المشكلات الإدارية التي تواجه شُعب الدراسات العُليا في كليات جامعة بغداد وسُبل معالجتها

م.د. مي فيصل أحمد

م.م. مها فيصل احمد

The administrative problems that face the divisions of graduate education in colleges of Baghdad University and the methods of handling them

Phd ,asst; May Faisal Ahmed.

TC ,asst ;Maha Faisal Ahmed

A Field study aimed to identify the administrative problems that face divisions in graduate education in faculties of Baghdad University and the methods of handling them and it adopted the descriptive analytically approach and it selected the search community which consists of (173) assistant in graduate education, and the selection of search sample was in simple random method of (71,676%) From the research community, the numbers of sample was (21) assistant and (103) from graduate workers and there was questionnaire included (74) items distributed among the fields of study. The researcher ascertained of it`s sincerity and consistency. Research data were analyzed using the (SPSS), program and the researcher applied the items of research from the academic year 2010-2011 ,and she reached to results which were analyzed and discussed according to fields of study: (instructions management, students management, and divisions management, contacting management, people management, management of supplies and services).

Les problèmes administratifs qui rencontre les départements d'études supérieures et les moyens de les traiter dans les facultés de l'université de Bagdad

P.D. Maie Faisal Ahmed…
P. ajoint. Maha Faisal Ahmed…

Une étude de terrain visant à déterminer les problèmes administratifs qui confrontent l'action de département d'études supérieures dans les collèges de l'Université de Bagdad et les moyens de les traiter, et elle a adopté l'approche analytique descriptive. Il a été déterminé la communauté de la recherche, qui se compose de **173** assistants et ouvriers dans les études supérieures, l'échantillon de la recherche a été choisi d'une façon aveuglette en proportion de **(71,676%)** de la communauté de recherche, c'est que le nombre d'échantillon a atteind **(21)** assistants et **103** travailleurs dans des études supérieures. On a construit une questionnaire qui implique **74** éléments répartis parmi les domaines d'études, où la chercheuse a confirmé sa validité et sa fiabilité. Les données de la recherche ont été analysées en utilisant le programme **(SPSS)**, et la chercheuse a appliqué la questionnaire de l'année scolaire 2010-2011. Et a trouvé les résultats qu'ont été analysés et discutés selon les secteurs de l'étude organisées, qui sont: **(une gestion de l'information, et une gestion des affaires d'étudiants, et une gestion de peuple, et une gestion de la communication, et une gestion personnelle, et une gestion de services).**

بسم الله الرحمن الرحيم

الملخص

دراسة ميدانية هدفت الى تحديد المشكلات الإدارية التي تواجه عمل شعب الدراسات العليا في كليات جامعة بغداد وسبل معالجتها، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي. وتم تحديد مجتمع البحث الذي يتكون من (١٧٣) معاوناً وعاملاً في الدراسات العليا، واختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة بنسبة (٧١,٦٧٦%) من مجتمع البحث، إذ بلغ عدد أفراد العينة (٢١) معاوناً و(١٠٣) عاملين في الدراسات العليا. وتم بناء استبانة تضمنت (٧٤) فقرة موزعة بين مجالات الدراسة. وتأكدت الباحثة من صدقها وثباتها. حُللت بيانات البحث باستعمال برنامج (SPSS)، وقامت الباحثة بتطبيق الاستبانة من العام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١. وتوصلت إلى نتائج تم تحليلها ومناقشتها على وفق مجالات الدراسة المنظمة وهي: (إدارة التعليمات، وإدارة شؤون الطلبة، وإدارة الشعب، وإدارة الاتصال، وإدارة الأفراد، وإدارة المستلزمات والخدمات).

مشكلة البحث:

إن التعليم العالي رافد من روافد نهضة البلد وتطوره، وعامل من عوامل الرقي لما له من دور أساسي في تقدم الحياة الثقافية الشاملة بأبعادها المختلفة العلمية والأدبية أو التكنولوجية. وللجامعة هيكل تنظيمي واسع لما فيه وحدات وتشكيلات إدارية عديدة، وعادة تمارس هذه الشعب والوحدات الإدارية أعمالها لتمشية متطلبات سير العمل الإداري والتربوي في الجامعة كل بحسب اختصاصه ومسؤولياته سواء أكان عمل هذه الشعب والوحدات داخل الحرم الجامعي أم خارجه. (النعيمي،٢٠٠٦،٩)

وتعد شعب الدراسات العليا في الجامعة واحدة من التشكيلات الإدارية التي تلقى عليها مسؤوليات وأعباء كبيرة في إدارة شؤون الدراسات العليا. وللدراسات العليا مكانة بارزة نظراً لدورها الريادي الفعال في مجال المعرفة المتخصصة، سعياً نحو رفد المجتمع بالإمكانات والكفايات العلمية في شتى ميادين المعرفة.

إن تلمس مشكلات عمل هذه الشعب هو نتيجة لخبرة الباحثة بوصفها مسؤولة عن واحدة من هذه الشعب مدة طويلة، فوجدت أن هذا الموضوع يحتاج إلى البحث والدراسة على مستوى الجامعة، إذ من المحتمل أن تكون الشعب الأخرى في كليات جامعة بغداد تعاني أيضا من الصعوبات أنفسها، وان لبعض الكليات مشكلات وصعوبات إضافية أخرى، وتهتم هذه الدراسة بتحديد هذه المشكلات والمعوقات الإدارية وإيضاح سبل معالجتها.

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث بالآتي:

١. يسلط البحث الضوء على المشكلات الإدارية التي تواجه العاملين في الدراسات العليا، وهي أول دراسة شملت كليات جامعة بغداد.
٢. توافر هذه الدراسة بعض البيانات والمعلومات التي يمكن أن تكون قاعدة ومنطلقاً لإجراء دراسات لاحقة.
٣. من المتوقع أن هذا البحث يحدد المشكلات والصعوبات التي تخص الطلبة ويضع لها معالجات، ومن ثم إذا عولجت هذه المشكلات يمكن تخفيض معاناة الطلبة في مراجعة شعب الدراسات العليا في الأمور الإدارية، ومعاناة العاملين في تلك الشعب ويحسن أداءهم.
٤. إن معرفة المشكلات الإدارية وسبل معالجتها ستعود بالفائدة للأقسام العلمية والتشكيلات الإدارية وعمادات الكليات والعاملين بشتى مستوياتهم.

هدف البحث:

يهدف البحث الى تحديد المشكلات الإدارية التي تواجه عمل شعب الدراسات العليا في كليات جامعة بغداد وسبل معالجتها.

حدود البحث:

يقتصر البحث على معاوني العمداء للشؤون العلمية والدراسات العليا والعاملين في شعب الدراسات العليا في كليات جامعة بغداد للعام الدراسي ٢٠١٠/٢٠١١.

