

## تحليل معايير جودة الاداء في المؤسسة التعليمية كلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية نموذجا \*

أ.م.د. خالد حيدر عبدعلي

أ.م.د. علي جلال حسين

كلية الادارة والاقتصاد/جامعة السليمانية

المستخلص :

ان تحليل معايير جودة الاداء في المؤسسة التعليمية بأعتها تعد من اهم القطاعات الخدمية من اهم المجالات التي يتم فيها تحفيز الابداع واجراء البحوث العلمية الرصينة بأبجاء تحقيق التنمية المستدامة خدمة للمجتمع. وقد اختيرت كلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية نموذجا لتطبيق هذه المعايير في اطار الضوابط والتعليمات التي وضعتها وزارة التعليم العالي في الاقليم كأساس لتحقيق الاصلاح والتغيير والتطور في هذا المجال.

### Abstract:

The analysis of performance quality standards in the educational institution considering that it's one of the most important service sectors which is one of the most important fields in which creativity and scientific research are stimulated in a direction for achieving continuous development as a service for the community.

The college of administration and economics in the University of Sulaimaniyah was chosen as example to apply these standards in the frame of instructions that was set by the ministry of higher education in the Kurdistan region as a basis to achieve the reform, change and development in this field.

المقدمة : يعد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من اهم القطاعات الخدمية في اقتصاد اي بلد لتحقيق التنمية الشاملة عموما و الاقتصادية خصوصا و التي تستند الى و تؤثر في تنمية الموارد البشرية فيه، و لا يمكن لاي بلد ان يرتقي بمستوى مجتمعه بدون الاهتمام بالموارد البشرية لديه و يتم ذلك و يتحقق من خلال الخدمة التعليمية بكافة مستوياتها و انواعها و من اجل ان يتحقق ذلك وفقا للاهداف المرسومة لابد من البحث عن تحقيق الجودة عند تقديم الخدمة و بعد القطاع المذكور من اهم المجالات التي يتم فيها استخدام نظم الجودة وكفاءة الاداء في مواجهة التدهور في الموارد المتاحة وارتفاع التكاليف التشغيلية.

فرضية البحث: تتمتع كلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية بكفاءة عالية وفقا لمعايير ضمان الجودة التي حددتها وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في الاقليم .

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث بحاجة المؤسسات التعليمية و الجامعات الى تطبيق والاستخدام معايير محددة لكفاءة الاداء و نظم الجودة لمواكبة التطور العلمي والعالمي الحاصل.

اهمية البحث: لقد وضعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في حكومة اقليم كردستان - العراق سياسة من شأنها التركيز على جودة الاداء في العملية التعليمية على اساس ان الكلية هي النواة التي ينطلق منها الاصلاح والتغيير. التنمية الشاملة عموما وكل من الاقتصادية والاجتماعية منها خصوصا ولا يمكن لأي بلد ان يرتقي بمستوى المجتمع بدون

\* قدم هذا البحث في المؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة التنمية البشرية/السليمانية/نيسان ٢٠١٥

الاهتمام بالموارد البشرية لديها ويتم ذلك ويتحقق من خلال الخدمة التعليمية وبكفاءة مستوياتها ومن اجل ان يتحقق ذلك و وفقاً للاهداف المرسومة لا بد من تحقيق الجودة عند تقديم الخدمة.

هدف البحث: ان الهدف الاساسي في هذه المرحلة هو المساهمة في مجال الجودة في كل جوانبها ، واحداث قفزة تطويرية في التعليم العالي بغية تحقيق تنمية شاملة في مجال التعليم تشمل طرائق التدريس والمناهج و التكنولوجيا التعليمية وفي الاتصال و التقويم ونمط القيادة في أطار تنمية الموارد البشرية.

اسلوب البحث: استخدم الباحثان الاسلوب التحليلي لتبيان واقع الأداء لكلية الادارة والاقتصاد في جامعة السليمانية من خلال تحليل معايير كفاءة الأداء و الجودة للسنة الدراسية (٢٠١٣-٢٠١٤).

خطة البحث: بغية تحقيق اهداف البحث فقد قسم الى عدة محاور ، تناول المحور الاول مجالات الجودة في المؤسسة التعليمية ، اما المحور الثاني فقد ركز على ساعات الخدمة التعليمية ، يعالج المحور الثالث معايير قياس الجودة فيها ، وقد تناول المحور الرابع نظام الجودة الشاملة في التعليم. اما المحور الخامس فيتناول تحليل اهم المعايير المستخدمة في تحليل كفاءة الاداء والجودة في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية مع اهم الاستنتاجات والمقترحات.

