٠%
٧	تجهيز معامل حاسب آلي لتدريب الطلاب على برامج الإدارة الإلكترونية	٢١	٦٠,٠%



٨	تقليل أعداد الطلاب بحيث لا تزيد عن (٢٥) طالبا في القاعة الدراسية	١٩	٥٤,٢%
٩	وضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادر الإدارة المكتبية	١٧	٤٨,٥%
١٠	ربط البرنامج الكترونيا بإحدى الجهات المتقدمة في إعداد الطلاب في مجال الإدارة المكتبية	١٧	٤٨,٥%

يتضح من الجدول السابق أن مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من منظور الخبراء تمثلت في: مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية، وإسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية، والتركيز على الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الإدارة المكتبية، وزيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين، وإنشاء مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية، وتجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع، وتجهيز معامل حاسب آلي لتدريب الطلاب على برامج الإدارة الإلكترونية.

ب- تحليل نتائج الجولة الثانية: تناول الباحث نتائج الجولة الثانية، من خلال محاور الاستبانة على النحو التالي:

المحور الأول- أهم المتغيرات المحلية والدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان ويوضح كل من جدول (١٦، ١٧) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

#### جدول (١٦)

المتغيرات المحلية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدرى		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	النمو المتزايد في أعداد الطلاب الملتحقين بالبرنامج	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٢	احتياجات ومتطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	-	موافقة
٣	التحول إلى الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	-	موافقة
٤	اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	حاجة المملكة نحو التوسع في برامج التعليم العالي	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٦	حاجة المؤسسات المحلية لخريجين متميزين في مهارات الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	-	موافقة
٧	تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بوصفه وحدة الحراك الاجتماعي	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	-	موافقة

عدم موافقة	٠,٧٨	٢٠,٠	٦	٢٦,٧	٨	٥٣,٣	١٦	التوسع الكمي في مرافق التعليم ومؤسساته	٨
موافقة	٠,٩٧	-	-	١٠,٠	٣	٩٠,٠	٢٧	ضعف الموائمة بين مخرجات الجامعات وحاجات سوق العمل	٩
موافقة	٠,٨٢	١٣,٣	٤	٢٦,٧	٨	٦٠,٠	١٨	ارتفاع نسبة البطالة بين خريجي الجامعات	١٠
عدم موافقة	٠,٨١	١٣,٣	٤	٣٠,٠	٩	٥٦,٧	١٧	تعد منطقة جازان منطقة جاذبة للمشروعات المختلفة	١١

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء حول معظم عبارات الجدول - تسع عبارات من أصل إحدى عشرة عبارة - جاءت بالموافقة على مجموعة من المتغيرات المحلية ذات التأثير على برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وحظيت تلك العبارات على نسبة متوسط استجابة أعلى من النسبة المطلوبة في هذه الجولة وهي ٠,٨١، ونالت هذه المتغيرات المرتبطة ببعضها ارتباطا وثيقا نسبة كبيرة من موافقة الخبراء تراوحت ما بين ٠,٨٢ و ٠,٩٨؛ مما يفرض على جامعة جازان أن تقوم بمراجعة دقيقة وشاملة لبرنامج الإدارة المكتبية، بحيث يكون قادرا على استيعاب النمو المتزايد في أعداد الطلاب الراغبين في الالتحاق بالبرنامج، وتلبية متطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان وحاجات سوق العمل، والإسهام في خفض نسبة البطالة بين خريجي الجامعات، مع التوسع في برامج التعليم العالي؛ بما يلبي الطلب الاجتماعي، وبما يتناسب مع اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة، لاسيما في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية.

## جدول (١٧)

المتغيرات الدولية الداعية إلى تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبرة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	الدور المحوري للمملكة العربية السعودية بين الدول العربية والإسلامية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	وسائل الاتصال الحديثة وما تقتضيه من مواكبة على مستوى التعليم والتدريب	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٣	تنامي اقتصاد المعرفة	١٦	٥٣,٣	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٠,٧٨	عدم موافقة
٤	ارتفاع الطلب على العمالة التخصصية في سوق العمل	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة

موافقة	٠.٩٠	٦,٧	٢	١٦,٦	٥	٧٦,٧	٢٣	الغزو الثقافي وإشكالية المحافظة على الهوية	٥
عدم موافقة	٠,٧٨	٢٠,٠	٦	٢٦,٧	٨	٥٣,٣	١٦	التبادل والتنوع والتعدد الثقافي	٦
موافقة	٠,٩٧	-	-	١٠,٠	٣	٩٠,٠	٢٧	الاضطرابات الأمنية والسياسية الحاصلة بالمنطقة	٧
موافقة	٠.٩٠	٦,٧	٢	١٦,٦	٥	٧٦,٧	٢٣	الوعي بأهمية المستقبل والاستعداد له	٨
عدم موافقة	٠,٧٨	٢٠,٠	٦	٢٦,٧	٨	٥٣,٣	١٦	مظاهر العولمة	٩

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء حول معظم عبارات الجدول - ست عبارات من أصل تسع عبارات - جاءت بالموافقة على مجموعة من المتغيرات الدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، ونالت هذه المتغيرات نسبة كبيرة من موافقة الخبراء تراوحت ما بين ٠,٩٨ و ٠,٨٧.

المحور الثاني- معايير تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان ويوضح كل من جدول ١٨ - (٢٥) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

### جدول (١٨)

معايير تتعلق شروط القبول بالبرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	أن يجتاز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في دراسة البرنامج	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠.٩٠	موافقة
٢	أن يجتاز المتقدم اختبارا في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠.٨٧	موافقة
٣	أن يجتاز المتقدم اختبارا عمليا للمهارات الأساسية في استخدام الحاسب الآلي	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٤	أن يجتاز المتقدم اختبارا في إجادة اللغة العربية تحدثا وكتابة	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠.٨٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت شروط القبول ببرنامج الإدارة المكتبية وهي: اجتياز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في الدراسة، وعدة

اختبارات في: في القواعد الأساسية اللغة الإنجليزية، ومهارات استخدام الحاسب الآلي، واللغة العربية تحدثا وكتابة.

## جدول (١٩)

معايير تتعلق بأهداف البرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبرة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	إمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	تزويد الطلاب بالمهارات الأساسية في البحوث الإدارية التطبيقية	١٦	٥٣,٣	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٠,٧٨	عدم موافقة
٥	إعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول، باستثناء عبارة رقم (٤)؛ وجاءت الموافقات على أهداف برنامج الإدارة المكتبية وهي: تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية، وتزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية، وإمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية، وإعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري.

## جدول (٢٠)

معايير تتعلق بأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبرة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	توفير أعضاء هيئة تدريس متخصصين في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٢	إمام عضو هيئة التدريس بمحتوى المقررات الدراسية التي يدرسها	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة

المعلومات	٣	الاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في مجال استخدام تكنولوجيا	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
-----------	---	-------------------------------------------------------------------------	----	------	---	------	---	---	------	--------

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت معايير أعضاء هيئة التدريس المشاركين في التدريس ببرنامج الإدارة المكتبية وهي: التخصصية في الإدارة المكتبية الإلكترونية، والإمام بمحتوى المقررات الدراسية، والتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس لاسيما في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

## جدول (٢١)

معايير تتعلق بأساليب التعليم والتعلم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	%	%		
١	إعداد حقائب تدريبية مناسبة للتطور المستمر في الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تفعيل إستراتيجيات التعلم النشط	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	استخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	التركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت معايير الأساليب التعليم والتعلم وهي: إعداد حقائب تدريبية مناسبة للتطور المستمر في الإدارة المكتبية، وتفعيل إستراتيجيات التعلم النشط، واستخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية، والتركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية.

