مسابقة البحث العلمي
للهيئة الإدارية بكلية العلوم الشرعية

النسخة الأولى

البحث الفائز بالمركز الثاني

معايير الجودة المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

«قراءة تحليلية في المقياس (٢ - ٥)»

كمال بن مرهون السيابي
رئيس قسم المكتبة

زكريا بن سليمان الهنائي
أخصائي مكتبات

معايير الجودة المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

- قراءة تحليلية في المقياس (٢ - ٥) -

Institutional Quality Standards at the College of Sharia Sciences

An Analytical Reading of Standard (2-5)

Author: Kamal bin Marhoon bin Salim Al-siybi Address: Al-rustaq - Al-shubika e-mail: kalsiabi@css.edu.om tel: 99229585	الباحث: كمال بن مرهون بن سالم السيابي. العنوان: الرستاق – الشبيكة. البريد الإلكتروني: kalsiabi@css.edu.om رقم الهاتف: ٩٩٢٢٩٥٨٥
Author: Zakariya bin Sulaiman bin Al saba Al hinai Address: Bahla - Alghafat e-mail: zalhinai@css.edu.om tel: 92094098	الباحث: زكريا بن سليمان بن السبع الهنائي العنوان: بهلا – الغافات البريد الإلكتروني: zalhinai@css.edu.om رقم الهاتف: ٩٢٠٩٤٠٩٨

معايير الجودة المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

- قراءة تحليلية في المقياس (٢ - ٥) -

بحث مقدم لمسابقة البحث العلمي للهيئة الإدارية بكلية العلوم الشرعية

ربيع الآخر ١٤٤٦هـ / أكتوبر ٢٠٢٤م

كمال بن مرهون بن سالم السيابي

زكريا بن سليمان بن السبع الهنائي

©

ملخص البحث

تعد كلية العلوم الشرعية أقدم مؤسسة للتعليم الأكاديمي في سلطنة عمان، حيث استُقبلت أول دفعة فيه عام ١٣٩٧هـ / ١٩٧٧م، ومرت هذه المؤسسة العريقة بجملة من التطورات شملت الاسم والتنظيمات الإدارية والأقسام الأكاديمية كذلك، وكانت مع كل تطور تسعى جاهدة لتحقيق التميز الذاتي في الخدمات المقدمة، ملاحظةً في ذلك المخرجات، وكان هذان الأمران: التميز الذاتي ومراقبة مخرجات الكلية معيارا التقييم الذاتي ومراقبة مسيرة التطوير حتى صدر المرسوم السلطاني بنقل تبعية الكلية من وزارة الأوقاف والشؤون الدينية إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، فأُدرجت الكلية ضمن قائمة المؤسسات الأكاديمية التعليمية الخاضعة لتقييم هيئة الاعتماد الاكاديمي، من هنا كان لا بد على الكلية من ملاحظة المعايير التي تطلبها الهيئة لاعتماد المؤسسة.

جاء هذا البحث لدراسة موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي عمومًا، والمكتبات التابعة لها خصوصًا، وتحليل التطورات المصاحبة للكلية ومقارنتها بمتطلبات الجودة المؤسسية، والوقوف أخيرًا على تحليل ما تقدمت به الكلية في تقريرها المرفوع بتاريخ ٢٠٢٤/٨/١٩م فيما يخص المقياس الخامس من المعيار الثاني، نظرًا في الأدلة المقدمة للهيئة ومدى تحقيقها للمطلوب.

الكلمات المفتاحية: الجودة/ كلية العلوم الشرعية/ المكتبات

Abstract

The College of Sharia Sciences is the oldest academic institution in the Sultanate of Oman, having admitted its first cohort in 1977 (1397 AH). Over the years, this esteemed institution has undergone a series of developments, encompassing its name, administrative structures, and academic departments. With each advancement, the college has diligently strived to achieve excellence in the services provided, focusing particularly on its outcomes. These efforts aimed at two objectives: self-distinction and monitoring of the college's outcomes as benchmarks for self-assessment and tracking its developmental progress. This eventually led to a royal decree transferring the college's affiliation from the Ministry of Endowments and Religious Affairs to the Ministry of Higher Education, Research, and Innovation. Consequently, the college was listed among academic educational institutions subject to the evaluation by the Academic Accreditation Authority. This necessitated that the college consider the criteria required by the authority for institutional accreditation.

This study addresses the topic of quality in higher education institutions generally, with a particular focus on affiliated colleges. It analyzes the accompanying developments in the college and compares them to institutional quality standards. Finally, it provides an analysis of the college's report dated 19/8/2024 regarding the fifth criterion of the second standard, examining the extent to which the current tool of the authority fulfills the required objectives.

Keywords: Quality, College of Sharia Sciences, Libraries

مقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم، إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونستهديه، ونعوذ بالله من شرور أنفسنا وسيئات أعمالنا، ولا حول ولا قوة إلا بالله العلي العظيم.

مما لا شك فيه أن الله تعالى خلق الخلق وجعل لهم غايات، وبيَّن لهم سبيل الوصول إليها، وجعل لهم يومًا للحساب، تُعرض فيه الأعمال فيجازى المحسن بإحسانه، والمسيء بإساءته، قال تعالى: «ٱلَّذِى خَلَقَ ٱلْمَوْتَ وَٱلْحَيَوٰةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ ٱلْعَزِيزُ ٱلْغَفُورُ» {الملك: 2}، وكانَ هذا منهج الأنبياء والمرسلين، قال تعالى: «قَالَ ٱجْعَلْنِى عَلَىٰ خَزَآئِنِ ٱلْأَرْضِ ۖ إِنِّى حَفِيظٌ عَلِيمٌ» {يوسف: 55}، فقدَّم النبي يوسف –عليه السلام– سيرته التي يستحق من أجلها تولي هذا المنصب العظيم، متمثلةً في الحفظ والعلم، إشارةً إلى أن إجادة العمل لا تكون إلا بتحقق صفاتٍ لا بد أن تكون في العامل. وكذلك النبي موسى –عليه السلام– قال الله تعالى: «إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ» {القصص: 26}، فصفتا الحفظ والعلم هناك، وصفتا القوة والأمانة هنا مرتكزاتٌ تؤدي لحسن العمل وإتقانه[1].

وبما أن الأعمال قائمة على أساس التخطيط والتنفيذ الموصل إلى الغايات، كان لا بد من كل جهة مستأمنة على عمل معين أن تُحكم التخطيط، وتباشر التنفيذ، وتقوم الجهة الأعلى منها بمراقبة سلامة التخطيط، وفاعلية التنفيذ، ومدى تحقق الغايات المنشودة من ذلك العمل. وإن أولى جهة تُعنى بهذا الأمر الجهة التي أخذت على عاتقها مهمة التعليم، فإنه لا بد لها من التحلي بالصفات الموصلة للغايات.