### اولاً: تعريف ومجالات الجودة في التعليم

فيما يخص تعريف الجودة في التعليم فمن الممكن تعريفها على انها " التحسن المستمر لجودة المخرجات المتمثلة بالكوادر المتخصصة من الخريجين لتحقيق رضا المستفيدين في ظل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي التي تعد عن نظام يتم من خلال تفاعل المدخلات لتحقيق مستوى عال من الجودة باشتراك العاملون بصورة فاعلة في العملية التعليمية (العلي ، ١٩٩٦) او ان تعرف على انها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسؤولة جميع عناصر منظومة الجامعة من أساتذة وموارد مادية وقيادات إدارية تشترك لتحقيق أهداف الجامعة (الجنابي ، ٢٠٠٩). و على ذلك من الممكن القول ان الجودة في التعليم العالي عبارة عن مدى القدرة على تطبيق المعايير المعتمدة لرفع مستوى الاداء في التعليم العالي و التي تعتمد كمؤشرات لتقويم الاداء.

اما فيما يخص مجالات جودة التعليم فهي تتمثل بالجوانب المرتبطة بالمنظومة التعليمية والتي تتحدد بالاتي:

#### ١- الرؤيا المستقبلية

وهي تعبر عن رؤية المؤسسة التعليمية (الجامعة) وامكانية فهم الماضي (خبرة الجامعة منذ تأسيسها) واستيعاب الحاضر (والمشاكل التي تواجهها خلال ممارستها الفعلية ) والقدرة على تحقيق الاهداف في المستقبل (خططها المستقبلية). وتتمحور هذه الرؤى حول ما يأتي (ماضي ، ٢٠٠٥)، (ابراهيم، ٢٠١٣):

أ- اعداد طلبة متفوقين ومتميزين علميا وقادرين على مواكبة التطور العلمي على المستوى العالمي في ضوء المعايير الدولية .

ب- تخريج جيل قادر على تحمل المسؤولية ومواكبة التطورات الحاصلة في السوق المحلية والدولية في مجال الاعمال .

ت- تطوير امكانيات الطلبة في مجال البحث العلمي والابتكار والابداع.

- ث - تفعيل وحدة التدريب للطلبة بغية تحقيق تنمية مهنية لهم في المستقبل.
- ج- الاهتمام بالوسائل الحديثة في التدريس.
- ح- التواصل في اللقاءات العلمية مع الجامعات العالمية.
- خ- وجود جهاز اداري على درجة عالية من الجودة والمرونة.

## ٢- القيادة:

- وتتمثل في عملية التأثير المتبادل بين الاشخاص بصدد اتخاذ قرارات فاعلة في أنشطة مرتبطة بالتعليم العالي لتحقيق اهداف محددة.
- وتلعب القيادة دورا هاما ورئيسيا في المؤسسة التعليمية عبر الوسائل الديمقراطية وعلى رئيس المؤسسة ان يتسم بالشخصية والسمة الطبيعية وسلوك القائد.
- ومن اهم الابعاء الملقاة على رئيس المؤسسة التعليمية هي (الزواوي ، ٢٠٠٣) ، (الجبوري ، ٢٠٠٩):
- أ- تحليل جيد للبيئة التعليمية.
- ب- تقييم امكانات فريق العمل او اعضاء المؤسسة التعليمية كالعمداء ورؤساء الاقسام العلمية.
- ت- القيام بالتقويم والمتابعة والتوجيه والتحفيز وتجنب التوبيخ فيما يتعلق باداء المنتسبين والتدريسيين.
- ث- الرقابة وتصحيح المسار باتجاه الاهداف المرسومة .
- ج- الاستغلال الامثل للطاقات والامكانات المتاحة .

