

استخدام تقنية المقارنة المرجعية في تقويم أداء التعليم الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية

Using the Benchmarking technique in evaluating the performance of university education applied study on a sample of Iraqi universities

اعداد

ا.م.د. صالح ابراهيم يونس الشعباني م. فائز هليل الصبيحي ا.م.د. عبد السلام علي حسين
الجامعة التقنية الشمالية جامعة الانبار/ كلية الادارة والاقتصاد

المستخلص

يهدف البحث إلى بيان كيفية استخدام تقنية المقارنة المرجعية (Benchmarking) في تقويم أداء الجامعات العراقية ومحاولة الوصول إلى مؤشرات أكثر دقة عن أداء تلك الجامعات استناداً للمبررات العلمية والعملية. إذ تكمن المشكلة في أن أغلب الجامعات العراقية لا تعتمد في تقويم أدائها على أسلوب علمي معاصر وإنما تعتمد على أساليب تقليدية مما يجعل مستوى أدائها ضعيفاً ومركزها التنافسي غير محكم وقد تتعرض إلى الفشل أو التعثر العلمي. ومن أجل الوقوف على ما بلغته الجامعات العراقية من نتائج وما حققته من أهداف لا بد من وجود أداة تعمل على تقويم أدائها، ومن التقنيات الإدارية المعاصرة في تقويم أداء جودة التعليم والتي أثبتت نجاحاً في التطبيق لدى الدول المتقدمة هي تقنية المقارنة المرجعية التي تعد واحدة من الأدوات المهمة التي تستخدم في التحسين والتطوير المستمر من خلال إجراء المقارنات المستمرة للخدمات والأنشطة مقابل المستويات الأفضل للأداء. وعلى الرغم من أهمية تقنية المقارنة المرجعية في تقويم الأداء، إلا أنه لم تأخذ هذه التقنية نصيبها من الدراسة والتطبيق في الجامعات العراقية سواء الحكومية أم الأهلية، وتوصلت الدراسة إلى أن جامعة البصرة تصدرت الترتيب بتفوقها في كثير من الأنشطة العلمية ويعود ذلك إلى عراقة هذه الجامعة وما تمتلكه من موارد بشرية وطبيعية واحتلت جامعة الانبار المرتبة الثانية وتوقفت في بعض الأنشطة فيما جاءت جامعة دهوك بالمرتبة الأخيرة وأوصى الباحث على الجامعات أن تستفاد من نتيجة المقارنة حتى تشخص نقاط الخلل لديها وتعمل على معالجتها وبنفس الوقت تستثمر نقاط القوة عندها بما يضمن المحافظة على الموقع التنافسي أو تحسينه باتجاه تحقيق جودة الخدمات التعليمية والأداء الجامعي العام والخاص.

Abstract

The research aims to show how to use the Benchmarking technique in evaluating the performance of Iraqi universities and try to reach more accurate indicators of the performance of these universities based on scientific and practical justification. The problem lies in the fact that most of the Iraqi universities do not rely on the evaluation of their performance in a contemporary scientific method, but rely on traditional methods, which makes their performance level weak and their competitive position is not tight and may be subject to failure or scientific stumbling. In order to identify the results achieved by the Iraqi universities and the objectives achieved, there must be a

tool to evaluate their performance, and the contemporary management techniques in evaluating the performance of quality education, which proved successful in the application in developed countries is the Benchmarking technology, which is one of the important tools Which are used for continuous improvement and improvement through ongoing comparisons of services and activities against the best performance levels. In spite of the importance of benchmarking technology in evaluating the performance, this technique did not take its share of the study and application in Iraqi universities, whether governmental or non-governmental. The study concluded that the University of Basra topped the ranking with excellence in many scientific activities due to the heritage of this university and the human and natural resources it possessed. Anbar University ranked second and excelled in some activities. Duhok University ranked last and recommended that university researchers benefit from the comparison. So as to diagnose and work on the problems of imbalance and at the same time invest their strengths so as to ensure the maintenance or improvement of the competitive position towards the quality of educational services and public and private university performance.

أولاً: المقدمة

تتطلب شدة المنافسة بين المنظمات البحث والاعتماد على تطبيق تقنيات حديثة تستطيع من خلالها إلغاء أو تقليص الفجوة في الأداء بينها وبين أداء المنظمات الأخرى المتميزة والعاملة في نفس المجال. ومن اجل الوقوف على ما بلغته المنظمة من نتائج وما حقته من أهداف لابد من وجود أداة تعمل على تقويم أدائها، ومن التقنيات الإدارية المعاصرة في تقويم أداء المنظمات والتي أثبتت نجاحاً في التطبيق لدى الدول المتقدمة هي تقنية المقارنة المرجعية التي تعد واحدة من الأدوات المهمة التي تستخدم في التحسين المستمر من خلال إجراء المقارنات المستمرة للمنتجات والخدمات والأنشطة مقابل المستويات الأفضل للأداء. والتي لا ينحصر تطبيقها على الوحدات الانتاجية بل تصلح كذلك في الوحدات الخدمية ومنها الجامعات ، وفي ضوء ما تقدم ولغرض انجاز اهداف البحث فقد تم تقسيمه إلى عدة مباحث تناول الأول منها مدخل نظري إلى جودة التعليم الجامعي فيما خصص الثاني للإطار المفاهيمي لتقنية المقارنة المرجعية ودورها في تقويم الأداء بينما افرد الثالث الى كيفية تقويم أداء الجامعات العراقية عينة البحث باستخدام المقارنة المرجعية ليختم البحث بالمحور الرابع والذي يستعرض فيه الجانب العملي ثم عرض اهم الاستنتاجات والتوصيات.

ثانياً: مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في انه على الرغم من أهمية تقنية المقارنة المرجعية في تقويم أداء المنظمات الإنتاجية والخدمية، إلا أنه لم تأخذ هذه التقنية نصيبها من الدراسة والتطبيق في المنظمات المحلية بما فيه الكفاية، وخاصة في مجال التعليم الجامعي اذ غابت تلك التقنية عن التطبيق في الجامعات العراقية .

ثالثاً: هدف البحث

يهدف البحث إلى بيان كيفية استخدام تقنية المقارنة المرجعية (Benchmarking) في تقويم أداء المنظمات لاسيما منها التعليمية والوصول إلى مؤشرات أكثر دقة عن أداء تلك الوحدات وتشجيع الجامعات العراقية على تطبيقها استناداً للمبررات العلمية والعملية وبما يسهم في تحسين الأداء فيها.

رابعاً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال محاولة توجيه الاهتمام نحو تقويم الأداء في قطاع التعليم العالي (الجامعات) باستخدام تقنية المقارنة المرجعية ، لغرض تقديم أفضل المستويات التعليمية وبأقل الكلف والعمل على تطوير جودتها باستمرار من خلال الاستفادة من خبرات وتجارب الجامعات الأخرى وتعزيز الموقع التنافسي للجامعات العراقية التي غابت عن ميدان التنافس في السنوات الأخيرة.

خامساً: فرضية البحث

يقوم البحث على فرضية رئيسة مفادها "إن استخدام المقارنة المرجعية في تقويم أداء الجامعات العراقية يعمل على تحسين جودة خدمة التعليم ويخفض من تكلفتها ويعزز من قدراتها التنافسية سواء كانت جامعات حكومية او خاصة".

سادساً : منهج البحث

من اجل بناء القاعدة النظرية للبحث فقد تم اعتماد المنهج الوصفي من خلال الاستعانة بالدوريات والكتب العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع . فيما اعتمد المنهج التحليلي الاستنباطي من خلال استقاء البيانات الميدانية بموجب استمارة اسئلة تم جمعها وتحليلها بعد ان تم طرحها على عينة البحث لكتابة الجانب العملي منه.