١ المغربي، نوال، الجودة من منظور قرآني، دار أفنان، دمشق، د.ت، ص40.

وقد عُنيت هيئة الاعتماد الأكاديمي في سلطنة عمان (الجهة الإشرافية) بمراقبة سير أداء مؤسسات التعليم العالي تخطيطًا وتنفيذًا، وجعلت لذلك معايير دقيقة، ومقاييس منضبطة، يحصل بحسن التخطيط لها، والقيام بتنفيذها الوصول لغايات وجود هذه المؤسسات.

ومن مؤسسات التعليم العالي في السلطنة كلية العلوم الشرعية، وقد كانت تبعيتها سابقًا لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، فلما صدر المرسوم السلطاني بنقل تبعيتها لوزارة التعليم العالي أصبحت خاضعةً للتقييم المستمر ومتابعة الخطط وتنفيذها والتحسينات المستمرة للوصول إلى أفضل خدمة للمستفيدين.

- مشكلة البحث:

يدرس هذا البحث واقع الجودة في كلية العلوم الشرعية، واستعراض تاريخ الكلية مع مقومات الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ثم النظر في المطلوب من جهة هيئة الاعتماد الأكاديمي فيما يخص المقياس الخامس من المعيار الثاني، وهو المقياس الذي عُني بالمكتبة خصوصًا، ومقارنته بما تقدمت به كلية العلوم الشرعية في تقريرها بتاريخ 2024/8/19م، للوقوف على نقاط القوة للتركيز عليها والسعي لتعميمها على بقية أقسام الكلية، والنظر كذلك في نقاط الضعف والقصور وتقديم الحلول المعينة على تلافيها خلال السنوات القليلة القادمة، لتجويد الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- أسئلة البحث:

1. ما المقصود بالجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي؟
2. ما مقومات الجودة المطلوبة في مكتبات مؤسسات التعليم العالي؟
3. ما مدى التزام الكلية بمرتكزات الجودة في الفترة (1976 – 2014م) قبل انتقالها للتعليم العالي؟

4. ما المطلوب في المقياس الخامس من المعيار الثاني؟ وهل حققت الكلية المطلوب منها في هذا المقياس؟

5. ما مواطن القوة والضعف في المكتبة بناءً على التقرير المرفوع وما الحلول المقترحة لتجويد العمل؟

- أهداف البحث:

يأمل الباحثان بهذا البحث تحقيق الأهداف الآتية:

1. بيان المقصود بالجودة في مؤسسات التعليم العالي.
2. ذكر مقومات الجودة المطلوبة في مكتبات مؤسسات التعليم العالي.
3. عرض مدى التزام الكلية بمرتكزات الجودة قبل انتقالها لوزارة التعليم العالي.
4. النظر في المطلوب تحقيقه من هيئة الاعتماد الأكاديمي فيما يخص المقياس الخامس من المعيار الثاني، وفحص وتقويم تقرير الكلية المرفوع في هذه الجزئية.
5. الوقوف على مواطن القوة والضعف في المقياس الخاص بمكتبة كلية العلوم الشرعية، وتقديم الحلول لمواطن القصور.

- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في كونه يعمد إلى التوثيق التاريخي لأعمال كلية العلوم الشرعية في الجانب الإداري منذ نشأتها إلى حين انتقالها لوزارة التعليم العالي، وبيان مدى وجود ثقافة الجودة في هذه المؤسسة العريقة، ثم عرض وتحليل التقرير المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي، خاصةً المقياس المعني بمكتبة كلية العلوم الشرعية، وتحليل جوانب القوة والضعف فيه لتقديم الحلول المناسبة؛ تلافيًا لحصولها في التقارير القادمة، وسيركز البحث على

بيان الثغرات العامة التي تسببت في ضعف التقرير حيث إن البحث يُكتب في فترة رجوع هيئة الاعتماد الأكاديمي على الكلية بالاستفسارات وطلب المستندات الناقصة فيما يتعلق بتقرير 2024/8/19م.

- حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: نظام الاعتماد الأكاديمي لكلية العلوم الشرعية وفق المعايير المحدد من قبل هيئة الاعتماد الأكاديمي في سلطنة عمان، وتقرير الكلية المرفوع فيما يخص مكتبة كلية العلوم الشرعية.
- الحدود البشرية: موظفو كلية العلوم الشرعية (أعضاء الهيئة التدريسية وأعضاء الهيئة الإدارية).
- الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على كلية العلوم الشرعية (مكتبة الكلية).
- الحدود الزمانية: طبقت هذا الدراسة خلال الفترة من (1976 – 2024م).

- منهج البحث:

سلك الباحثان في هذا البحث منهجين بناءً على ما اقتضته مصلحة البحث في شقيها التاريخي والتحليلي: كان أولهما المنهج الوصـــفي؛ وذلك لجمع المادة العلمية المتعلقة بتاريخ الكلية في عملها الإداري وبيان وجود ثقافة الجودة في الكلية.

والثاني المنهج التحليلي؛ وذلك لمقارنة المطلوب من هيئة الاعتماد الأكاديمي وما رفعته الكلية في تقريرها بتاريخ 2024/8/19م، وعرض الحلول المقترحة لمواطن القصور والضعف.

- الدراسات السابقة:

1-إدارة الجودة الشاملة في مكتبات جامعة حضرموت "دراسة نظرية وميدانية" إعداد: أحمد جابر التفهني كلية الآداب – جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا ٢٠٠٢.

عرض الباحث في دراسته مفهوم وأهداف الجودة الشاملة والتقييم بوجه عام، والجودة والتقييم في المكتبات الأكاديمية على وجه الخصوص، وتتفق الدراسة مع دراسة الباحثين في كون الحدود الموضوعية متوجهة إلى مكتبة أكاديمية، ولكن الدراسة في مكتبات جامعة حضرموت، وبحثنا في مكتبة كلية العلوم الشرعية، كما أن الجهة المشرفة على التقييم معنا هيئة الاعتماد الأكاديمي.

2- إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، د. خالد أحمد الصرايرة، د. ليلى العساف، المجلة العربية لضمان جودة التعلم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن/ العدد الاول، 2008.

تهدف هذه الدراسة إلى بيان ما يتعلق بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من حيث المفهوم ومتطلبات التطبيق ومؤشرات الإدارة ومحاورها، وعرض تجارب بعض الدول، ويختلف بحثنا عنه في عرض معايير هيئة الاعتماد الأكاديمي بسلطنة عمان ومقارنتها بواقع مكتبة الكلية.

3- تطوير إدارة معهد العلوم الشرعية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، حاكمة بنت علي بن هاشل السعدية، إشراف د. صالحة عبد الله يوسف، بحث مقدم لاستكمال درجة الماجستير، 2013 جامعة السلطان قابوس.

