

قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد
/ جامعة القادسية وفقا لمعايير الاعتماد
الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في
الوطن العربي

د. احسان دهش جلاب
جامعة القادسية
كلية الإدارة و الاقتصاد

أ.د. صالح عبد الرضا رشيد
جامعة القادسية
كلية الإدارة و الاقتصاد

أ.م. احمد ميري احمد
المعهد التقني / النجف

مقدمة

واجه التعليم العالي في العراق خلال السنوات الاخيرة عدداً من التحديات جاء في مقدمتها النقص الحاد في المستلزمات المادية من اجهزة ومعدات ومختبرات وكتب ومراجع علمية بسبب الحصار الاقتصادي الذي تعرض له العراق منذ آب / ١٩٩٠ بالإضافة الى هجرة الكفاءات العراقية الى الخارج نتيجة تدني المستوى المعيشي للأستاذ الجامعي .

كما شكلت سياسة القبول التي اعتمدها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في قبول جميع خريجي الدراسة الأعدادية في الجامعات العراقية وهيأة التعليم النقني، بغض النظر عن الطاقة الاستيعابية لتلك الجامعات والمعاهد، التحدي الأخر الذي كان له آثاره السلبية على مستوى جودة الأداء الجامعي لمؤسسات التعليم العالي العراقية .

يضاف الى ذلك التطورات العلمية والتقنية المتسارعة التي حدثت في العالم وعدم قدرة تلك المؤسسات على مواكبتها بسبب الحصار العلمي والتكنولوجي مما تسبب في خلق فجوة بين جودة الأداء الجامعي لتلك المؤسسات ومثيلاتها

من الجامعات العربية والأجنبية مما يتطلب قياس تلك الفجوة بالأعتماد على معايير الجودة الشاملة .

وانطلاقاً من هذا الفهم ، فقد نال موضوع جودة الخدمة الجامعية في جامعة القادسية اهتماماً خاصاً على أعلى المستويات فيها والذي انسحب بدوره على كلية الإدارة والاقتصاد التي كانت سباقةً في هذا المضمار إذ كلف السيد عميد الكلية الباحثين باعداد دراسة عن امكانية تطبيق الكلية لمعايير الجودة الشاملة في التعليم العالي . وقد اختار الباحثون نظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي الذي اصدرته الجمعية العربية لأكاديميات العلوم الادارية التابعة للمنظمة العربية للتنمية الادارية وسيلة لمعرفة مدى تطبيق الكلية للمعايير الواردة في النظام المذكور بعده اول نظام لقياس جودة الاداء الجامعي على مستوى الوطن العربي اولا" ولرغبة عمادة الكلية في الحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي التي تصدرها الجمعية المذكورة ثانياً، بعد ان تكون قد اتخذت الخطوات اللازمة لاجراء التغييرات المطلوبة في نظمها ومناهجها واساليب عملها وتنمية

ملاكاتها البشرية بما يؤهلها لمسايرة المؤسسات التعليمية في البلدان المتقدمة

مفهوم الجودة

حظي موضوع الجودة بأهتمام كبير من الباحثين ورجال الأعمال والمنظمات في السنوات الأخيرة الى الحد الذي جعل البعض يطلق على هذا العصر بعصر الجودة .

والجودة كمصطلح يحمل مفاهيم عدة تختلف باختلاف الجهة التي تنظر اليها او تستفيد منها سواء كانت هذه الجهة هي الزبون او المنظمة او المجتمع ككل مما يجعل من الصعوبة بمكان تحديد مفهوم موحد لها . فهي بالنسبة لجابلونسكي (Jablonski, ١٩٩١: ١٣٠) تلك الصفات والخصائص المميزة لمنتج او خدمة ما والتي يقرن المستفيد منها قيمة تلك الصفات والخصائص بالجودة . وتعني بالنسبة لكوجر وكوفي (Guacher & coffey , ١٩٩٣)

٣٦ : تلبية احتياجات الزبائن بأقل كلفة ممكنة .

ويتفق بليزباتش (١ : ١٩٩٣ , Bliersbatch) مع كل من (Morgan) و Murgatroyd & (٩٠ : ١٩٩٤) في تحديد مفهوم الجودة على انها تلبية احتياجات الزبون ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب او فوق القدر المطلوب . وينظر اليها كل من لييوف وارسوز على انها انجاز الاعمال الصحيحة بشكل صحيح (٤ : ١٩٩١ , Leebov & Ersoz) . ويرى (ابن سعيد، ١٩٩٧ : ٥٠) ان للجودة معنيين مترابطين هما المعنى الواقعي والمعنى الحسي . فالجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المنظمة بمعايير ومواصفات محددة مسبقاًيقوم الموظف على ضوءها بتنفيذ عمله على

الوجه المطلوب وفقاً لتلك المعايير ، اما المعنى الحسي فيعتمد على توقعات الزبون ، فكلما كان الزبون راضياً ومقتنعاً بمستوى الخدمة المقدمة له يمكن القول ان الخدمة التي تقدمها المنظمة هي على مستوى عال من الجودة وبالتالي فإن مفهوم الجودة يتغير بتغير الشخص او الجهة التي تتعامل معها او تستفيد منها .

قياس الجودة

يتأثر قياس الجودة الى حد بعيد بدرجة وشمولية وتكامل مفهوم الجودة ، فالتعريف الذي يربط الجودة بالاهداف يركز على قياس جودة المخرجات ، والتعريف الذي يركز على تحديد خصائص الجودة يكون اساساً معيارياً للقياس .

وقد برزت مداخل متعددة في قياس الجودة في المجال التربوي (الميمي ، ٢٠٠٤ : ٦-٧) :

- ١- قياس الجودة بدلالة المدخلات .
- ٢- قياس الجودة بدلالة العمليات .
- ٣- قياس الجودة بدلالة المخرجات .
- ٤- قياس الجودة وفقاً لاراء الخبراء .
- ٥- قياس الجودة بدلالة الخصائص الموضوعية .
- ٦- المنظور الشمولي في قياس الجودة (مفهوم الجودة الشاملة) .

وقد بدأ الاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم العالي في التسعينات من القرن الماضي حينما عملت عدد من الكليات والجامعات على نقل مفاهيم الجودة

الشاملة من الشركات الامريكية اليها من خلال انشاء اتحادات ثنائية مع تلك الشركات لأجل تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في حقلي الاعمال والتعليم لتحقيق الفائدة المشتركة .

وتشير الجودة الشاملة في التعليم الى مجموعة من المعايير والاجراءات التي تساهم في تحقيق التحسين المستمر في الخدمة التعليمية (Taylor & Bogdan ١٩٩٧ : ١٠) .

اما المنظمة العالمية للتربية والثقافة والعلوم فتتظر الى الجودة الشاملة في التعليم من مفهوم ضمان الجودة على انها مجموعة من السياسات والنظم والعمليات الموجهة لضمان وتعزيز جودة الشروط التعليمية (, Unesco ٣٥ : ١٩٩٨) . ويشير ابو نبعة ومسعد الى ان ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي نظام تتفاعل فيه مجموعة من المدخلات تتمثل في المناهج الدراسية والمستلزمات سواء كانت مادية ام بشرية والادارة الجامعية يتم تحويلها من خلال العملية التعليمية الى مجموعة من المخرجات تتمثل في الطلبة الخريجين (ابو نبعة ومسعد ، ١٩٩٩ : ١٤٣) .