سابعاً: مجتمع البحث

لقد تم اختيار عدد من الجامعات العراقية من شمال العراق ووسطه وجنوبه لغرض الحصول على اكبر قدر من البيانات ، بهدف تطبيق المقارنة المرجعية في مجال التعليم العالي ، حيث تم مفاتحة اقسام المحاسبة في كليات الادارة والاقتصاد ولعشرة جامعات عراقية هي (جامعة الموصل ، جامعة صلاح الدين ، جامعة الانبار ، جامعة دهوك، الجامعة المستنصرية ، جامعة البصرة ، جامعة واسط ، جامعة تكريت، جامعة النهرين ، جامعة السليمانية) . الا انه وللأسف فقط خمسة جامعات اجابت على الاسئلة الموجهة اليهم .

ثامناً: خطة البحث

لغرض انجاز البحث واختبار فرضيته وحل مشكلته فقد تم تقسيمه وفق المحاور الآتية:

المحور الأول : الإطار المعرفي لتقنية المقارنة المرجعية ودورها في تقويم الأداء .

المحور الثاني : مدخل نظري إلى التعليم الجامعي.

المحور الثالث : آلية تقويم أداء التعليم الجامعي باستخدام المقارنة المرجعية.

المحور الرابع: الجانب العملي.

المحور الأول : الإطار المعرفي لتقنية المقارنة المرجعية ودورها في تقويم الأداء

أولاً : مفهوم المقارنة المرجعية

أصبح الزبون في العصر الحالي هو الهدف الرئيس لأي شركة او منظمة ، أي أن تلبية حاجاته ومتطلباته بالوقت والسعر والجودة التي يريدها هي الغاية التي تهدف الشركات الوصول إليها في ظل المنافسة العالمية،

ولغرض مقابلة هذه المتطلبات تحتاج الشركات إلى استخدام تقنيات وأدوات تحقق لها رضا الزبون، من خلال تقديم المنتج بنفس جودة منتج المنافسين أو بسعر أقل، أو بجودة أفضل وبنفس سعر المنافس. ولتقويم أدائها عليها المقارنة مع نتاج هؤلاء المنافسين لتحاول الوصول إلى المستوى الأفضل وإزالة العيوب التي تكتنف أنشطتها فظهرت بذلك تقنية المقارنة المرجعية كأداة تساعد على تحقيق ذلك. (التكريتي، ٢٠٠٨: ٣٧٢)

وترجع جذور المقارنة المرجعية تاريخياً إلى عام ١٨١٠ عندما قام الصناعي الانكليزي Francis Lowell بدراسة أفضل الأساليب المستخدمة في معامل الطحين البريطانية للوصول إلى أكثر التطبيقات نجاحاً في هذا المجال ، وبعد الحرب العالمية الثانية كانت اليابان من أولى الدول التي طبقت المقارنة المرجعية في خمسينات القرن الماضي. (عبدالوهاب ، ٢٠٠٩: ٢)

فالمقارنة المرجعية تعني عميلة قياس مستمرة ومقارنة بين مؤسسة معينة ومؤسسة أخرى رائدة في نفس مجال العمل وبنفس الظروف والإمكانات للحصول على معلومات تساعد المؤسسة في تحسين أدائها ، فالقياس المقارن يهيئ الفرصة للتعلم من الآخرين بهدف إحداث التحسين والتطوير وليس مجرد التقييم، وهنا من الضروري تحديد مع من تكون المقارنة ؟ وما الهدف من المقارنة ؟ .

وقد عرفت المقارنة المرجعية بأنها "عبارة عن البحث المستمر عن الطرق الأكثر فاعلية لإنجاز المهمة عن طريق مقارنة الطرق المعمول بها ومستويات الأداء مع وحدات خارج الوحدة او مع وحدات فرعية ضمن نفس المنظمة". (Hilton,1999: 222)

ويرى معهد محاسبي التكلفة في الهند إن المقارنة المرجعية هي " تجربة تعليمية مستمرة تؤكد على اكتشاف أفضل الممارسات والتكيف مع هذه الممارسات للحصول على أداء متميز". (ICAI,2008:15)

أي ان المقارنة المرجعية تعني قياس جودة سياسات المؤسسة ومنتجاتها واستراتيجياتها ، وما إلى ذلك ، ومقارنتها بالقياسات المعيارية أو القياسات المماثلة لأقرانها . فتستخدم لتحسين الأداء بشكل مستمر من خلال إجراء المقارنات المستمرة للمنتجات أو الخدمات او الاداء مع أفضل مستويات الأداء الاخرى المنافسة لها وفي ظل ظروف مشابهة.

ثانياً : أنواع المقارنات المرجعية

هناك أنواع مختلفة من تقنيات المقارنة المرجعية وأن اختيار الأنسب منها يتوقف على طبيعة عمل المنظمة وتلك الانواع هي وفق الآتي:

١ . المقارنة المرجعية الداخلية

يتم هذا النوع من المقارنة بين أداء عمليات أو وظائف المنظمة ذاتها، لا سيما ذات الأعمال المتعددة مستهدفة الطرائق الأفضل للتعميم، أو الأسوأ للتحسين. وتمتاز بسرعة ويسر الحصول على معلومات وافية، وعلى الرغم من كونها معلومات داخلية تاريخية لا تقدم معرفة عن مدى تطور المنافسين. إلا أنها تشكل قاعدة مهمة لمقارنة بيانات العمليات أو الوظائف الداخلية مع بيانات المرجعية الخارجية. لذا عادة ما يمثل هذا النوع الخطوة الأولى في أي عملية مقارنة مرجعية خارجية. (Mott, 2005: 113)

٢ . المقارنة المرجعية الخارجية

وتتضمن هذه المقارنة إجراء المقارنة مع أداء وحدات اقتصادية أخرى رائدة تعمل في نفس المجال أو في مجال آخر وهذا يتم عن طريق شراء منتجاتهم مباشرة والنظر فيها، ولكن من الأفضل أن يتم ذلك بموافقتهم من أجل الحصول على تعاونهم ويقسم هذا النوع من المقارنة إلى وفق الآتي: (Bragg,2007: 224)

أ. المقارنة التنافسية Competitive Benchmarking

يعنى هذا النوع من المقارنة بإجراء المقارنة بين المنافسين ليس فقط من حيث هيكلية المنتجات، وإنما كذلك من حيث فهم طرق العمل الخاصة بهم والإستراتيجيات التي يتبعونها للمحافظة على أوضاع المنافسة، وفي غالبية الأحيان يتم هذا النوع من المقارنة عن طريق طرف ثالث مثل المكاتب الاستشارية للجودة للحفاظ على سرية المعلومات المتبادلة.

ب. المقارنة الوظيفية Functional Benchmarking

وتتضمن مقارنة وظيفة معينة كـ (التسويق، الموارد البشرية... الخ) أو عملية معينة (تدريب العاملين، أساليب التخزين... وغيرها) بمثيلاتها في المنظمات الأخرى. مثلاً مقارنة كيفية استقبال المرضى في إحدى المستشفيات ، أو كيفية استقبال الزبائن في أحد الفنادق المتميزة.