عمدت الباحثة في هذه الرسالة إلى دراسة فترة مهمة من فترات كلية العلوم الشرعية، واستعرضت ما يتعلق بأعمال الكلية مقارنًا بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وحاولت إجاد الحلول التي يمكن من خلالها تحسين الجودة وتطوير الكلية، ويختلف بحثنا عن رسالة الباحثة في كونه متوجهًا أصالة إلى دراسة فترةٍ انتقلت فيها الكلية إلى وزارة التعليم العالي وأصبحت مُلزَمة بتقييمات هيئة الاعتماد الأكاديمي، كما أن الدراسة تركز على المقياس الخاص بمكتبة الكلية.

4- مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي اليمينة من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والأساتذة والإداريين والطلبة، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة إعداد: محمود عبد الحق الخلوي، إشراف عبد اللطيف حسين الحكمي، ١٤٢٦هـ / ٢٠١٥ جامعة صنعاء.

انبثقت فكرة البحث لدى الكاتب بسبب التوسع الكمي في التعليم العالي نتيجة الضغوط المجتمعية ورغبة القطاع الخاص في الاستثمار في مجالات التعليم، وهذا جاء على حساب نوعيته، إذ ابتعد عن تحقيق احتياجات الدولة وطموحات المجتمع اليمني، فعمد الباحث في رسالته إلى التحقق من مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، والتعرف على التحديات التي تحول دون تطبيق مؤسسات التعليم العالي اليمنية، وبناء تصور مقترح يساعد مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة على تعزيز علاقة الشراكة مع مؤسسات التعليم العالي اليمينة.

ويتفق هذا البحث مع بحثنا في مراقبة مدى تطبيق كلية العلوم الشرعية لمعايير ضمان الجودة المؤسسية، ولكن يختلف مع الباحث في الجهة الإشرافية على المعايير فهنا هيئة الاعتماد الأكاديمي، ويركز بحثنا كذلك على مقياس المكتبة خصوصًا.

5- الخطة الاستراتيجية وتحديد العمل في المكتبات الجامعية (مكتبة النجاح الوطنية أنموذجا)، إعداد: هاني وحيه جبر، مراجعة م. سامي الصدر، مكتب وحدة ضمان الجودة – جامعة النجاح الوطنية.

تحدث الباحث في الفصل الثالث من كتابه عن إدارة الجودة الشاملة والخطة الاستراتيجية في مكتبات جامعة النجاح الوطنية، عارضًا الرؤية والرسالة وأهداف المكتبة ومهامها وغايات الخطة الاستراتيجية في مكتبات

جامعة النجاح، ويختلف بحثنا عنه في تكريس المذكور سابقًا على مكتبة كلية العلوم الشرعية ومقارنته بما تطلبه هيئة الاعتماد الأكاديمي في سلطنة عمان خصوصًا.

- هيكل البحث:

اشتمل البحث على مقدمة، وثلاثة مباحث وخاتمة، وفق الهيكل الآتي:

❖ المقدمة، وتشتمل على مشكلة البحث، وأسئلة البحث، وأهداف البحث، وأهمية البحث، وحدود البحث، ومنهج البحث، والدراسات السابقة، وهيكل البحث.

❖ المبحث الأول: الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي

- ➢ المطلب الأول: الجودة في التعليم، ومفهومها بالصفة الإدارية
- ➢ المطلب الثاني: أهمية جودة التعليم، وضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي
- ➢ المطلب الثالث: محاور الجودة في التعليم الجامعي
- ➢ المطلب الرابع: قياس الجودة في التعليم العالي، وعناصر الجودة
- ➢ المطلب الخامس: الجودة في هيئة الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في سلطنة عمان

❖ المبحث الثاني: كلية العلوم الشرعية ونظام الجودة (قراءة تاريخية)

- ➢ المطلب الأول: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1976 - 1986)
- ➢ المطلب الثاني: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1986-1999)
- ➢ المطلب الثالث: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1999-2014)
- ➢ المطلب الرابع: كلية العلوم الشرعية بين عامي (2014-2021)

❖ المبحث الثالث: مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

- المطلب الأول: مفهوم مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية
- المطلب الثاني: المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية
- المطلب الثالث: تحليل ونقد لأدلة المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية

❖ الخاتمة والتوصيات

المبحث الأول: الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي

المطلب الأول: الجودة في التعليم، ومفهومها بالصفة الإدارية

المطلب الثاني: أهمية جودة التعليم، وضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي

المطلب الثالث: محاور الجودة في التعليم الجامعي

المطلب الرابع: قياس الجودة في التعليم العالي، وعناصر الجودة

المطلب الخامس: الجودة في هيئة الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في سلطنة عمان

المبحث الأول: الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي

يعتبر تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي عملًا ليس بالحديث، فقد قامت مجموعة من الدول أو الحكومات بتوجيه ملاحظاتها لمؤسساتها التعليمية، وإعطائها لفت نظر شديد اللهجة وتحميلها المسؤولية بعدم الرضا لانخفاض مستوى مخرجاتها وأدائها، وذلك خوفا من التراجع في جميع المستويات العلمية والعملية والاجتماعية والاقتصادية والتجارية وغيرها.

جاء حرص هذه الحكومات على مراجعة سياسة تلك المؤسسات، وفرض ثقافة جديدة تتعلق بتطبيق الجودة المؤسسية، تزامنا مع التطور الإداري الحديث، والانفجار العلمي المتسارع والتكنلوجي المفاجئ والتنافس بين الدول على جميع الأصعدة وذلك في منتصف السبعينات من القرن الماضي وبداية الثمانينات.

ولتمرير هذه الثقافة العميقة كانت أولى القرارات التي تم اتخاذها العمل على أساليب إدارية وأكاديمية جديدة في مجال التعليم العالي، وهي إدارة الجودة المؤسسية الشاملة، حيث اعتمدت على فكرة الشمولية، وركزت على التحديات القائمة أثناء تطبيقها من قبل العاملين بتلك المؤسسات لانعدام ثقافة الجودة ومدى معرفتهم بأهميتها، وعدم أخذ الأمور بجدية، فكثير منها واجهت نقدا أو عدم رضا عن الأسلوب الإداري الجديد.

ولضمان نجاح الجودة لا بد من العمل على مجموعة من الأنشطة والإجراءات والمقاييس والمعايير المستخدمة في تقييم المؤسسات التعليمية، وعلى الدولة إنشاء الهيئات الرقابية التي بدورها تقوم برسم الأنظمة والتشريعات المتعلقة بتجويد مؤسسات التعليم العالي، مع إلزامها على تحقيق واستيفاء هذه المعايير التي تضمن تحقيق رؤيتها ورسالتها في مجالات التعليم والتعلم والبحث العلمي وبراءة الاختراع وخدمة المجتمع بما يتلاءم مع الجودة العالمية، ومتطلبات العصر الحديث.