ان بؤرة تركيز ادارة الجودة الشاملة في التعليم تنصب على مجال تقويم اداء المؤسسة التعليمية بهدف تطويره وتحسينه ، وكذلك توظيف مبادئ وافكار ادارة الجودة الشاملة في انظمة التعليم العالي بهدف وضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها ورفع معنويات العاملين فيها من اجل خلق مناخ تعليمي منتج (الموسوي ، ٢٠٠٣ : ٩٢-٩٣) . ولكي تحقق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي اهدافها لا بد من توفر الأساليب والأدوات التي يمكن استخدامها لتشجيع ودعم عملية التحسين المستمر للخدمة التعليمية ومنها (ابو نبعة ومسعد ، ١٩٩٩ : ١٦٤) :

أ. المقارنة المرجعية أو الأفتداء بالنماذج الناجحة .

وهي عملية قياس مستمرة لأداء منظمة ما بالمقارنة مع أداء المنظمات الأخرى الرائدة في نفس مجال عمل تلك المنظمة . وينظر إليها (Sanyal ، ١٣ : ١٩٩٨) على انها عملية مستمرة ومنتظمة لمقارنة عمل منظمة ما مع منظمة اخرى من خلال التركيز على الأنشطة او الوظائف او العمليات الداخلية .

وتهدف المقارنة المرجعية الى التعرف على افضل التطبيقات في المنظمات التي لديها مهام او عمليات مماثلة للمهام او العمليات التي يراد قياس ادائها . وفي مجال التعليم ، فان المقارنة المرجعية يمكن ان تسهم في ايجاد معيار مقبول لقياس جودة اداء المؤسسات التعليمية يعوض عن الصعوبة الكامنة في ايجاد معايير كمية في التعليم العالي بسبب طبيعة مخرجاته الخدمية ، وعليه فان استخدام المقارنة المرجعية في مجال التعليم من شأنه ان يحدد الاتي :

- مدى اجادة كلية ما للعمل بالمقارنة مع كلية اخرى ، وهي بهذا تشكل اداة للقياس والمقارنة .
- المستوى الجيد الذي تريد الكلية الوصول اليه لغرض وضع خطة للتحسين المستمر لأداء المهام والانشطة المختلفة داخل الكلية .

ب- المعايير الدولية .

تسعى الجامعات للحصول على شهادات الاعتماد من المنظمات الدولية المتخصصة لأظهار مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها لزيائنها ، اذ ان هناك عددا " كبيرا " من الجامعات حصلت على شهادة الأيزو وشهادات الاعتماد وذلك لضمان جودة خدماتها على المستوى الدولي والاقليمي .

ومن بين أنظمة الاعتماد المعروفة هي وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي في بريطانيا (QAA)، ومجلس اعتماد التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية (CHEA)، أما على مستوى الوطن العربي فهناك نظام الاعتماد الأكاديمي لكليات العلوم الإدارية في الوطن العربي الذي أصدرته الجمعية العربية لأكاديميات العلوم الإدارية التابعة للمنظمة العربية للتنمية الإدارية والذي ستعتمده الدراسة الحالية .

نظام الاعتماد الأكاديمي لكليات العلوم الإدارية في الوطن العربي

أعدت الجمعية العربية لأكاديميات العلوم الإدارية نظام الاعتماد الأكاديمي الذي تضمن عدداً من الأسس والمعايير الأكاديمية والتربوية القابلة للتطبيق في كليات العلوم الإدارية في الوطن العربي في القطاعين الحكومي والخاص والتي يمكن الأسترشاد بها لتطوير وتحسين أنشطتها العلمية والتربوية المختلفة .

ويسعى النظام المذكور الى تحقيق الأهداف التالية :

- ١- خلق اجواء تنافسية ايجابية بين كليات العلوم الادارية لتحسين الاداء
الاكاديمي والتربوي .
- ٢- التحسين الفعلي لمستوى الاداء وزيادة الاهتمام بالجودة .
- ٣- ايجاد آلية موثوق بها للتعرف على مستويات الاداء بكليات العلوم
الادارية العربية .
- ٤- استثمار الامكانيات والفرص المتاحة لتحسين مخرجات كليات العلوم
الادارية العربية .

٥- خلق شعور لدى كليات العلوم الادارية المعتمدة لهذا النظام بالفخر والاعتزاز وتقوية روح الانتماء اليها عند القيادات الاكاديمية والادارية واعضاء هيئة التدريس والطلبة.

ويتضمن النظام ثلاث مجموعات من المعايير تتكون كل واحدة منها من مجموعة من المعايير الرئيسية ومجموعات اخرى من المعايير الفرعية خصص لها مجموعة من النقاط يبلغ مجموعها (١٢٠٠) نقطة ويمكن استخدام هذه المعايير لقياس جودة الاداء الجامعي لكليات العلوم الادارية * .

* لمزيد من التفاصيل انظر الملحق .

مراجعة لدراسات سابقة

١- دراسة علاونة ٢٠٠٤: (مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في

الجامعة العربية الامريكية) .

استهدفت الدراسة معرفة مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية والتي حددتها الدراسة باربعة مبادئ هي تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ،متابعة العملية التعليمية وتطويرها ، تطوير القوى البشرية ، اتخاذ القرار لخدمة المجتمع .

وقد خلصت الدراسة الى ان درجة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية كانت كبيرة ، وانها كانت في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ، ومتابعة العملية التعليمية وتطويرها اكبر منها في مجال تطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع .

٢- دراسة الميمي واخرون ٢٠٠٤ : (الجودة في الجامعات الفلسطينية :

الاجراءات والممارسات)

تناولت الدراسة موضوع قياس جودة اجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية في الجوانب المتعلقة بقبول الطلبة وتقويمهم على مستوى الدراسات الاولية وعلى مستوى الدراسات العليا بالاستناد الى معايير هيئة ضمان الجودة في التعليم العالي البريطانية وذلك من وجهة نظر عينه من الاكاديميين والاداريين .

لقد توصلت الدراسة الى ان الجامعات الفلسطينية تتبنى الى حد كبير الممارسات والاجراءات الخاصة بالجودة في مجال قبول الطلبة وتسجيلهم وتقويمهم الاكاديمي سواء على مستوى الدراسات الاولية ام الدراسات العليا .

٣- دراسة العزاوي ٢٠٠١: (متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقاً للمواصفة العالمية ٢٠٠٠-٩٠٠٠ Iso) .

تناولت الدراسة امكانية تحسين جودة التعليم العالي باستخدام المواصفة العالمية ٢٠٠٠-٩٠٠٠ Iso، وان حصول الجامعات العربية على شهادة الجودة يحقق لها فوائد عدة يأتي في مقدمتها امكانية الوقوف بوجه المنافسة الشديدة للجامعات الاجنبية التي اخذت تنتشر في البلدان العربية .

٤- دراسة سعيد ٢٠٠١: (نحو معايير للجودة الشاملة في التعليم العالي دراسة مقارنة بين كليتي الادارة والاقتصاد جامعة بغداد والجامعة المستنصرية) .

استهدفت الدراسة التعرف على مدى اقتراب مؤسسات التعليم العالي في العراق من معايير الجودة الشاملة الواردة في جائزة مالكولم .