## جدول (٢٢)

معايير تتعلق بالقاعات والمعامل الدراسية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	%	%		
١	تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٢	إعداد قاعات الحاسب الآلي طبقا للاحتياجات الطلابية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة

٣	توفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
---	---------------------------------------------------	----	------	---	------	---	-----	------	--------

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت معايير القاعات والمعامل الدراسية وهي: تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب، وإعداد قاعات الحاسب الآلي للاحتياجات الطلابية، وتوفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية.

## جدول (٢٣)

معايير تتعلق بالتدريب الميداني من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

خبراء الجولة الثانية (٣٠)									
م	العبارة	موافق		لا أدري		غير موافق		نسبة متوسط الاستجابة	الحكم على العبارة
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	التعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية ذات الصلة لتدريب الطلاب	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	توظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	تفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	تقديم تقارير علمية عن الزيارات الميدانية بصفة دورية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت معايير التدريب الميداني وهي: الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات، والتعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية ذات الصلة لتدريب الطلاب، وتوظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني، وتفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية، وتقديم تقارير علمية عن الزيارات الميدانية بصفة دورية.

## جدول (٢٤)

معايير تتعلق بالإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

خبراء الجولة الثانية (٣٠)									
م	العبارة	موافق		لا أدري		غير موافق		نسبة متوسط الاستجابة	الحكم على العبارة
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	تعريف الطلاب بالمهام والأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة

٢	تعريف الطلاب بالمرافق المهمة بالعمادة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	تعريف الطلاب بالأنشطة التي تقدمها الجامعة لطلابها	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	اطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	تعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٦	تعريف الطلاب بأعضاء هيئة التدريس بالعمادة	١٦	٥٣,٣	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٠,٧٨	عدم موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول باستثناء العبارة رقم (٥) وجاءت الموافقات على عبارات مثلت معايير الإرشاد الأكاديمي وهي: تعريف الطلاب بالمهام والأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج، وتعريف الطلاب بالمرافق المهمة بالعمادة، وتعريف الطلاب بالأنشطة التي تقدمها الجامعة لطلابها، واطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية، وتعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها.

## جدول (٢٥)

معايير تتعلق بأساليب التقويم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	عقد اختبارات عملية لبعض المقررات التي تضمنت مواقف وحالات إدارية عملية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تركيز الاختبارات على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٣	تركيز الاختبارات على قياس مدى إلمام الطالب للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت معايير أساليب التقويم الميداني وهي: عقد اختبارات عملية لبعض المقررات التي تضمنت مواقف وحالات إدارية عملية، وتركيز الاختبارات على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية، وتركيز الاختبارات على قياس مدى إلمام الطالب للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية.

## المحور الثالث- معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان وجدول (٢٦) يوضح

نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (٢٦)

## معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	زيادة أعداد الطلاب بما يتعارض مع التعليم المرتكز على التدريب	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٢	انخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب نحو التعليم والتدريب	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٣	غلبة الطابع النظري ببعض المقررات على الجانب العملي	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	نقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٥	قلة توفر أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٦	الحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول، والتي مثلت معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية وهي: زيادة أعداد الطلاب بما يتعارض مع التعليم المرتكز على التدريب، وانخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب نحو التعليم والتدريب، وغلبة الطابع النظري ببعض المقررات على الجانب العملي، ونقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة، وقلة توفر أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة المكتبية، والحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية.

المحور الرابع- مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وجدول (٢٧) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (٢٧)

## مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثانية

م	العبارة	خبراء الجولة الثانية (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٢	إسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة



٣	التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٤	زيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٥	توفير مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٦	تجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٧	تجهيز معامل حاسب آلي لتدريب الطلاب على برامج الإدارة الإلكترونية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٨	تقليل أعداد الطلاب بحيث لا تزيد عن (٢٥) طالبا في القاعة الدراسية	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٩	وضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادرات الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
١٠	ربط البرنامج إلكترونيا بإحدى الجهات المتقدمة في إعداد الطلاب في مجال الإدارة المكتبية	١٦	٥٣,٣	٨	٢٦,٧	٦	٢٠,٠	٠,٧٨	عدم موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على العبارات التي مثلت مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية وهي: مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية، وإسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية، والتدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وزيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين، وتوفير مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية، وتجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع، وتجهيز معامل حاسب آلي لتدريب الطلاب على برامج الإدارة الإلكترونية، وتقليل أعداد الطلاب في القاعات الدراسية، ووضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادرات الإدارة المكتبية.

ب- تحليل نتائج الجولة الثالثة: تناول الباحث نتائج الجولة الثالثة، من خلال محاور الاستبانة على النحو التالي:

المحور الأول- أهم المتغيرات المحلية والدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان ويوضح كل من جدول (٢٨، ٢٩) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (٢٨)

أهم المتغيرات المحلية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء  
في الجولة الثالثة

م	العبرة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	النمو المتزايد في أعداد الطلاب المتحقين بالبرنامج	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٢	احتياجات ومتطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٣	التحول إلى الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	حاجة المملكة نحو التوسع في برامج التعليم العالي	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٦	حاجة المؤسسات المحلية لخريجين متميزين في مهارات الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٧	تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بوصفه وحدة الحراك الاجتماعي	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٨	ضعف الموائمة بين مخرجات الجامعات وحاجات سوق العمل	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ لتؤكد على مجموعة من المتغيرات المحلية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وحظيت تلك العبارات بنسب موافقة مرتفعة تراوحت ما بين ٠,٨٧ و ٠,٩٨؛ مما يفرض على جامعة جازان أن تقوم بمراجعة دقيقة وشاملة لبرنامج الإدارة المكتبية، بحيث يكون قادرا على استيعاب النمو المتزايد في أعداد الطلاب الراغبين في الالتحاق بالبرنامج، وتلبية متطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان وحاجات سوق العمل، مع التوسع في برامج التعليم العالي؛ بما يلبي الطلب الاجتماعي، وبما يتناسب مع اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة، لاسيما في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية. ويلاحظ من مطالعة تلك التحديات المحلية، أنها مرتبطة بواقع المملكة العربية السعودية اقتصاديا واجتماعيا؛ حيث تم خلال الفترة الأخيرة تنفيذ خطط تنمية اقتصادية واجتماعية، منها توفير الخدمات الأساسية من أمن وتعليم وخدمات صحية وإنشاء البنية التحتية في جميع المجالات، إلى جانب إنتاج السلع والخدمات التي من المفترض أن يتكفل القطاع الخاص بالنصيب الأوفر منها، وما يترتب على ذلك من تبعات نحو تحسين الإنتاجية والأداء (١٥ : ٤٥). بما في ذلك أداء وظائف الإدارة المكتبية بمؤسسات الدولة المختلفة.

## جدول (٢٩)

المتغيرات الدولية الداعية إلى تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء  
في الجولة الثالثة

م	العبرة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	الدور المحوري للمملكة العربية السعودية بين الدول العربية والإسلامية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	وسائل الاتصال الحديثة وما تقتضيه من مواكبة على مستوى التعليم والتدريب	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٣	ارتفاع الطلب على العمالة التخصصية في سوق العمل	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٤	الغزو الثقافي وإشكالية المحافظة على الهوية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	الاضطرابات الأمنية والسياسية الحاصلة بالمنطقة.	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٦	الوعي بأهمية المستقبل والاستعداد له	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ لتؤكد على مجموعة من المتغيرات الدولية الداعية لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، ونالت هذه المتغيرات نسبة كبيرة من موافقة الخبراء تراوحت ما بين ٠,٨٧ و ٠,٩٨ ويلاحظ من عبارات الجدول، أنها ذات مضامين سياسية واجتماعية وثقافية، بطابع وبعيد دوليين؛ وهي انعكاس لما يتميز به عصرنا الحالي من تطورات مختلفة على الصعيد الدولي، ومن هنا لا تستطيع أية نظم أو برامج تعليمية تجاهل تأثير تلك التطورات، وخصوصاً تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في جميع نواحي الحياة؛ حيث وُظفَ الحاسوب في مجالات العمل والتخصصات جميعها (١٣: ١٦٠).