ثالثاً: أهمية المقارنة المرجعية

ان تطبيق المقارنة المرجعية على تحقيق الآتي:

١. تحسين أداء العمليات وتحسين جودة الإنتاج من خلال تحديد فجوات الأداء مقارنة بأداء الآخرين المتميزين ، وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء وانشطة الشركة ومن ثم اختيار عمليات التحسين المناسبة..
٢. تساعد المقارنة المرجعية على خفض تكاليف الإنتاج من خلال مقارنة تكاليف الإنتاج في المنظمة مع تكاليف الإنتاج في الوحدات الأخرى للوحدة المنتجة وتشخيص مواطن الهدر والضياع والبحث عن سبل معالجتها وبالتالي زيادة الأرباح المتحققة فضلاً عن رفع مستوى الجودة.
٣. تعمل المقارنة المرجعية على تحفيز العاملين وتنمية مهاراتهم من خلال مقارنة أدائهم مع أداء أفضل العاملين في الوحدات الأخرى، والكشف عن أوجه القصور أو الفجوة في أداء عمل معين ومحاولة ردم تلك الفجوة وهذا ما يقود الى زيادة راس المال الفكري لدى الشركة القائمة بإجراء المقارنة.

رابعاً: اهداف المقارنة المرجعية:

تسعى المقارنة المرجعية الى تحقيق الأهداف الاتية: (<http://www.businessdictionary.com>)

- (١) لتحديد ما هي وأين تدعو التحسينات .
- (٢) لتحليل كيفية تحقيق المؤسسات الأخرى لمستويات أدائها المرتفعة.
- (٣) استخدام هذه المعلومات لتحسين الأداء.

خامساً : خطوات تطبيق المقارنة المرجعية

يمكن ان يجري تطبيق المقارنة المرجعية من خلال مجموعة خطوات تتمثل بالآتي: (Zairi, 1994: 21)

١. مرحلة التخطيط : يتم في هذه المرحلة التعرف على العمليات والإجراءات التي يراد تحسينها فيتم دراستها بشكل تفصيلي بدءاً بمدخلات العملية وانتهاءً بالمرجات، فالدراسة التفصيلية تساعد على التعرف على أماكن الخلل والضعف في أي عملية وتحديد المنظمات التي سوف يتم المقارنة معها.
٢. مرحلة التنفيذ: يقوم الفريق المسئول عن تطبيق المقارنة المرجعية في هذه المرحلة بجمع البيانات والمعلومات ، ويتم من خلال الاتصال بالوحدات الرائدة وإجراء مقابلات شخصية وزيارات ميدانية لمواقعها وتحليل هذه البيانات من خلال مقارنتها مع أداء المنظمة لاتخاذ ما يلزم لتحسين مركزها التنافسي.
٣. مرحلة ما بعد التنفيذ: تظهر لدى المنظمة في هذه المرحلة الفجوات السلبية نتيجة عملية القياس المقارن بعد دراستها وتحليلها في المرحلة السابقة، ويكون العمل هنا منصّباً على ردم الفجوة لتحسين أداء المنظمة وكذلك

الرقابة على تنفيذ عملية المقارنة، وتحتاج أيضا إلى الدعم والتشجيع للعاملين وتوفير الموارد اللازمة لتطبيق الخطة من قبل الإدارة العليا.

سادساً: أخلاقيات المقارنة المرجعية

يجب أن تتصف المقارنة المرجعية بالحرص على الأخلاقيات التي أساسها تحقيق الفائدة المشتركة للطرفين (المقارن والمقارن به)، وقد وضع بيت الخبرة الأمريكي للمقارنة المرجعية النقاط أدناه كمبادئ لأخلاقيات المقارنة المرجعية ووفق الآتي: (كيلة، ٢٠١٠: ٣٨)

١. مبدأ الشرعية : وهو تحاشي أي عمل يُعد من قبيل السرقة لمجهود الآخرين أو معرفة أسرار لا يرغب الآخرون في كشفها ، أو محاولة استخدام المعلومات التي تحصل عليها للإضرار بهم. ويتضمن مبدأ الشرعية أيضاً الابتعاد عن التصرفات التي تحتل الشك أو الاستعانة بمستشار قانوني عند الضرورة.

٢. مبدأ الثقة: لا تنقل أية معلومات حصلت عليها من شريك في عملية المقارنة إلى طرف ثالث إلا بموافقة الشريك.

٣. مبدأ التبادل : الاستعداد لإعطاء شريكك القدر نفسه من المعلومات من النوع نفسه، ومن الأفضل توضيح هذا الاستعداد منذ اللقاء الأول بين الطرفين.

٤. مبدأ الاتصال : لا تتصل مباشرةً بالوحدة التي ترغب في المقارنة معها لدى الشريك، بل ينبغي أن يتم ذلك من خلال المسؤولين.

٥. مبدأ الاتصال من طرف ثالث: لا تفصح عن أسماء الأفراد المشتركين في المقارنة سواء من طرفك أم طرف الشريك لجهة ثالثة إلا بموافقة الجميع.

المحور الثاني: مدخل نظري إلى جودة التعليم الجامعي

التعليم هو وسيلة من وسائل الإصلاح الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والديني والتغير الثقافي والتطور البشري داخل أي مجتمع من المجتمعات فغن طريق التعليم يمكن ازالة جميع المعوقات التي تعيق التنمية الثقافية والتطور الثقافي والمعرفي الذي يعتبر المنهاج الصحيح التي تسير عليه المجتمعات في تطورها ، ومؤسسات التعليم العالي بشكل عام وفي العراق بشكل خاص هي كباقي الوحدات الأخرى في العالم تأثرت هي الأخرى في ظروف سوق المنافسة وأصبح لزاما عليها العمل على تحسين مستوى أدائها. وذلك بسبب الظروف الامنية والاقتصادية والسياسية التي مر بها العراق من جهة ومن جهة اخرى بسبب انفتاح السوق على دول العالم وخاصة بعد عام ٢٠٠٣ والحاجة لدرجات عالية من الكفاءة العلمية والمهنية و للحصول على قدر مقبول من الرضا ، فعلى المؤسسات التعليمية كافة إن تعيد النظر بواقعها التنظيمي والتعليمي لتحقيق المستوى المقبول والمنافس من الاداء. وعليه سيتم مناقشة هذا المحور وفق الاتي:

اولاً: مفهوم التعليم العالي (الجامعي)

يعتبر التعليم الأداة الفاعلة في تحديث المجتمع وتقدمه كونه النظام الذي يضخ المعارف والقيم الحديثة والمهمة التي تعمل على تفكك روابط الثقافة التقليدية للمجتمع ، تلك التي تقف عائقاً في طريق تقدمه وتطوره المعرفي والثقافي . فضلاً عن أن التعليم يقوم بتزويد الملتحقين به بالمهارات والكفاءات والخبرات التي تساعد على مشاركتهم بفعالية في دفع عملية تحديث المجتمع وتنقيفه إلى الأمام . إلى جانب أن المتعلمين يكونون عادةً هم حلقة الوصل التي تربط المجتمع بالعالم الخارجي ومراكز أنتاج المعرفة لذلك نجد أن جهود التعليم في التحديث

الثقافي وقعت في مختلف المجتمعات وعملت على نمو وتقدم الأفراد . (<https://annabaa.org/arabic/studies>)

ويعرف التعليم الجامعي على انه " التعريف لمفهوم التعليم الجامعي حديثاً فهو ذلك النوع من التعليم الذي يتيح للطلاب اكتساب المهارات والقدرات للتكيف مع كل جديد او حديث لاستيعاب كل ما هو جديد لمواجهة الاحتياجات الحالية والمستقبلية سواء للأفراد ام للمجتمع في مجال الانتاج والخدمات". (ابراهيم ،٢٠٠٠: ٢٣١)
فيقصد بالتعليم الجامعي هو التعليم الذي يقدم للأشخاص القدر الكبير من النضج العقلي والفكري نتيجة للمراحل الدراسية السابقة، فهو ينمي جميع النواحي الفكرية والحسية والعقلية لديهم من خلال ما يقدم لهم من دراسة بعض الموضوعات على مستوى متقدم