تحديد المصطلحات:

المشكلة:

- يعرف (المليجي ،٢٠٠٠) المشكلة بأنها: "أي نقص يواجهه الكائن في التوافق، وتنجم المشكلة عادة عن عائق في سبيل تحقيق هدف لا يمكن بلوغه بالسلوك الذي اعتاده الفرد، مما يؤدي إلى شعوره بالتردد والحيرة والتوتر". (المليجي، ٢٢٤،٢٠٠٠)
- ويرى (أنور وعدنان، ٢٠٠٨) أن المشكلة هي: "موقف غامض لا نجد له تفسيراً محدداً، أو موقف فيه نقص في المعلومات أو الخبرة أو سؤال محير بحاجة إلى توضيح وقد تكون رغبة في الوصول إلى حل للغموض أو إشباع النقص من خلال التقصي عن الحقائق". (أنور، وعدنان، ١٦٥،٢٠٠٨)

المشكلات الإدارية:

عرفها شمس الدين ٢٠٠٥ بأنها:

"إي مشكلة تتعلق بوظائف الإدارة، تتجلى في تعطل النظام الإداري أو قصوره عن القيام بوظائفه وتحقيق أهدافه، أو إن حالة النظام الإداري لا تتوافق مع الحالة المرغوب أن يكون عليها في الوقت الراهن أو في المستقبل أو عند وجود إي ضرورة لتغيير أهداف نشاطات النظام". (شمس الدين، ٢٠٠٥، ١١)

التعريف النظري:

المعوقات والمشكلات التي تواجه العاملين في الشعب الإدارية للدراسات العليا وطلبتها وتحول دون تحقيق الأهداف مما يستدعي معالجتها.

التعريف الإجرائي:

كل ما يؤثر سلباً في سير العملية الإدارية التي تواجه العاملين في شعب الدراسات العليا، ويعوق تحقيق أهداف هذه الشعب في مجالات (إدارة التعليمات، وإدارة شؤون الطلبة، وإدارة الشعب، وإدارة الاتصال، وإدارة الإفراد، وإدارة المستلزمات والخدمات)، محددة بإجابات عينة البحث على فقرات الاستبانة التي أعدّت لهذا الغرض.

شعبة الدراسات العليا:

إحدى الشعب الإدارية التي تقوم بمجمل العمليات التي تختص بقبول طلبة الدراسات العليا والإشراف على سير دراستهم ومتابعة ومناقشة رسائلهم واطاريحهم وإصدار الأوامر الجامعية والوثائق الخاصة بهم.

- **الخلفية النظرية:**

إن الجامعة من مقومات حياة المجتمعات، ومصدر إشعاع فكري وحضاري للمجتمع ولها أهمية كبيرة في التطور العلمي والصناعي والتكنولوجي، إذ تسهم برفد المجتمع بالاساتذه والباحثين، وتقدم الملاكات العلمية والوسائل التكنولوجية والبحوث التي ترتبط بالمجتمع عن طريق الكليات والمعاهد.

ويعتمد نجاح الجامعة في تحقيق أهدافها على نوعية إدارتها وقدرتها على أداء مهماتها وتهيئة الأجواء المناسبة لتنفيذ أنشطتها بأساليب حديثة تتسم بالمرونة والفاعلية. لذلك يترتب على الإدارة الجامعية أن ترتكز على أسس ومفاهيم واضحة في عملياتها تنسجم مع الفلسفة العلمية والتربوية، وما تتبعه السياسة المعتمدة لها. (الماشي، ١٩٩٨، ٢٢)

وللإدارة الجامعية وظائف أساسية، مثل: (التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، والاتصال، والتقويم).

المشكلات الإدارية:

تصنيف المشكلات الإدارية:

يرى هنكو انه بالإمكان تصنيف المشكلات الإدارية إلى أنواع:

١- المشكلات الظاهرة (الواضحة): هي المشكلات التي يمكن أن نحددها بسهولة وتشخيص أسبابها والتوصل إلى حلول مناسبة لها، مثلاً كثرة الضوضاء وعدم التقيد بشروط السلامة المهنية، وانخفاض الرواتب والأجور، وعدم التقيد بأوقات العمل.

٢- المشكلات غير الظاهرة (الخفية): وهي المشكلات التي ليست لها معالم واضحة فهي مشكلات حقيقية وقائمة فعلاً، وتحتاج إلى دراسة معمقة لتفهم أسبابها لمعالجتها مثل تسرب القوى العاملة وارتفاع معدل الغياب في العمل.

٣- المشكلات الكامنة (المخفية): هي المشكلات القائمة في الوقت الحاضر، ولكن بوادرها تلوح في الأفق وهي عرضة للظهور كمشكلات حقيقية في المستقبل مثل عدم الاهتمام بتطوير العاملين في التنظيم.(درة وآخرون،١٩٩٤،٤٨١)

معالجة المشكلات الإدارية:

عرض الباحث هايس (١٩٨١، Hayes) بعض الخطوات لحل المشكلات بصورة مباشرة على النحو الآتي:

١- تحديد المشكلة: أي التعرف على نص المشكلة أو إيجاد موقع المشكلة في البيانات المعطاة أو في المواقف المطروحة، وتحديد عناصر الهدف وتحديد العناصر المسببة للعقبات، وتحديد المشكلات الأساسية والثانوية.

٢- تمثيل المشكلة أو إيضاحها: يتضمن تعريف المصطلحات والشروط وتحديد العناصر الرئيسة: (الأهداف، وعمليات الحل، والمعطيات، والمجاهيل)، وتحويل عناصر المشكلة بلغتك أو بالرموز عن طريق الصور والإشكال والأرقام.

٣- اختيار خطة الحل: أي إعادة صوغ المشكلة المطلوب حلها، واختيار خطة ملائمة لحل المشكلة من بين الخيارات الآتية: التجربة والخطأ، وتقسيم المشكلة على مشكلات فرعية أو ثانوية، وتوقع العقبات والتخطيط لمعالجتها.

٤- إيضاح خطة الحل: مراقبة عملية الحل، وإزالة العقبات عند بروزها، وتكييف الأساليب أو تعديلها بحسب الحاجة.

٥- الاستنتاج: أي إظهار النتائج وصوغها، وإعطاء أدلة داعمة وأسباب للنتائج.

٦- التقويم: التحقق من النتائج في ضوء الأهداف والأساليب المعتمدة، ومن فاعلية الأساليب وخطة الحل بوجه عام.

(جروان، ١٠٢,١٩٩٩-١٠٤)

نشأة الدراسات العليا:

أ- المرحلة الأولى

بدأت الدراسات العليا في جامعة بغداد عام ١٩٦٠/ ١٩٦١، إذ بدأت كلية الآداب قسم التاريخ باستحداث دراسة الماجستير، ثم أخذت بالتوسع لتشمل كليات الجامعة الأخرى.

