

# المنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية

## المؤتمر التاسع والثلاثين للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية

### بحث بعنوان:

تصور مقترح للارتقاء بعمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي

### إعداد /

أ. عدنان عطية العجرمي

رئيس قسم الكليات العلمية

أ. ضياء محمد مطر

مساعد مدير القبول  
التسجيل

د. أحمد عبد المنعم نجم

عميد القبول والتسجيل

جامعة الأزهر - غزة  
فلسطين

# تصور مقترح للارتقاء بعمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي المقدمة:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي شهدها القرن الحالي ثورة كبيرة في عالم المعلومات، فأصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به تقدم الأمم، وأدى إلى تغيير المفاهيم السائدة في أساليب التعامل على مستوى الدول والمؤسسات والأفراد، فأصبح العالم قرية صغيرة مترابطة، وسمح بتجاوز البعد الزمني والمكاني، ليشكل جزءاً حيوياً فاعلاً ومؤثراً في تنفيذ كافة المعاملات والخدمات. وفي ضوء ذلك أصبح التحول الرقمي لكافة المؤسسات والهيئات ضرورة ملحة لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل إجراءاتها الإدارية لتقديم الخدمات المرجوة، ولا يعني التحول الرقمي فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل كامل يؤثر على كافة جوانب المؤسسة وعملها، بحيث يمكن إنجاز الأعمال بمرونة، وقد أصبحت الضرورة أكثر إلحاحاً لتحول المؤسسات كافة رقمياً.

ويرجع ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الحياة سواءً كانت متعلقة بالمعاملات الحكومية أو التجارية أو الأهلية (المصدر ونصر الله، 2020: 2).

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي ضمن المؤسسات الحكومية والأهلية الفلسطينية الأكثر احتياجاً لمواكبة التطور التكنولوجي والتقني، والانتقال إلى التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها المختلفة لتتمكن من تقديم الخدمات بشكل أفضل ومستمر.

إن تحسين الأداء الإداري للمؤسسات التربوية بما فيها الجامعات؛ يُشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية ليس فقط بفاعلية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار وتمكين، ويعتبر موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الساخنة على مستوى العالم أجمع، وذلك نظراً لأن التعليم الجامعي أصبح يشكل قضية مقلقة في جميع دول العالم (الخطيب والخطيب، 2006: 3).

ويرجع ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مجالات الحياة سواءً كانت متعلقة بالمعاملات الحكومية أو التجارية أو الأهلية (المصدر ونصر الله، 2020: 2).

وتعتبر مؤسسات التعليم العالي ضمن المؤسسات الحكومية والأهلية الفلسطينية الأكثر احتياجاً لمواكبة التطور التكنولوجي والتقني، والانتقال إلى التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها المختلفة لتتمكن من تقديم الخدمات بشكل أفضل ومستمر.

إن تحسين الأداء الإداري للمؤسسات التربوية بما فيها الجامعات؛ يُشكل اهتماماً عالمياً في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية ليس فقط بفاعلية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار وتمكين، ويعتبر موضوع الإدارة الجامعية من المواضيع الساخنة على مستوى العالم أجمع، وذلك نظراً لأن التعليم الجامعي أصبح يشكل قضية مقلقة في جميع دول العالم (الخطيب والخطيب، 2006: 3).

وتعتبر عمادة القبول والتسجيل في الجامعات الفلسطينية مرتكزاً أساسياً  
وجزءاً أساسياً من مكونات ومأسسة الجامعة التي تقدم خدمات كبيرة للطلبة والمجتمع  
ومنها: (استقبال الطلبة الجدد وتوجيههم وإرشادهم نحو اختيار التخصصات الأفضل  
التي تحقق رغباتهم ضمن احتياجات المجتمع المحلي والدولي، وطرح وتسجيل  
المساقات العلمية والأدبية المختلفة للطلبة بكافة الكليات، وحصولهم على كشوفات  
الدرجات وإفادات القيد، ومتابعة وضعهم الأكاديمي، وتخريجهم، ومساعدة الطلبة في  
الحصول على الدورات التدريبية أثناء وبعد التخرج من خلال التشبيك مع الدوائر  
المختصة في الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي، وكذلك تقديم الإحصائيات  
والبيانات اللازمة للإدارة العليا وللمجتمع المحلي).

## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

على الرغم من توظيف التكنولوجيا في الجامعات والمؤسسات التعليمية المختلفة في معظم العمليات الإدارية لتوفير الوقت والجهد والتكلفة، فإن حاجة الجامعات الفلسطينية للتحويل الرقمي نحو الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا أصبح ضرورة عصرية ملحة وذلك للتغلب على المشكلات التي قد تعترضها وتقييم مستوى تقدم الجامعة وتطورها وتطوير برامجها الإلكترونية، وتعتبر عمادة القبول والتسجيل من أهم العمدات في الجامعة، التي تحتاج إلى تفعيل دور الإدارة الإلكترونية فيها للتخفيف عن العاملين والطلبة في عمليات التسجيل المستمرة.

لذا جاءت الدراسة الحالية بهدف تسليط الضوء على أهمية التحويل الرقمي للارتقاء بكافة أعمال عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة، ووضع تصور مقترح للارتقاء بها.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس والمتمثل في: "ما التصور المقترح للارتقاء بعمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة في ضوء التحول الرقمي؟"

ويتفرع عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما الأطر النظرية للتحول الرقمي؟

2- ما واقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها؟

3- ما التصور المقترح للارتقاء بواقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة والخدمات المقدمة للطلبة في ضوء التحول الرقمي؟

## أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- التعرف على الأطر النظرية للتحول الرقمي.
- 2- الكشف عن واقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها.
- 3- وضع تصور مقترح للارتقاء بواقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة والخدمات المقدمة للطلبة في ضوء التحول الرقمي.



## أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من:

- 1- أنها من الدراسات الرائدة في مجال التحول الرقمي لإحدى أهم عمادات الجامعة.
- 2- كونها تتناول موضوعاً من الموضوعات الجديدة والذي يتوافق مع الاتجاهات العصرية والحديثة التي تسود المجالات الإدارية في العصر الرقمي.
- 3- تأتي مواكبة للتوجه العالمي في التحول الرقمي لكافة المؤسسات والاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 4- تنفيذ القيادات في الجامعة ومنتخذي القرار نحو أهمية التحول الرقمي ومتطلباته لتطوير عمل الجامعة.
- 5- قد تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لحقل المعرفة العلمية في مجال العمل الإلكتروني الإداري.
- 6- قد تسهم الدراسة الحالية في تفعيل دور التحول الرقمي في نظام القبول والتسجيل.

## حدود الدراسة:

### أجريت الدراسة ضمن المحددات التالية:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على وضع تصور مقترح للارتقاء بعمادة القبول والتسجيل في ضوء التحول الرقمي.
- الحد المكاني: عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر – غزة
- الحد البشري: العاملين بعمادة القبول والتسجيل حالياً، وكذلك العاملين الذين سبق لهم العمل بعمادة القبول والتسجيل.
- الحد الزمني: أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول (2023/2022).

## مصطلحات الدراسة:

### التصور المقترح:

يعرفه (زين الدين، 2013) بأنه: تخطيط مستقبلي مبني على نتائج فعلية ميدانية

من خلال أدوات منهجية كمية أو كيفية لبناء إطار فكري عام تتبناه فئات الباحثين.

ويعرفه الباحثون إجرائياً بأنه: التخطيط المستقبلي المبني على نتائج الدراسة

الحالية من خلال تطبيق أداة الدراسة، بهدف وضع تصور مقترح يمكن من خلاله تطبيق

التحول الرقمي في كافة جوانب أعمال عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة.

## التحول الرقمي:

ويعرفه (حامد، 2020: 14) بأنه: عملية انتقال الجامعات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار الخدمات، وتوفير قنوات جديدة للعمل وتقديم الخدمة. يعرفه (Haggans, 2014:3) بأنه: استخدام التكنولوجيا لدعم عمليات التغيير الجذري في العمليات المؤسسية.