ثانياً: خصائص خدمة التعليم العالي

تتمتع خدمة التعليم العالي كما هو حال باقي الخدمات بجملة من الخصائص، تتمثل في الاتي: (رقاد، ٢٠١٤: ٢٥)

١. اللاملموسية :

تعتبر القابلية للمس من أهم الخواص التي تفرّق بين السلع المادية والخدمات. وتوضّح هذه الخاصية أنّ "الخدمة ليس لها كيانا مادياً، وهذه الخاصية تفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس، من خلال لمسها، أو تذوّقها، أو شمها أو رؤيتها قبل شرائه لها "وبناء على هذه الخاصية، فإنه لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنّه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعومة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية كاستعانة عضو هيئة التدريس ببعض الأجهزة في التدريس. وبالإضافة إلى هذا، تشكل الجوانب المادية للملموسة كمباني مؤسسة التعليم العالي وتصميمها ومظهرها الخارجي ومعداتها وأجهزتها ومظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدّمة إليهم.

٢. التلازمية :

يقصد بها " تلازم عملية الإنتاج والاستهلاك ". وتشير هذه الخاصية، إلى أنّ الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنّها تعتمد في غالب الأحيان في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدّمها والمستفيد منها.

٣. عدم تجانس الخدمة :

وتعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة ، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من مستفيد لآخر وفقاً لظروف معينة. أي انه لا يوجد هناك تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، وكذلك مكان وزمان تقديمها ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

٤. الملكية :

يعني بها أنّ " الخدمة لا تمتلك، أو تنتقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها". والخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر، لأنها أساساً غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

٥. صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها :

يواجه المستفيد صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدّمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة. ومردّ هذا يرجع، إلى أنّ الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزّبون نفسه، وبالحالة المزاجية له. وبالتالي فإنّ الحكم على جودة الخدمة يختلف من مستفيد لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للمستفيد نفسه. وبالإضافة إلى ذلك فإنّ الحكم على جودة الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على الخدمة، وإنّ هذه التوقعات تختلف من فرد لآخر، وبالنسبة للفرد الواحد من وقت لآخر. وفيما يتعلق بالخدمة التعليمية، فتعدّ عملية تقييمها أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أنّ الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن المعايير التي يستخدموها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدّمة.

ثالثا: جودة التعليم العالي

نتيجة للمنافسة العالمية والطلب المتزايد في الحصول على الموارد البشرية والكفاءات والمهارات والخبرات والمعرفة التي يمتلكها المورد البشري متمثلة براس المال الفكري فيمر نظام التعليم العالي في العالم بمرحلة انتقالية مهمة تركز على تحسين جودة التعليم ، والارتقاء بمخرجاته ، ويرجع ذلك الى طبيعة التحديات التي يواجهها هذا النظام، عليه فان اهتمام مؤسسات التعليم العالي بالجودة نابع من الوعي بأهمية توفير بيئة اكاديمية مقبولة تؤدي الى الحصول على مخرجات قادرة على التنافس في ميدان العمل واثبات جدارتها وقدرتها على التفاعل مع معطيات العصر الحديث ومتغيراته ، كما ان هناك عددا من الاسباب ادت الى اهتمام هذه المؤسسات بتطبيق الجودة، ومنها:

١. التغيرات الاقتصادية التي جاءت نتيجة للانفجار العلمي والتكنولوجي.
٢. التغيرات في نوعية المهارات المطلوبة لسوق العمل وبحثها عن اجود مخرجات المؤسسات التعليمية.
٣. التوسع في التعليم وزيادة الاقبال عليه.
٤. زيادة الكثافة الطلابية مما صاحبه عدم تناسب بين اعضاء هيئة التدريس والطلاب.
٥. وجود منافسة بين المؤسسات التعليمية في طرح برامج جديدة.
٦. انتشار مفهوم وفكرة الجودة في مختلف مجالات الخدمات المقدمة للجمهور ومنها التعليم.
٧. امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة الى ما بعد التخرج " التعليم مدى الحياة" مما يتطلب تعليم الطلاب كيفية الاعتماد على الذات في تحصيل المعرفة.
٨. ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما ترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
٩. الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة.
١٠. ضرورة ترشيد الانفاق ووضع اولويات له.
١١. المسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع.

ومما لا شك فيه، ان ضمان الجودة في التعليم العالي يحتل مكان الصدارة في اهتمامات الدول ومؤسسات التعليم العالي. وان هناك تنافسا كبيرا في تقديم خدمات التعليم العابر للقارات والذي اصبح اكثر وضوحا بعد ظهور التفاوض على اتفاقية التجارة الحرة في الخدمات التي تعتبر التعليم جزءا من هذه الخدمات ودخول منافسين جدد لتقديم البرامج التعليمية بمختلف الطرق والانماط، مما لازمه قلق على الجودة والنوعية وجهود حثيثة لتأسيس

انظمة دولية لضمان الجودة ومثال ذلك الشبكة العلمية لضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي ، وعليه تعتمد جودة التعليم في الجامعات على مستوى الاداء الذي يقدمه عضو الهيئة التدريسية ، حيث ان للتعليم العالي دور كبير في التطور والتحديث وهذا ما يجعل البلدان المتقدمة تجعل التعليم العالي في اعلى سلم اولوياتها وهنا لابد من توفير كل المستلزمات المالية والبشرية في ادارة وتطوير تلك الكوادر التدريسية وتوفير كفاءات قادرة على التواصل مع الطلبة في كل مراحل التعليم الجامعي لانه المنظومة الكبرى التي يعتمد عليها المجتمع بأكملها، حيث ان لعضو هيئة التدريس الدور الكبير والحيوي على مساعدة الطلاب على اكتشاف الطريق الأمثل في كيفية استخدام المعلومات وكيفية تمثيلها وليس مجرد تلقينها ، وعلى كيفية اعادة صياغتها وتطويرها وفق معطيات الواقع ، فعنصر هيئة التدريس هو ذلك الذي يدرب طلابه على كيفية استخدام الادوات العلمية والمعرفية ليصل الى اعماق الشخصية ويمتد الى اسلوب الحياة الواقعية، حتى تمكنهم المعرفة والخبرة التي اكتسبوها على كيفية التعامل الصحيح مع هذا التدفق المعرفي الكبير والتقنيات المرتبطة به ، حيث يعمل الافراد الذين تلقوا كل هذه المعرفة والذين لهم الدور الريادي في تحديث المجتمع وتطوره على فهم الحاضر بتفصيلاته وتصور المستقبل باتجاهاته والمشاركة في صناعته، من خلال الثقافة المعلوماتية التي تمكنهم من التعايش مع مجتمع المعلوماتية الذي هو مجتمع المستقبل اليوم(https://annabaa.org/arabic/studies/10977).

وقد عرف (Philip Crosby) الجودة على انها " المطابقة مع المواصفات ". ويشير هذا التعريف، إلى أن جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعية لتحقيق مبدأ التلف الصفري. في حين عرف (Ishikawa) الجودة على أنها " القابلية على إشباع الزبون " ويشير هذا التعريف، إلى أن الجودة تعني مدى قابلية المنتج على إشباع حاجات الزبون.