ب- المرحلة الثانية

تبدأ هذه المرحلة من عام ١٩٦٨ بعد التغيير السياسي الذي حصل في العراق، وهي امتداد للمرحلة السابقة، ففي عام ١٩٧٠ استحدثت دراسة الدبلوم العالي في كلية الطب وعام ١٩٧٢ تم استحدث دراسات الدكتوراه في كلية الآداب في جامعة بغداد. (دليل جامعة بغداد ، ١٩٨٥،١٩)

ج – المرحلة الثالثة

تبدأ هذه المرحلة بعد عام ١٩٩١ ولا سيما بعد الحرب على العراق والحصار، فقد شهدت الدراسات العليا توسعاً كبيراً بسبب الحاجة المتزايدة الى الملاكات العلمية نتيجة لفتح جامعات جديدة، وهجرة كثير من أساتذة الجامعات إلى خارج البلاد لقلة الأجور التي تعطيها الدولة للأستاذ الجامعي. (مجذاب، ١٩٩٩،٨٧٤)

د – المرحلة الرابعة

بدأت هذه المرحلة في عام ٢٠٠٣ بعد تغيير نظام الحكم، وبقيت القوانين والأنظمة المعمول بها سابقا مستمرة بالتطبيق. والواضح في هذه المرحلة هو قلة عدد المقبولين في الدراسات العليا، إذ إن بعض الكليات قد علقت القبول لسنة أو أكثر لغرض توفير المستلزمات التي لم تتوافر للدراسات العليا في زمن الحصار. (ضياء،٢٠٠٥،٦٩٩)

وتعترض مسيرة الدراسات العليا بعض المشكلات الإدارية منها الآتي:

١- ضعف أجهزة الإشراف والمتابعة الإدارية في العمل ضمن النظام الحالي للدراسات العليا، والتباين في تنفيذ التعليمات الجامعية المركزية للدراسات العليا من الوحدات الإدارية في كليات الجامعة الواحدة، ولا سيما بالنسبة الى التعديلات الحاصلة على التعليمات نتيجة للاجتهادات في التطبيق وعدم مواكبة

المستجدات، والنقص في المقومات الذاتية لدى العاملين في الوحدات الإدارية ذات العلاقة.

٢- ضعف السياقات المعتمدة من الكليات في تحديد الطاقة الاستيعابية للقبول في الدراسات العليا في الجامعة، إذ لا تأخذ بالحسبان حاجة خطة التنمية في العراق عند تحديد الاختصاصات وتخريج أعداد من الحاصلين على شهادة الماجستير والدكتوراه من دون الحاجة إليهم في سوق العمل مما يودي إلى البطالة المقنعة. (تماضر، ١٩٩٧،١٥٣-١٥٤)

- دراسات سابقة :

- دراسة تماضر (١٩٩٧):

"تنظيم برامج الدراسات العليا في الجامعات العراقية"

هدفت الى التعرف على واقع برامج الدراسات العليا وتطورها وطرائق إدارتها، ومدى التوسع الحاصل فيها، فضلا عن معرفة المشكلات والمعوقات الإدارية والتنظيمية والعلمية التي تواجهها برامج الدراسات العليا.

اعتمدت الباحثة أسلوب الدراسة الاستطلاعية التوثيقية التحليلية بالاعتماد على المقابلات الشخصية مع رؤساء جامعات ومدراء وحدات ومعنيين في عمل الدراسات العليا. كما تم الاعتماد على المعلومات من الوحدات الإدارية الخاصة بالدراسات العليا والنشرات الإحصائية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء.

ومن النتائج التي خرجت بها الدراسة:

١- ضعف في السياقات التي يتم بموجبها استحداث وإلغاء برامج الدراسات العليا في الجامعات التي يفترض أن تخضع لضوابط وشروط علمية وإدارية واضحة وتطبق على الجميع.

٢- عدم توافر قاعدة معلومات حديثة مثل أجهزة الحاسوب وغيرها لتنظيم العمل الإداري للدراسات العليا. (تماضر ، ١٩٩٧)

- دراسة محمد وأميرة (٢٠٠٩):

"تقويم الدراسات العليا بجامعة الكوفة من وجهتي نظر أساتذتها وطلبتها"

هدفت الدراسة تقويم الدراسات العليا بجامعة الكوفة من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية والطلبة. وكان المجتمع مكون من (٩٠) تدريسياً وتدريسية و(٢٢٠) طالباً وطالبة، وشملت عينه البحث (٧٨) تدريسياً وتدريسية و(١٥٠) طالباً وطالبة في (٧) كليات للعامين الدراسيين (٢٠٠٦-٢٠٠٧ و٢٠٠٧-٢٠٠٨).

اعتمد الباحثان استبانتين لجمع المعلومات، إحداهما استبانة الهيئة التدريسية في الدراسات العليا وتكونت من (٦١) فقرة موزعة بين (١٠) مجالات تضمنتها الأداة. والأخرى استبانه طلبة الدراسات العليا وتكونت من (٦١) فقرة موزعة بين (١١) مجالاً.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان:

١- إن المشكلات التي تواجه طلبة الدراسات العليا المتقدمين تتمثل في الامتحان التنافسي الذي تنعدم فيه الاختصاصات الدقيقة.

٢- إن من أهم المشكلات التي تواجه عمل الدراسات العليا هي التغيير المستمر في خطة القبول والناجم أحيانا عن تدخل العلاقات الشخصية والمحسوبية في عملية قبول الطالب.

(محمد، وأميرة،٢٠٠٩)

منهج البحث وإجراءاته:

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافه، وهذا المنهج من أكثر المناهج شيوعاً وانتشاراً ولا سيما في البحوث التربوية والنفسية.

أولاً: مجتمع البحث

وقد تم الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بمجتمع البحث (المعاونين العلميين والعاملين في شعب الدراسات) بعد إحصائيات قسم الدراسات العليا في رئاسة جامعة بغداد.

وتضم جامعة بغداد (٢٨) كلية ومعهداً عالياً، منها (١٢) كلية إنسانية و(١٢) كلية علمية و(٤) معاهد عليا للعام الدراسي ٢٠١٠-٢٠١١، إذ ضمت هذه الكليات والمعاهد العليا (٢٨) معاوناً للشؤون العلمية والدراسات العليا و(١٤٥) من العاملين في شعب الدراسات العليا.

ثانياً: عينة البحث

اختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية البسيطة بنسبة (٧١,٦٧٦%) من مجتمع البحث، إذ بلغ عدد أفراد العينة (٢١) معاوناً و(١٠٣) عاملين في الدراسات العليا.

ثالثاً: إداة البحث

١- دراسة استطلاعية بتوجيه سؤال مفتوح على عينة مكونة من (٨٤) معاوناً وعاملاً في شعب الدراسات العليا لبيان المشكلات الإدارية التي تواجههم في عملهم وتوضيح سبل معالجتها.

٢- الرجوع إلى بعض الدراسات السابقة من اجل الافادة مما تحتويه من مشكلات كشفت عنها والمقترحات لسبل معالجة تلك المشكلات.

٣- من عمل الباحثة في شعبة الدراسات العليا في كلية التربية/ ابن الهيثم، مدة طويلة فقد وظفت خبرتها في بناء الاستبانة.

وبناء على الخطوات السابقة وضعت الاستبانة بصيغتها الأولية مشتملة على (٩٠) فقرة موزعة بين ستة مجالات تخص المشكلات الإدارية التي تواجه العاملين في شعب الدراسات العليا كما موضح في الجدول (١).

الجدول (١) توزيع الفقرات على وفق مجالات الاستبانة بصيغتها الأولية

ت	المجالات	عدد الفقرات	النسبة المئوية
١-	إدارة التعليمات	١٤	%١٥,٥٥
٢-	إدارة شؤون الطلبة	١٣	%١٤,٤٤
٣-	إدارة الشعب	٢٠	%٢٢,٢٢
٤-	إدارة الاتصال	٢٢	%٢٤,٤٤
٥-	إدارة الأفراد	١٢	%١٣,٣٣
٦-	إدارة المستلزمات والخدمات	٩٠	%١٠,٠٠
	المجموع	٩٠	%١٠٠

وبعد الانتهاء من صوغ فقرات الأدوات بصورتها الأولية وضع مقياس ثلاثي متدرج (درجة عالية، درجة متوسطة، درجة ضعيفة) لكل فقرة تقابلها الأوزان (١,٢,٣) على التوالي.