وقد استخدمت الباحثة اسلوب الاستبيان لعينة من اساتذة وطلبة كلية الادارة والاقتصاد في الجامعتين المذكورتين . واطهرت الدراسة الى ان الكليتين المذكورتين قد حققتا مستوى متوسطا في تطبيق معايير الجودة الشاملة مما يدل على وجود نمط تطبيقي متشابه بين الكليتين كونهما ينتميان الى التعليم الرسمي .

٥- دراسة ابو نبعة ومسعد ١٩٩٩: (نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة) . استخدم الباحثان اسلوب المسح الشامل لاراء عمداء كليات ورؤساء الاقسام ومدراء الدوائر في جامعة عمان الاهلية لدراسة امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة المذكورة .

كما استخدمنا اسلوب العينة على طلبة الجامعة المذكورة لقياس مدى رضاهم عن جودة العملية التعليمية في الجامعة . وتوصلت الدراسة الى عدم رضا

طلبة الجامعة عن جودة الخدمة التعليمية ، كما ان ادارة الجامعة تقوم بتطبيق بعض مفاهيم واساليب ادارة الجودة الشاملة وان هناك عددا من المعوقات التي تقف حجر عثرة في طريق تطبيق تلك المفاهيم والمبادئ بشكل كامل .

٦-دراسة ابونبعة ومسعد ١٩٩٨ : (ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات

التعليم العالي) .

تناولت الدراسة مفاهيم ادارة الجودة الشاملة بين الجامعات ومنظمات الاعمال بالاضافة الى مجالات تطبيق سلسلة الـ ISO ٩٠٠٠ في مؤسسات التعليم العالي وتوصلت الدراسة الى بناء استراتيجية لادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية الاهلية .

٧-دراسة Thompson , ١٩٩٦ : (الملائمة المدركة لمعايير جائزة

مالكوم بالدرج للتعليم العالي لتقييم الجودة في معاهد جورجيا التقنية) . استهدفت الدراسة المذكورة تحديد مدى ملائمة عناصر جائزة مالكوم لقياس وتقييم الجودة في معاهد جورجيا الفنية في الولايات المتحدة الامريكية من خلال دراسة ميدانية اجراها الباحث على عينة مكونة من (١٦٠) شخصاً من المديرين القدامى في (٣٢) معهداً فنياً .

وتوصلت الدراسة الى ان معايير التقييم الرئيسية للجائزة المذكورة تشكل حافزاً للتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية .

مشكلة الدراسة .

تتمثل مشكلة الدراسة في ابعاد ثلاثة :

١- المنافسة المحتملة للجامعات العربية والاجنبية وامكانية انتشارها في القطر في المستقبل القريب سيما وانها قطعت شوطا كبيرا في ميدان جودة الخدمة التعليمية .

٢- وجود ملامح فجوة بين جودة الاداء الجامعي لمؤسسات التعليم العالي في العراق ومثيلاتها من مؤسسات التعليم العالي العربية والدولية .

٣- الحاجة الى وجود معايير شاملة لقياس تلك الفجوة بالاعتماد على المعايير الدولية كخطوة مستقبلية .

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة الى :

١- قياس جودة الاداء الجامعي لكلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعايير الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي لمعرفة مدى اقتراب الكلية المذكورة من هذه المعايير .

٢- عرض النتائج والتوصيات التي يتم التوصل اليها على عمادة الكلية من اجل الاستفادة منها في اجراء التحسينات المستمرة على الاداء الجامعي وتقليص الفجوة بين الواقع الفعلي لهذا الاداء بالمقارنة مع المعايير المذكورة كخطوة اولى على طريق التنفيذ الكامل لهذه المعايير لاجل الحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي التي تمنحها الجمعية العربية لاكاديميات العلوم الادارية .

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة، والذي يمثل كمحصلة نهائية عينتها ، من جميع اعضاء الهيئة التدريسية في كلية الادارة والاقتصاد /جامعة القادسية باستثناء التدريسين الملتحقين بالدراسة للحصول على شهادة الدكتوراه والبالغ عددهم تدريسيين اثنين وقد بلغ مجتمع الدراسة (٣٧) كانت نسبة استجابتهم (١٠٠%) .

اداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الاستبانة اداة لها بالاعتماد على المعايير الواردة في نظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي المنوه عنها سابقا (الملحق) .

الادوات الاحصائية

لغرض تحقيق اهداف الدراسة ، فقد تم استخدام عدد من الادوات الاحصائية المناسبة كالمتوسط الموزون ، والنسبة المئوية بهدف احتساب النقاط التي تم الحصول عليها على وفق فقرات الاستبانة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي .

تحليل النتائج

تتناول هذه الدراسة جودة الاداء الجامعي لكلية الادارة والاقتصاد /جامعة القادسية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية وفقا لنظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي . وفيما يلي عرض نتائج تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ومناقشتها .

أولاً: معيار الهيئة العلمية

يعد معيار الهيئة العلمية واحداً من معايير الجودة الشاملة وفقاً لنظام الاعتماد الأكاديمي، ويتكون هذا المعيار من ستة معايير فرعية خصص لكل منها (٣٠) نقطة وتعكس الإجابة عليها جودة أداء الهيئة التعليمية في الكلية، والجدول رقم (١) يوضح النقاط التي حصلت عليها الكلية وفقاً لهذا المعيار .

جدول (١)

نتائج قياس جودة أداء كلية الإدارة والاقتصاد وفقاً لمعيار الهيئة العلمية

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية	النقاط التي حصل عليها
١	توفر المؤهلات والخبرات العلمية والمهنية .	٣,٩	٨٧	٢٣,٤
٢	كفاية عدد أعضاء الهيئة العلمية للاحتياجات .	٣,٠	٦٠	١٨,٠
٣	ملائمة الأعباء التدريسية لعضو الهيئة العلمية .	٢,٧	٥٤	١٦,٢
٤	وجود نظام مقبول للتعيين والترقية والتحفيز .	٢,٦	٥٢	١٥,٦
٥	استخدام طرق وأساليب حديثة في التعليم وتوصيل المعرفة .	٢,٤	٤٨	١٤,٤
٦	تحقيق الاندماج والاتصال الثقافي وتوثيق العلاقات الثنائية .	٢,٥	٥٠	١٥,٠
	معيار الهيئة العلمية	٢,٩	٥٨	١٠٤,٤

من الجدول المذكور يتضح ان النقاط التي حصلت عليها الكلية وفقا لمعيار
الهيئة العلمية هي ١٠٢,٦ نقطة من اجمالي النقاط المخصصة لهذا المعيار
والبالغة (١٨٠) نقطة وبنسبة مئوية قدرها (٥٨%) , مما يؤشر ان الكلية قد
حصلت على درجة مقبولة لهذا المعيار .

وقد تباينت النقاط التي حصلت عليها الكلية وفقا للمعايير الفرعية التي يتكون
منها معيار الهيئة العلمية , فبينما حصلت الكلية على (٢٣,٤) نقطة من اصل
(٣٠) نقطة وفقا للمعيار الخاص بمدى توفر المؤهلات والخبرات العلمية
والمهنية وبنسبة مئوية بلغت (٧٨%) وهي نسبة عالية الى حد ما , نجد ان
النقاط التي حصلت عليها الكلية في مجال استخدام الطرق والاساليب الحديثة
في التعليم وتوصيل المعرفة بلغت (١٤,٤) نقطة فقط من اصل (٣٠) نقطة
وبنسبة مئوية قدرها ٤٨% وهي نسبة متدنية ولكنها طبيعية بسبب ظروف
الحصار الاقتصادي والعلمي والتقني الذي تعرض له البلد خلال السنوات
الماضية وبما يؤشر صعوبة الحصول على التقنيات الحديثة اللازمة للعملية
التعليمية والتدريبية .