المحور الثاني- معايير تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وتوضح جداول (٣٠-٣٧) نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (٣٠)

معايير تتعلق بمعايير وشروط القبول بالبرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	أن يجتاز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في دراسة البرنامج	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٢	أن يجتاز المتقدم اختبارا في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٣	أن يجتاز المتقدم اختبارا عمليا للمهارات الأساسية في استخدام الحاسب الآلي	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٤	أن يجتاز المتقدم اختبارا في إجادة اللغة العربية تحدثا وكتابة	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ لتؤكد على بعض شروط القبول وهي: اجتياز المتقدم مقابلة شخصية لتحديد رغبته في الدراسة؛ حيث تعتبر المقابلات الشخصية أهم أساليب الاختيار؛ وعن طريقها يمكن الحصول على الكثير من المعلومات عن الطلاب المتقدمين، والتي لا يمكن الحصول عليها من الأساليب الأخرى للاختيار، وكذلك التعرف على جوانب كثيرة من شخصية المتقدمين (٢٨: ٣٦-٣٧)، ومن تلك الجوانب تحديد رغبة الطالب في دراسة الإدارة المكتبية، وما إن كانت رغبته جادة أو غير ذلك، ويمكن من خلال المقابلة تعرف اتجاهات الطلاب المتقدمين وأسلوب تفكيرهم، وبعض القدرات الشخصية مثل القدرة على التحدث والتعامل مع الآخرين.

ومن معايير وشروط القبول أيضا اجتياز المتقدم اختبارات في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية، ومهارات استخدام الحاسب الآلي، وإجادة اللغة العربية تحدثا وكتابة؛ ومن خلال ملاحظة الباحث ومشاركته في التدريس بالبرنامج واجتماعاته بأعضاء هيئة التدريس المشاركين والمشاركات في التدريس؛ تأكدت الحاجة الماسة لتطبيق مثل هذه المعايير في اختيار الطلاب الملتحقين بالبرنامج؛ حيث يشكو الأعضاء من ضعف بعض الطلاب في معرفة مبادئ اللغة الإنجليزية، والقواعد الأولية للحاسب الآلي، فضلا عن ضعفهم في اللغة العربية تحدثا وكتابة، مما يؤثر سلبا في تحصيلهم الأكاديمي، ومع أنه يوجد مقررات لدراسة اللغة الإنجليزية والحاسب الآلي، واللغة العربية بالمستويين الأول والثاني بالبرنامج، إلا أن هذه المقررات لا يتضمن تعليم الطلاب المبادئ والقواعد الأولية، وإنما تتعرض المقررات- بصفة أساسية- لإكساب الطلاب مجموعة المهارات اللغوية مثل مهارات التحدث والكتابة والإنصات، ومهارات استخدامات الحاسب الآلي، مما تتطلبها وظائف الإدارة المكتبية؛

"فاعاملون في مجال السكرتارية يقضون الكثير من أوقات العمل في كتابة الخطابات والمذكرات والتقارير ومحاضر الاجتماعات أو التعليقات أو الأوامر والتعليمات" (٢٧ : ٣١).

## جدول (٣١)

معايير تتعلق بأهداف البرنامج من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	%	%		
١	تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	إمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	إعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ لتؤكد على عدد من معايير أهداف برنامج الإدارة المكتبية وهي: تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية، وتزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية، وإمام الطلاب بالنماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية، وإعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري. وبالنظر إلى تلك الأهداف يمكن القول إن ثمة تطور طراً في النظرة إلى برنامج الإدارة المكتبية "مع ظهور حاجة ماسة إلى إعداد نوعيات من الموظفين المكتبيين القادرين على مساندة التحدي الإداري والمكتبي الناتج عن اتساع المعارف في النظم والتقنيات المتنوعة بعالم الأعمال" (٨ : ١٥).

## جدول (٣٢)

معايير تتعلق بأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	%	%		
١	توفير أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة المكتبية الإلكترونية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة

٢	إمام عضو هيئة التدريس بمحتوى المقررات الدراسية التي يدرسها	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٣	الاهتمام بالتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ بما يعني التأكيد على معايير أعضاء هيئة التدريس المشاركين في التدريس ببرنامج الإدارة المكتبية وهي: التخصصية في الإدارة المكتبية الإلكترونية، والإمام بمحتوى المقررات الدراسية، والتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس لاسيما في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات. وأهمية توافر مثل هذه المعايير، لا يمس فقط جودة عمليات التدريس بالبرنامج، من حيث قرب تخصصات أعضاء هيئة التدريس من الإدارة المكتبية، وإمامهم بطبيعة المقررات الدراسية للبرنامج، بل يتعلق بتنمية أعضاء هيئة التدريس أنفسهم مهنياً، وهو ما يساعد في ضمان استمرار جودة العمليات.

## جدول (٣٣)

معايير تتعلق بأساليب التعليم والتعلم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	إعداد حقائب تدريبية مناسبة للتطور المستمر في الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تفعيل إستراتيجيات التعلم النشط	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	استخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	التركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ مما يؤكد على معايير أساليب التعليم والتعلم وهي: إعداد حقائب تدريبية مناسبة للتطور المستمر في الإدارة المكتبية، وتفعيل إستراتيجيات التعلم النشط، واستخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية، والتركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية، وتعد هذه الأساليب في مجملها من الاتجاهات الحديثة في التربية، التي ثبتت فعاليتها، وقد أشارت هدى علي محمد في مقالها (إعداد وتهيئة أفراد السكرتارية الجدد) إلى أن دراسة الحالات من أهم أساليب التدريب التي يمكن استخدامها لتدريب أفراد السكرتارية الجدد، بهدف إكسابهم مهارات التصرف السليم في المواقف والحالات الإدارية (٢٧: ٣٣).

## جدول (٣٤)

## معايير تتعلق بالقاعات والمعامل الدراسية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٢	إعداد قاعات الحاسب الآلي طبقاً للاحتياجات الطلابية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٣	توفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول، بما يعني تأكيد الموافقة على معايير القاعات والمعامل الدراسية وهي: تجهيز القاعات للتدريس بشكل مناسب، وإعداد قاعات الحاسب الآلي طبقاً للاحتياجات الطلابية، وتوفير الوسائل المناسبة لممارسة الأنشطة اللامنهجية، وتأتي هذه المعايير ضمن توفير البيئة التعليمية الملائمة؛ كي يتمكنوا من التدريب على استخدام الحاسبات والأجهزة الإلكترونية في تنفيذ العديد من التطبيقات الحديثة في مجال الأعمال المكتبية (٢٩: ٣٨)، وتعتبر هذه البيئة التعليمية الإلكترونية بمثابة بيئة مماثلة لبيئة العمل المستقبلية لهؤلاء الطلاب.

## جدول (٣٥)

## معايير تتعلق بالتدريب الميداني من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	التعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية ذات الصلة لتدريب الطلاب	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	توظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	تفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

٥	تقديم تقارير علمية عن الزيارات الميدانية بصفة دورية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
---	-----------------------------------------------------	----	------	---	------	---	-----	------	--------

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول؛ بما يؤكد على معايير التدريب الميداني وهي: الاهتمام بالتدريب المرتكز على المشروعات، والتعاون بين العمادة والمؤسسات المحلية ذات الصلة لتدريب الطلاب، وتوظيف التقنيات الحديثة والبرامج الإدارية الإلكترونية في التدريب الميداني، وتفعيل ورش العمل عقب الزيارات الميدانية، وتقديم تقارير علمية عن الزيارات الميدانية بصفة دورية.