صدق الاستبانة وثباتها:

- صدق الاستبانة:

عرضت الاستبانة بصيغتها الأولية على مجموعة من المختصين في مجال العلوم التربوية والنفسية وطرائق التدريس والإدارة التربوية والقياس والتقويم لبيان رأيهم في مدى صلاح الفقرات ومجالها الملائم وتقديم الملاحظات والآراء بشأنها. وكان عدد المحكمين الذين وزعت عليهم الاستمارات (١٦) محكماً، وعدت موافقة (٨٠%) فما فوق من الحكام معياراً لقبول الفقرات.

وبعد الانتهاء من الإجراءات التي اتخذت في ضوء آراء المحكمين كانت الأداة بصيغتها النهائية متضمنة (٧٤) فقرة موزعة بين ستة مجالات. ويوضح الجدول (٢) توزيع الفقرات بين مجالات الاستبانة بصيغتها النهائية.

الجدول (٢) توزيع فقرات الاستبانة بصيغتها النهائية

ت	المجالات	عدد الفقرات	النسبة المئوية
١-	إدارة التعليمات	١٤	%١٨,٩١
٢-	إدارة شؤون الطلبة	١٠	%١٣,٥١
٣-	إدارة الشعب	١٤	%١٨,٩١
٤-	إدارة الاتصال	١٦	%٢١,٦٢
٥-	إدارة الأفراد	١٠	%١٣,٥١
٦-	إدارة المستلزمات والخدمات	١٠	%١٣,٥١
	المجموع	٧٤	%١٠٠

- ثبات الاستبانة:

تم التحقق من ثبات الاستبانة بالطرائق الآتية:

١- طريقة التجزئة النصفية: بلغت قيمة معامل الثبات لاستبانة المشكلات الإدارية (٠,٩٣).

٢- معامل ألفا (α): بلغت قيمة معامل ألفا لاستبانة المشكلات الإدارية (٠,٩٧)

عرض النتائج ومناقشتها:

نظراً لمحددات النشر من حيث عدد الصفحات البحث تم عرض أهم الفقرات التي حصلت على أعلى وسط مرجح ووزن مئوي.

أولاً: تحديد المشكلات

١- المجالات:

يبين الجدول (٣) الأوساط المرجحة والأوزان المئوية لكل من مجالات المشكلات الإدارية التي تواجه العاملين في شعب الدراسات العليا، التي في ضوئها رتبت هذه المجالات تنازلياً، إذ تراوحت أوساطها المرجحة ما بين (٢,١٧٨-٢,٠٤٦) وأوزانها المئوية ما بين (٧٢,٦٠٠- ٦٨,٢٠٠).

جدول (٣) الوسط المرجح والوزن المئوي لمجالات المشكلات الإدارية

ت	المرتبة	المجال	عدد الفقرات	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١	١	**إدارة التعليمات**	١٤	٢,١٧٨	٧٢,٦٠٠
٢	٢	**إدارة شؤون الطلبة**	١٠	٢,١٦٨	٧٢,٢٦٦
٥	٣	**إدارة الأفراد**	١٠	٢,١٤٠	٧١,٣٣٣
٣	٤	**إدارة الشعب**	١٤	٢,١٢٨	٧٠,٩٣٣
٦	٥	**إدارة المستلزمات والخدمات**	١٠	٢,٠٨٢	٦٩,٤
٤	٦	**إدارة الاتصال**	١٦	٢,٠٤٦	٦٨,٢٠٠
		المعدل العام	٧٤	٢,١٢٣	٧٠,٧٦٦

٢- مستوى المجال:

١- مجال إدارة التعليمات:

جدول (٤)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة التعليمات

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١٤	١	تأخر إيصال القرارات في الوقت المحدد	٢,٤٣٥	٨١,١٦
٥	٢	تفاوت تعليمات القبول وضوابطه بين مدة وأخرى	٢,٤٢٧	٨٠,٩
٣	٣	كثرة استثناءات قبول الطلبة	٢,٤١١	٨٠,٣٦
٨	٤	تعدد قنوات التقديم للدراسات العليا	٢,٣٩٥	٧٩,٨٣
١	٥	موعد التقديم للدراسات العليا غير مناسب	٢,٢٨٢	٧٦,٠٦
١٠	٦	معدل القبول للدراسات العليا غير مستقر	٢,٢١٧	٧٣,٩
٢	٧	توسيع خطة القبول لاستعاب أعداد أكبر من المقرر	٢,١٤٥	٧١,٥
٩	٨	غموض بعض التعليمات الصادرة من الإدارة العليا	٢,١٠٤	٧٠,١٣
١٣	٨	ضعف إشراك العاملين في اتخاذ القرارات	٢,١٠٤	٧٠,١٣
٤	٩	صعوبة فهم العاملين لبعض التعليمات	٢,٠٨٠	٦٩,٣٣
٧	١٠	تبليغ الجامعة المسؤولين بالتعليمات شفوياً أحياناً	٢,٠٥٦	٦٨,٥٣
١١	١١	استحداث تخصصات جديدة وغلق بعض التخصصات القائمة.	٢,٠٤٨	٦٨,٢٦
١٢	١٢	اتخاذ قرارات قبول بعض الطلبة خارج سياسة القبول وتعليماته	١,٩٢٧	٦٤,٢٣
٦	١٣	معدل المفاضلة للقبول غير واضح	١,٨٧٠	٦٢,٣٣

الفقرة (١٤): (تأخر إيصال القرارات في الوقت المحدد) بوسط مرجح (٢,٤٣٥) ووزن مئوي (٨١,١٦)، ويبين هذا أن اغلب أفراد العينة اجمعوا على ضعف الاهتمام بإيصال القرارات الإدارية وتعدد حلقاتها وعدم وجود آلية حديثة في ايصال القرارات الأمر الذي يعرقل وصول التعليمات والقرارات وتطبيقها في أوقاتها المحددة من حيث قبول الطلبة أو الإجابة على المخاطبات الرسمية، فضلاً عن عدم ثباتها وتغييراتها المستمرة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أنور، ٦٣,١٩٨١) في أن من الصعوبات تأخر إيصال القرارات في الوقت المحدد.

الفقرة (٥): (تفاوت تعليمات القبول وضوابطه بين مدة وأخرى) بوسط مرجح (٢,٤٢٧) ووزن مئوي (٨٠,٩)، وتبين هذه النتيجة أن هناك اتفاقاً في استجابات العينة على أن تفاوت وتضارب تعليمات القبول وضوابطه يؤدي إلى إرباك العمل وضعف الانتظام في هذا الجانب، مما يؤثر سلباً في سير الأداء الإداري. وهو ما أشار إليه المؤتمر الوطني لإصلاح التعليم العالي في أن التغييرات والتعديلات التي تطرأ على تعليمات القبول والضوابط وفي أوقات متفاوتة يضفي أعباء وجهوداً مضاعفة تربك عملية القبول. (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠١٠، ٥٢)

الفقرة (٣): (كثرة استثناءات قبول الطلبة) بوسط مرجح (٢,٤١١) ووزن مئوي (٨٠,٣٦)، وتعني هذه النتيجة أن أفراد العينة يجمعون على أن كثرة الاستثناءات في قبول الطلبة تؤدي إلى إرباك عملية القبول، فضلاً عن تأخير العمل وعدم الدقة بظهور أخطاء في قوائم قبول الطلبة. وهذه الاستثناءات تتخطى القبول وضوابطه مما يضر بتكافؤ الفرص وعدالة القبول وهو ما تطرق إليه المؤتمر السابق بشأن هذا الموضوع. (المصدر السابق، ٥٤).