ثانياً : معيار البرامج الدراسية .

يتكون معيار البرامج الدراسية الذي خصصت له (١٨٠) نقطة من ستة
معايير فرعية تعكس الاجابة عليها مدى كفاءة البرامج الدراسية التي تعتمد
الكلية سواء ما يتعلق منها بالخطط والمناهج الدراسية او النظم المعتمدة في
مجال تقييم الطلبة من حيث عدالتها وموضوعيتها .
والجدول رقم (٢) : يؤشر مستوى اداء الكلية وفقا لهذا المعيار .

جدول (٢)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار

البرامج الدراسية

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط التي حصل عليها
١	توافق البرامج الدراسية مع احتياجات سوق العمل	٢,٦	٥٢	١٥,٦
٢	ارتباط المقررات والمناهج والبرامج باهداف الكلية ورسالتها	٣,٦	٧٢	٢١,٦
٣	وجود منهج دراسي محدد لكل مقرر	٣,٩	٧٨	٢٣,٤
٤	وجود نظم محددة ومعلنه وعادله لتقييم اداء الطلبة	٣,٢	٦٤	١٩,٢
٥	تماشي اجمالي المقررات (او الساعات) المطلوبة لمنح الدرجة مع المعايير والانماط العالمية	٣,٦	٧٢	٢١,٦
٦	تميز الكلية في برامجها وانشطتها البحثية	٣,٥	٧٠	٢١,٠
	معيار البرامج الدراسية	٣,٤	٦٨	١٢٢,٤

حصلت الكلية على (١٢٢,٤) نقطة وفقا لمعيار البرامج الدراسية الذي خصصت له (١٨٠) نقطة اي نسبة مئوية قدرها ٦٨% وهي نسبة اقرب ماتكون الى الجيدة مما يؤشر كفاءة البرامج الدراسية التي تنفذها الكلية حيث حصلت على اعلى النقاط وفقا للمعيار الخاص بوجود منهج دراسي مقرر

بواقع ٣٢,٤ نقطة من اصل (٣٠) نقطة وبنسبة مئوية قدرها ٧٨% ، و اقل النقاط وفقاً للمعيار الخاص بتوافق البرامج الدراسية مع احتياجات سوق العمل بواقع (١٥,٦) نقطة وبنسبة مئوية قدرها ٥٢% مما يؤشر الحاجة الى اعادة النظر بالمناهج والمقررات الدراسية المقررة وبالتتسيق مع المختصين في سوق العمل لتكون اكثر انسجاماً مع متطلبات ذلك السوق واحتياجاته .

ثالثاً: النشاط البحثي وخدمة المجتمع .

يشكل النشاط البحثي للكلية ومساهمتها في خدمة المجتمع واحدا من المعايير الرئيسية التي اعتمدها نظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية اذ خصص (١٢٠) نقطة لهذا المعيار الذي يتكون من معيارين فرعيين ، احدهما يتعلق بالنشاط البحثي للكلية والاخر يتعلق بمدى مساهمتها في خدمة المجتمع .

ويظهر الجدول رقم (٣) نتائج قياس جودة اداء الكلية في مجال النشاط البحثي و خدمة المجتمع .

جدول (٣)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد /جامعة القادسية وفقا لمعيار النشاط البحثي وخدمة المجتمع :

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط التي حصلت عليها الكلية
١	الاهتمام بالنشاط البحثي وتنمية المعرفة .	٣,١	٦٢	٣٧,٢
٢	المساهمة في خدمة المجتمع وتنمية البيئة .	٣,٣	٦٦	٣٩,٦
	معايير النشاط البحثي وخدمة المجتمع .	٣,٢	٦٤	٧٦,٨

بلغ عدد النقاط التي حصلت عليها الكلية وفقا لهذا المعيار (٧٦,٨) نقطة وبنسبة مئوية قدرها (٦٤%) وهي نسبة متوسطة . ولم يكن هناك تفاوت في عدد النقاط التي حصلت عليها الكلية وفقا للمعيارين الفرعيين اذ كانت النتائج متقاربة جداً .

رابعاً : كفاءة وفعالية الادارة في الكلية

يتكون معيار كفاءة وفعالية الادارة بالكلية الذي خصصت له (١٢٠) نقطة من خمسة معايير فرعية تقيس مدى كفاءة النظام الاداري في الكلية في مجال تنمية الموارد البشرية وتقييم كفاءة اداءها وتحفيزها بالاضافة الى الهيكل التنظيمي للكلية وقدرته على تحقيق التنسيق وتبادل المعلومات بين الوحدات المختلفة داخل الكلية . ويوضح الجدول رقم (٤) نتائج قياس جودة اداء الكلية وفقاً للمعيار المذكور .

جدول (٤)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقاً لمعيار كفاءة وفعالية الادارة :

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
١	وجود وثيقة رسمية تحدد رسالة الكلية واهدافها والالتزام بها .	٣,٣	٦٦	١٥,٨٤
٢	الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للكلية .	٣,٢	٦٤	١٥,٣٦
٣	اعداد وتنمية الموارد البشرية وتحقيق روح الفريق .	٢,٩	٥٨	١٣,٩٢
٤	وجود نظام فعال لتقييم الاداء والحوافز .	٢,٦	٥٢	١٢,٤٨
٥	وجود بيئة عمل صحية تشجع التواصل وتبادل المعلومات داخل الكلية .	٢,٥	٥٠	١٢,٠٠
	معيار كفاءة وفعالية الادارة	٢,٩	٥٨	٦٩,٦٠

حصلت الكلية على (٦٩,٦٠) نقطة من اصل (١٢٠)نقطة مخصصة لمعيار كفاءة وفاعلية الادارة ونسبة مئوية قدرها (٥٨%) وهي نسبة مقبولة الى حد ما ، وحقق معيار وجود وثيقة رسمية تحدد رسالة الكلية واهدافها اعلى نسبة مئوية بلغت ٦٦%، بينما حصل المعيار الخاص بوجود بيئة عمل صحية على اقل نسبة مئوية بلغت ٥٠% بواقع (١٢) نقطة من اصل (٢٤) نقطة مخصصة للمعيار المذكور .

خامسا" : معيار المكتبات ومراكز المعلومات .

يقيس هذا المعيار كفاءة الكلية في مجال توفير الكتب والمراجع العلمية التي تساهم في تطوير العملية التعليمية والبحثية وكذلك توفير وسائل الراحة للمستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وقد خصص نظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية لهذا المعيار (٩٥) نقطة موزعة على خمسة معايير فرعية بواقع (١٩) نقطة لكل منها .