كما عرفت بأنها "الخصائص الإجمالية للشيء التي تجعل منه قادرا على إشباع الحاجات الظاهرية والضمنية". (البطاط، ٢٠٠٩: ٨٦)

أما من وجهة نظر المنتج فالجودة تتعلق بالمطابقة مع المواصفات المحددة، أي مطابقة المنتج للتصميم ، حيث ان المطابقة لمواصفات التصميم تشير الى رقابة الجودة. (الشعباني، ٢٠٠٤: ١٠٠) وبشكل عام فان الجودة تعني الرضا التام للزبون أو المطابقة مع المتطلبات المتوقعة له والتي ينظر إليها الزبون من خلال المقارنة ما بين المتوقع المطلوب من أداء المنتج أو الخدمة وبين الأداء الفعلي. (الشعباني، ٢٠٠٧: ١١٨)

ويشكل تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي تحديا كبيرا بذاته، إذ يصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر إليه من زاوية واحدة، فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، أرباب العمل، المجتمع).

ومفهوم الجودة في التعليم يثير قلق الكثير من الأكاديميين، فالمصطلح بالنسبة للباحثين في الادارة هو واحد من تلك المصطلحات التي تفوق الوصف، ويشير مصطلح الجودة في التعليم الجامعي إلى مجمل الجهود التي بذلها أعضاء هيئة التدريس والقيادات العلمية والإداريون في المؤسسة التعليمية لتوجيه الموارد والعمليات لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، ويُعدُّ مفهوم الجودة من الركائز الرئيسة للمنافسة في العقدين الماضيين، لذا أصبحت الجودة المحور الرئيس لإدارة الجامعات في المستقبل. إذ أضحت جودة الخدمة

التعليمية ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على تحقيق الرغبات الكاملة للطلبة، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة. (المحياوي، ٢٠١٣ : 82)

المحور الثالث : آلية تقويم أداء التعليم الجامعي باستخدام المقارنة المرجعية

طالما ان التنافس فيما بين البلدان هو على ما تمتلكه تلك البلدان من راس مال فكري، عليه يعد امتلاك رأس المال الفكري والمعرفة وإدارة التكنولوجيات هي التي تشكل معا تحد مثير للقادة الاكاديميون الذين يرغبون في إنشاء مؤسسة تعليمية ناجحة طالما أن عملية خلق الثروة تعتمد على المعرفة وخاصة المعرفة العلمية والتكنولوجية وأصبحت قدرة أية دولة يتمثل برصيدها المعرفي مما يستوجب تقويم أداء تلك المؤسسات التعليمية بين فترة واخرى ، لاسيما ان تحديد مفهوم الجودة في مجال التعليم العالي يشكل تحديا كبيرا ، إذ يصعب تحديد زاوية واحدة للنظر اليه ، بل النظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي متطلبات وتوقعات الأطراف ذات المصلحة الداخلية والخارجية من الطلبة و أعضاء هيئة التدريس و أرباب العمل ومجتمع.

وعلى الرغم من ان مؤشرات تقويم الاداء في معظم المنظمات يمكن تحديدها بسهولة في كونها تنطلق من هدف الربح الذي تسعى اليه تلك الوحدات ، فهي تتميز على الاقل بشيء مشترك هو امكانية نقل هذا الهدف الى مقاييس مالية وباي شكل من الاشكال . اما في الوحدات الخدمية غير الهادفة للربح ومنها مؤسسات التعليم العالي، حيث تتمتع خدمة التعليم العالي بجملته من الخصائص منها اللاملموسية و التلازمية و عدم تجانس الخدمة و الملكية و صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب المستفيد منها كل ذلك يشكل عائقا كبيرا امام وضع مؤشرات لتقويم الاداء في تلك الوحدات التعليمية ، أي ان تلك الاسباب تتعلق بطبيعة نشاطها وتعدد اهدافها والخصائص المميزة لهذه الوحدات . وانها تمتلك معايير اجتماعية تتمثل بقياس مدى تحقيق هذه الوحدات للأهداف التي يريدها المجتمع بعيدا عن المصالح الذاتية لها مثل تقديم الخدمات التعليمية باقل كلفة وأفضل مستوى . كما توجد صعوبات اخرى في وضع المؤشرات للوحدات غير الهادفة للربح تتمثل في ان الكلفة الثابتة تشكل ثقلاً كبيراً من اجمالي التكاليف مما يجعل العلاقة بين المدخلات والمخرجات صعبة التحديد والقياس، لاسيما ان مقياس الكلفة يعد من المقاييس المهمة لقياس كفاءة الاداء في تلك الوحدات، مما ادى الى الاعتماد على ادوات محاسبة التكاليف وواحدة من الأدوات المهمة في تقويم كفاية الاداء هي المقارنة المرجعية ، اذ ان قياس وتقويم الاداء يندرج ضمن مفاهيم محاسبة الكلفة الادارية وتحليلها. (اسماعيل، ٢٠٠٧ : ٧)

كما ان المقارنة المرجعية تساعد على خفض تكاليف الإنتاج من خلال مقارنة تكاليف الخدمة التعليمية في المؤسسة مع تكاليف نفس الخدمة في الوحدات الأخرى المناظرة ، مما يعمل على تشخيص مواطن الهدر والضياع والبحث عن سبل معالجتها وبالتالي خفض التكلفة المتحققة فضلا عن رفع مستوى الجودة، كما تعمل المقارنة المرجعية على تحفيز الكادر التدريسي وتنمية مهاراتهم من خلال مقارنة أدائهم مع أداء أفضل الكوادر في المؤسسات التعليمية الأخرى، والكشف عن أوجه القصور أو الفجوة في أداء عمل معين ومحاولة ردم تلك الفجوة. اذ تسعى المقارنة المرجعية الى تحديد ما هي وأين تدعو التحسينات ، وتحليل كيفية تحقيق المؤسسات الأخرى مستويات أداء مرتفعة، ومن ثم استخدام هذه المعلومات لتحسين الأداء.

(<http://www.businessdictionary.com>)

حيث ان تطبيق المقارنة المرجعية يعمل على تحديد فجوة الأداء ، ويعمل على توضيح الأثر الاستراتيجي لعملية المقارنة وبالتالي تحديد وتنفيذ عملية التحسينات أو التغييرات الاستراتيجية مع الحفاظ على التحفيز من أجل التحسين المستمر.

أي بمعنى اخر ان تطبيق المقارنة المرجعية في قطاع التعليم العالي يعمل على تحديد الفرص التي يمكن تشخيصها واستثمارها لتحقيق مستويات علمية اعلى وبنفس الوقت تشخيص نقاط التهديد التي تعمل على خفض المستوى العلمي وتدني جودته ، كما تمكن المقارنة المرجعية من تحديد نقاط الضعف في الاداء الحالي للجامعة او المؤسسة التعليمية مقارنة بمثيلاتها المتميزات وبنفس الوقت تعمل على تشخيص نقاط القوة التي تمتلكها الجامعة او المؤسسة محل المقارنة واعتماد نقاط القوة تلك كمنطلق نحو الارتقاء بالمستوى العلمي ورفع جودته.

المحور الرابع: الجانب التطبيقي

بهدف تطبيق المقارنة المرجعية في مجال التعليم العالي تم مفاتحة اقسام المحاسبة في كليات الادارة والاقتصاد ولعشرة جامعات عراقية هي (جامعة الموصل ، جامعة صلاح الدين ، جامعة الانبار ، جامعة دهوك ، الجامعة المستنصرية ، جامعة البصرة ، جامعة واسط ، جامعة تكريت ، جامعة النهرين ، جامعة السليمانية) .
الا انه وللأسف فقط خمسة جامعات اجابة على الاسئلة الموجهة اليهم وكما في الاستمارة المرفقة لاستقاء البيانات اللازمة لتطبيق المقارنة المرجعية على الجامعات العراقية فيما التزمت الصمت بقية الجامعات، وعليه كانت البيانات المتاحة هي كما في الجدول رقم (١).