المطلب الأول: مفهوم الجودة في التعليم، ومفهومها بالصفة الإدارية.

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة بديلا تطبقه مؤسسات التعليم العالي بل أصبح ضرورة ملحة تُمليها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي، وإن نجاح تحقيق الجودة يدل على كفاءة العملية التعلمية والإدارية، وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها العامة.

والجودة مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه؛ لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، فهناك من يعرف جودة التعليم العالي بأنها التميز، وهناك من يراها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها الملاءمة للهدف أي ملاءمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعلمية، وآخر يرى في جودة التعليم تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم[1].كما تعني جودة التعليم العالي رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعة كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها[2].

فعلى الرغم من تعدد تعريفات جودة التعليم العالي إلا أنها ركزت على النقاط الآتية:

١ خليل، نبيل سعد، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2011، ص26.

٢ أحمد، إبراهيم أحمد، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 364.

1. المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.

2. جودة العمليات التعليمية.

3. استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم.

4. تنمية البرامج والخدمات التي تقابل حاجات المستفيدين (الطلاب، المجتمع).

5. تقديم خدمة تعليمية جيدة تفي باحتياجات الطلاب وتوقعاتهم.

6. أن يكون لجودة التعليم العالي عائد متفق مع احتياجات الفرد والمجتمع[1].

أما ضمان الجودة فهي جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات أداء مؤسسات التعليم العالي.

- **مفهوم الجودة بصفتها الإدارية (Quality concept):**

1. عُرف الجودة: بأنها صفة أو درجة تميز في شيء ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج.

2. وقيل: هي عبارة عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازا وكون خصـــائص المنتوج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور الزبائن.

3. وقيل: بأنها اسـتراتيجية عمل أسـاسـية تسـهم في تقديم سـلع وخدمات ترضـي بشـكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية الصريحة، وهذه الاستراتيجية تستخدم مهارات العاملين وقدراتهم الذاتية لصـالح المنشـأة بشـكل خاص، والمجتمع بشـكل عام، كما أنها تسـهم في دعم الوضع المالي للمساهمين.

١ زيدان، سلمان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص 132.

4. ويعرف آخر الجودة: بأنها قدرة المنتج المطلوب تقديمه للزبون لإشباع متطلباته ورغباته[1].

ويظهر من التعريفات السابقة اختلاف معيار أفضلية الجودة، فبعضهم يربطه برضا العملاء كما في التعريفين الأخيرين، وبعضهم يربطه بالمعايير الموضوعة سابقًا من جهة منظِمة ويُفترض أن يكون تحقيق هذه المعايير موصلًا لرضا المستفيد وذلك كما في التعريف الثاني، والتعريف الأول يجعل الجودة صفة امتياز في المنتج المُقدم دون النظر إلى المعايير المنظِمة أو رضا المستفيد، والتعريف الثاني هو الأقرب للمفهوم الذي تبحثه هذه الدراسة.

المطلب الثاني: أهمية جودة التعليم العالي، وضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي.

تعد الجودة في التعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة الذي يمكن وصفه بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة حلما تسعى إليه المؤسسات التعليمية أو ترفا فكريا لها الحق في أخذه أو تركه، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها التغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلبات الحياة المعاصرة، إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة ومن أبرزها:

١ عبد الرؤوف، طارق، كتاب الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، د.م، 2017، الطبعة الثانية، ص20.

1. التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها:

إن تطبيق معايير ضمان الجودة سيدفع مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها مما يجعلها تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية الشاملة، خاصة أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند سقف معين بل هي دائمة التطور مما يجعل مؤسسات التعليم تلاحق هذا التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.

2. الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية:

إن مؤسسات التعليم العالي تعاني من هدر الطاقات البشرية، كما أن مواردها المالية إما أن تكون عاجزة عن تحقيق متطلباتها وتنفيذ برامجها أو أنها تستنزف في مجالات لا تخدم العملية التعليمية بصفة مباشرة، ولذا فإن تطبيق معايير ضمان الجودة يحقق الأسلوب الأفضل لاستخدام الموارد المالية والبشرية بصورة صحيحة.

3. تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي:

إن رسالة المؤسسات لا تقف عند الغايات التعليمية فقط بل تتجاوز ذلك إلى محيطها الأوسع وهو الدور المجتمعي والإنساني، ولا شك أن جودة التعليم ستؤثر بصفة مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها (الطلبة)، الذين يعدون مدخلات لعمليات وأدوار أخرى مثل القيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والبيئية والتكنولوجية والصناعية وغيرها، التي من شأنها أن تحد من تأثيرات التغييرات العالمية.

4. تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي:

إن معايير ضمان الجودة تشترط على العاملين في المؤسسات التعليمية مستويات عالية من الكفاءة المهنية، والتدريب مستمر، واستخدام أمثل لوسائل التقنية الحديثة، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة[1].

- **أهمية ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي (The importance of quality assurance for higher education institutions):**

ويعد تطوير التعليم العالي ضـــرورة حتمية يحتل ســـلم الأولويات الوطنية التي تتســـابق المجتمعات للاستثمار فيه، كما أنه أصبح المقياس الحقيقي بالنسبة للدول والشعوب، الذي يقاس به مستوى تقدمها وتطورها، ومدى قدرة أبنائها على التعامل مع متغيرات العصر من حولهم. ويتخذ التعليم العالي اليوم مساره في مناخ دولي مليء بالمتغيرات، يتميز بظهور اقتصاد عالمي جديد، يقـــوم على المنافسة والجـــودة والمعرفـــة والتقنيات العالية، وبروز ثورة نظم الاتصالات والمعلومات، وتتطلب المنافسة الجادة على الأسواق إنتاجا راقيا للنوعية، يقوم على التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا لن يتوافر إلا بالإنفاق الســـخي على البحث العلمي والتطوير، ومواجهة التحدي الأكبر في تدهور التعليم العالي في الدول العربية على وجه الخصوص وما يواجهه

١ العطار، إبراهيم يوسف جبريل، واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير في التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص 84.

من مشـكلات وتحديات ليس أقلها عدم قدرته على الاسـتجابة للمطالب الناجمة عن الإقبال الشـعبي عليه، وعدم كفاية تمويله نتيجة الاقتصار على التمويل الحكومي، وذلك يجعله غير قادر على التنافس[1].

والجودة بمفهومها الواسع تعد أحد الأساليب الحديثة لتطوير العمل في المؤسسة في مختلف المجالات الإدارية والأنشطة التي تقوم بها، بل وفيما يتبعه المسؤولون في هذه المؤسسة من ممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة، وذلك وفقا لنظم تقود إلى التحسين الدائم للأداء على مستوى الجودة[2].