جدول (٥)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار المكتبات ومراكز المعلومات :

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط التي حصلت عليها الكلية
١	توفر مكتبة او مكتبات مزودة باوعية المعلومات الضرورية .	٢,٢	٤٤	٨,٣٦
٢	توفر الوسائل السمعية والبصرية ووسائل الاتصال المتطورة بمركز وشبكات المعلومات العالمية .	٢,٧	٥٤	١٠,٢٦
٣	اتاحة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات داخل الكلية وامكانية الاستفادة منها عن بعد	٢,٤	٤٨	٩,١٢
٤	توفر ملاكات بشرية مؤهلة لتيسير الاستفادة من الخدمات المكتبية .	٢,٤	٤٨	٩,١٢
٥	توفر اماكن كافية للاطلاع متناسبة مع عدد المستخدمين	٢,٧	٥٤	١٠,٢٦
	معيار المكتبات ومراكز المعلومات	٢,٤٨	٤٩,٦	٤٧,١٢

يظهر الجدول رقم (٥) ان الكلية قد حصلت على (٤٧,١٢) نقطة من أصل (٩٥) نقطة مخصصة لمعيار المكتبات ومراكز المعلومات وبنسبة مئوية بلغت (٤٩,٦%) وهي نسبة ضعيفة , مما يدل على ضعف واضح في خدمات المكتبات وشبكات المعلومات بسبب ظروف الحصار الاقتصادي والعلمي الذي تعرض له العراق خلال السنوات الماضية وانعكاس ذلك على التخصيصات المالية اللازمة لتوفير الكتب والمراجع العلمية التي تصدرها دور النشر العربية والعالمية وكذلك الخدمات الخاصة بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) التي لم تغطي خدماتها مكتبات الكليات العراقية المختلفة بالشكل المطلوب .

سادسا: معيار شؤون الطلبة والنتائج .

يتكون هذا المعيار من ثلاثة معايير فرعية ، كما يوضحها الجدول رقم (٦) ، خصص لها (٩٥) نقطة كانت حصة الكلية منها (٦٥,٩) نقطة وبنسبة مئوية قدرها (٦٩,٤%) .

جدول (٦)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار شؤون الطلبة والنتائج

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
١-	كفاءة نظام الامتحانات والنتائج .	٣,٥	٧٠	٢٤,٥
٢-	توفر شروط تكافؤ الفرص في سياسات القبول .	٣,٦	٧٢	٢١,٦
٣-	قبول الطلبة حسب الامكانيات المتاحة .	٣,٣	٦٦	١٩,٨
	معيار شؤون الطلبة والنتائج .	٣,٥	٧٠	٦٦,٥

سابعا: معيار الجوانب المالية

يتعلق هذا المعيار بمدى توفر الموارد المالية المطلوبة لتنفيذ النشاطات المختلفة للكلية وكذلك بمدى قدرتها على تنمية الموارد الذاتية سواء ما يتعلق منها بمقدار المبالغ المتأتية من الاعمال الانتاجية التي تنفذها الكليات ام الخدمات الاستشارية ام اجور الدراسات المسائية وغيرها وقد خصص النظام لهذا المعيار (٨٥) نقطة وزعت على ثلاث معايير فرعية .

ويلاحظ من الجدول رقم (٧) ان الكلية قد حصلت على (٥٥,١) نقطة من مجموع (٨٥) نقطة وبنسبة مئوية قدرها (٦٤,٨ %) مما يشير الى ان اداء الكلية وفقا لهذا المعيار كان متوسطا .

الجدول (٧)

قياس اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار الجوانب المالية

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
١	توفر الموارد المالية الكافية للعمل	٣,٥	٧٠	٢١,٠
٢	القدرة على تنمية الموارد الذاتية	٣,١	٦٢	١٥,٥
٣	الموارد المتاحة	٣,١	٦٢	١٨,٦
	معيار الجوانب المالية	٣,٢٤	٦٤,٨	٥٥,١

ثامنا: المباني والتسهيلات

يتكون معيار المباني والتسهيلات من اربعة معايير فرعية لقياس مدى كفاية وملائمة المباني والتسهيلات من ورش ومختبرات وكذلك كفاءة الكلية في استخدام تلك المباني وقد خصص له النظام (٨٥) نقطة ايضا" ويظهر الجدول رقم (٨) مقدار النقاط التي حصلت عليها الكلية من اجمالي النقاط المخصصة لهذا المعيار .

جدول (٨)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار المباني والتسهيلات

ت	المعايير الفرعية	الوسط الحسابي	النسبة المئوية	النقاط
١	كفاية وملائمة المباني والمرافق والملاعب .	٢,٢	٤٤	٨,٨
٢	الالتزام بقواعد السلامة والصحة والامن الصناعي	٢,٦	٥٢	١٠,٤
٣	ملائمة المعامل والورش والتجهيزات	٢,٦	٥٢	١٠,٤
٤	كفاءة استخدام المباني والتسهيلات المتاحة	٢,٩	٥٨	١٤,٥
	معيار المباني والتسهيلات	٢,٦	٥٢	٤٤,١

من خلال الجدول المذكور يتضح ان حصة الكلية من اجمالي النقاط المخصصة لهذا المعيار قد بلغت (٤٤,١) نقطة وبنسبة اجمالية (٥٢%) وهي نسبة مقبولة الى حد ما ، الا ان هناك الكثير مما يجب فعله لتحسين كفاءة وقدرة الكلية على توفير المباني والتسهيلات المطلوبة لاداء مهامها .

تاسعا : معيار الانضباط القانوني والاخلاقي

يبين هذا المعيار مدى التزام الكلية بالقوانين والانظمة والتعليمات التي تنظم علاقتها بالبيئة الداخلية (المنتسبين والطلبة) والبيئة الخارجية (الجمهور ، الدولة) من خلال معيارين فرعيين خصصت لهما (٦٠) نقطة موزعة بينهما بالتساوي .

اما نتائج قياس جودة اداء الكلية وفقا لهذا المعيار فتظهر في الجدول رقم (٩) .

جدول (٩)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار الانضباط القانوني والاخلاقي .

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
١	الالتزام بالقوانين والنظم السارية في البلاد .	٣,٤	٦٨	٢٠,٤
٢	اداء العمل بامانة وعدالة لكل الاطراف (طلبة ، عاملون ، حكومة ، جمهور) .	٣,٠	٦٠	١٨,٠
	معيار الانضباط القانوني والاخلاقي	٣,٢	٦٤	٣٨,٤

يتضح من خلال الجدول المذكور ان مستوى الالتزام بالقوانين والانظمة واعتماد المعايير الموضوعية في العمل كان متوسطا وبنسبة مئوية قدرها (٦٤%) ، اذ حصلت الكلية على (٣٨,٤) نقطة من اصل (٦٠) نقطة .

عاشرا" : معيار خدمات الطلبة ومنتسبي الكلية

يقيس هذا المعيار مدى قدرة الكلية على توفير الخدمات المطلوبة لمنتسبي الكلية والطلبة من خلال معيارين فرعيين خصصت لهما (٦٠) نقطة وقد كانت نتائج قياس جودة اداء الكلية في هذا المجال بمستوى مقبول كما يظهرها الجدول رقم (١٠)

جدول (١٠)

نتائج قياس جودة كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار خدمات الطلبة ومنتسبي الكلية .

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
١	توفر الخدمات التي تقدم الى منتسبي الكلية بالمستوى الملائم .	٢,٥	٥٠	١٥,٠
٢	توفر الخدمات التي تقدم الى الطلبة بالمستوى الملائم	٢,٩	٥٨	١٧,٤
	معيار خدمات الطلبة والمنتسبين	٢,٧	٥٤	٣٢,٤

ويظهر الجدول ان مستوى الخدمات التي تقدمها الكلية للطلبة افضل من مستوى الخدمات التي تقدمها الى المنتسبين .