وحصلت الفقرة (٦) (معدل المفاضلة للقبول غير واضح) بوسط مرجح (١,٨٧٠) ووزن مئوي (٦٢,٣٣)، وتشير هذه النتيجة الى ان معدل المفاضلة للقبول يحدد على وفق أسس مركزية واضحة بالنسبة الى اللجان العلمية في أقسام الكليات التي تقوم على تنظيم استمارات الطلبة، ولكن كثرة الاستثناءات من بعض الجهات ذات العلاقة يؤدي إلى الخلط بين الأمور وعدم ضبط الأسس التي بموجبها يتم اعتماد معدل مفاضلة القبول.

٢- مجال إدارة شؤون الطلبة:

جدول (٥)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة شؤون الطلبة

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٣	١	قلة إلمام بعض الطلبة الجدد بآليات التقديم	٢,٤٤	٨١,٣٣
٨	٢	ضغط بعض الطلبة على العاملين لانجاز معاملاتهم بأقصر وقت	٢,٤٠	٨٠
١٠	٢	كثرة طلب التمديدات التي يحصل عليها بعض الطلبة	٢,٤٠	٨٠
٩	٣	تأخر الطلبة في إكمال المستمسكات الرسمية المطلوبة.	٢,٢٠	٧٣,٣٣
٤	٤	تنقل بعض الطلبة بين قنوات التقديم	٢,١٤	٧١,٣٣
٦	٤	تدوين بعض الطلبة معلومات غير دقيقة	٢,١٤	٧١,٣٣
٢	٥	ضعف التزام الطلبة بالتعليمات	٢,٠٩٦	٦٩,٨٦
١	٦	سوء تعامل بعض الطلبة المتقدمين مع الإدارة	٢	٦٦,٦٦
٥	٦	محاولة بعض الطلبة تغيير تخصصاتهم	٢	٦٦,٦٦
٧	٧	تأخر قسم من الطلبة في المباشرة بالدوام	١,٨٧	٦٢,٣٣

الفقرة (٣): (قلة إلمام بعض الطلبة الجدد بآليات التقديم) بوسط مرجح (٢,٤٤) ووزن مئوي (٨١,٣٣)، وتبين هذه النتيجة أن اغلب أفراد العينة قد اجمعوا على قلة الالمام والخبرة لدى بعض طلبة الدراسات العليا بالأنظمة والضوابط التي تخص تعليمات الدراسات العليا، والتسرع في تثبيت البيانات الخاصة بالتقديم مما يؤدي إلى إشكالات في قبول الطلبة. وكذلك ضعف الرابط ما بين الطالب المتقدم واليات

القبول وعدم دقتها وتغيرها، وعدم الإلمام بالتخصصات الدقيقة المراد التقديم لها، فضلاً عن عدم مراعاة الامتحان التمهيدي للتخصص الدقيق المراد التقديم له وهو ما اشارت إليه دراسة (محمد، وأميرة، ١٧،٢٠٠٩) بشأن هذه المشكلات.

الفقرة (٨): (ضغط بعض الطلبة على العاملين لانجاز معاملاتهم بأقصر وقت) بوسط مرجح (٢,٤٠) ووزن مئوي (٨٠)، وهذا يعني أن هنالك توافقاً في استجابات العينة على أن ضغط بعض الطلبة على العاملين لانجاز معاملاتهم يؤدي إرباك عمل العاملين وقد يؤدي بعض الأحيان إلى بعض الأخطاء أو نسيان بعض المستمسكات الخاصة بمعاملات الطلبة، وكذلك وجود ضغوط متزايدة من الطلبة ومن جهات خارجية لغرض ترويج معاملات الطلبة والمراجعين للدراسات العليا بأسرع وقت.

الفقرة (١٠): (كثرة طلب التمديدات التي يحصل عليها بعض الطلبة) بوسط مرجح (٢,٤٠) ووزن مئوي (٨٠)، وتبين هذه النتيجة أن هناك مشكلة تواجه العاملين في شعب الدراسات العليا تتمثل بكثرة التمديدات التي يحصل عليها بعض الطلبة، وهو ما يعزى إلى الظروف التي يمر بها الطلبة المادية والاجتماعية الحالية وظروف البلد التي تعرقل مسيرة الباحث من حيث انجاز بحثه كما أشارت إليه دراسة (محمد، واميرة، ١٠).

٣- مجال إدارة الأفراد:

جدول (٦)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة الإفراد

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١٠	١	**ضعف تشجيع العاملين بمنحهم مكافآت مادية**	٢,٦٢	٨٧,٣٣
٧	٢	**قلة شمول العاملين بالدورات التطويرية**	٢,٦٠	٨٦,٦٦
٥	٣	**نقل العاملين من دون تهيئة بديل مناسب**	٢,٢٤	٧٤,٦٦

١	٤	قلة حملة الشهادات العليا في شعب الدراسات	٢,٢١	٧٣,٦٦
٩	٥	قلة وجود معايير مناسبة لتقويم العاملين	٢,١٦٩	٧٢,٣
٢	٦	قلة الملاك العامل في شعب الدراسات العليا	٢,٠٦	٦٨,٦٦
٤	٧	ضعف تأهيل العاملين إدارياً بنحو مناسب	١,٩٥	٦٥
٣	٨	ضعف الإفادة من العاملين ذوي الخبرات في مجال العمل	١,٩١٩	٦٣,٩٦
٦	٩	تكليف العاملين بمهمات أخرى ليس لها صلة بالدراسات العليا	١,٨٧	٦٢,٣٣
٨	١٠	ضعف قدرة العاملين على استعمال الحاسوب بكفاية	١,٧٧	٥٩

الفقرة (١٠): (ضعف تشجيع العاملين بمنحهم مكافآت مادية) بوسط مرجح (٢,٦٢) ووزن مئوي (٨٧,٣٣)، وتدل هذه النتيجة على قلة منح العاملين في شعب الدراسات العليا مكافأة مادية مما يؤدي الى عدم تحفيز العاملين بنحوٍ جيد لبذل المزيد من الجهود والتفاني في عملهم، إذ إن بعض المتميزين قد يسبب لهم تميزهم أذى فضلاً عن عدم محاسبة المقصرين أحياناً، والسبب أن الإدارة العليا لا تراعي ذلك في تطوير العمل الإداري. (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ٢٠٠٨،١٩٨).

وبخصوص الفقرة (٣): (ضعف الإفادة من العاملين ذوي الخبرات في مجال العمل) والفقرة (٦): (تكليف العاملين بمهمات أخرى ليس لها صلة بالدراسات العليا) والفقرة (٨): (ضعف قدرة العاملين على استعمال الحاسوب بكفاية)، جاءت أوساطها المرجحة بين (١,٩١٩-١,٧٧) وأوزانها المئوية بين (٦٣,٩٦-٥٩)، تبين النتيجة إلى قلة الإفادة من ذوي الخبرات في إغناء عمل الشعب الإدارية، والابتعاد عن تكليف العاملين بمهام أخرى خارج مجال تخصصهم في الدراسات العليا،

وضعف الاهتمام بتطوير قدرات العاملين على استعمال التقنيات الحديثة في العمل الاداري.