## الموارد المادية والبشرية

التأكيد على ضرورة الاستغلال الامثل للموارد المادية والبشرية بغية تحقيق الاهداف المرسومة التي تسعى اليها المؤسسة التعليمية من خلال تطبيق معايير محددة ومقارنة الاداء مع السنوات الماضية ومع المؤسسات التعليمية الاقليمية والعالمية المناظرة . (باكال ، ١٩٩٩)

## ٣- المشاركة المجتمعية

ضرورة مشاركة التدريسيين في اروقة منظمات المجتمع المدني العلمية والثقافية بغية تحقيق التشابك والتداخل والتأثير المتبادل بين المؤسسة التعليمية والمجتمع.(حتنوش ، ١٩٨٩)

## ٤- عنصر الجودة

يستعين الرؤساء وصناع القرار ومنفذوا السياسة التعليمية بالمعايير الدولية المعتمدة لتصف اداء النظام التعليمي والاتجاهات العامة لملامح هذا النظام والزمن المطلوب لانجاز الاهداف المرسومة .

وتنقسم المعايير الى نوعين (نذير ، ١٩٩١) :

الاول - معايير انطباق كفاءة الاداء للتدريسيين.

الثاني- معايير انعكاس ذلك على اداء الطلبة ومدى استيعابهم.

### ثانيا: سمات الخدمة التعليمية

تعد دراسة السمات العامة للخدمة التعليمية مدخلا اساسيا لدراسة نظام الجودة للمنظمات التعليمية وهي:

(ابراهيم ، ٢٠١٣)

- ١- صعوبة قياس جودة الخدمة التعليمية لكونها غير ملموسة وانه لمن الصعوبة قياس جودة الخدمة نظرا لاختلاف وجهات نظر الطلبة باعتبارهم مستهلكين لهذه الخدمة.
- ٢- تباين مواصفات الخدمة التعليمية وعدم نمطيتها مما يستلزم العمل المستمر على تنمية قدرة النظام التعليمي على المرونة في التعامل مع الاحتياجات الفعلية لمستهلكي الخدمة .
- ٣- وجود اتصال وتفاعل بين مقدمي الخدمة (التدريسين) وبين متلقيها (الطلبة) يضيف بعدا سلوكيا هاما عند تقديم الخدمة ،وبذلك سوف يتأثر مستوى جودة الخدمة حسب سلوك متلقي الخدمة وسلوك مقدميها .
- ٤- ان اداء العاملين على تقديم الخدمة هو المحدد الرئيس لجودة تلك الخدمة.

ثالثا: تعريف وقياس الجودة

تتمثل الجودة بمستوى ومقدار تحقيق رغبات المستهلك من خلال الخدمة التي تقدم له للخدمة والمتلقي لها ،وهناك نوعين للجودة ، الاول فني وهو ماتم تقديمه فعلا من خدمة اما الثاني فهو وظيفي ويتمثل بالطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة . وبالامكان قياس مستوى الجودة بالمعايير الاتية: (الرهمي ، ٢٠١٣)

١- الاعتمادية

٢- الاتساق

٣- الاستجابة السريعة

٤-التمكن

٥- الاتصالات

٦- المصادقية

٧- الامان

٨- تفهم المستهلك

٩- الجانب الملموس

١٠- درجة رضا العميل

١١- التوقع

١٢- الادراك

ويمكن حصرالمعايير الاساسية لتقديم الخدمة بالاتي:

- ١- درجة الاتصال والتفاعل مع المستهلك.
- ٢- درجة الاعتماد على العنصر البشري في تقديم الخدمة.
- ٣- وجود القدرة على تغيير مواصفات الخدمة حسب رغبة المستهلك.

رابعاً: نظام الجودة الشاملة في التعليم

لقد اوضحت العديد من الدراسات التطبيقية على مستوى جامعات (T.Q.M (TOTAL QUALITY MANGEMENT) عالمية حول نظام الجودة الشاملة

والتي اخذت على عاتقها مبادرة حول تحسين الجودة المستمرة (C.Q.M (CONTINUOS QUALITY MANAGEMENT).

وشملت الدراسة جامعات عريقة مثل جامعة واشنطن و بنسلفينيا وكولورادو وهارفرد و اريزونا وميامي وغيرها . ويمكن حصر الممارسات الاساسية التي تم الاعتماد عليها لتحسين الجودة للخدمة التعليمية للتجربة المذكورة بما يلي: (ديوان الرقابة المالية ، ٢٠١٤ )، (جهاز الاشراف ، ٢٠١٤ )

- ١- تطبيق برامج باستعمال الكمبيوتر للقيام بالمراجعة الاكاديمية من اجل سرعة تقييم مدى تقدم الطالب في البرامج الدراسية .
- ٢- تطبيق نظم شاشات العرض (Data show) لتقديم معلومات عن أنشطة الكلية واية تغييرات علمية وادارية تحدث.
- ٣- تطبيق نظام اتصال عن بعد بالكمبيوتر يسمح بتحديد موعد للالتقاء بالاستاذ الموجه الاكاديمي او المرشد .
- ٤- تركيب شاشات عرض في اماكن تواجد الطلاب لتقديم الاخبار عن خدمات الجامعة وانشطتها .
- ٥- وضع نظام خدمات طارئة للطلبة.