احد عشر : معيار الاعلام عن الكلية

يرتبط هذا المعيار بوجود دليل للكلية وكذلك دليل للطلبة يمكن من خلالهما التعرف على الاقسام العلمية واعداد الطلبة والتعليمات الارشادية الاخرى وقد خصص نظام الاعتماد الاكاديمي لهذا المعيار (٦٠) نقطة ايضا "موزعة على معيارين فرعيين بالتساوي .

ويوضح الجدول رقم (١١) ما حصلت عليه الكلية وفقا لهذا المعيار .

جدول (١١)

نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعيار الاعلام عن الكلية

ت	المعايير الفرعية	المتوسط الموزون	النسبة المئوية	النقاط
١	وجود دليل للكلية	٣,٤	٦٨	٢٠,٤
٢	وجود دليل للطلبة	٣,٤	٦٨	٢٠,٤
	معيار الاعلام عن الكلية	٣,٤	٦٨	٤٠,٨

اثنى عشر : معيار الملكية

يرتبط هذا المعيار بالاعلان عن هوية الكلية او تبعتها الرسمية وفيما اذا قامت الكلية بالاعلان عن اسماء ١٠% من مالكيها على الاقل في حالة كون الكلية تابعة للقطاع الخاص . ولما كانت ملكية الكلية اما ملكية عامة او ملكية

خاصة فان الباحثين عملا على عدّ المعيارين الفرعيين هما معيار واحد
لاغراض هذه الدراسة .

والجدول رقم (١٢) يوضح ان الكلية قد حصلت على (٤٦,٤) نقطة
وفقا" لهذا المعيار وبنسبة مئوية بلغت ٨٧% .

جدول (١٢)

نتائج قياس جودة كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا" لمعيار
الاعلام عن الكلية

المعيار	المتوسط الموزون	النسبة المئوية %	النقاط
الاعلام عن هوية الكلية او تبعيتها الرسمية	٣,٩	٧٨	٤٦,٨
معيار الملكية	٣,٩	٧٨	٦٤,٨

وكخلاصة لما ورد في الجداول السابقة ، فان الجدول رقم (١٣) يظهر
نتائج قياس جودة اداء كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا" للاس
والمعايير الواردة في نظام الاعتماد والاكاديمي لكلية العلوم الادارية في
الوطن العربي من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية مرتبة حسب النسبة
المئوية التي حصلت عليها الكلية وفقا لكل معيار .

جدول (١٣)

نتائج قياس جودة كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية وفقا لمعايير
الاعتماد الاكاديمي .

ت	المعيار	المتوسط الموزون	النسبة المئوية	النقاط
-١	الملكية .	٣,٩	٧٨,٠	٤٦,٨
-٢	شؤون الطلبة والنتائج .	٣,٥	٧٠,٠	٦٦,٥
-٣	البرامج الدراسية .	٣,٤	٦٨,٠	١٢٢,٤
-٤	الاعلام عن الكلية .	٣,٤	٦٨,٠	٤٠,٨
-٥	الجوانب المالية .	٣,٢	٦٤,٠	٥٤,٤
-٦	الانضباط القانوني والاخلاقي .	٣,٢	٦٤,٠	٣٨,٤
-٧	النشاط البحثي وخدمة المجتمع	٣,٢	٦٤,٠	٧٦,٨
-٨	كفاءة وفعالية الادارة .	٢,٩	٥٨,٠	٦٩,٦
-٩	الهيئة العلمية .	٢,٩	٥٨,٠	١٠٤,٤
-١٠	خدمات الطلبة والمنتسبين .	٢,٧	٥٤,٠	٣٢,٤
-١١	المباني والتسهيلات .	٢,٦	٥٢,٠	٤٤,١
-١٢	المكتبات ومراكز المعلومات .	٢,٤	٤٩,٦	٤٧,١
	نظام الاعتماد الاكاديمي	٣,١	٦٢,٠	٧٤٤

الاستنتاجات

١- أظهرت نتائج القياس ان مستوى تطبيق كلية الادارة والاقتصاد / جامعة القادسية للمعايير الواردة في نظام الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي كان متوسطا ، اذ حصلت الكلية على (٧٤٤) نقطة من اصل (١٢٠٠) نقطة مخصصة للنظام وبنسبة مئوية بلغت (٦٢%) .

٢- ان اعلى مستوى تطبيق حصلت عليه الكلية كان (٧٨%) وفقا لمعيار الملكية ، بينما كان ادنى مستوى تطبيق كان (٤٩,٦%) وفقا لمعيار المكتبات ومراكز المعلومات .

٣- هناك تفاوت في مستويات تطبيق الكلية لمعايير الاعتماد الاكاديمي الاخرى تراوحت بين الجيد والمقبول ، فبينما اظهرت نتائج القياس ان مستوى تطبيق الكلية لمعيار شؤون الطلبة والنتائج كان جيدا اذ حصلت الكلية على نسبة مئوية قدرها ٧٠% ، كان مستوى تطبيق الكلية لمعايير البرامج الدراسية ، الاعلام عن الكلية الجوانب المالية ، الانضباط القانوني والاخلاقي ، والنشاط البحثي وخدمة المجتمع متوسطا ، في حين نجد ان درجة تطبيق معايير كفاءة وفعالية الادارة ، الهيئة العلمية ، خدمات الطلبة والمنتسبين ، والمباني والتسهيلات كانت بمستوى مقبول .

التوصيات

- ١- العمل على نشر ثقافة الجودة داخل الكلية من خلال التركيز على مجموعة القيم التي تشجع المنتسبين على الالتزام بتحقيق التحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية بعدها مسؤولية الجميع.
- ٢- تشجيع المنتسبين على تشكيل حلقات ضبط الجودة في الكلية وإشراكهم في عملية إتخاذ القرار لانهم يشكلون حجر الزاوية في أي برنامج لادارة الجودة الشاملة والايخذ بالمقترحات التي ترفع من خلال تلك الحلقات.
- ٣- الاهتمام بعملية تقويم اداء الاقسام العلمية وتخصيص جائزة تقديرية لأفضل قسم علمي يحقق أعلى مستوى اداء على ان يشمل التكريم جميع تدريسيي القسم وان تمنح في حفل خاص يقام لهذا الغرض .
- ٤- تفعيل عمل مجالس الاقسام العلمية والتوسع في منح الصلاحيات اللازمة لممارسة مهامها بيسر وبسهولة .
- ٥- الاهتمام ببناء قاعدة معلوماتية تسهل عملية التنسيق بين الاقسام والوحدات المختلفة داخل الكلية وتتيح للعمادة السرعة والدقة في اتخاذ القرارات الادارية .
- ٦- استحداث قسم لضبط الجودة في الكلية لغرض وضع برنامج الجودة ومتابعة تنفيذه من اجل تحقيق التحسين والتطوير المستمرين .
- ٧- تهيئة البيئة التنظيمية في الكلية لاحداث التطويرات اللازمة لغرض الحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي التي تصدرها الجمعية العربية لأكاديميات العلوم الادارية عن طريق

العمل على معالجة نقاط الضعف التي تم تشخيصها عند قياس جودة الأداء الجامعي للكلية وفقا لكل معيار وكما يلي :

الهيئة التدريسية .

- سعي الكلية لزيادة الدرجات الوظيفية المخصصة لتعيين اعضاء الهيئة التدريسية لغرض تخفيف العبء التدريسي على التدريسين الموجودين حاليا .