كما أصبح ضمان الجودة من القضايا الرئيسة في التعليم على المستوى العالمي، ففي بعض لدول اهتم المسؤولون في المؤسسات التعليمية بالجودة، وكيفية استخدام أساليب وأدوات ضمان الجودة في تحسين مستوى أداء هذه المؤسسات، كما اهتمت هذه الدول بكيفية تقديم برامج أكاديمية تستند على مجموعة من المعايير، ويتضح ذلك في سعي قيادات التعليم العالي إلى بذل مزيد من الجهود في تحسين البرامج التعليمية التي تهدف إلى تحسين المخرج التعليمي، وجودة المتخرج لإشباع حاجات أصحاب العمل. وتتطلب هذه الجهود بعض الإجراءات من قبل مؤسسات التعليم العالي[3]. إن تزايد

١ بشارة، جبرائيل، مخرجات التعليم العام مدخلات ضرورية للتميّز والإبداع في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العاشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، ديسمبر، صنعاء، 2005، ص342.

٢ البيلاوي، حسن حسين وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان – الأردن، 2006، ص183.

٣ عبد العزيز، صفاء محمود، وعبد العظيم، سلامة، ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر، 2005، ص39.

الاهتمام بالجودة الشـــاملة قد جاء نتيجة تلاقي تشـــكيلة متداخلة من العوامل التربوية والاقتصـــادية والاجتماعية، ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

1. المتغيرات المتسارعة والشاملة لكل مجالات الحياة.
2. التوسع في الطلب على التعليم بمراحله المختلفة.
3. ظهور ضغوط اجتماعية جديدة على المؤسسات التعليمية.
4. ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها.
5. الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الإنتاجية.
6. الطلب المتزايد على مشاركة المستفيدين في عمليات تقديم الخدمة.
7. ثورة المعلومات وشـبكة الإنترنت، وغيرها من التحديات يفرض إعادة النظر في النظام التعليمي (الإدارة، الأهداف، المناهج، وغيرها).

وقد أصـــبح تطوير التعليم والارتقاء به ضـــرورة ملحة في ظل ما فرضـــه الواقع المعاصـــر والتوقعات المســـتقبلية التي تتجه جميعا باتجاه العولمة والانفتاح العالمي في كافة المجالات، خاصـــة في ظل ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصـالات. وأصـبح لزاما على وزارت التعليم العالي في الوطن العربي الارتقاء بمؤسـسـات التعليم العالي والاهتمام بتطبيق مفاهيم الجودة لضمان جودة خدماتها التعليمية[1].

١ أبو الرب، عماد وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2010، ص313.

كما أصـــبح تطبيق الجودة الشـــاملة في التعليم مطلبا ملحا من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، كما أن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم يمكن الجامعات من تحقيق الجودة في التعليم العالي الذي هو أداة التقدم والتنمية، ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة، هذا فضلا عن أن هذا النظام يتيح الكشف عن مواطن الضعف في النظام التعليمي وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تدخل، ويســـاعد كذلك على وضـــع تطبيق المعايير التي تنبئ بحدوث الأخطاء للبحث عن أساليب لمواجهتها لمنع الخطأ قبل وقوعه، أو العمل بدون أخطاء[1].

ويتطلب تطبيق إدارة الجودة في الجامعات توافر أرضـــية معينة في كافة البنى التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل الجامعة وخارجها. بحيث توفر المناخ المناســـب لإمكانية التطبيق، وكذلك لا بد من توفر القناعة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية الجودة وجعلها في مقدمة استراتيجيات الإدارة العليا، والعمل على نشر هذه القناعة[2].

- **أهمية الاعتماد الأكاديمي لمؤســـســـات التعليم العالي (The importance of academic accreditation for higher education institutions):**

يجد المتتبع لأداء مؤســـســـات التعليم العالي في الآونة الأخيرة تدهورًا مطردا في جودة خدماتها، ولعل ما يؤكد هذا التدهور القصـــور في المهارات الأســـاســـية للمتخرجين، وتزايد معدلات التســـرب، وطول فترة المكوث، واتساع الفجوة بين متطلبات سوق العمل وقدرات ومهارات المتخرجين[3].

---

١ بشارة، مخرجات التعليم العام، ص341.

٢ الحكيم، سهير، التعليم العالي وضبط الجودة في الجامعات الخاصة بين القول والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني المنعقد بعنوان: الجامعات العربية: تحديات وطموح، مراكش – المملكة المغربية، 2008، ص155.

٣ النعساني، عبد المحسن، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة، والذي نظمته المنظمة العربية للعلوم الإدارية خلال الفترة من 11 – 13 مارس، حلب – سورية، 2003.

كل ذلك يؤكد ضرورة البحث عن حل أو فلسفة إدارية يمكن أن تساعد مؤسسات التعليم العالي على النهوض وتخطي هذه الصعوبات ومعالجة حالة التدهور تلك، ويلاحظ أن مفهوم الاعتماد قد يختلف من دولة إلى أخرى إلا أن هناك نقاطا كثيرة للاتفاق، فهو عملية تقييم للمؤسسات التعليمية أو البرامج بشكل كلي أو جزئي بغرض التعرف على مدى إلغاء المؤسسات أو البرامج للمعايير التي تضعها هيئات أو منظمات الاعتماد، على أن يتم ذلك بشكل دوري وطرق منظمة وبإجراءات معينة، وإذا تحقق ذلك فإن تلك المؤسسات أو البرامج تمنح الاعتماد[1].

وتكمن أهمية الاعتماد الأكاديمي في أنه يساعد مؤسسة التعليم العالي على تحديد مدى تحقيقها معايير الاعتماد الأكاديمي، والعمل على ضمان الجودة من خلال المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية للتأكد من مدى تحقيق المعايير وامتلاك آلية للتحسين المستمر، وباختصار فإن الاعتماد هو أيضا شهادة رسمية تعطى من قبل جهة معترف بها تثبت أن مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج الأكاديمي قد حقق معايير الجودة[2].

ويعد التقويم مكونا رئيسا من مكونات العمل الجامعي الهادف، كما أنه يوفر تغذية راجعة تستند إليه في صنع القرارات المتعلقة بالأفراد والجماعات من تطوير الأداء والمناهج ويلعب التقويم دورا مهما في نظام إدارة وقياس الجودة وضمان النوعية في مجال التعليم العالي، وذلك بالمتابعة المستمرة للأداء في مراحله المختلفة (مدخلات، عمليات) ومقارنة كل ذلك بالمعايير التنافسية والوطنية والدولية لتحقيق أعلى المستويات؛ لأن

---

١ عامر، طارق عبد الرؤوف وآخرون، ضمان الجودة ونظام الاعتماد الأكاديمي للتعليم الجامعي في ضوء التوجهات الحديثة – تصور مقترح –، مجلة الثوابت – العدد 64، اليمن، 2011، ص61.