اما عن اهم العمليات الاساسية التي يتم التركيز عليها في كليات الاعمال لنظام الجودة الشاملة يمكن تحديدها بثلاث عمليات وهي:

- ١- تطوير المناهج الدراسية: يتم تطوير المناهج بما يتناسب مع دنيا الاعمال من خلال تطوير المعارف والمهارات التي تتطلبها منشآت الاعمال بما يحدث تغيرات جوهرية فيها .
- ٢- نجاح الطلبة (المدخلات): من خلال تقديم الخدمة للطلبة باتباع اسلوب الارشاد من خلال نظام يتسم بالمبادأة والشمولية والتركيز لمساعدة الطلبة على تحديد اهدافهم المستقبلية وتوجيههم نحو ايجاد المتطلبات اللازمة لتحقيق تلك الاهداف .
- ٣- تطوير الهيئة التدريسية

وهي العملية التي عن طريقها يتم زيادة رأس المال المعرفي للكلية ،من خلال ابراز الاعضاء المتميزين في هيئة التدريس وتطوير مهاراتهم ومعارفهم ورفدهم بكل ما هو جديد ،ويتم ذلك من خلال الوسائل الاتية : (الظالمي ، ٢٠٠٩ )، (صالح ، ٢٠٠٨ )

- أ- اعطاء وزن أكبر لاعضاء الهيئة التدريسية ذوي الخبرات العالية من خلال الاعمال وتكليفهم بالانشطة الاستشارية في الحكومة .
- ب- تشجيع البحوث التكاملية الجماعية بين اعضاء هيئة التدريس كالاقتصاد الاداري والاقتصاد الهندسي ودور المحاسبة والاعمال .
- ت- تحفيز اعضاء هيئة التدريس بالمكافآت المادية والتحفيز المعنوي للبحوث المتميزة القابلة للتطبيق .
- ث- اكساب المهارة لاعضاء هيئة التدريس من خلال الاتصال الحيوي بين الجامعة المحلية والجامعات الاجنبية والتزاور المتبادل .
- ج- الاشتراك بكافة المجالات الرصينة محليا وعالميا .

خامسا: تحليل كفاءة وجودة الاداء في كلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية

يحاول الباحثان تطبيق المؤشرات والمعايير المرتبطة بكفاءة وجودة الاداء التي تم طرحها في الجانب النظري للبحث بعد اكمال كافة المؤشرات الاحصائية من قسم الاحصاء بكلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية وكذلك المؤشرات المعتمدة من قبل وحدة جودة الاداء التابعة للكلية ذاتها . وبعد اتمام توزيع استماره الاستبيان على طلبة البكلوريوس لمختلف المراحل وبصورة عشوائية لعينة مكونه من (٧٨) طالب وطالبة . وكذلك تم توزيع الاستمارة الاستبائية على عينة عشوائية للاساتذ لمختلف الاختصاصات اضافة الى توزيع استماره الاستبيان على رؤساء الاقسام العلمية للتأكد من المعلومات الواردة في هذه الاستمارة ومدى تطابقها . كذلك تم تدوين المعلومات المبينة في الاستمارة المشار اليها وتوجيه بعض الاسئلة الى مدير وحدة الجودة بالكلية من خلال استمارة مقابلة منظمة .

وبعد ملئ الاستمارات المذكورة من قبل المعنيين وتفرغ المعلومات على شكل جداول مرفقة في ملحق البحث . سيتم حالا تحليل هذه الجداول وفقا للمعطيات التي في متن هذه الجداول التي تتضمن المعايير والمؤشرات المتضمنه والمشار اليها آنفا .

يشير الجدول (١) الى ان كلية الادارة والاقتصاد مكونة من اربعة اقسام علمية هي (الاحصاء ، الاقتصاد ، المحاسبة ، الادارة) والتي تأسست عام ١٩٩٩ وان لغات التدريس هي الانجليزية والعربية اضافة الى لغة الام الكوردية . كما ان نظام الدراسة فيه نظام سنوي .