الجدول (١)

ملخص اجابات اقسام المحاسبة في الجامعات عينة البحث

اجابة السؤال الجامعة	س١	س٢	س٣	س٤	س٥	س٦	س٧	س٨	س٩	س١٠	س١١	س١٢	س١٣
الموصل	٧٤٠	٦٣	٢٠	-	صفر	صفر	٤	٥	صفر	صفر	٣	صفر	صفر
صلاح الدين (اربيل)	٧٢٥	٣٣	٢٠	٧٢٦	صفر	٣	٢	-	صفر	١	٣٣	٥	صفر
الانبار	٤٥٠	١٥	١١	٨٧	صفر	صفر	٢	صفر	٢	صفر	٨	صفر	ورشة
دهوك	٤٩٠	٢٩	٣	٤٩٠	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	صفر	٢	صفر	صفر
المستنصرية	لم ترد اجابة												
البصرة	٦٣٤	٢٠	١٣	٦٣٤	١	٣	٢	١	١	٢	١٧	٢	٥
واسط	لم ترد اجابة												
تكريت	لم ترد اجابة												
النهرين	لم ترد اجابة												
السليمانية	لم ترد اجابة												
التقنية الوسطى	٦٩٨	١١	٨	٥٦٣	٢	١	٣	٤	٢	صفر	٥	٢	٣

المصدر: من اعداد الباحثين في ضوء اجابة الجامعات عينة البحث

وكان تحليل بيانات الاقسام المحاسبية في الجامعات عينة البحث كما في الجدول رقم (٢)

الجدول (٢)

تحليل بيانات اقسام المحاسبة في الجامعات عينة البحث

ت	البيان	جامعة الموصل	جامعة صلاح الدين	جامعة الانبار	جامعة دهوك	الجامعة المستنصرية	جامعة البصرة	جامعة واسط	جامعة تكريت	جامعة النهرين	جامعة السليمانية	الجامعة التقنية الوسطى
١.	العبء التدريسي طالب/ تدريسي	١٢	٢٢	٣٠	١٧	-	٣٢	-	-	-	-	٦٤
٢.	النتاج البحثي بحث/ تدريسي	%٣٢	%٦٠	%٧٣	%١٣	-	%٦٥	-	-	-	-	%٧٢
٣	عدد المؤتمرات المقامة	صفر	صفر	صفر	صفر	-	١	-	-	-	-	٢
٤	نسب نجاح الطلبة	غير محددة	%٩٥	%١٩	%٤٣	-	%٣٣	-	-	-	-	%٨١
٥	المساهمة في المؤتمرات الخارجية مؤتمر/ تدريسي	صفر	%٩	صفر	صفر	-	%١٥	-	-	-	-	%١٨
٦	المساهمة في المؤتمرات الداخلية مؤتمر/ تدريسي	صفر	%٦	%٦	صفر	-	%١٠	-	-	-	-	%٩
٧	خدمة المجتمع	٥	صفر	صفر	صفر	-	%١٠٠	-	-	-	-	٤
٨.	الندوات العلمية	٢	صفر	٢	صفر	-	١	-	-	-	-	٢
٩	عبء الكتب المؤلفة كتاب/ تدريسي	صفر	%٣	صفر	صفر	-	%١٠	-	-	-	-	صفر
١٠	تكريم الأساتذة شكر/ تدريسي	%٤٧	%١٠٠	%٥٣	%٧	-	%٨٥	-	-	-	-	%٤٥
١١	الترقيات العلمية ترقية/ تدريسي	صفر	%١٥	صفر	صفر	-	%١٠	-	-	-	-	%١٨
١٢	انشطة أخرى	صفر	صفر	١	صفر	-	٥	-	-	-	-	٣

المصدر: من اعداد الباحثين في ضوء اجابة الجامعات عينة البحث

ولغرض اجراء مقارنة الاداء وتقييمه فيما بين الاقسام المحاسبية للجامعات عينة البحث باعتماد طريقة المقارنة المرجعية ، سيتم اختيار جامعة صلاح الدين كأساس للمقارنة باعتبارها جامعة عريقة أولا وكذلك بسبب الاستقرار الامني والاجتماعي الذي تتمتع به محافظة اربيل والتي تتواجد فيها جامعة صلاح الدين . وعليه ستكون نتيجة المقارنة لأداء الاقسام المحاسبية كما في الجدول رقم (٣)

الجدول (٣)

معلومات تقويم الاداء وفق طريقة المقارنة المرجعية لعينة البحث

ت	البيان	جامعة صلاح الدين	جامعة الانبار	جامعة دهوك	جامعة البصرة	جامعة الموصل	جامعة التقنية الوسطى
١.	العبء التدريسي طالب/ تدريسي	٢٢	٨+	٥-	١٠+	١٠-	٤٢+

٢.	الناتج البحثي بحث/ تدريسي	٦٠%	١٣+	٤٧-	٥+	٢٨-	١٢+
٣.	عدد المؤتمرات المقامة	صفر	صفر	صفر	١+	صفر	٢+
٤.	نسب نجاح الطلبة	٩٥%	٧٦-	٥٢-	٦٢-	غير محددة	١٤-
٥.	المساهمة في المؤتمرات الخارجية مؤتمر/ تدريسي	٩%	٩-	٩-	٦+	٩-	٩+
٦.	المساهمة في المؤتمرات الداخلية مؤتمر/ تدريسي	٦%	صفر	٦-	٤+	٦-	٣+
٧.	خدمة المجتمع	صفر	صفر	صفر	١	٥	٤
٨.	الندوات العلمية	صفر	٢+	صفر	١+	٢+	٢+
٩.	عبء الكتب المؤلفة كتاب/ تدريسي	٣%	٣-	٣-	٧+	٣-	٣-
١٠.	تكريم الأساتذة شكر/ تدريسي	١٠٠%	٤٧-	٩٣-	١٥-	٥٣-	٤٥-
١١.	الترقيات العلمية ترقية/ تدريسي	١٥%	١٥-	١٥-	٥-	١٥-	٣+
١٢.	انشطة أخرى	صفر	١+	صفر	٥+	صفر	٣+

المصدر: من اعداد الباحثين في ضوء اجابة الجامعات عينة البحث

من خلال قراءة معلومات الجدول اعلاه اتضح الاتي:

١. ان العبء التدريسي في الجامعة التقنية الوسطى هو الاعلى وهو اكثر من ضعفي المعيار العالمي (٣٠ طالب/ تدريسي) بينما جاءت جامعة البصرة بالمرتبة الثانية فيما يليها جامعة الانبار بينما انت جامعة دهوك وجامعة الموصل في المرتبة الاخيرة.
٢. كانت نتائج الناتج العلمي جامعة الانبار بالمرتبة الاولى وهي اعلى حتى من الجامعة المقارنة (صلاح الدين) فيما انت الجامعة التقنية الوسطى بالمرتبة الثانية فيما اخذت البصرة المرتبة الثالثة واحتلت جامعة الموصل المرتبة الرابعة وجاءت جامعة دهوك بالمرتبة الاخيرة.
٣. فيما يتعلق بإقامة المؤتمرات كانت الجامعة التقنية الشمالية هي الاعلى مرتبة بينما انت جامعة البصرة ثانيا واخذت بقية الجامعات المرتبة الاخيرة.
٤. اما عن نسب النجاح فجاءت جامعة دهوك بالمرتبة الاولى تليها الجامعة التقنية الوسطى ثم جامعة البصرة بينما جاءت جامعة الانبار بالمرتبة الأخيرة في حين لم تحدد مرتبة جامعة الموصل لعدم توفر البيانات.