٢ الحكمي، عبد اللطيف حسين، الاعتماد الأكاديمي وتحديات الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر التعليم العالي المنعقد بعنوان: تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث، والذي نظمته وازرة التعليم العالي والبحث العلمي خلال الفترة من 11- 13 أكتوبر، صنعاء، 2009.

التقويم يدفع مؤسسات التعليم لإعادة النظر في برامجها والعمليات والأنشطة التي تقوم بها، والوقوف على جوانب القوة والضعف بهدف التطوير والتحسين المستند على بيانات موضوعية، وذلك لتحقيق ضمان الجودة في التعليم العالي إذ يعتمد على الظروف القومية لكل مجتمع، وهو يتكون من مجموعة إجراءات وخطط تستهدف الخطط والاستراتيجيات والسياسات والأنشطة وتوظيف الموارد المختلفة من أجل تحقيق النواتج التعليمية والبحثية المرجوة[1].

على أن تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر الباحثين وسيلة لضمان جودة العملية التعليمية، وتمكين مؤسساته من تحقيق رسالتها وأهدافها بشكل أفضل، ويأتي ذلك عن طريق:

1. الارتقاء بمستوى ونوعية البرامج التعليمية التي تقدمها المؤسسة.
2. التركيز في الأساس على: الأهداف، والمناهج، والمقررات، والأنظمة، والإدارات، وتطويرها.
3. التركيز على إجراءات القبول والعمل بها.
4. التركيز على الموارد المالية والمادية والبشرية للمؤسسات الأكاديمية، وغيرها من مكونات البرامج التعليمية، واستغلال هذه الموارد بشكل أفضل.

ويعتبر الاعتماد الأكاديمي أحد الأساليب المهمة لتأمين النوعية والجودة لمؤسسات التعليم العالي، تعتمده العديد من الدول من خلال هيئات حكومية أو غير حكومية، وتقوم فكرة اعتماد تلك المؤسسات على أساس أنه من حق المجتمع أن يتأكد من أن هذه المؤسسات تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله بأفضل أداء

١ حسن، عبد العزيز عبد الرحمن، ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات، ورقة مقدمة إلى المؤتمر السنوي الأول لتعليم إدارة الأعمال، بعنوان: التعليم المتميز لدارة الأعمال، جامعة دمشق 28- 29 يناير، سورية، 2009.

ممكن، وتقوم بإجراءات التقييم والمراقبة لأدائها وأنظمتها وبشـــكل دوري من خلال الهيئات أو المجالس المعنية بالاعتماد فيها، وأنها تحاول دائما البحث عن مواضع قوتها لدعمها، وعن مواطن ضعفها لإصلاحها[1].

المطلب الثالث: محاور الجودة في التعليم الجامعي (Quality axes in university education):

لضـمان تحقيق الجودة في مؤسـسـات التعليم العالي لا بد من التركيز على مجموعة من المحاور ورغم تعددها وتنوعها إلا أن أهم هذه المحاور تتمثل في الآتي:

1.جودة عضـو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضـو هيئة التدريس في إنجاز العملية التعليمية، وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

ويقصـد بجودة عضـو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسـهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسـفة العلمية والأكاديمية التي يرسمها المجتمع[2]، ويحتل عضـو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور ومهما بلغت من الجودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء مدربون تدريبا كافيا، ومؤهلون تأهيلا مناسبا، ولتحقيق ذلك لا بد من توفر عدد من السمات لدى أعضاء الهيئة التدريسية منها:

1. السـمات الشـخصية: بأن يكون لديه مرونة في التفكير وثقة بالنفس وقدرة على تفهم الآخرين وتقبلهم، وأن يمتلك مهارات الاتصال الفعال والقدرة على الشرح والتوضيح.

---

١ الدهشان، جمال علي، الاعتماد الأكاديمي – الخبرة الأجنبية والتجربة المحلية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الثاني بكلية التربية – جامعة المنصورة – أبريل، مصر، 2007، ص3.

٢ سلمان، زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009، ص 132.

2. الكفاءة المهنية: بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم لهم المساعدة في إنجاز مهامهم ويشجع على التعاون الاجتماعي ويدرك مشاعر الآخرين.

3. خبرة الموقف: وذلك قائم على خبرة الأستاذ في مجال تخصصه وقدراته على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة وتوظيفها بشكل جيد.

4. الكفاءة العلمية: وهي إلمام الأستاذ بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

2. جودة الطالب: الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية ومحورها والغاية التي تتطلبها عملية التعلم والتعليم، ولا بد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه لكي يصبح قادرا على التفاعل مع بقية عناصر العملية التعليمية لتحقيق الأهداف المنشودة من نظام التعليم العالي وهذه المبادئ هي:

- ✓ التركيز والانتباه والإصغاء من أجل تقبل واستيعاب أفكار الأستاذ.
- ✓ التفاعل الصفي وذلك من خلال تقبل المعلومات التي تطرح أثناء الدرس.
- ✓ التقييم الذاتي ويتم ذلك من خلال المراجعة الذاتية للمعلومات والسلوكيات الفردية للطالب.

3. جودة البرامج التعليمية وطرق التدريس: يقصد بجودة البرامج التعليمية شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في

تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها.

4. جودة المباني وتجهيزاتها: المبنى التعليمي وتجهيزاته محور هام من محاور العملية التعليمية، إذ تعتبر جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، فَقَاعات التدريس، والتهوية، والإضاءة، والمقاعد، وغيرها تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، وكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم أثَّر ذلك إيجابا على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

5. جودة الوسائل والأساليب والأنشطة: وتتمثل في استخدام التقنيات والأجهزة الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مركز التعليم وتطوير المكتبة، ويهدف استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها بكفاءة ممكنة.

وتستفيد الإدارة التعليمية من تكنولوجيا المعلومات عن طريق تحديد الاحتجاجات من المعلومات لكل نشاط من الأنشطة سواء كانت تلك الأنشطة من داخل المؤسسة أو خارجها، وتحديد الوسائل التي يتم بها تجميع المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى كيفية التعامل مع المعلومات في الحصول على المؤشرات الضرورية لاتخاذ القرارات وكذلك تنظيم عمليات حفظ وتحديث واسترجاع المعلومات بشكل يحقق الأهداف التي ترجوها الإدارة وبالطريقة الأفضل.

6. جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح: ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية وهي كالآتي:

- ✓ التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء:

وكلما ازدادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية. وتعتبر التشريعات الجامعية ذات أهمية بالغة في ضبط سير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي، حيث إن هذه التشريعات تعد إحدى مصادر إنجاز إدارة الجودة الشاملة، لذلك لا بد أن تواكب هذه التشريعات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسة والثقافية في البيئة المحيطة، ويتعين أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة[1].

7. جودة التمويل والإنفاق العلمي: يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وإذا توافرت لهذا النظام الموارد المالية الكافية، قلَّت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ويعد تدبير الأمور اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم.