بلغ عدد الطلاب ١٧٥٤ طالبا مسجلا توزعت على الاقسام العلمية : (الاحصاء ، الاقتصاد ، المحاسبة ، الادارة) : (٤٢٣ ، ٣٨٦ ، ٤٠٤ ، ٥٤١) على التوالي لنيل شهادة البكلوريوس في التخصصات اعلاه ولنيل شهادة الماجستير ايضا حاليا .

اما الجدول (٢) يشير الى عدد اعضاء هيئة التدريس الذي بلغ (٢٢٧) تدريسيا وموظفا ، ثمانية منهم بمرتبة استاذ واستاذ مساعد و(٢٣) منهم بمرتبة مدرس و(٦٠) منهم بمرتبة مدرس مساعد ، اما الباقي (١٣٦) فهي فنيون وعمال وموظفون .

والجدول (٣) يوضح نسبة عدد الطلاب الى اعضاء هيئة التدريس الذي بلغ (١٩-٢١) % كمعدل بين الاقسام العلمية وهي نسبة معقولة . وان نسبة حملة الدكتوراه يتراوح (١٤-٤٢) % بين الاقسام العلمية . اما النسبة لحملة الماجستير فتتراوح (٥٧-٨٦) % وهي الاكبر . اما عدد الطلبة لكل مرشد فالنسبة تتراوح (١٦-٢٦) % وهي نسبة معقولة

الجدول (٤،٥،٦) حول الانشطة العلمية المقدمة من قبل التدريسيين تشير الاحصائية المقدمة من قبل وحدة الجودة والكفاءة في الكلية الى تقدم العشرات والمئات من الانشطة المختلفة بين تأليف وترجمة ونشر بحوث وتقييم علمي واشراف ومشاركة في حلقات نقاشية و ورش عمل ودورات تدريبية وعضوية في لجان مختلفة اضافة الى المقابلات المقرونة والمسموعة والمكتوبة .

الجدول (٧) حول نتائج الاستبانة للطلبة حيث يتفق الطلبة على تطبيق وسائل حديثة في التدريس من خلال شاشات العرض اضافة الى مشاركتهم في حل مشاكلهم وتشجيع الطلبى على المشاركة في البحوث والحلقات النقاشية لكنهم يتفقون على عدم تطبيق نظام الاتصال عن بعد كخدمات مقدمة.

الجدول (٨) حول نتائج الاستبانة للاساتذة ان اغلبهم يمتلكون المرونه الكافية في تعديل الخطة التدريسية بما يتناسب مع تطلعات الطلبة واستيعاب مشاكلهم والقدرة على التمييز بين خلفياتهم ومستوياتهم لايصال المعلومة العلمية بشكل ملموس وسلس . الا انهم يتفقون على عدم حصولهم على وسائل دعم بغية استفادتهم من الايفادات العلمية في الداخل والخارج .

يشير الجدول (٩) الى تطابق النتائج الواردة في الجداول السابقة (٧،٨) والمتعلقة بنتائج الاستبانة الخاص بالطلبة واعضاء هيئة التدريس . ومن اهم النتائج هي ان اغلب رؤساء الاقسام العلمية يؤكدون على ان التدريسي يقوم باعداد وتطوير وتحديث المناهج الدراسية للدراسات الاولية والعليا ضمن الاتجاه العام للخطط والاهداف المرسومه في الكلية . خلاصة ما تقدم ان الكلية المذكورة باقسامها الاربعه منذ تأسيسها قبلت الالاف من الطلبة وقامت بتخريجهم ومنحهم شهادة البكالوريوس والماجستير ، كما انها تضم في ملاكها الدائم اكثر من (٢٢٧) تدريسي وموظف لمختلف الدرجات العلمية والوظيفية وقدمت العديد من الانشطة العلمية والادارية من تأليف وترجمة ونشر بحوث علمية وتقييمها والاشراف على رسائل الماجستير والدكتوراه والمشاركة في المؤتمرات والسيمنارات وورشات العمل ولجان مختلفة كما اكدتها نتائج الاستبانة الخاصة بالاساتذة والطلبة ورؤساء الاقسام التي اكدت ان التدريسيون يقومون باعداد وتطوير وتحديث المناهج العلمية للدراسات الاولية والعليا لمواكبة التطور العلمي في الجامعة مع جامعات العالم .