على أن التدريب الميداني يستهدف إكساب الطلاب مجموعة من المهارات المكتبية وأساليب التعامل مع المديرين وزملاء العمل والمستفيدين، ولا شك أن هذه المهارات تمثل جانبا مهما من إعداد الطلاب للعمل مستقبلا بوظائف الإدارة المكتبية، وتعتبر Oubria Tronshaw (٢٠١٥) عن ذلك بقولها: لقد باتت المهارات المكتبية المعتمدة على التقنيات الحديثة، واستخدام الكمبيوتر والإنترنت في عصر التكنولوجيا شرطا إلزاميا في معظم أماكن التوظيف، فضلا عن امتلاك مهارات التعامل مع أنظمة الهاتف متعدد الخطوط والطابعات وأجهزة الفاكس ومهارات الحفظ ومهارات استخدام محركات البحث ومهارات البريد الإلكتروني وغيرها من المهارات المكتبية التي لم تؤدي إلى تغيير طبيعة العمل المكتبي فحسب، بل طورت نظما للتشغيل الآلي للمكاتب أيضا (٤٠).

## جدول (٣٦)

معايير تتعلق بالإرشاد الأكاديمي من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق		الحكم على العبارة	
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	تعريف الطلاب بالأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تعريف الطلاب بمرافق العمادة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	تعريف الطلاب بالأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	اطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٥	تعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ وهو ما يؤكد على معايير الإرشاد الأكاديمي وهي: تعريف الطلاب بالمهام والأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج، وتعريف الطلاب بالمرافق



المهمة بالعمادة، وتعريف الطلاب بالأنشطة التي تقدمها الجامعة لطلابها، وإطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية، وتعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها. وتتفق هذه النتيجة مع الأدبيات التي أوضحت أهمية الإرشاد الطلابي، واعتبرته ركنا مهما من أركان التربية الحديثة من حيث اهتمامه بجوانب شخصية الطالب ومساعدته على التوافق أثناء حياته الدراسية (١٩: ٢٩-٣١). وإيماننا منها بدور الإرشاد الأكاديمي في إنجاح العملية التعليمية؛ أنشأت العمادة وحدة للإرشاد الأكاديمي منذ بداية العام الدراسي الحالي، وقد قامت الوحدة بتنفيذ خطة إجرائية للإرشاد الأكاديمي استغرقت أسبوعا، ومع تقدير الجهد المبذول في الخطة إلا أن وقت تنفيذها غير مناسب؛ حيث تم تنفيذ الخطة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ١٤٣٥/١٤٣٦هـ.

## جدول (٣٧)

## معايير تتعلق بأساليب التقويم من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	عقد اختبارات عملية لبعض المقررات التي تضمنت مواقف وحالات إدارية عملية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٢	تركيز الاختبارات على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٣	تركيز الاختبارات على قياس مدى إلمام الطالب للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة؛ مما يؤكد على عدد من معايير أساليب التقويم الميداني وهي: عقد اختبارات عملية لبعض المقررات التي تضمنت مواقف وحالات إدارية عملية، وتركيز الاختبارات على قياس مدى إتقان الطالب مهارات التقنية المكتبية، وتركيز الاختبارات على قياس مدى إلمام الطالب للمعرفة اللازمة للأعمال المكتبية. ويلاحظ على هذه المعايير تركيزها على الجانب العملي والمهاري ومدى إلمام الطالب بهما، فضلا عن الجانب المعرفي، وهو ما تهتم به الاختبارات بوضعها الحالي، إذن المطلوب - من وجهة نظر الخبراء - هو تنوع أدوات القياس والتقويم الطلابي، وعدم اقتصرها على لون واحد.

المحور الثالث- معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وجدول (٣٨) يوضح

نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

### جدول (٣٨)

معوقات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	زيادة أعداد الطلاب بما يتعارض مع التعليم المرتكز على التدريب	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٢	انخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب نحو التعليم والتدريب	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٣	غلبة الطابع النظري ببعض المقررات على الجانب العملي	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٤	نقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٥	قلة توفر أعضاء هيئة تدريس متخصصين في مجال الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٦	الحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات الجدول؛ مما يؤكد

على عدد من نواحي القصور التي تقف حائلاً دون تطوير برنامج الإدارة المكتبية وهي:

- زيادة أعداد الطلاب بما يتعارض مع التعليم المرتكز على التدريب. وربما يرجع ذلك إلى زيادة الطلب الاجتماعي بمنطقة جازان للالتحاق ببرنامج الإدارة المكتبية، ممن فاتهم فرصة الالتحاق بأي كلية؛ آملين في الحصول على فرصة عمل.
- انخفاض مستوى الدافعية لدى الطلاب نحو التعليم والتدريب، وربما يرجع ذلك إلى ضعف دور الإرشاد والتوجيه الطلابي بالعمادة أكاديمياً ونفسياً؛ وتزداد حدة هذه المشكلة إذا مع وضعنا في الاعتبار طبيعة الطلاب الملتحقين بالبرنامج وخصائصهم الدراسية والنفسية، من حيث إنهم غير قادرين على مواصلة التعليم بالكليات والجامعات، وتدني قدراتهم على التحصيل الدراسي عموماً.
- غلبة الطابع النظري ببعض المقررات على الجانب العملي، وتتفق هذه النتيجة مع ما ذهبت إليه دراسة سامي محمد شلبي علي صادق (٢٠١١)؛ حيث ذهبت إلى القول: إن مناهج المدرسة الثانوية الفنية التجارية غلب عليها الجانب النظري دون الجانب المهاري، وأن المهارات المكتبية

الواجب توافرها جاءت ضعيفة(٩: ١٦١).ومن هنا لابد من مراجعة مقررات برنامج الإدارة المكتبية؛ بحيث يجب أن تركز على المهارات وصقلها لدى الطلاب؛ حتى يتقبلهم سوق العمل كخريجين.

• نقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة، واتفقت هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة مريم صالح الركبف (٢٠٠٧) حيث أشارت إلى بعض المشكلات التي تواجه استخدام المكتب الإلكتروني في التعليم والتدريب ومن ذلك ضعف التجهيزات المادية والبرمجيات أو ندرتها أو استخدام القديم منها(٢١: ٢٦٩)، وربما يرجع ذلك إلى حداثة نشأة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان، حيث لم تكتمل تجهيزات القاعات بمبنى العمادة الرئيس بأبي عريش، والاعتماد على تأجير بعض المباني الأهلية واستخدامها كفروع نسائية للعمادة في مدن صامطة وصبيا وأبو عريش وجازان، وتتفاقم هذه المشكلة مع زيادة الطلب الاجتماعي على التحاق أبناء وبنات المنطقة بالدبلوم عاما بعد عام.

• قلة توفر أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة المكتبية، وربما يرجع ذلك إلى الاعتماد في تدريس المقررات على أعضاء هيئة التدريس المتعاقدين من غير السعوديين، كما أن هناك نسبة عجز في توفير الأعضاء لاسيما في العنصر النسائي، كما أن التخصصات الأكاديمية للأعضاء لا تتناسب وطبيعة بعض المقررات وثيقة الصلة بتخصص الإدارة المكتبية؛ مما يضطر معه الاستعانة بأعضاء هيئة تدريس غير متخصصين، أو محاضرين.

• الحاجة لوجود مكتبة تتوافر بها أحدث المراجع والأبحاث العلمية، وربما يرجع ذلك إلى توفير الجامعة خدمة المكتبة الإلكترونية، والتي تتمثل في المكتبة الرقمية، والمتاحة لجميع طلاب وأساتذة الجامعة عبر موقع وصفحة الجامعة، بالإضافة إلى خدمات استعارة المراجع والكتب العلمية التي توفرها مكتبة الجامعة المركزية لكل من الطالب وعضو هيئة التدريس؛ الأمر الذي قد يعني عن وجود مكتبة تخص العمادة إلى حد ما.

المحور الرابع- مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان، وجدول (٣٩) يوضح نتائج التحليل الإحصائي لهذا المحور.