8. جودة تقييم الأداء الجامعي: لا غنى عن تقييم الأداء الجامعي، مهما بلغت ذروة هذا الأداء من حسن التخطيط والتنظيم، وحسن قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم حيث إن التقييم يضمن التطوير والجودة لمخرجات الأداء الجامعي ومدخلاته، ويتطلب كذلك معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية الآتية: (الطالب، البرنامج التعليمي، طرق التعليم، الكتاب الجامعي، القاعات التعليمية، عضو هيئة التدريس، عضو الهيئة الإدارية، التمويل الجامعي، الإدارة الجامعية، متابعة الخريجين، جودة التدريب).

١ الشريف، صحراوي إيمان، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسطنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر 2010، ص 16.

9. جودة البيئة المحيطة: تهتم مؤسسات التعليم العالي بتعليم الأفراد كما تهتم بإعدادهم بنجاح في المجتمع الذي يعيشـون فيه، ويتم الإعداد من خلال إعطاء قدر أسـاسـي من المعارف والمهارات والاتجاهات والتي تجعله صحيح الجسم، سليم النفس، قادرا على الإسهام في توفير السلامة للآخرين.

المطلب الرابع: قياس الجودة في التعليم العالي، وعناصر الجودة

تباينت آراء الخبراء في كيفية قياس جودة التعليم وعلى الرغم من التباينات الواضحة في قياسها، إلا أن السمة المشتركة هي تأكيد أهمية وحتمية قياس الجودة، حيث يمكن تقسيمها إلى مداخل متعددة من أبرزها ما يلي:

- ✓ **قياس الجودة بدلالة المدخلات:**

يسـتند الخبراء في هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكانية اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر التعليم وجودته، فغالبا ما تقاس الجودة بواسطة طريقة المدخلات، فلو جاء معدل إنفاق مؤسسة تعليمية ما لكل طالب أكبر من مؤسسة أخرى، فيجب أن تكون أعلى جودة، والمؤسسة التعليمية التي تعتبر تعليمها منتجا، هي التي تتوفر فيها مقومات البناء الصالح في كل المجالات، من الأساتذة الأكفاء والقوانين واللوائح المحكمة والمناهج والكتب والأدوات التي أحسن إعدادها، والخدمات المساعدة الكافية كالتغذية والرعاية الصحية، والمكتبة وغيرها، فإذا توافر للتعليم كل هذا كان تعليما منتجا دون شك، غير أن تزايد معدلات التكلفة لكل طالب لا يضمن انعكاسا إيجابيا على المدخلات حتى مع افتراض صلاحيتها لقياس جودة التعليم، فقد تهدر النفقات في أمور ليس لها علاقة جوهرية بالعملية التعليمية، أو قد لا تستثمر النفقات الإضافية استثمارا فعالا، ومنه لا يجوز قياس الجودة بدلالة المدخلات فقط فهناك عوامل أخرى مكملة من أهمها طرق تناول

المدخلات والتفاعل بينها، فالعبرة في التعليم ليس مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية تعبئتها واستثمارها بأحسن طريقة[1].

✓ **قياس الجودة بدلالة العمليات:**

ركز أصحاب هذا المدخل بشكل أساسي على العمليات، دون إغفال المدخلات والمخرجات مع تتبعهم وتركيزهم على علاقات (السبب والنتيجة) وكان اهتمامهم ينصب على حجم الدفعات الدراسية، ونسبة الأساتذة إلى الطلبة ومدة السنة الأكاديمية ومدة اليوم الدراسي.

وقد حضي هذا المدخل بتقدم في جودة التعليم عموما، تحديدا وتفصيلا وقياسا للسبب والنتيجة، ويلاحظ في هذا المدخل:

- تركيزه بشكل أكبر نسبيا على مكونات العمليات الأقرب إلى المناهج والعمليات التدريسية وإغفالها النسبي لمكونات مهمة مثل تنظيمات هيئة التدريس والتنظيمات الإدارية.
- الإغفال النسبي لمكونات المدخلات في تتبعهم لعلاقات (السبب والنتيجة)، حيث جاء تركيزهم على مكونات العمليات كمتغيرات مستقلة.
- التركيز على التحصيل الأكاديمي فقط دون عناصر المخرجات الأخرى، هذا فضلا عن إغفالهم الواضح لأثر الجودة في الخريج في حياته العملية وإغفالهم بشكل عام القضايا المتعلقة بالعلاقة بين الجودة ومصداقية التعليم، وفائدته للفرد والمجتمع والعمل والحياة.

✓ **قياس الجودة بدلالة المخرجات:**

١ محمد، عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000، ص 321.

يركز هذا المدخل في الغالب على نواتج التعليم ومخرجاته ويعدها مقياسا جيدا للجودة؛ لأنه يؤكد على أهمية ما يتعلمه الطالب بالفعل بدلا من تكلفة تعليمه، وتشير الدلائل إلى أن أغلبية أصحاب هذا المدخل قد اعتمدوا على التحصيل الدراسي كمقياس للجودة وبخاصة عند المقارنة بين المؤسسات التعليمية، ومن بين ما يهتم به أصحاب هذا المدخل ما يلي:

– نسبة المتخرجين من كلية ما والتحقوا ببرامج الدراسات العليا أو نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه إلى الخرجين، أو نسبة من أسهم من الخرجين بمقالات لمجلات معينة.

– الإنتاج العلمي وبخاصة رسائل التخرج (بالبكالوريوس أو الماجستير) أو بحوث المسابقات أو الدراسات المنشورة في مجلات جيدة السمعة.

ولكن بالرغم من أهمية المخرجات لقياس الجودة في التعليم العالي، إلا أنه يؤخذ على أصحاب هذا المدخل إغفالهم التفاعلات السببية بين المدخلات والعمليات والمخرجات، فالمخرجات تعد نتاجا لهذا التفاعل، كما إن انتشار الأعمال العلمية في المجلات يتأثر بعديد من العوامل التي قد لا ترتبط بالجودة أحيانا، لذلك لا يمكن اعتبار هذا المقياس مقياسا مباشرا للجودة التعليمية الجامعية.

✓ **قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء (مدخل السمعة):**

يعد هذا المدخل من المداخل التقويمية للجودة، ومن هنا ارتباطه الشديد بقياس الجودة، ويعتمد هذا المدخل على آراء الخبراء (عمداء، أساتذة، مسؤولين، باحثين)، لاتخاذ تقديرات جودة البرامج لأنهم الأقدر على اتخاذ مثل هذه الأحكام ومعظم دراسات هذا المدخل قد ركزت على تقويم برامج على مستوى الدراسات المقدمة في المؤسسة التعليمية.