## سادسا: الاستنتاجات والمقترحات

### ١- الاستنتاجات

- ١- يعتمد كل من كفاءة وجوده الاداء في التعليم العالي على ما توفره من خدمات لكل الاطراف التعليمية التدريسي والطالب وادارة المؤسسة التعليمية.
- ٢- استنادا الى النقطة السابقة فأن تطور البرنامج التعليمي يعتمد على ما مخطط له من توفير ادوات تعليمية ومستلزمات تساهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمة التعليمية .
- ٣- اظهرت نتائج الاستبانة ان الجامعة كمؤسسة تعليمية قد وفرت الكثير من الخدمات في مجال المصادر العلمية والانترنت واستخدام اجهزة العرض الالكترونية ومختبرات الحاسوب .
- ٤- كان للمجمع الجديد للجامعة اثره الايجابي في تمتع التدريسيين والطلبة بالكثير من الخدمات من قاعات واسعة ومختبرات وحدائق وفضاءات مفتوحة لممارسة كافة الانشطة الرياضية ..... الخ وذلك ما اثر ايجابيا على اداء التدريسيين والطلبة معا.
- ٥- اظهرت نتائج الاستبانة عدم توفر البعض من الخدمات منها ما يتعلق بعدم الاشتراك بالمجلات والدوريات العالمية والدراسات الدولية ذات العلاقة بالتخصص العلمي.
- ٦- ويضاف الى ذلك عدم تحقق التبادل الثقافي والعلمي بين جامعة السليمانية \كلية الادارة والاقتصاد نموذجا والجامعات العالمية الاخرى في الوقت الذي تقف ذلك في جامعات كوردستان الاخرى اضافة الى الجامعات العراقية خارج الاقليم.
- ٧- عدم تطبيق نظام الاستفادة من الحوافز المادية والمعنوية لمختلف الانشطة التي يمارسها التدريسي العلمية والادارية ضمن المؤسسة التعليمية .
- ٨- يكلف التدريسي من قبل المسؤول المباشر (رئيس القسم العلمي) بتحديث وتطوير مستمر للمناهج الدراسية للدراسات الاولى والعليا.
- ٩- تحقق عدد من معايير كفاءة الاداء ضمن الخدمة التعليمية ولكن بمستوى ضعيف استنادا للاجابات الواردة في الاستبانة.
- ١٠- كانت لكلية الدارة والاقتصاد العديد من الانشطة العلمية المتمثلة ببحوث الطلبة والمنشور عدد منها عالميا اضافة الى تأليف الكتب والترجمة والاشراف على رسائل الماجستير واطارح الدكتوراه (قبل توقفها مؤخرًا)ومناقشتها اضافة الى الحلقات الدراسية وورش العمل وتقييم البحوث العلمية والعمل ضمن اللجان الادارية اضافة الى المقابلات المرئية والمسموعة .
- ١١- استنادا لذلك من الممكن القول ان نموذج البحث المتمثل بكلية الادارة والاقتصاد بجامعة السليمانية قد طبق معايير الجودة الكثيرة المعتمدة من قبل وزارة التعليم بحكومة الاقليم وذلك ساهم ايجابا بتطوير الخدمة التعليمية و بالتالي فان ذلك يعني تحقق فرضية البحث .

٢- المقترحات

- ١- مطالبة المؤسسة التعليمية المتمثلة برئاسة الجامعة بتوفير عدد كبير من مواقع الانترنت والاشترك في المجالات العلمية العالمية ذات العلاقة بالتخصص.
- ٢- ارسال اعضاء الهيئة التدريسية الى الجامعات العالمية للاستفادة من تجاربها وخبراتها في تقديم الخدمات الفعلية بافضل مستوى ممكن .
- ٣- تفعيل نظام الحوافز بشقيه المادي والمعنوي.
- ٤- استحداث جامعات وكليات خاصة بغية تحقيق التنافس العلمي من اجل تطوير الخدمة التعليمية الملحق الاحصائي :

#### جدول رقم (١) نظام الدراسة في كلية الادارة والاقتصاد جامعة السليمانية

الاقسام	تاريخ الانشاء	لغة التدريس	نظام الدراسة	عدد اعضاء هيئة التدريس	
				متفرغ	متعاون
قسم الاحصاء	١٩٩٩-٢٠٠٠	English\عربي \ كوردى	سنوي	٤٢٣	٢
قسم الاقتصاد	١٩٩٩-٢٠٠٠	English\عربي \ كوردى	سنوي	٣٨٦	٢
قسم المحاسبة	٢٠٠٠-٢٠٠١	English\عربي \ كوردى	سنوي	٤٠٤	٤
قسم ادارة الاعمال	٢٠٠٠-٢٠٠١	English\عربي \ كوردى	سنوي	٥٤١	-