## جدول (٣٩)

## مقترحات تطوير برنامج الإدارة المكتبية من وجهة نظر الخبراء في الجولة الثالثة

م	العبارة	خبراء الجولة الثالثة (٣٠)							
		موافق		لا أدري		غير موافق			
		ت	%	ت	%	ت	%		
١	مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٢	إسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٣	التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	٢٣	٧٦,٧	٥	١٦,٦	٢	٦,٧	٠,٩٠	موافقة
٤	زيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة
٥	توفير مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٦	تجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع	٢٧	٩٠,٠	٣	١٠,٠	-	-	٠,٩٧	موافقة
٧	تجهيز معامل حاسب آلي لتدريب الطلاب على برامج الإدارة الإلكترونية	٢٠	٦٦,٦	٨	٢٦,٦	٢	٦,٧	٠,٨٧	موافقة
٨	تقليل أعداد الطلاب بحيث لا تزيد عن (٢٥) طالبا في القاعة الدراسية	٢٥	٨٣,٤	٤	١٣,٣	١	٣,٣	٠,٩٣	موافقة
٩	وضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادر الإدارة المكتبية	٢٨	٩٣,٣	٢	٦,٧	-	-	٠,٩٨	موافقة

يتضح من الجدول السابق أن استجابات الخبراء جاءت بالموافقة على عبارات المحور؛ وهي مقترحات لتطوير برنامج الإدارة المكتبية وتمثلت في:

- مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية، ويتسق هذا المقترح مع ما أوصت به دراسة سامي محمد شلبي (٢٠١١) حيث أوصت بضرورة إعادة النظر في المناهج الدراسية لمثل هذه البرامج الفنية؛ لتتضمن كل ما هو جديد في مجال العلم المكتبي؛ لتبصير الطلاب بكل جديد ومستحدث من مهارات أداء العمل المكتبي(٩: ١٦١).
- إسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في الإدارة المكتبية؛ وهو مطلب مهم على اعتبار أن الأعضاء المتخصصين أكثر قدرة من الأعضاء غير المتخصصين في تحقيق أهداف البرنامج.

- التدريب على تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ وتتناغم هذه النتيجة مع ما أوصت به دراسة عبد الرحمن الشقاوي (٢٠٠٢)؛ فقد أوصت بدعم توجه المملكة نحو استخدام تقنية الحاسوب والإنترنت في أجهزة القطاع الحكومي، واستثمارها في توصيل الخدمات العامة عبر ما يعرف بالحكومة الإلكترونية E-government (١٥ : ٦٠)، كما أن العمل المكتبي أصبح مقترنا بأداء تقني وتكنولوجي، ودخل الحاسب الآلي وتطبيقاته في كل إجراء مكتبي يمكن القيام به، كما أصبح الاعتماد على استخدام تقنية الحاسب وعلى تشغيل معدات المكتب الحديث في تنفيذ أعمال ومهام المكتب واقعا تعيشه جميع المؤسسات (٩ : ١٧٢).
- زيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين، ولعل مبررات ذلك تكمن في تنفيذ الدبلوم في أفرع العمادة النسائية في عدة مدن متباعدة داخل منطقة جيزان، إضافة إلى تنفيذه بمقر العمادة الرئيس بأبي عريش، وهو ما يترتب عليه مسئوليات إدارية وفنية ضخمة، كما يحتاج إلى أعباء ومخصصات مالية متزايدة، بحسب تزايد أعداد الطلاب والطالبات الملتحقين.
- توفير مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية. وغني عن القول إن المكتبات وما تؤديه من خدمات تعتبر مظها أساسيا من مظاهر تطوير المؤسسات التعليمية؛ ولم يعد هناك من يقلل من قيمتها التربوية، بعد أن أصبحت جزءا أساسيا، لا يمكن للمؤسسة التعليمية الاستغناء عنه (٢٠ : ١٠). المهم أن يراعى في اختيار تلك الكتب العلمية تغطيتها مفردات وموضوعات مقررات البرنامج، ويمكن أن تكون بمثابة كتب علمية أو دراسية موصى بها بالنسبة للطلاب وعضو هيئة التدريس، كما يساعد توفير مثل تلك المراجع الأعضاء في إعداد حقائب تدريبية وعروض دراسية مناسبة.
- تجهيز معمل لغات لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع، ومعامل الحاسب الآلي لتدريبهم على برامج الإدارة الإلكترونية، ويعد توفير مثل هذه المعامل وتجهيزها بما يلزم من أجهزة وبرامج نوعية ضروريا لإنجاح البرنامج وتحقيق أهدافه؛ إذ لا يمكن تصور تنفيذ البرنامج بشكل فعال بدون توفير تلك المعامل على هذا النحو.
- تقليل أعداد الطلاب في القاعة الدراسية؛ حيث يسهم ذلك في تشجيع وتيسير استخدام أساليب التعلم مثل إستراتيجيات التعلم النشط، واستخدام التقنيات في العروض التقديمية، ودراسة الحالات والمواقف الإدارية.
- وضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادرات الإدارة المكتبية. وقد أشارت نتائج دراسة مريم صالح الركب (٢٠٠٧) إلى ضعف الارتباط بين أهداف ومناهج التعليم والتدريب للدارسين غير التقليديين في منطقة الخليج العربي وبين حاجات المجتمع (٢١ : ٢٦٦)، مما يكشف عن ضعف الارتباط بين مؤسسات الإعداد واحتياجات سوق العمل، ويبرر ضرورة وضع آلية للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادرات الإدارة المكتبية.

## الإطار المستقبلي

اختصَّ الإطار المستقبلي بالإجابة عن السؤال الفرعي الرابع والأخير ونصُّه: ما التصور المقترح لتطوير برنامج الإدارة المكتبية بجامعة جازان في ضوء أدبيات الفكر الإداري واتجاهات التطوير المعاصرة؟

على ضوء ما توصلت إليه الدراسة الميدانية من رؤى للخبراء حول تطوير برنامج الإدارة المكتبية، وعلى ضوء اتجاهات التطوير في مجال الإدارة المكتبية، ومن خلال مراعاة الواقع المجتمعي لمنطقة جازان، جاءت الإجابة عن السؤال على النحو الآتي:

## أولاً- مبررات التصور المقترح:

توصلت الدراسة الميدانية من خلال ما أكدته استجابات الخبراء بالجولة الثالثة، إلى عدد من العوامل المحلية والدولية، والتي تعد بمثابة مبررات لبناء التصور المقترح للدراسة الحالية، وهذه المبررات هي:

## أ- المبررات المحلية:

- تزايد أعداد الطلاب الملتحقين بالبرنامج عام بعد آخر؛ ففي البداية كان البرنامج قاصراً على الطلاب فقط ثم التحقت الطالبات بالبرنامج بفرعي العمادة بأبي عريش وصبيا في السنتين الأخيرتين.
- احتياجات ومتطلبات التنمية الشاملة بمنطقة جازان، من مشروعات تنموية وخدمية مختلفة، وحاجة هذه المشروعات والخدمات إلى كوادر بشرية يعملون بوظائف الإدارة المكتبية المتعددة.
- التحول إلى الإدارة المكتبية الإلكترونية؛ وهو اتجاه عالمي ومحلي في نفس الوقت يجدر الأخذ به والتوسع في تطبيقه مؤسساتياً.
- اهتمام الدولة بإعداد الكوادر البشرية المدربة في كافة التخصصات المهنية، وهذا المبرر مرتبط بتوسع المملكة في مشروعات التنمية الشاملة.
- حاجة المملكة نحو التوسع في برامج التعليم العالي التخصصي والمهني، وذلك لتغطية الطلب الاجتماعي المتزايد، ومن هنا نلاحظ توسع المملكة في إنشاء الجامعات الإقليمية بجميع المناطق، ودعمها مادياً وبشرياً.
- حاجة المؤسسات المحلية لخريجين وطنيين متميزين في مهارات الإدارة المكتبية، وهو ما يتماشى مع اتجاه الدولة نحو سعودة الوظائف وفرص العمل، على ألا يكون ذلك على حساب جودة الإنتاج والخدمات.
- تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم بوصفه وحدة الحراك الاجتماعي، وهو ما يدخل ضمن ثورة التطلعات الاجتماعية، ومركزها الدول النامية، ومنها المملكة العربية السعودية.