- توفير الوسائل التعليمية الحديثة التي يمكن ان تسهل مهمة اعضاء الهيئة التدريسية في اصال المادة العلمية للطلبة .

- تفعيل عمل دائرة العلاقات الثقافية في الكلية فيما يخص عقد الاتفاقات الثنائية سواء في مجال التدريس ام التدريب ام البعثات والزمالات الدراسية وبالتنسيق مع رئاسة الجامعة .

البرامج الدراسية

- زيادة التنسيق بين الكلية ودوائر ومؤسسات الدولة المختلفة ومؤسسات القطاع الخاص لغرض التعرف على احتياجات تلك المؤسسات الى التخصصات المختلفة .

- اشراك الخبراء والمختصين من حقل العمل في عملية اعداد الخطط والمناهج الدراسية للاقسام العلمية المختلفة .

- الاطلاع على تجارب الجامعات العربية والدولية المماثلة في مجال الخطط والبرامج الدراسية ومتابعة المستجدات العلمية في حقول المعرفة المختلفة .

• النشاط البحثي وخدمة المجتمع

- حث اعضاء الهيئة التدريسية على انجاز البحوث العلمية المكلفين بها على ضوء الخطة البحثية السنوية للاقسام العلمية ومتابعة تنفيذها بشكل دوري •
- توجيه البحوث العلمية نحو المساهمة في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسات الدولة المختلفة •
- السعي لابرار العقود الخاصة بانجاز البحوث العلمية التطبيقية لصالح مؤسسات الدولة المختلفة سواء عن طريق التعاقد الرسمي مع تلك المؤسسات ام على صعيد التعاقد الشخصي مع اعضاء الهيئة التدريسية •

• كفاءة وفعالية الادارة

- تشجيع العمل الجماعي المشترك وعده منهجا اداريا ثابتا من خلال تشكيل فرق العمل لمتابعة تنفيذ الخطط والبرامج الخاصة بالكلية •
- العمل على صياغة رسالة الكلية واهدافها والحرص على ايصالها لكل المنتسبين لكي يعمل الجميع على تحقيقها •
- ايجاد نظام فعال لتقييم اداء المنتسبين قائم على معايير موضوعية محددة ومعلنة للجميع متضمنا " الحوافز التي تمنح للمنتسبين المتميزين في العمل •

• المكتبات ومراكز المعلومات

- توسيع المكتبة الحالية للكلية لغرض توفير اماكن كافية للمطالعة تتناسب مع اعداد المنتسبين والكلية •
- العمل على توفير الكتب والمراجع العلمية والدوريات المحلية والعربية والدولية •

- توسيع خدمات شبكة الانترنت لتشمل اماكن تواجد اعضاء الهيئة التدريسية ليتمكنوا من الافادة من الخدمات التي توفرها الشبكة في اوقات الفراغ .

• شؤون الطلبة والنتائج

- اعادة تقييم نظام الامتحانات وتوزيع الدرجات في اللجنة القطاعية لكليات الادارة والاقتصاد لتقرير ما اذا كانت هناك حاجة الى اجراء بعض التغييرات في النظام المذكور ام لا .
- اعادة النظر بسياسة القبول في الكلية بما يتناسب والامكانيات المادية والبشرية المتاحة لضمان جودة الخدمة التعليمية .

• الجوانب المادية

- إستغلال الموارد المالية المتأتية للكلية من الدراسات المسائية لتعزيز الموارد المخصصة من الخزينة العامة .
- استثمار الفائض من الموارد الذاتية بأيداع البعض منها في حساب توفير خاص بالكلية لدى المصرف لغرض الحصول على فوائد الودائع بدلا" من ايداع تلك الموارد بالكامل في الحساب الجاري للكلية .

• المباني والتسهيلات

- العمل على صيانة مباني الكلية لأظهارها بالشكل المناسب .
- دراسة احتياجات الكلية الى المباني الاضافية على ضوء الاعداد المتزايدة من الطلبة المقبولين في الكلية لغرض تخصيص المبالغ المطلوبة لتنفيذها .

• الانضباط القانوني والاخلاقي

- التأكيد على المنتسبين كافة بالالتزام بالتعليمات والقوانين النافذة وعدم تجاوزها لاي سبب من الاسباب •
- العمل على تبسيط الاجراءات الخاصة بانجاز معاملات الطلبة والمنتسبين والجهات الخارجية و اعلان تلك الاجراءات في اماكن بارزة في الكلية •

• خدمات الطلبة والمنتسبين

- العمل على توفير الخدمات المطلوبة للمنتسبين والطلبة بافضل صورة ممكنة •
- تصميم استمارات خاصة للتعرف على آراء المنتسبين والطلبة والجمهور بشأن الخدمات التي تقدمها الكلية بشكل دوري لغرض اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة •

• الاعلام عن الكلية

- طبع دليل الكلية بالاعداد الكافية على ان يتضمن رسالة الكلية واهدافها والاقسام العلمية واعداد الطلبة وغير ذلك من المعلومات الضرورية •
- طبع دليل ارشادي للطلبة يوزع عليهم في بداية العام الدراسي يتضمن اهم الامور التي تخص الطلبة بما في ذلك التعليمات الامتحانية وانضباط الطلبة الجامعيين .. الخ •

٨- اعادة قياس جودة اداء الكلية وفقا للنظام المقترح بعد مرور مدة زمنية مناسبة لغرض التأكد من تحقيق التحسين المستمر في اداء الكلية ،على ضوء الاجراءات المقترحة ، الى المستوى الذي يؤهلها للحصول على شهادة الاعتماد الاكاديمي للجمعية العربية لأكاديميات العلوم الادارية في الوطن العربي .

المراجع العربية

- ١- ابن سعيد ، خالد بن سعد عبد العزيز (١٩٩٧) : ادارة الجودة الشاملة_ تطبيقات على القطاع الصحي ، الرياض .
- ٢- ابو نبعة ، عبد العزيز ، ومسعد ، فوزية (١٩٩٨) : ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر، جامعة الامارات العربية المتحدة ، العين .
- ٣- ابو نبعة ، عبد العزيز ، ومسعد ، فوزية (١٩٩٩) : نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة،دراسة استطلاعية لاداء عينة من عمداء وطلبة جامعة عمان الاهلية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية ، العدد ٢٧ .
- ٤- العزاوي ، محمد (٢٠٠١) : "متطلبات نظام ادارة الجودة الجامعية وفقا للمواصفة العالمية ISO ٩٠٠٠ اصدار ٢٠٠٠" ، المنتدى

- الفكري العربي الاول حول " المواصفات العالمية للجامعات " ،
المنظمة العربية للتنمية الادارية ، بغداد .
- ٥- المنظمة العربية للتنمية الادارية (٢٠٠٥) : نظام الاعتماد الاكاديمي
لكليات العلوم الادارية في الوطن العربي ، القاهرة .
- ٦- الميمي ، اسامة واخرون (٢٠٠٤) : الجودة في الجامعات
ال فلسطينية : الاجراءات والممارسات ، مؤتمر النوعية في التعليم
الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله .
- ٧- الموسوي ، نعمان (٢٠٠٣) : تطوير اداة لقياس الجودة الشاملة في
مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، العدد ٦٧ .
- ٨- سعيد ، هديل كاظم (٢٠٠١) : نحو معايير للجودة الشاملة في التعليم
العالي ، دراسة مقارنة بين كليتي الادارة والاقتصاد جامعة بغداد -
والجامعة المستنصرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، بغداد .
- ٩- علاونة ، معزوز جابر (٢٠٠٤) : مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة
الشاملة في الجامعة العربية الامريكية ، مؤتمر النوعية في التعليم
الجامعي الفلسطيني ، جامعة القدس المفتوحة ، رام الله .