#### جدول رقم (٢) عدد العاملين في كلية الادارة والاقتصاد جامعة السليمانية

الفئة	العدد
استاذ	٣
استاذ مشارك	-
استاذ مساعد	٥
مدرس / محاضر	٨/١٥
م. تدريس	٦٠
تقني	٥
موظف	١٢٤
عامل	٧
العدد الكلي	٢٢٧

#### جدول رقم (٣) عدد الطلاب المسجلين في كلية الادارة والاقتصاد جامعة السليمانية

الكلية	الدرجة الجامعية الاولى	الدبلوم	الماجستير	الدكتوراه	المجموع
سكول الادارة والاقتصاد	١٩٦٢	-	٣٤	-	١٩٩٦
المجموع الكلي	١٩٦٢	-	٣٤	-	

## جدول رقم (٤) مؤشرات في كفاءة الاداء

١. نسبة الطلبة الى اعضاء هيئة التدريس :  
قسم الاحصاء : ١٩.٢٢% وقسم الاقتصاد : ١٩.٣% وقسم المحاسبة : ٣٧% وقسم ادارة الاعمال : ٣١.٩%
٢. عدد الاساتذة في الاقسام العلمية :  
قسم الاحصاء (١) وقسم الاقتصاد (١) وقسم ادارة الاعمال (١)  
الحد الاقصى للنصاب التدريسي الاسبوعي : -  
- المدرس المحاضر : (١٠)  
- الاستاذ المساعد : (٨)  
- الاستاذ : (٤)
٣. نسبة عدد اعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه الى المجموع العام للهيئة التدريسية :  
قسم الاحصاء : ٣٦.٣٦%  
قسم الاقتصاد : ٤٢.٨%  
قسم ادارة الاعمال : ١٤%  
قسم المحاسبة : ١٨%
٤. نسبة عدد اعضاء هيئة التدريس من حملة الماجستير الى المجموع العام للهيئة التدريسية :  
قسم الاحصاء : ٦٣.٣%  
قسم الاقتصاد : ٥٧.١%  
قسم ادارة الاعمال : ٨٦%  
قسم المحاسبة : ٨١%
٥. عدد الطلبة لكل مرشد من اعضاء هيئة التدريس :  
قسم الاحصاء : ١٦.٩٢%  
قسم الاقتصاد : ١٩.٣%

قسم ادارة الاعمال : ٢٦.٣٩ %

قسم المحاسبة : ٢١.٦٤ %

٦. الحد الادنى من احالات التدريسية للحصول على الدرجة الجامعية الاولى او عدد السنوات في :

الحد الادنى من الساعات التدريسية لقسم الاحصاء : (٨٣)

الحد الادنى من الساعات التدريسية لقسم الاقتصاد : (٧٨)

الحد الادنى من الساعات التدريسية لقسم المحاسبة : (٨٢)

### جدول رقم (٥) القدرة الاستيعابية للمختبرات

١. القدرة الاستيعابية للمختبرات والمشغل :

- سعة المختبر : يسع كل مختبر ٤٠ طالب

- عدد الطلبة في المختبر هو ٤٠ طالب

٢. الادوات والاجهزة التعليمية :

- عدد اجهزة العرض وانواعها : (٦٢) ان فوكس وعدد (٢) من نوع ماجيك بين

- عدد اجهزة الطباعة والنسخ والتصوير : الاستنساخ (٢٠) من نوع كانون والطباعة (٥٥) من نوع كانون والتصوير (٧)

من نوع ١٠/٢٤ من نوع ٩٠/٥٥

### جدول رقم (٦) الانشطة العلمية والادارية لاعضاء هيئة التدريس

ت	طبيعة النشاط	عدد الانشطة
١	تأليف وترجمة	٢
٢	نشر بحوث علمية	١٩
٣	تقييم علمي	٨٣
٤	الاشراف والمناقشة	٢٣٣
٥	مشاركة في مؤتمرات	١٠
٦	حلقات نقاشية	٩٣
٧	ورش عمل	١٥٧
٨	دورات تدريبية	١٩٨
٩	عضوية لجان علمية وادارية	٤٠١
١٠	مقابلات سمعية ومرئية ومكتوبة	٧٨