• ضعف الموازنة بين مخرجات الجامعات وحاجات سوق العمل؛ إذ لا تزال هناك فجوة بين مواصفات خريجي الجامعات السعودية على صورتها الحالية، وبين متطلبات سوق العمل من العمالة الفنية والمكتبية والأكاديمية.

ب- المبررات الدولية:

- الدور المحوري للمملكة العربية السعودية بين الدول العربية والإسلامية، وقد برز هذا الدور في الفترة الأخيرة على مستوى أصعدة عديدة.
- وسائل الاتصال الحديثة وما تقتضيه من مواكبة على مستوى التعليم والتدريب، وتعتبر الإدارة المكتبية الإلكترونية إحدى نواتج ثورة الاتصالات، وميدان تطبيقي لها.
- ارتفاع الطلب على العمالة التخصصية في سوق العمل؛ لما لها من قدرة ومهارة على إضافة ميزة نسبية لمؤسسات العمل في ظل التنافسية.
- الغزو الثقافي وإشكالية المحافظة على الهوية، وما يحتمله من الأخذ بفلسفة التنمية المعتمدة على الذات تأكيداً لخصوصية الحالة والظرف والسياق.
- الاضطرابات الأمنية والسياسية الحاصلة بالمنطقة وما قد يترتب عليها من زعزعة للتماسك الاجتماعي.
- الوعي بأهمية المستقبل والاستعداد له؛ تخلصاً من آليات الاكتفاء بمجرد التكيف مع عطاءاته، وترسيخاً لفكرة الصناعة والتشكيل الإيجابي لهذا المستقبل.

ثانياً- فلسفة التصور المقترح وأهدافه:

تقوم فلسفة التصور المقترح على ضرورة توظيف عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة جازان ما تتيحه الإدارة الإلكترونية من أدوات وبرامج، وتضمن تلك الأدوات والبرامج ببعض مقررات برنامج الإدارة المكتبية، وتدريب الطلاب على إجادتها استخدامها، من خلال الزيارات الميدانية التي يقومون بها ضمن مقرر التدريب الميداني؛ حيث يعتبر إجادتها تقنيات الإدارة الإلكترونية ضرورة عصرية ومؤسساتية، لا غنى عنها، وليس من باب الترف أو الشكليات، وقد ساد هذا الاتجاه قطاع الأعمال بمؤسسات منطقة جازان، وأصبح معظمها يعمل بشكل آلي، وهو ما يسمى بالآتمتة (Automation) وهو مصطلح مستحدث يطلق على كل شيء يعمل ذاتياً بدون تدخل بشري، في مقابل التخلي عن إنجاز الأعمال المكتبية من خلال الطبع والنسخ الورقي، خاصة وأن الدولة قد أوجدت البنية التحتية اللازمة لاستخدامات الإدارة الإلكترونية بهذه المنطقة؛ وتجهيز المؤسسات تكنولوجياً، مع مراعاة طبيعة المجتمع المحلي الجبزياني.

ويقف وراء تطبيق هذه الفلسفة عدد من المبررات، تمثلت في ظهور مخترعات حديثة، وتقنيات متقدمة بظرف كبيرة، نتج عنها ثورات في جميع مجالات المعرفة البشرية، بعضها أخذ طابعاً عالمياً

مثل الثورة المعلوماتية، والثورة التكنولوجية الحديثة، وثورة الاتصالات، والبعض الآخر أخذ طابعاً محلياً مثل ثورة المشروعات الكبرى التي انطلقت بمنطقة جازان، وذلك منذ زيارة الملك الراحل عبد الله بن عبد العزيز عام ١٤٢٦هـ.

- وبالإضافة إلى ما سبق؛ يمثل توظيف أدوات وبرامج الإدارة المكتبية الإلكترونية، اتجاهاً إدارياً تطورياً، فرض نفسه بقوة في ميدان العمل الإداري، ومن هنا فإن التصور المقترح الحالي يهدف إلى:
- ربط البرنامج وما يتعلمه الطلاب من معارف ومهارات، باحتياجات مؤسسات المجتمع من كوادر بشرية مدربة على الأعمال المكتبية من خلال تقنية المعلومات والاتصالات.
- اضعاف طابع عصري على برنامج الإدارة المكتبية؛ من حيث تضمينه أدوات وبرامج الإدارة الإلكترونية.
- زيادة الطلب من جهة المؤسسات المحلية على الطلاب الخريجين؛ على اعتبار امتلاكهم ميزات تنافسية ومهارات تحتاجها تلك المؤسسات.

#### ثالثاً- عناصر التصور المقترح:

تم بناء عناصر التصور المقترح من خلال ما تم تناوله من عناصر لواقع برنامج الإدارة المكتبية، وما تم دراسته من معايير لتطوير لبرنامج الإدارة المكتبية، كما جاءت صياغة ملامح كل عنصر على ضوء نتائج الدراسة الميدانية، مع مراعاة الواقع المجتمعي، وتوضيح ذلك على النحو الآتي:

#### أ- شروط قبول الطلاب بالبرنامج:

بعد استيفاء المستندات المطلوبة من الطلاب؛ للتسجيل بالبرنامج من ملفات وصور فوتوغرافية ومؤهلات، وتعبئة النماذج اللازمة؛ توجد عدد من الشروط الإضافية التي تراها الدراسة الحالية ضرورة لقبول الطلاب والتسجيل بالبرنامج وهي:

- اجتياز المتقدم مقابلة شخصية، من خلال لجنة مكونة من أعضاء هيئة التدريس؛ لتحديد رغبته وجديته في دراسة البرنامج.
- اجتياز المتقدم حزمة اختبارات في القواعد الأساسية للغة الإنجليزية، والمهارات الأساسية في استخدام الحاسب الآلي، وإجادة اللغة العربية تحدثاً وكتابةً؛ بهدف ضمان أن يكون الطلاب المرشحين بمستوى علمي مقبول في اللغتين العربية والإنجليزية وأيضاً الحاسب الآلي، والذي يمكنهم من الاستمرار في دراسة البرنامج بفاعلية.

#### ب- أهداف البرنامج:

ترى الدراسة الحالية ضرورة أن يؤخذ في الاعتبار تحقيق برنامج الإدارة المكتبية للأهداف الآتية:

- تخريج الكوادر المناسبة لوظائف الإدارة المكتبية الإلكترونية.
- تزويد الطلاب بالمهارات الإدارية اللازمة للعمل بالإدارة المكتبية الإلكترونية.



- إمام الطلاب بالانماذج الإلكترونية في مجال الإدارة المكتبية.
- إعداد الإداري المتحلي بأخلاقيات العمل الإداري.
- ج- أعضاء هيئة التدريس:
 

كما ترى الدراسة الحالية ضرورة مراعاة عددا من المعايير التي تتعلق بأعضاء هيئة التدريس المشاركين في التدريس بالبرنامج مثل:
- توفير أعضاء هيئة التدريس بالعدد الكافي حسب الساعات التدريسية بكل فصل دراسي من البرنامج، وبما يتناسب والأعباء التدريسية المحددة نظاميا لكل عضو.
- مراعاة إسناد المقررات الدراسية لأعضاء هيئة التدريس من المتخصصين في هذه المواد، ويمكن الاستعانة ببعضهم من كليات الجامعة المختلفة، لاسيما كلية المجتمع، ويساعد توافر هذا المعيار في الإلمام بمحتوى المقررات الدراسية التي يدرسها العضو.
- د- أساليب التعليم والتعلم:
 