٤- مجال إدارة الشعب:

جدول (٧)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة الشعب

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٧	١	كثرة طلب البيانات الإحصائية عن طلبة الدراسات العليا	٢,٦١	٨٧
١	٢	معاناة مسؤولي شعب الدراسات العليا من عبء العمل	٢,٥٧	٨٥,٦٦
٩	٣	التعامل مع دوائر عديدة في ما يخص كتب صحة الصدور	٢,٥١	٨٣,٦٦
٨	٤	التأكيدات المستمرة من الجامعة لإجابات الكتب الرسمية	٢,٣٦	٧٨,٦٦
١٠	٤	صعوبة الوصول إلى الجامعة في الأوقات المحددة لأسباب عديدة	٢,٣٦	٧٨,٦٦
٦	٥	تأخر المصادقة على محاضر مجلس الكلية الخاصة بالتمديد الثاني والاستثنائي	٢,٣٣	٧٧,٦٦
٢	٦	عدم وجود قاعدة بيانات دقيقة للدراسات العليا في اغلب الكليات	٢,٢٣	٧٤,٣٣
١٢	٧	تأخر إصدار أوامر التخرج الجامعية	٢,١٦	٧٢
٣	٨	ضيق الوقت المتاح للطلبة لانجاز معاملاتهم	١,٩٧	٦٥,٦٦

١١	٨	تأخر إجابات الخبير (اللغوي والعلمي) للرسائل والاطاريح	١,٩٧	٦٥,٦٦
٥	٩	ضعف التعاون بين العاملين وأقسام الكلية	١,٨٠	٦٠
٤	١٠	تأثير العلاقات الشخصية سلباً في سير العمل الإداري	١,٧٤	٥٨
١٤	١١	تأخر إعداد الإدارات لخطة العمل	١,٦٥	٥٥
١٣	١٢	عدم التزام بعض العاملين بأوقات الدوام الرسمي	١,٥٤	٥١,٣٣

الفقرة (٧): (كثرة طلب البيانات الإحصائية عن طلبة الدراسات العليا) بوسط مرجح (٢,٦١) ووزن مئوي (٨٧)، وهذا يعني أن اغلب أفراد العينة قد اجمعوا على أن كثرة طلب البيانات الإحصائية عن طلبة الدراسات العليا تؤدي إلى إرباك في تسيير العمل، فضلاً عن أن هناك تكراراً في طلب هذه البيانات، ووجود رؤية واضحة لدى الأجهزة الإدارية، وهذا ما يفسر كثرة البيانات والمعلومات الإحصائية التي تطلب بشأن طلبة الدراسات العليا.

الفقرة (١): (معاناة مسؤولي شعب الدراسات العليا من عبء العمل) بوسط مرجح قدره (٢,٥٧) ووزن مئوي (٨٥,٦٦)، وتبين هذه النتيجة وجود مشكلة تواجه المسؤولين في شعب الدراسات العليا تتمثل في الضغوط والمسؤوليات والمهمات الملقاة على عاتقهم نتيجة لكثرة الأعمال وتشعبها مما يؤثر في تسيير وانتظام العمل الإداري.

الفقرة (٩): (التعامل مع دوائر عديدة في ما يخص كتب صحة الصدور) بوسط مرجح (٢,٥١) ووزن مئوي (٨٣,٦٦)، وتشير هذه النتيجة إلى أن كثرة عدد الطلبة وتعدد الجهات التي تطلب صحة الصدور تؤدي إلى مشكلات وإرباك وتأخير في انجاز الأعمال الأساسية الإدارية والأعباء المترتبة من جراء تعدد الجهات الخارجية على شعب الدراسات العليا.

الفقرة (١٣) (عدم التزام بعض العاملين بأوقات الدوام الرسمي) بوسط مرجح (١,٥٤) ووزن مئوي (٥١,٣٣)، وتشير هذه النتيجة الى ان العاملين في شعب الدراسات العليا ملتزمون بأوقات الدوام الرسمي وهم يعيرون أهمية إلى الالتزام التنظيمي والوظيفي في أدائهم لأعمالهم.

٥- مجال إدارة المستلزمات والخدمات:

جدول (٨)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة المستلزمات والخدمات

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
٣	١	كثرة الملفات وبطاقات الطلبة	٢,٤٥	٨١,٦٦
٥	٢	ضعف استعمال التكنولوجيا الحديثة	٢,٣٠	٧٦,٦٦
٢	٣	قلة وجود مخازن منظمة لحفظ ملفات الطلبة	٢,٢٧	٧٥,٦٦
٤	٤	معاناة المراجعين من عدم وجود مكان مناسب للانتظار	٢,١٦	٧٢
٦	٥	ضعف تحديث الأجهزة القديمة والمستهلكة	٢,١٣	٧١
٧	٦	صعوبة الحصول على المواد والأجهزة	٢,٠١	٦٧
٨	٦	ضعف تقديم الخدمات في شعب الدراسات العليا	٢,٠١	٦٧
١٠	٧	قلة وجود أرشيف للسنين السابقة	١,٩٠	٦٣,٣٣
٩	٨	انقطاع التيار الكهربائي بصورة شبه مستمرة	١,٨٧	٦٢,٣٣
١	٩	ازدحام العاملين في شعب الدراسات العليا	١,٧٢	٥٧,٣٣

الفقرة (٣): (كثرة الملفات وبطاقات الطلبة) بوسط مرجح (٢,٤٥) ووزن مئوي (٨١,٦٦)، والفقرة (٢): (قلة وجود مخازن منظمة لحفظ ملفات الطلبة) بوسط مرجح (٢,٢٧) ووزن مئوي (٧٥,٦٦)، وتدل هذه النتيجة على سوء الأرشفة وعدم اعتماد الأساليب الحديثة في حفظ الأضابير والملفات فضلاً عن عدم تبويبها وتصنيفها بالصورة الدقيقة التي تسهل الرجوع إليها عند الحاجة، إذ إن كثرة ملفات الطلبة ومتطلباتها تؤدي إلى تبعثر الأوليات وتلفها وضياعها أحياناً.

الفقرة (٥): (ضعف استعمال التكنولوجيا الحديثة) بوسط مرجح (٢,٣٠) ووزن مئوي (٧٦,٦٦)، وهذا يعني حدوث قصور واضح في عمل هذه الشعب، ويجب التركيز على الافادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها في خدمة عمل الشعب الإدارية.

الفقرة (٤): (معاناة المراجعين من عدم وجود مكان مناسب للانتظار) بوسط مرجح (٢,١٦) ووزن مئوي (٧٢)، وتشير هذه النتيجة الى ان البنية التحية للدراسات العليا غير كافية لعدم توافر الإمكانات والمستلزمات المادية في استيعاب أعداد المراجعين وتهيئة الظروف الملائمة من حيث تخصيص مكان مناسب لانتظار المراجعين وغيرها.

الفقرة (١): (ازدحام العاملين في شعب الدراسات العليا) بوسط مرجح (١,٧٢) ووزن مئوي (٥٧,٣٣)، يعني أن الأماكن المخصصة لعمل العاملين في شعب الدراسات العليا كافية وتفي بالغرض.