جدول رقم (٧) نتائج الاستبانة للطلبة / العدد الكلي (٧٨)

الفقرة	العدد	
	نعم	كلا
١	٥٤	٢٤
٢	٣٥	٤٣
٣	٣٢	٤٦
٤	٤٣	٣٥
٥	٥٤	٢٤
٦	٤٢	٣٦
٧	٣٤	٤٤
٨	٤٢	٣٦
٩	٤٣	٣٥
١٠	٦٥	١٣
١١	٤٠	٣٨
١٢	٣٠	٤٨
١٣	٥٤	٢٤
١٤	٢٤	٥٤

جدول رقم (٨) نتائج الاستبانة للاستاذة / العدد الكلي ٢٠

الفقرة	العدد	
	نعم	كلا
١	١٩	١
٢	١٨	٢
٣	١٧	٣
٤	١٨	٢
٥	١٢	٨
٦	١٩	١
٧	١٥	٥
٨	١٨	٢

١٧	٣	٩
١٧	٣	١٠
٢٠	٠	١١
١٧	٣	١٢

جدول (٩) نتائج الاستبانة لرؤساء الاقسام العلمية / العدد ٤

الفقره	العدد	
	نعم	كلا
١	٣	١
٢	٢	٢
٣	١	٣
٤	٣	١
٥	١	٣
٦	١	٢
٧	٢	٢
٨	٤	٠
٩	٤	٠

#### المراجع

- ١- حسن الرهيمي - ضمان الجودة والاداء الجامعي، ٢٠١٣ <http://repository.uobabylon.edu.iq/web/iso.guide.doc>
- ٢- حسين محمد جواد الجبوري ، قياس مجالات التطبيق لادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي - بحث تطبيقي في جامعة بابل ، مقدم الى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة ، تشرين -٢ ، ٢٠٠٩
- ٣- الحكومة الاتحادية - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - جهاز الاشراف والتقييم العلمي - قسم ضمان الجودة والاداء الجامعي . <http://www.uofk.edu/ar/about-uofk/vision-objectives> ، ٢٠١٤
- ٤- حكومة اقليم كردستان العراق - وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - حقيبة التدريس الجامعية وعملية التقييم السنوي

٥- خالد محمد الزواوي ، الجودة الشاملة في التعليم ، مجموعة النيل العربية للنشر ، القاهرة ٢٠٠٣

٦- ديوان الرقابة المالية - مؤشرات تقييم اداء نشاط التعليم العالي، ٢٠١٤ <http://www.d-raqaba-m.iq/pdf/index11.pdf>

- ٧- روبرت باكال، تقييم الاداء، ترجمة موسى يونس، بيت الاقطار الدولية، عمان، ١٩٩٩
- ٨- عبد الرزاق شنين الجنابي ، تقويم الاداء للتدريس في جامعة الكوفة وانعكاساته في جودة التعليم العالي ، مقدم الى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة ، تشرين - ٢ ، ٢٠٠٩
- ٩- عبد الستار محمد العلي ، (١٩٩٦)، تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة، وثيقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين، الإمارات العربية المتحدة، ١٢-١٤ مارس.
- ١٠- فاضل حنتوش ، تقويم الاداء بأستخدام التكاليف المعيارية ، (تنمية الرافدين ، العدد ٢٦ ، السنة ١٩٨٩
- ١١- امل برير واخرون - اهداف تقييم الاداء ، ٢٠١٢ [www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk)
- ١٢- مجدي ابراهيم، جودة الاداء، دار الوفاء، الاسكندرية، ٢٠١٣ .
- ١٣- محسن الضالمي واخرون ، قياس جودة مخرجات التعليم العالي - دراسة تحليلية ، مقدم الى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة ، تشرين - ٢ ، ٢٠٠٩
- ١٤- محمد توفيق ماضي ، تطبيقات الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية (المنظمة العربية للتنمية الادارية ، دراسة (٣٥٨ ، ٢٠٠٥)
- ١٥- نيان عثمان صالح، مؤشرات تقويم الاداء، دراسة تطبيقية في جامعة السليمانية، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية الادارة و الاقتصاد، ٢٠٠٨ .
- ١٦- هاني نذير واخرون ، دور البيانات الحاسوبية في تقويم كفاءة الاداء ، (تنمية الرافدين ، العدد ٣٢ ، السنة (١٩٩١)