ولضمان جودة أساليب التعليم والتعلم، بما يثري العملية التعليمية، ويحسن مخرجاتها؛ ترى الدراسة الحالية مراعاة المعايير الآتية:
- إعداد حقائب تدريبية لكل مقرر دراسي بالبرنامج، من لجنة من أعضاء هيئة التدريس.
- تفعيل إستراتيجيات التعلم النشط، ويمكن تدريب الأعضاء على هذه الإستراتيجيات، من خلال ملتقيات التنمية المهنية التي تنفذها العمادة أسبوعيا، وفي جامعة جازان بشكل غير دوري.
- استخدام التقنيات المتقدمة في عرض المقررات الدراسية، لإضفاء الجانب التشويقي في التدريس.
- التركيز على دراسة الحالات والمواقف الإدارية، بما يطبع البرنامج بطابع عملي، ويبعده عن الجانب النظري الذي يشعر الطلاب معه بالملل.
- هـ - القاعات والمعامل الدراسية:
 

وللمساهمة في جودة القاعات الدراسية ومعامل اللغات والحاسب الآلي؛ ترى الدراسة الحالية ضرورة توافر المعايير الآتية:
- توفير قاعات تدريس ملائمة من حيث المساحة لأعداد الطلاب المتزايدة.
- تجهيز قاعات التدريس، بأجهزة وأدوات العرض، وطاولات لجلوس الطلاب بما يسمح بالتعلم النشط، وأجهزة التكيف الهوائي.
- توفير معامل حاسب آلي متخصصة، تتضمن برامج إلكترونية في مجال الإدارة المكتبية، مطبقة بالمؤسسات، وتدريب الطلاب على استخدامها.
- توفير معامل لغات تحتوي على برامج متخصصة صوتية ومرئية؛ لتنمية مهارات الاستماع والتحدث باللغة الإنجليزية.

## و- التدريب الميداني:

ونظرا لأهمية تدريب الطلاب على أعمال الإدارة المكتبية بالمؤسسات الخارجية؛ لابد من مراعاة المعايير الآتية:

- تدريب الطلاب على الأعمال المكتبية وبرامجها الإلكترونية المطبقة بالمؤسسات المختلفة.
- تعاون العمادة والمؤسسات التي يمكن أن تقبل بتدريب الطلاب، من خلال عقد شراكة سنوية؛ لتبادل المنافع والخبرات.
- عقد ورش عمل دورية للطلاب، عقب الانتهاء من الزيارة الميدانية، للوقوف على ما اكتسبوه من مهارات.
- تقديم الطالب تقريراً عن كل زيارة ميدانية يقوم بها، موضحاً به الفوائد والمشكلات والحلول من وجهة نظره.

## ز- الإرشاد الأكاديمي:

ونظرا لأهمية الإرشاد الأكاديمي بالنسبة للطلاب وتوجيههم لما فيه صالحهم، وبما يسهم في جودة مخرجات البرنامج، لابد من توافر المعايير الآتية:

- تعريف الطلاب بالأنشطة المتعلقة بتنفيذ البرنامج، من واجبات وأداءات دراسية، واختبارات دورية ونهائية، بالإضافة إلى التدريب الميداني.
- تعريف الطلاب بمرافق العمادة ومكونات ووحدات المبنى التعليمي والإداري، مثل غرف الإدارة وأعضاء هيئة التدريس، والمسجد، وغرف الوحدات الإدارية المساندة مثل قسم التصوير والنسخ، والمراسلات الإدارية، وشئون الطلاب.
- تعريف الطلاب بالأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة، مثل المسابقات الثقافية والرياضية، والاحتفاليات الجامعية كاليوم الوطني ويوم الخريج.
- اطلاع الطلاب على الآليات المهمة المتعلقة باللوائح الدراسية، كلائحة القبول والتسجيل والساعات التدريسية المعتمدة، والحذف والإضافة، وتقديم الاعتذرات، وغير ذلك من لوائح يحتاجها الطلاب.
- تعريف الطلاب بصفحة الجامعة الإلكترونية واستخداماتها، وما تتيحه من معلومات وخدمات، لاسيما خدمة المكتبة الرقمية.

## ح- أساليب التقويم:

ونظرا لأهمية الاختبارات - كأسلوب تقويمي - للوقوف على مستوى الطلاب مقارنة بالأهداف الموضوعية؛ فلا بد من مراعاة المعايير الآتية:

- تنوع أساليب الاختبارات، ما بين شفوية وتحريية، حسب طبيعة المقرر الدراسي وأهدافه، وعدم اقتصرها على الاختبارات التحريية فقط.
- تخصيص اختبارات عملية لبعض المقررات الدراسية، التي درس بها حالات عملية إدارية.

- أن تركز الاختبارات على قياس مهارات الإدارة المكتبية المكتبية لدى الطلاب، وإلمامهم بالمعارف اللازمة للأعمال المكتبية.

رابعاً- معوقات تطبيق التصور المقترح:

بصفة عامة لا تخلو أية برامج تعليمية من بعض المعوقات التي قد تعترضها، وتحول دون تطويرها، وهو ما ينطبق على برنامج الإدارة المكتبية؛ حيث أجمع الخبراء بالدراسة الميدانية على بعض المعوقات وهي:

- زيادة أعداد الطلاب، مما قد يقلل من تدريبهم على أعمال الإدارة المكتبية بشكل فعال.
- انخفاض مستوى الدافعية لدى بعض الطلاب نحو التعليم والتدريب؛ مما يقلل من تحصيلهم الدراسي.
- غلبة الطابع النظري ببعض المقررات الدراسية، في الوقت الذي تجدر أن تكون مقررات دراسية ذات طابع عملي.
- نقص القاعات المجهزة بالوسائل التعليمية الحديثة؛ مما يسبب ملل لدى الطلاب في المحاضرات.
- قلة توفر أعضاء هيئة تدريس متخصصين، أو على صلة قريبة بمقررات الإدارة المكتبية.
- عدم وجود مكتبة بمقر العمادة الرئيس وفروعها، تضم أحدث المراجع والأبحاث العلمية، ذات صلة بمقررات البرنامج.

خامساً- مقترحات للتغلب على المعوقات:

- حسب ما توصلت إليه الدراسة الميدانية، من خلال اتفاق الخبراء على بعض المقترحات، ترى الدراسة الحالية الأخذ بعدد من المقترحات التي يمكن أن تسهم في التغلب على المعوقات، وهي:
- مراجعة الخطة الدراسية لدبلوم الإدارة المكتبية بصفة دورية، من خلال لجنة متخصصة، يمكن أن تضم أعضاء من القيادات الإدارية ببعض المؤسسات الحكومية والأهلية.
- إسناد التدريس لأعضاء هيئة تدريس متخصصين في مقررات الإدارة المكتبية أو أن يكونوا على صلة قريبة بتلك المقررات على الأقل.
- التدريب على برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأعمال المكتبية، خاصة تلك البرامج التي تستعين بها المؤسسات في تقديم وإنهاء خدماتها ومعاملاتها المكتبية.
- زيادة الدعم الفني والتقني لدبلوم الإدارة المكتبية من قبل المسؤولين، بما يسهم في توفير الاحتياجات الفنية والبشرية.
- توفير مكتبة تضم الكتب العلمية في مجال الإدارة المكتبية، وتغطي مفردات مقررات البرنامج.
- دعم معمل اللغات الحالية ببعض البرامج المتخصصة؛ لتدريب الطلاب على مهارات التحدث والاستماع.

- دعم معامل الحاسب الحالية ببعض برامج التقنية الإدارية والإدارة المكتبية؛ لتدريب الطلاب على استخداماتها والإفادة منها مستقبلياً.
- تقليل أعداد الطلاب بحيث لا تزيد عن (٢٥) طالبا في القاعة الدراسية؛ فربما يساعد ذلك في تطبيق أساليب التعلم النشط داخل القاعات الدراسية.
- وضع آلية داخل العمادة؛ للكشف عن احتياجات سوق العمل من كوادر الإدارة المكتبية، ويأتي هذا الاقتراح ضمن رؤية متكاملة للعمادة بشأن التعاون وتبادل المنافع والخبرات فيما بينها وبين مؤسسات مجتمع جازان الحكومية والأهلية.