ويعرفها الباحثون إجرائيا بأنه: مواكبة عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر – غزة للتطور التكنولوجي والتقني الرقمي وممارسته من قبل العاملين بها في كافة العمليات الإدارية في المجال الإداري والتنظيمي، ومجال إدارة الموارد البشرية ومجال الخدمات المقدمة للطلبة ومجال الأرشفة وتخزين البيانات.

## عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة:

تعرفها (الجامعة الإسلامية، 2020) بأنها: البوابة للحياة الجامعية للطلبة، وهي كذلك مخرجهم إلى الحياة المهنية والعملية من حيث مسؤولياتها عن قبول الطلبة الجدد، وكذلك تخريجهم، وهي في ذلك كله تسعى جاهدةً لتنفيذ سياسات الجامعة، وتعتمد المهنية والشفافية في جميع إجراءاتها.

يعرفها الباحثون إجرائياً بأنها: إحدى المكونات الإدارية بجامعة الأزهر والتي تتمثل في تطبيق نظام الجامعة الأكاديمي والمحوسب إلكترونياً، والتي تهدف إلى تقديم الخدمات الطلابية والإلكترونية المتمثلة في استقبال خريجي الثانوية العامة (الطلبة الجدد) منذ تسجيلهم وحتى تخريجهم، وتقدم التقارير والاحصائيات والبيانات اللازمة للإدارة العليا لوضع الاستراتيجيات التطويرية.

## إجراءات الدراسة:

**منهج الدراسة:** لتحقيق غاية الدراسة الحالية اعتمد الباحثون المناهج التالية:

**المنهج الوصفي:** الذي يعرفه (الجبوري، 2012: 178) بأنه المنهج الذي يُعني ما هو كائن، ويتضمن وصف الظاهرة الراهنة، وتركيبها وعملياتها والظروف السائدة، وهو عبارة عن أسلوب دقيق ومنظم وأسلوب تحليلي للظاهرة أو المشكلة المراد بحثها من خلال منهجية موضوعية وصادقة بما يُحقق أهداف البحث، وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة.

**المنهج البنائي:** وذلك لبناء التصور المقترح والذي يعرفه (الأغا والأستاذ، 2004: 83) بأنه المنهج المتبع في إنشاء وتطوير برامج أو هيكل معرفي جديد لم يكن معروفاً من قبل بالكيفية نفسها، ويعتبر المنهج الأنسب لوضع التصور المقترح للارتقاء بعمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر- غزة في ضوء التحول الرقمي.

## مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين بعمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر-غزة، إضافة للموظفين الإداريين العاملين بالجامعة والذين سبق لهم العمل بعمادة القبول والتسجيل والبالغ عددهم (53) موظفاً.

## عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (53) موظفاً، تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

## أدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في الكشف عن واقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر- غزة والخدمات التي تقدمها للطلبة في ضوء التحول الرقمي، ووضع تصور مقترح للارتقاء بها، تمثلت أدوات الدراسة في:

### الاستبانة:

من إعداد الباحثين بهدف التعرف على واقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة والخدمات التي تقدمها في ضوء التحول الرقمي.

### المقابلة:

تم إجراء مقابلة مع عميد القبول والتسجيل وعمداء القبول والتسجيل السابقين، بهدف وضع التصور المقترح في ضوء النتائج الميدانية للدراسة وخبراتهم الميدانية.



## أهم نتائج الدراسة:

1- جاء واقع عمل عمادة القبول التسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها بوزن نسبي (81.8%) وهو بدرجة مرتفعة.

2- جاء مجال الأرشفة وتخزين البيانات في المرتبة الأولى بين مجالات واقع عمل القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها بوزن نسبي (83%)، وهو بدرجة مرتفعة.

3- جاء المجال الإداري والتنظيمي في المرتبة الثانية بين مجالات واقع عمل القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها بوزن نسبي (82.4%)، وهو بدرجة مرتفعة.