٥. وعن المشاركة في المؤتمرات العلمية خارج العراق جاءت الجامعة التقنية الوسطى بالمرتبة الاولى وهي اعلى حتى من الجامعة المقارنة ، تليها جامعة البصرة فيما كانت كل من جامعة الانبار وجامعة دهوك وجامعة الموصل في المرتبة الاخيرة.
٦. اما عن المشاركة في المؤتمرات العلمية داخل العراق فقد جاءت جامعة البصرة بالمرتبة الاولى وهي اعلى حتى من الجامعة المقارنة ، فيما جاءت الجامعة التقنية الوسطى بالمرتبة الثانية ثم جامعة الانبار فيما اخذت بقية الجامعات المرتبة الاخيرة.
٧. وبالنسبة لخدمة المجتمع جاءت جامعة الموصل بالمرتبة الاولى تليها الجامعة التقنية الوسطى ثم جامعة البصرة بينما احتلت كل من جامعة الانبار وجامعة دهوك المرتبة الاخيرة.
٨. اما عن اقامة الندوات العلمية فقد جاءت كل من جامعة الانبار والجامعة التقنية الوسطى وجامعة الموصل بالمرتبة الاولى تلاها جامعة البصرة فيما احتلت جامعة دهوك المرتبة الاخيرة.
٩. وفيما يخص عبء تأليف الكتب فقد جاءت جامعة البصرة في المركز الاول بينما احتلت جامعة الانبار وجامعة الموصل والجامعة التقنية الوسطى وجامعة دهوك المرتبة الاخيرة.
١٠. وعن تكريم الاساتذة احتلت جامعة البصرة المرتبة الاولى فيما جاءت جامعة الموصل بالمرتبة الثانية ثم جامعة الانبار تليها الجامعة التقنية الوسطى فيما أخذت جامعة دهوك المرتبة الاخيرة.
١١. وبالنسبة للترقيات العلمية فقد احتلت الجامعة التقنية الوسطى المرتبة الاولى فيما حصلت جامعة البصرة على المرتبة الثانية لتأخذ جامعة الانبار وجامعة دهوك وجامعة الموصل المرتبة الاخيرة.
١٢. وعن ممارسة الانشطة العلمية الاخرى فقد احتلت جامعة البصرة المرتبة الاولى فيما حصلت الجامعة التقنية الوسطى على المرتبة الثانية تليها جامعة الانبار لتأخذ جامعة دهوك وجامعة الموصل المرتبة الاخيرة.

مما تقدم اعلاه يمكن اعداد جدول المراتب وفق الجدول رقم (٤)

الجدول (٤)

جدول الرتب التي حصلت عليها الجامعات عينة البحث

ت	فقرة المقارنة	المرتبة الاولى	المرتبة الثانية	المرتبة الثالثة	المرتبة الرابعة	المرتبة الخامسة
١.	العبء التدريسي	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	جامعة الانبار	جامعة الموصل	جامعة دهوك
٢.	الناتج العلمي	جامعة الانبار	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	جامعة الموصل	جامعة دهوك
٣.	إقامة المؤتمرات العلمية	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	-	-	جامعات الموصل والانبار ودهوك
٤.	نسب النجاح	جامعة دهوك	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	جامعة الانبار	جامعة الموصل

٥.	المشاركة في المؤتمرات العلمية خارج العراق	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	-	-	جامعات الموصل والانبار ودهوك
٦.	المشاركة في المؤتمرات العلمية داخل العراق	جامعة الموصل	الجامعة التقنية الوسطى	-	-	جامعتي الموصل ودهوك
٧.	خدمة المجتمع	جامعة البصرة	الجامعة التقنية الوسطى	-	-	جامعتي الانبار ودهوك
٨.	اقامة الندوات	جامعة الانبار والجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	-	-	جامعتي دهوك والموصل
٩.	عبء تأليف	جامعة البصرة	-	-	-	جامعات الموصل ودهوك والانبار والتقنية الوسطى
١٠.	تكريم الأساتذة	جامعة البصرة	جامعة الموصل	جامعة الانبار	التقنية الوسطى	جامعة دهوك
١١.	الترقيات العلمية	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة البصرة	-	-	جامعات الموصل ودهوك والانبار
١٢.	الانشطة العلمية الأخرى	جامعة البصرة	الجامعة التقنية الوسطى	جامعة الانبار	جامعة دهوك	جامعة الموصل
	نقاط التفوق	التقنية الوسطى ١٢/٥	جامعة البصرة ١٢/٥	جامعة الانبار ١٢/٤	جامعة الموصل ١٢/٢	جامعة دهوك ١٢/١٠

المصدر: من اعداد الباحثين في ضوء اجابة الجامعات عينة البحث

من خلال ملاحظة نقاط التفوق اتضح ان قسم المحاسبة في الكلية التقنية الإدارية بالجامعة التقنية الوسطى قد احتل المرتبة الاولى بينما جاءت جامعة البصرة بالمرتبة الثانية فيما احتل المرتبة الثالثة قسم المحاسبة في جامعة الانبار واخذ قسم المحاسبة بجامعة الموصل المرتبة الرابعة وقد حصل قسم المحاسبة في جامعة دهوك على المرتبة الاخيرة وذلك كله كان من خلال المقارنة بقسم المحاسبة في جامعة صلاح الدين (اربيل) باعتباره أساس المقارنة المرجعية. وكنا نأمل في اجابة كافة الجامعات عينة البحث لتكن المقارنة المرجعية اكثر وضوحا وتأثيرا.

وتتلخص نتيجة المقارنة المرجعية الداخلية للجامعات العراقية كما في الجدول رقم (٥).

الجدول رقم (٥) نتائج المقارنة المرجعية

ت	اسم الجامعة	المرتبة
١.	الجامعة التقنية الوسطى	الأولى
٢.	جامعة البصرة	الثانية

٣.	جامعة الانبار	الثالثة
٤.	جامعة الموصل	الرابعة
٥.	جامعة دهوك	الخامسة والاعيرة

المصدر : من اعداد الباحثين

الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

١. من خلال النتائج احتلت الجامعة التقنية الوسطى المرتبة الاولى من خلال تفوقها في خمسة أنشطة رئيسة هي (العبء التدريسي ، واقامة المؤتمرات العلمية ، المشاركة في المؤتمرات العلمية خارج العراق ، إقامة الندوات، والترقيات العلمية) . فيما احتلت جامعة البصرة المرتبة الثانية من خلال تفوقها بأربعة أنشطة رئيسة هي (العبء التدريسي ، واقامة المؤتمرات العلمية ، المشاركة في المؤتمرات العلمية خارج العراق ، إقامة الندوات، والترقيات العلمية) فيما تقاسمت بقية الجامعات التفوق في بقية الأنشطة.
٢. من خلال تطبيق المقارنة المرجعية على اقسام المحاسبة في عينة من الجامعات العراقية فقد احتلت الجامعة التقنية الوسطى المرتبة الاولى وجامعة البصرة المرتبة الثانية والانبار اخذت المرتبة الثالثة والموصل حصلت على المرتبة الرابعة فيما حصلت جامعة دهوك على المرتبة الاخيرة ، في حين اعتذرت بقية الجامعات عن تزويدنا بالمعلومات اللازمة.
٣. ان تطبيق المقارنة المرجعية في قطاع التعليم العالي يعمل على تحديد الفرص التي يمكن تشخيصها واستثمارها لتحقيق مستويات علمية اعلى وبنفس الوقت تشخيص نقاط التهديد التي تعمل على خفض المستوى العلمي وتدني مستوى جودته ، أي تمكن من تحديد نقاط الضعف في الاداء الحالي للجامعة مقارنة بمثيلاتها المتميزات وبنفس الوقت تعمل على تشخيص نقاط القوة التي تعتمد كمناطق نحو الارتقاء بالمستوى العلمي ورفع جودته. وبالتالي تهدف المقارنة المرجعية الى تحديد ما هي وأين المواطن التي تدعو التحسينات من خلال تحليل كيفية تحقيق المؤسسات الأخرى لمستويات أدائها المرتفعة.
٤. تعتمد جودة التعليم في الجامعات على مستوى الاداء الذي يقدمه عضو الهيئة التدريسية ، حيث ان للتعليم العالي دور كبير في التطور والتحديث وهذا ما يجعل البلدان المتقدمة تجعل التعليم العالي في اعلى سلم اولوياتها وهنا لابد من توفير كل المستلزمات المالية والبشرية في ادارة وتطوير تلك الكوادر التدريسية.