## المراجع

## أولاً - المراجع العربية:

١. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٨.
٢. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وحدة الجودة، توصيف برنامج دبلوم التقنية الإدارية (تخصص : إدارة مكتبية)، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.
٣. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، خطابات الاعتماد، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.  
Retrieved, Apr..22,2015,  
<http://deanships.jazanu.edu.sa/ser/Pages/Default.aspx>
٤. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، الرؤية والرسالة، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.  
Retrieved, Apr.22,2015,  
<http://deanships.jazanu.edu.sa/ser/Pages/Default.aspx>
٥. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، شروط القبول والتسجيل، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.  
Retrieved, Apr..22,2015,  
<http://deanships.jazanu.edu.sa/ser/Pages/Default.aspx>
٦. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، الرسوم الدراسية، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.  
Retrieved, Apr..22,2015,  
<http://deanships.jazanu.edu.sa/ser/Pages/Default.aspx>
٧. جامعة جازان، عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، الخطط الدراسية، ٢٠١٥/هـ١٤٣٦.  
Retrieved, Apr..22,2015,  
<http://deanships.jazanu.edu.sa/ser/Pages/Default.aspx>
٨. رعد حسن الصرن، وظائف الإدارة المكتبية وطبيعة عملها، دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة، دمشق، ٢٠١٠.
٩. سامي محمد شلبي "فاعلية برنامج مقترح في تنمية المهارات المكتبية اللازمة لطلاب المدرسة الثانوية التجارية في ضوء المجالات المهنية التجارية بسوق العمل"، مجلة القراءة والمعرفة، عدد (١٢٢)، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، جامعة عين شمس، ديسمبر ٢٠١١.
١٠. سمير إسماعيل السيد، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٠.
١١. السيد عليوة، الإدارة المكتبية الحديثة وطرق إعداد التقارير والمكاتبات، دار الأمين، القاهرة، ٢٠٠٣.

١٢. شفيق إبراهيم بلبح، "حول الملامح الأساسية لتطوير التعليم الجامعي في مصر"، (رؤية لجامعة المستقبل) مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي، في الفترة ٢٢-٢٤ مايو ١٩٩٩، جامعة القاهرة، ١٩٩٩.
١٣. صلاح عبد السميع الفرخ، "فعالية استخدام الموديلات المحوسبة في تنمية مهارات التواصل الكتابي الإلكتروني لدى طلاب دبلوم التقنية الإدارية بعمادة خدمة المجتمع بالمملكة العربية السعودية"، مجلة القراءة والمعرفة، عدد (١٤٣)، جزء (٢)، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، جامعة عين شمس سبتمبر ٢٠١٣.
١٤. طوني بينيت وآخرون، مفاتيح اصطلاحية جديدة : معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد الغانمي، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، ٢٠١٠.
١٥. عبد الرحمن بن عبد الله الشقاوي، "تحو أداء أفضل في المؤسسات الحكومية في المملكة العربية السعودية، ندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي، الرياض، ٢٠٠٢.
١٦. مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، ط ٣، جزء (١)، القاهرة، ١٩٨٥.
١٧. محمد سيف الدين فهمي، التخطيط التعليمي: أسسه وأساليبه ومشكلاته، ط ٥، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٩٠.
١٨. محمد محمد الهادي محمد، إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة الأصول العلمية وتطبيقات المعلومات وتكنولوجياها، ط ٢، المكتبة الأكاديمية، ١٩٩٦.
١٩. محمود عطا وآخرين، الإطار المرجعي للإرشاد المدرسي، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، ٢٠٠٥.
٢٠. مدحت كاظم وآخرون، المكتبة المدرسية: دراسات تربوية ونفسية، مكتبة النهضة العربية، ١٩٩٦.
٢١. مريم صالح الركب، "تطبيقات المكتب الإلكتروني واستبصار مستقبل التعليم والتدريب للدارسين غير التقليديين في منطقة الخليج العربي"، دراسات في المناهج وطرق التدريس، عدد (١٢٣)، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، جامعة عين شمس، أبريل ٢٠٠٧.
٢٢. مصطفى نجيب شاويش، إدارة المكاتب والأعمال المكتبية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢.
٢٣. منار الجدعاني وحسن عواد السريجي، "الأرشفة في مكتبة إذاعة جدة"، مجلة اعلم، عدد (٧)، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، أكتوبر ٢٠١٠.
٢٤. منير البعلبكي، المورد انجليزي عربي، دار العلم للملايين، بيروت، ٢٠٠٢.
٢٥. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتصميم وتطوير البرامج، إجراءات السكرتارية - ١، ١٤٢٩هـ.

٢٦. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإدارة العامة لتصميم وتطوير البرامج، إدارة وتقنيات المكاتب، ١٤٢٩هـ.
٢٧. هدى علي محمد، "إعداد وتهئية أفراد السكرتارية الجدد"، مجلة إدارة الأعمال، عدد (٨٣)، ديسمبر ١٩٩٨.
٢٨. هدى علي محمد، "الاتجاهات الحديثة في اختيار السكرتير الخاص"، مجلة إدارة الأعمال، عدد (٨٢)، سبتمبر ١٩٩٨.
٢٩. هدى علي محمد، "ثورة الحاسب الإلكتروني والسكرتير الخاص"، مجلة إدارة الأعمال، عدد (٧٥)، ديسمبر ١٩٩٦.
٣٠. هلال محمد هلال العسكر وعجلان محمد حجير الشهري، معوقات السكرتارية الفعالة في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، الإدارة العامة للبحوث، الرياض، ١٩٩٥.
٣١. يحي مصطفى حلمي، "تقييم نظم الادارة المكتبية وعلاقتها بالادارة الجامعية: دراسة حالة علمية" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عدد (١)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٥.

#### ثانيا - المراجع الأجنبية:

- 32.A Alenazi, Rehiel Saleh, and Others, "Paperless Office Management: A Feasibility Analysis for Saudi Arabia Government Offices: Case Study in Ministry of Labor", Journal of Management Research, Vol. (6), No.( 3), 2014.
- 33.Aubrym Monique, and Others, "The Contribution of The Project Management Office to Organizational Performance", International Journal of Managing Projects in Business, Vol. (2), Iss (1), 2009.
- 34.Business Organization and Office Management, Retrieved, Apr.. 22, 2015,
- 35.Cambridge University, International College, Office Management /Administration, Study Guide for Module One, Retrieved, Apr. 22, 2015,  
<http://www.cambridgecollege.co.uk/coursesattachments/omamod1%2803-07%29.pdf>
36. Guralnik, B. David, Webster's New World Dictionary of The American Language, Second College Edition, Simon and Schuster, Inc., New York, 1984.  
[http://www.b-u.ac.in/sde\\_book/bcom\\_bs.pdf](http://www.b-u.ac.in/sde_book/bcom_bs.pdf)
- 37.Igbinedion, I. Victor, "Knowing the Graduate Office Secretary", Ozeen Journal of Social Sciences 3, Benin City, 2010.

- 
- 38.lightofearth, The Major Functions of a Modern Office Management, <http://lightofearth.hubpages.com/hub/major-functions-of-a-modern-office-management>
- 39.Murray, James Jr., Needs Assessment for Administrative Office Manger Associate Degree Program in The Western Wisconsin Technical College District, Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for The Master of Science Degree in Training and Development, The Graduate College University of Wisconsin – Stout Menomonie, Dec., 2001.
- 40.Tronshaw, Oubria, How to Learn Basic Office Skills, Retrieved, Apr. 19, 2015 , [http://www.ehow.com/how\\_6372915\\_learn-basic-office-skills.html](http://www.ehow.com/how_6372915_learn-basic-office-skills.html)
- 41.Unnited States, Office of Management & Budget; Unnited States. Paperwork Reduction Act of 1995; Administration of General Economic Programs; Office of Personnel Management, Vol. (79) Iss. (136), 1995.
- 42.WIKIPEDIA, Office Management, Retrieved, Apr. 22, 2015, [http://en.wikipedia.org/wiki/Office\\_management](http://en.wikipedia.org/wiki/Office_management)