٦- مجال إدارة الاتصال:

جدول (٩)

الوسط المرجح والوزن المئوي لفقرات مجال إدارة الاتصال

ت	المرتبة	الفقرة	الوسط المرجح	الوزن المئوي
١١	١	**ضعف توافر خدمة الانترانيت بين قسم الدراسات العليا في الجامعة والشعب الإدارية في الكليات**	٢,٣١٤	٧٧,١٣٣

١٤	٢	ضعف توفير الخبرات المساعدة لجعل الاتصالات فاعلة (خبراء، ومراجع، وبرامج)	٢,٢٠٩	٧٣,٦٣
٣	٣	قلة الإفادة من شبكة المعلومات والاتصالات	٢,١٩	٧٣
٨	٤	ضعف إدخال الاتصال متعدد الاتجاهات الذي يشجع على الابتكار والتجديد	٢,١٦	٧٢
١٣	٥	جهل العاملين استعمال وسائط الاتصال الحديثة مثل الانترنيت والانترانيت	٢,١٢٩	٧٠,٩٦
١	٦	عدم توافر نظم المعلومات الإدارية في معظم الكليات	٢,١٢	٧٠,٦٦
٥	٧	ضعف مشاركة العاملين في دورات مهارات الاتصال	٢,١٢	٧٠,٦٦
١٠	٧	تأخر وصول البريد من الجامعة إلى الكليات	٢,١٢	٧٠,٦٦
١٢	٧	إهمال أساليب الاتصال الفورية عند الحاجة	٢,١٢	٧٠,٦٦
٧	٨	قلة السبل والإمكانات لتسيير الاتصال الفعال	٢,٠٥	٦٨,٣٣
٢	٩	ضعف اتصال الشعب مع قسم الدراسات العليا في الجامعة	١,٩٥	٦٥
٩	١٠	ضعف إتقان الصوغ اللغوي ودقة التعبير في المراسلات	١,٩٤	٦٤,٦٦
٤	١١	عرقلة روتين العمل لعملية الاتصال بين الطلبة والإدارة	١,٩١	٦٣,٦٦

١٦	١٢	**إهمال رؤساء الأقسام لمعظم المقترحات والأفكار الجديدة لتطوير الاتصال**	١,٩٠	٦٣,٣٣
١٥	١٣	**إهمال الجامعة بعض المخاطبات الرسمية الصادرة من شعب الدراسات العليا**	١,٧٩٨	٥٩,٩٣
٦	١٤	**ضعف التواصل بين العاملين في الشعب**	١,٧١	٥٧

الفقرة (١١): (ضعف توافر خدمة الانترانيت بين قسم الدراسات العليا في الجامعة والشعب الإدارية في الكليات) بوسط مرجح (٢,٣١٤)، ووزن مئوي (٧٧,١٣٣)، وتبين هذه النتيجة أن إدارة الدراسات العليا في الجامعة لا تستعمل خدمة الانترانيت بينها وبين شعب الكليات، إنما تعتمد على المكاتبات الرسمية، وهو ما يؤدي إلى ضعف عملية الاتصال ما بين التشكيلات والوحدات الإدارية في الكليات والجامعة، ويعزى ذلك الى الافتقار للتقانات الحديثة في عملية الاتصال مثل الانترانيت وغيرها التي تتماشى مع التطورات الحاصلة في العالم.

الفقرة (١٤): (ضعف توفير الخبرات المساعدة لجعل الاتصالات فاعلة (خبراء، ومراجع، وبرامج)) بوسط مرجح (٢,٢٠٩) ووزن مئوي (٧٣,٦٣)، وتبين هذه النتيجة وجود مشكلة بعدم توفير خبرات استشارية مساعدة لجعل الاتصال فاعلاً من جميع جوانبه. وبهذا الصدد تشير دراسة الخرابشة الى أن توفير "الاتصال الفعال في الكليات مهم لأنه ينعكس على الجامعة فهو يساعد الموظفين على فهم بعضهم بعضاً، وتعرف اتجاهاتهم وقيمهم مما يساعد على انجاز أداء عالٍ، ويخلق لديهم الثقة التي ترفع من معنوياتهم، وقدرتهم على الأداء المتميز". (الخرابشة، ٢٠٠١، ١٦ -٢٤)

الفقرة (٣): (قلة الإفادة من شبكة المعلومات والاتصالات) بوسط مرجح (٢,١٩) ووزن مئوي (٧٣)، وهذا يعني أن شبكة المعلومات والاتصالات قلما تتم الإفادة منها مما يؤدي إلى تأخر انجاز العمل، وأحياناً عدم وضوح، أو نقص في التفصيلات المطلوبة لوضوح الحالة، أو الموقف المعين، فضلاً عن الافادة منها في الاتصال بالعالم ومعرفة آخر المستجدات العلمية والبحثية ولا سيما ما يتعلق

بالدراسات العليا وعلى مستوى الجامعات العالمية. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة (محمد، وأميرة، ٢٠٠٩،١١).

الفقرة (٦): (ضعف التواصل بين العاملين في الشعب) بوسط مرجح (١,٧١) ووزن مئوي (٥٧)، وهذا يعني أن التواصل موجود بين أفراد الشعب الإدارية ويتعاونون في ما بينهم لغرض انجاز المهام المطلوبة منهم، وهو ما يؤشر وجود مناخ تنظيمي جيد وعلاقات انسانية جيدة ما بين العاملين في هذه الشعب.

ثانياً: سبل المعالجة

١- مجال إدارة التعليمات:

إن تأخر إيصال القرارات في الوقت المحدد يتطلب من الجهات العليا التقليل من الحلقات الإدارية غير الضرورية ومتابعة تسلم البريد الرسمي واستعمال التقانات الحديثة في العمل الإداري التي تسرع في انجاز الأعمال واختزال الوقت.

٢- مجال إدارة شؤون الطلبة:

لغرض إلمام بعض الطلبة الجدد بآليات التقديم ينبغي على العاملين في شعب الدراسات العليا إبداء مرونة اكبر مع الطلبة الجدد لتوجيههم وإرشادهم بآليات التقديم عن طريق النشرات والإعلانات والمطويات حول كيفية التقديم للدراسات العليا. واستحداث نظام المشرف الأكاديمي "ليساعد الطلبة في حل مشكلاتهم في عملية القبول والتسجيل، أو على الأقل تخصيص مرشد من الأساتذة لإرشاد وتوجيه طلبة الدراسات العليا". (محمد، وأميرة، ٢٠٠٩،١٩)

٣-مجال إدارة الأفراد:

لغرض تشجيع العاملين في انجاز أعمالهم المنوطة بهم يتطلب من الجهات ذات العلاقة التفكير بمنح المكافأة المادية للمتميز في عمله بين مدة وأخرى لغرض التنافس وتقديراً لجهودهم، وإبعادهم عن الشعور بالإحباط الذي يؤثر سلباً في أدائهم.

٤- مجال إدارة الشعب:

إن كثرة طلب البيانات الاحصائية عن طلبة الدراسات العليا وما يسببه من مجهود على العاملين يتطلب من الجهات العليا تحديد أنموذج واضح لطلب البيانات الإحصائية وعدم تكرار طلبها لأكثر من مرة.