## أهم نتائج الدراسة:

- 4- جاء مجال إدارة الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة بين مجالات واقع عمل القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة في ضوء التحول الرقمي من وجهة نظر العاملين بها بوزن نسبي (79.4%)، وهو بدرجة مرتفعة.
- 5- وضع تصور مقترح للارتقاء بواقع عمل عمادة القبول والتسجيل بجامعة الأزهر - غزة والخدمات المقدمة للطلبة في ضوء التحول الرقمي.
- 6- التطوير المستمر للأنظمة والقوانين التي تخدم الطلبة بما يتوافق مع التحول الرقمي.

## أسس التصور المقترح:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح الباحثون ما يلي:

- 1- ضرورة التحسين والتطوير المستمر في الأداء والخدمات الإلكترونية المقدمة للطلبة والإدارة العليا.
- 2- رفع مستوى العمليات الإدارية من خلال التقييم الدائم والمتكرر والاستفادة من التحول الرقمي بما يخدم العملية الإدارية بالعمادة.
- 3- استخدام التحليل الإحصائي للبيانات بشكل مستمر وفاعل، والاستفادة من التغذية الراجعة لتحقيق الأهداف.
- 4- إعادة هندسة البرامج والعمليات الإدارية في عمادة القبول والتسجيل بشكل مستمر ومتطور بما يتوافق مع التحول الرقمي المتسارع.
- 5- التطوير المستمر للأنظمة والقوانين التي تخدم الطلبة بما يتوافق مع التحول الرقمي.

6- تقديم الحوافز للعاملين المجتهدين في توظيف التحول الرقمي في عمليات القبول والتسجيل.

7- التنسيق والتشبيك الدائم بين الجامعات الفلسطينية والعربية والدولية للاستفادة من الخبرات والتطورات التكنولوجية المتبعة بها.

8- ربط الخدمات الإلكترونية المقدمة من عمادة القبول والتسجيل بالخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة التربية والتعليم الفلسطينية والمؤسسات المختلفة ذات الصلة.

9- إجراء دراسات مستقبلية حول توظيف التحول الرقمي في عمادات القبول والتسجيل للحد من المشكلات التي قد تواجه عملها.

10- زيادة المدة الزمنية للمدراء ورؤساء الأقسام في عمادات القبول والتسجيل لأكثر من ثلاث سنوات وذلك لزيادة الخبرة العملية.

## خلاصة الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة؛ فقد أوصى الباحثون إلى أن التحول الرقمي لكافة المؤسسات والهيئات ضرورة ملحة لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل إجراءاتها الإدارية لتقديم الخدمات المرجوة، ولا يعني التحول الرقمي فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل كامل يؤثر على كافة جوانب المؤسسة وعملها.

## توصيات الدراسة:

- 1- ضرورة الاهتمام في توقع الأحداث الطارئة والتخطيط لمواجهةها مسبقاً من خلال توفير كافة سبل الدعم المادي والإداري لأنظمة التحول الرقمي لكافة العمليات الإدارية والأكاديمية.
- 2- تمكين الإدارة العليا للعاملين في عمادة القبول والتسجيل من ممارسة كافة أعمالهم الإدارية من خلال التحول الرقمي في أي وقت ومن أي مكان.

## توصيات الدراسة:

- 3- إعداد دورات تدريبية متقدمة للعاملين بعمادة القبول والتسجيل لكافة البرامج والعمليات الإلكترونية في ضوء التحول الرقمي.
- 4- حث الإدارة العليا للعاملين بعمادة القبول والتسجيل بتطوير أفكار جديدة مبتكرة ومبدعة لتطوير الخدمات المقدمة للطلبة والمجتمع.
- 5- استقصاء آراء الطلبة بشكل دوري حول الخدمات الإلكترونية اللازمة لهم.
- 6- الارتقاء بنظام أرشفة البيانات والمعلومات والمستندات في ضوء التحول الرقمي لعمادة القبول والتسجيل.

*Thank you*