ثانيا: التوصيات

١. على الجامعات فحص مستوى ادائها كلما امكن ذلك باستخدام منهج المقارنة المرجعية لتعرف تلك الجامعة نتيجة ادائها من جهة ومعرفة موقعها بين الجامعات المنافسة والمناظرة من جهة اخرى.
٢. على الجامعات تزويد الباحثين بهذا المجال كل ما تيسر لها من معلومات لتكون نتيجة المقارنة موثوق بها واقرب الى الواقعية.
٣. على الجامعات المبحوثة ان تستفاد من نتيجة المقارنة حتى تشخص نقاط الخلل لديها وتعمل على معالجتها وبنفس الوقت تنمي نقاط القوة عندها بما يضمن المحافظة على الموقع التنافسي او تحسينه.

المصادر:

أولاً: العربية

١. ابراهيم ، مجدي عزيز ،(٢٠٠٠)، تطور التعليم العالي في عصر العولمة، مكتبة الانجلو المصرية ،القاهرة. مصر.
٢. اسماعيل، مجبل دواي،(٢٠٠٧)، فاعلية المقارنة المرجعية في تقييم الاداء وامكانية تطبيقها في المنظمات غير الهادفة للربح ، المعهد التقني/عمارة ، العراق.
٣. البطاط، عدي صفاء الدين،(٢٠٠٩)، علاقة تحليل كلف الجودة بتحسين العائد وخفض الكلف دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد السابع، العدد ٢٥، جامعة البصرة. العراق.
٤. التكريتي، إسماعيل يحيى،(٢٠٠٨)، محاسبة التكاليف المتقدمة(قضايا معاصرة)، ط٢، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
٥. الشعباني، صالح إبراهيم يونس،(٢٠٠٤)، الكلف النوعية، المسببات وأسلوب إدارتها بهدف التخفيض، مجلة بحوث مستقبلية، العدد التاسع، كلية الحداثة الجامعة، الموصل.
٦. الشعباني، صالح إبراهيم يونس،(٢٠٠٧)، كلف الجودة وإستراتيجية التوازن مع قيمة الجودة. مجلة بحوث مستقبلية، العدد ١٩، كلية الحداثة الجامعة، الموصل ،العراق .
٧. المحياوي ، قاسم نايف علوان شلال، (٢٠١٢)، مدى رضا طلبة جامعة الانبار عن مستوى الخدمة التعليمية وفق ادراكاتهم لها، مجلة ضمان جودة التعليم العالي ، اتحاد الجامعات العربية ، اليمن.
٨. رقاد، صليحة، (٢٠١٤)، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :آفاقه ومعوقاته، أطروحة دكتوراه ، جامعة سطيف 1 - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
٩. عبدالوهاب، سمير محمد،(٢٠٠٩)، المقارنة المرجعية كمدخل لتقويم أداء البلديات في الدول العربية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، السعودية.
١٠. كييلة، ساره عصام حسن،(٢٠١٠)، تقويم فاعلية الأداء في الوحدات الخدمية باستعمال تقنية المقارنة المرجعية، رسالة ماجستير في المحاسبة، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد ،العراق.

ثانياً: الاجنبية

11. Bragg, Steven, M. , (2007), Management Accounting best practices, John Wiley & Sons, Inc, Hoboken, New Jersey, United States of America.
12. Hilton, Ronald W., (1999), Managerial Accounting, 4thEd, McGraw-Hill, Inc., New York, U.S.A. .



استخدام تقنية المقارنة المرجعية في تقويم أداء التعليم الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من الجامعات العراقية

ا.م.د. صالح ابراهيم يونس الشعباني م. فائز هليل الصبيحي ا.م.د. عبد السلام علي حسين

13. (ICAI) The institute of Cost & Accountants of India, (2008), Management Accounting Guidelines MAG-I, The President ICWAI, Kolkata, India.
14. Mott, Graham, (2005), Accounting for Non-Accountants, 6th edition, Kogan Page Limited, London, UK.
15. Zairi, Mohamed, Benchmarking: The Best Tool for Measuring Competitiveness, (1994), Benchmarking for Quality Management & Technology, Vol. 1, and No. 1.
16. (<https://annabaa.org/arabic/studies/10977>).
17. (<http://www.businessdictionary.com>)

السيد رئيس قسم المحاسبة / كلية الادارة والاقتصاد – جامعة.....المحترم

م/ بحث علمي

تحية طيبة

أضع بين ايديكم الكريمة الاسئلة المبينة في ادناه والخاصة بالبحث الموسوم (استخدام تقنية المقارنة المرجعية في تقويم أداء التعليم الجامعي بالتطبيق على عينة من الجامعات العراقية) راجين الاجابة عنها بكل موضوعية وحياد للحصول على النتائج التي من شأنها اغناء البحث وتحقيق اهدافه وخلال فترة لا تتجاوز اسبوع. شاكرين تعاونكم معنا خدمة للمسيرة العلمية.... مع التقدير

الباحثين

قسم المحاسبة / كلية الادارة والاقتصاد / الجامعة..... / السنة ٢٠١٧ - ٢٠١٨

١. ما هو عدد الطلبة الكلي للمراحل الاربعة- الدراسة الصباحية؟.

٢. ما هو عدد التدريسيين في قسم المحاسبة للدراسة الصباحية؟.
٣. ما هو عدد البحوث المنشورة والمقبولة للنشر في قسم المحاسبة؟.
٤. ما هو عدد الطلبة الناجحين وعدد الطلبة الراسيين في الدور الاول لكل مرحلة؟.
٥. ما هو عدد المؤتمرات العلمية المقامة في القسم او الكلية وساهم بها القسم خلال السنة؟.
٦. ما هو عدد المؤتمرات العلمية التي شارك فيها تدريسيي القسم خارج العراق خلال السنة؟.
٧. ما هو عدد المؤتمرات العلمية التي شارك فيها تدريسيي القسم داخل العراق خلال السنة؟.
٨. ما هو عدد الدورات التي اقامها القسم لخدمة المجتمع خلال السنة؟.
٩. ما هو عدد الندوات العلمية التي اقامها القسم خلال السنة؟.
١٠. ما هو عدد الكتب المؤلفة او المترجمة في القسم خلال السنة؟ .
١١. ما هو عدد الاساتذة الذين تم تكريمهم في القسم خلال السنة (اي نوع من التكريم بما فيها كتاب الشكر والتقدير)؟.
١٢. ما هو عدد الاساتذة الذين تم ترقيتهم الى مرتبة علمية اعلى خلال السنة؟.
١٣. اية نشاطات علمية اخرى للقسم خلال السنة تذكر بالتفصيل.