المراجع الاجنبية

١. Bliersbach , Christopher M. (١٩٩٣) : The national association for health care quality guide to quality management ,: National Association for Health care Quality , ٣rd.ed.

٢. Guacher , Ellen J.& Coffey , Richard J.,(١٩٩٣): Total quality in health care : from theory to practice , San Francisco: Jossey-Bass Inc. Publishers.

٣. Jablonski , Joseph R. (١٩٩١) : Implementing total quality management :an overview .San Diego , California peiffer&Company .

٤- Leebov , Wendy & Ersoz , Clara Jean , (١٩٩١) : The health care manager's guide to continuous quality improvement , Chicago : American Hospital Publishing ,Inc .

- o- Morgan , Colin & Murgatroyd, Stephen (1994): Total quality management in the public sector : an international perspective ,Bucking -ham : Open University Press .
- ٦-Sanyal , B.C. , (1990) : Innovations in university management ,Unesco , Paris Ist .ed.
٧. Taylor , Steve & Bogdan ,Robert (199٧) : Introdouction to qualitative research methods , John Wiley& Sons .
- ٨.Thompson , Deborah S. (199٦) : The perceived appropriateness of the Malcolm Baldrige National Quality Award Education Dilot Criteria for assessing quality in Georgia's Technical Institute, unpublished PH.D. thesis , The Georgia State University .

٩. Unesco, (١٩٩٨) : Higher education in the twenty-first century vision & action –working document, Paris.

الملحق

معايير الاعتماد الأكاديمي لكليات العلوم الإدارية في الوطن العربي

النقاط	المعايير
١٨٠	<p>١. المجموعة (أ) ٥٠% (٦٠٠) نقطة ١/١ الهيئة العلمية: ١٥% (٣٠ نقطة لكل عنصر)</p> <p>١. توافر المؤهلات والخبرات العلمية و المهنية . ٢. كفاية عدد اعضاء الهيئة التدريسية للأحتياجات . ٣. ملائمة الاعباء التدريسية لعضو الهيئة التدريسية . ٤. وجود نظام مقبول للتعيين والترقية والتحفيز . ٥. استخدام طرق واساليب حديثة في التعليم وتوصيل المعرفة . ٦. تحقيق الاندماج والاتصال الثقافي وتوثيق العلاقات الثنائية .</p>

١٨٠	<p>١/٢ البرامج الدراسية : ١٥% (٣٠ نقطة لكل عنصر)</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. توافق البرامج الدراسية مع احتياجات سوق العمل . ٢. ارتباط المقررات والمناهج والبرامج باهداف الكلية ورسالتها . ٣. وجود منهج دراسي محدد لكل مقرر . ٤. وجود نظم محددة ومعلنة وعادلة لتقييم اداء الطلبة . ٥. تمثلي اجمالي المقررات (او الساعات) المطلوبة لمنح الدرجة مع المعايير والانماط العالمية . ٦. تميز الكلية في برامجها وانشطتها البحثية .
١٢٠	<p>١/٣ النشاط البحثي وخدمة المجتمع ١٠% (٦٠ نقطة لكل عنصر)</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. الاهتمام بالنشاط البحثي وتنمية المعرفة ٢. المساهمة في خدمة المجتمع وتنمية البيئة
١٢٠	<p>١/٤ كفاءة وفعالية الادارة بالكلية : ١٠% (٢٤ نقطة لكل عنصر)</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. وجود وثيقة رسمية تحدد رسالة الكلية واهدافها والالتزام بها ٢. الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي للكلية ٣. اعداد وتنمية الموارد البشرية وتحقيق روح الفريق ٤. وجود نظام فعال لتقييم الاداء والحوافز (ايجابية /سلبية) ٥. وجود بيئة عمل صحية تشجع التواصل وتبادل المعلومات داخل الكلية
٩٥	<p>٢. المجموعة (ب) ٣٠% (٣٦٠) نقطة</p> <p>٢/١ المكتبات ومراكز المعلومات : ٨% (٩ نقطة لكل عنصر)</p> <ol style="list-style-type: none"> ١. توافر مكتبة او مكتبات مزودة باوعية المعلومات الضرورية . ٢. توافر الوسائل السمعية ووسائل الاتصال المتطورة بمراكز وشبكات المعلومات العالمية .

	<p>٣. إتاحة خدمات المكتبات ومراكز المعلومات داخل الكلية وامكانية الاستفادة منها عن بعد .</p> <p>٤. توافر جهاز بشري مؤهل لتيسير الاستفادة من الخدمات .</p> <p>٥. توافر اماكن كافية للاطلاع متناسبة مع عدد المستخدمين .</p>
٩٥	<p>٢/٢ شؤون الطلبة والنتائج : ٨% ١. كفاءة نظام الامتحانات والنتائج . (٣٥ نقطة) . ٢. توافر شروط تكافؤ الفرص في سياسات القبول (٣٠ نقطة) . ٣. قبول الطلبة حسب الامكانيات المتاحة . (٣٠ نقطة) .</p>
٨٥	<p>٢/٣ الجوانب المالية : ٧% ١. توافر الموارد المالية الكافية للعمل . (٣٠ نقطة) ٢. القدرة على تنمية الموارد الذاتية . (٢٥ نقطة) ٣. الموارد المتاحة . (٣٠ نقطة)</p>
٨٥	<p>٢/٤ المباني والتسهيلات : ٧% ١. كفاية وملاءمة المباني والمرافق والملاعب (٢٠ نقطة) ٢. الالتزام بقواعد السلامة والصحة والامن الصناعي (٢٠ نقطة) ٣. ملائمة المعامل والورش والتجهيزات (٢٠ نقطة) ٤. كفاءة استخدام المباني والتسهيلات المتاحة (٢٥ نقطة)</p>

٦٠	<p>٣. المجموعة (ج) ٢٠% (٢٤٠) نقطة ٣/١ الانضباط القانوني والاخلاقي : ٥% ١. الالتزام بالقوانين والنظم السارية في البلاد . ٢. اداء العمل بامانة وعدالة لكل الاطراف (طالبة ، عاملون ، حكومة ، جمهور)</p>
٦٠	<p>٣/٢ خدمات الطلاب ومنسوبي الكلية : ٥% (٣٠ نقطة لكل عنصر) ١. توافر الخدمات التي تقدم الى منتسبي الكلية بالمستوى الملائم . ٢. توافر الخدمات التي تقدم الى الطلبة بالمستوى الملائم .</p>
٦٠	<p>٣/٣ الاعلام عن الكلية : ٥% (٣٠ نقطة لكل عنصر) ١. وجود دليل للكلية . ٢. وجود دليل للطالب .</p>
٦٠	<p>٣/٤ الملكية ٥% (٣٠ نقطة لكل عنصر) الاعلان عن هوية الكلية او تبعيتها الرسمية . الجامعات الخاصة (مدى اعلان اسماء من يملكون ١٠% على الاقل)</p>