٥- مجال إدارة المستلزمات والخدمات:

لكثرة الملفات وبطاقات الطلبة ولقلة وجود مخازن منظمة لحفظ ملفات الطلبة يتطلب مكننة الملفات بإدخال جميع المعلومات والبيانات الخاصة بطلبة الدراسات العليا في منظومة الدراسات العليا وخزنها على أقراص (CD) مما يسهل الحفاظ عليها وإمكانية العودة إليها عند الحاجة، واعتماد الأرشفة الالكترونية على وفق أسس علمية مدروسة لحفظ الملفات وتوثيقها، إذ إن من دون منظومة أي قاعدة لنظم المعلومات الإدارية للدراسات العليا في أي كلية من كليات الجامعة لا يمكن بناء منظومة دراسات عليا رصينة وفاعلة لإثراء المعرفة والإسهام بحل المعضلات العلمية. (داخل، ٢٠٠١، ٣٨)

٦- مجال إدارة الاتصال:

إن قلة الإفادة من شبكة المعلومات والاتصالات تتطلب تعزيز هذه الشبكة والتوسع في استعمالها لتلافي النقص الحاصل، وان يكون هناك تكامل وتناسق بين الاتصال والمعلومات، إذ إن من الصعب توافر الكفاية الاتصالية مع غياب نظام المعلومات، ولهذا ينبغي تطويره وتدعيمه بالإمكانات المادية والبشرية، بما يؤدي إلى فاعلية شبكة الاتصال في كليات الجامعة. (الجبوري، ٢٠٠٥، ٧٦)

ثالثاً: الاستنتاجات

استناداً الى نتائج البحث توصلت الباحثة الى الاستنتاجات الآتية:

١- يعاني التنظيم الإداري في إدارة الدراسات العليا من مشكلات تعوق تسيير برامجها الدراسية والبحثية بالمستوى المطلوب مما يعوق تخريج طلبة على مستوى الماجستير والدكتوراه بمواصفات تستجيب لحاجات المجتمع ومطالب العصر الحالي.

٢- ضعف قدرة العاملين في شعب الدراسات العليا على فهم واستيعاب التعليمات المعمول بها.

٣- إن إجراء تغييرات وتعديلات على تعليمات وضوابط الدراسات العليا، وتناقضها أحياناً، وفي أوقات متفاوتة وحرجة متأخرة؛ يربك عملية القبول.

رابعاً: التوصيات

١- إعادة النظر في التشريعات والأنظمة المعمول بها لإزالة التناقض الحاصل نتيجة لتعاقب وكثرة التعليمات والتعديلات الصادرة بشأن أنظمة القبول.

٢- الحد من مشكلة الاستثناءات الخاصة بقبول بعض الطلبة خارج التعليمات التي تحكم عمل الدراسات العليا، ولا سيما التي تحصل بوقت متأخر.

٣- العمل على تخفيف الروتين والتقليدية في الإدارة في انجاز المعاملات لتخفيف الضغوط على العاملين في شعب الدراسات العليا، وعلى المتقدمين للقبول.

٤- استعمال تقانات المعلومات والاتصال في العمل الإداري وتسخيرها في توفير منظومة دراسات عليا رصينة لحفظ المعلومات والبيانات منذ قبول الطالب لحين تخرجه.

خامساً: المقترحات

١- إجراء دراسة لتطوير إدارة الدراسات العليا في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

٢- دراسة مقارنة للمشكلات الإدارية التي تواجه شعب الدراسات العليا في جامعات أخرى في العراق.

المصادر

المصادر العربية:

١- أنور حسين عبد الرحمن وعدنان حقي زنكنة، الأسس التصورية والنظرية في مناهج العلوم الإنسانية والتطبيقية، دار الكتب والوثائق ببغداد، ٧٥٢، ٢٠٠٨.

٢- أنور عبد المجيد رحيم، تقويم الدراسات العليا في جامعة بغداد من وجهة نظر أساتذتها وطلبتها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية- جامعة بغداد، ١٩٨١.

٣- تماضر عبد الله احمد، تنظيم برامج الدراسات العليا في الجامعات العراقية- الواقع والتطلعات المستقبلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ١٩٩٧.

٤- الجبوري، وداد مهدي محيمد، "بناء انموذج لتطوير عملية الاتصال الاداري والتربوي في الاقسام العلمية بكليات جامعة القادسية"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية/ ابن الهيثم، جامعة بغداد، ٢٠٠٥.

٥- جروان فتحي عبد الرحمن، تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات، دار الكتاب الجامعي، عمان/ الأردن، الطبعة الأولى، ١٩٩٩.

٦- الخرابشة، عمر محمد عبد الله، "بناء برنامج تدريبي لتطوير عملية الاتصال الإداري للعاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في ضوء كفاياتهم الإدارية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية/ ابن رشد، بغداد، ٢٠٠١.

٧- داخل حسن جريو، "الدراسات العليا ومتطلبات التنمية"، المؤتمر العلمي للدراسات العليا، الجامعة التكنولوجية، بغداد، ٢٠٠١.

٨- درة، عبد الباري، وآخرون، الإدارة الحديثة، المفاهيم والعمليات، المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، ١٩٩٤.

٩- شمس الدين عبد الله شمس الدين، مدخل في نظرية تحليل المشكلات واتخاذ القرارات الإدارية، مركز تطوير الإدارة والإنتاجية، الجمهورية العربية السورية، ٢٠٠٥.

١٠- ضياء خليل إبراهيم، "واقع الدراسات العليا المستقبلية"، دراسات وأبحاث الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم العالي: رؤى مستقبلية ٢٨ سبتمبر إلى أكتوبر، بيروت، ٢٠٠٥.

١١- الماشي، مجبل علوان، "التوقعات المستقبلية للإدارة الجامعية في العراق في القرن الحادي والعشروين"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية/ ابن رشد، جامعة بغداد، ١٩٩٨.

١٢- مجذاب بدر عناد، "الدراسات العليا وأثرها في تطوير التعليم في الوطن العربي"، مجلة الأستاذ، العدد ١٥، ج٢، جامعة بغداد/ كلية التربية/ ابن رشد، ١٩٩٩.

١٣- محمد محمود زوين، أميرة جابر هاشم، "تقويم برامج الدراسات العليا بجامعة الكوفة من وجهتي نظر أساتذتها وطلبتها"، مجلة علوم إنسانية، السنة السادسة: العدد ٤٠، ٢٠٠٩. WWW.ULUM.NL

١٤- المليجي، حلمي، علم النفس المعاصر، دار النهضة العربية، ط٨، بيروت، ٢٠٠٠.

١٥- النعيمي، جلال، "إصلاح التعليم العالي في العراق"، السويد، ٢٠٠٦.

١٦- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، تقرير المؤتمر العلمي الثالث لكلية التربية جامعة واسط، جامعة واسط، الكوت، ٤ ايار ٢٠٠٨.

١٧- _____، تقرير المؤتمر الوطني لإصلاح التعليم العالي، جامعة بغداد، شباط، ٢٠١٠.

الادلة والتعليمات:

- دليل تعليمات الدراسات العليا، جامعة بغداد، ١٩٨٥.

المصادر الأجنبية:

1- Hayes J, .R. The Complete Problem Solver, Philadelphia, PA: Franklin Institute Press, 1981.