ورغم ما أسهمت به دراسات هذا المجال، إلا أنه يؤخذ عليها عدد من العيوب أهمها التحيز (مؤسسة خاصة أو عامة)، والذي يمكن أن يأخذ أشكالا متعددة منها على سبيل المثال أن السمعة العامة لمؤسسة ما يمكن أن تؤثر في المحكمين (الخبراء).

✓ **قياس الجودة من المنظور الشمولي:**

يلاحظ بشكل عام التزام أغلب المعالجات الشمولية للجودة بالنظرة النظامية، التي تأخذ في اعتبارها أغلب مكونات وعناصر العملية التعليمية فضلا عن العلاقات بين مكونات النظام التعليمي (مدخلات، عمليات، مخرجات، تغذية عكسية) بعضها البعض وبين التعليم والمجتمع وغير ذلك من العلاقات، ومن ناحية أخرى فإننا نكاد نلحظ أن أغلب هذه المعالجات الشاملة جاءت متأخرة نسبيا، حيث بدأت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات من القرن العشرين وإن كان ذلك لا يمنع وجود إرهاصات لهذه الشمولية والنظامية قبل هذه البداية.

ويتطلب تطبيق المدخل الشمولي تعاون الباحثين في التخصصات المختلفة في التعليم، حيث يستحيل إنجاز ذلك القياس الشمولي بواسطة باحث في تخصص معين، أو حتى بواسطة مجموعة باحثين في نفس التخصص، ورغم أهمية هذا المدخل فيعد استخدامه في التعليم غير شائع عالميا حتى في الآونة الأخيرة[1].

- **عناصر الجودة في التعليم العالي (Quality elements in higher education):**

١ محمد، علم اقتصاديات التعليم الحديث، ص 347.

وقد ذكر الدكتور محمد إشو أستاذ الفلسفة الغربية أن كلمة الجودة: قد تشتمل على عدد من العناصر منها على سبيل المثال:

1. المساواة: وتعني حصول الجميع على نصيب عادل وقسط وافر متساو من الخدمة.
2. الفعالية: وتعني تحقيق الفائدة المرجوة على مستوى الفرد وعلى مستوى المنشأة أو حتى على مستوى الجميع ككل.
3. الملاءمة: فالخدمات أو الإجراءات هي تلك التي يحتاجها الناس أو الأفراد.
4. سهولة المنال: فالخدمات لا تكون مفيدة بحدود زمنية أو مكانية لا داعي لها.
5. القبول: فالخدمات تقدم لإشباع الرغبات وتلبية التوقعات المعقولة للمجتمع بشكل عام.
6. الكفاية: وتعني عدم إنفاق الموارد المتوافرة على خدمة واحدة على حساب الخدمات الأخرى.

المطلب الخامس: الجودة في هيئة الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في سلطنة عمان

- **مفهوم الجودة في الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي**

ما المقصود به؟

تدقيق الجودة المؤسسية (IQA) هو المرحلة الأولى من عملية الاعتماد المؤسسي المكونة من مرحلتين، حيث تخضع له كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي مرة واحدة عادةً بعد تخرج أول دفعة كاملة من الطلبة.

كيف يتم تنفيذه؟

يتم إجراء تدقيق الجودة المؤسسي من قبل فريق من المراجعين الخارجيين المحليين والدوليين، الذين يتم اختيارهم من سجل المراجعين الخارجيين (RER) ويتولى مدير المراجعة مسؤولية توجيههم أثناء العملية.

تبدأ عملية التدقيق باستلام وثيقة الدراسة الذاتية والمواد المساندة من مؤسسة التعليم العالي، التي تتم مراجعتها من قبل الفريق، وتتضمن العملية زيارة الفريق للمؤسسة، يتم خلالها إجراء مقابلات مع مختلف الجهات ذات العلاقة، مثل إدارة مؤسسة التعليم العالي والموظفين والطلبة.

ما الغرض منه؟

تدقيق الجودة المؤسسية عملية تطويرية تهدف إلى مساعدة مؤسسات التعليم العالي في بناء أنظمة ضمان الجودة الداخلية لديها وتحسينها للاستعداد بشكل أفضل للمرحلة الثانية من عملية الاعتماد المؤسسي، وهي تقويم المعايير المؤسسية، ولهذا السبب فإن تدقيق الجودة لا يؤدي إلى نتيجة بالنجاح أو الفشل، إنما ينتج عنه تقرير يحتوي على ثلاثة أنواع من استنتاجات اللجنة الرسمية وهي الإشادات والتوكيدات والتوصيات، والمعروفة اختصارًا باسم (CAR).

ما المقصود بالاختصار CAR؟

يشير هذا الاختصار إلى إشادات اللجنة بالممارسات الجيدة بشكل خاص، والتوكيدات التي تحدد فيها اللجنة الحالات التي تتميز فيها مؤسسة التعليم العالي بإيجاد فرص مهمة للتحسين والتي أظهرت فيها التزامًا مخصصا لمعالجة المسائل، والتوصيات للفت انتباه مؤسسة التعليم العالي إلى فرصة مهمة للتحسين لم تحددها بدقة أو التي لم تحضرها بشكل كافٍ بعد.

كيف يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول تدقيق الجودة المؤسسية؟

يتم إجراء جميع الأنشـــطة المدرجة في عملية ضـــمان الجودة الدولية وفقًا للقواعد واللوائح الواردة في دليل ضمان الجودة[1].

- **عناصر الجودة في الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في سلطنة عمان**

1. **النزاهة:** نؤمن بالعدالة، والأمانة، واحترام الآخرين، ونلتزم بأعلى معايير النزاهة في التعامل مع جميع المعنيين.
2. **المهنية:** نطبق مهاراتنا ومعارفنا، ونتخذ أفضل القرارات؛ من أجل أداء رسالتنا بفاعلية.
3. **الشفافية:** نضمن بأن نمكن جميع المعنيين من الاطلاع (بقدر ما يعنيهم) على إجراءاتنا وقراراتنا، مع احترام مبدأ السرية، حيثما ينطبق ذلك.
4. **التأمل:** نتأمل مليا فيما نقوم به، بهدف الارتقاء المستمر بمستوى الجودة في جميع إجراءاتنا.
5. **الالتزام بالممارسات الدولية الجيدة:** نسعى جاهدين لضمان أن تكون جميع إجراءاتنا متوافقة مع الممارسات الدولية الجيدة.
6. **تحمل المسؤولية:** نؤمن بأننا مسؤولون (أمام جميع المعنيين بعملنا) عن ضمان تنفيذ اختصاصاتنا.
7. **الشراكة:** نقدر عالياً جميع الآراء والمقترحات التي يقدمها المعنيون بعملنا؛ لضمان استمراره في تلبية احتياجاتهم.
8. **التنوع:** نحترم اختلاف الآراء في مجال عملنا، ونشجع الابتكار والإبداع.

---

١ التقرير مرفوع على صفحة (تقارير عمليات تدقيق الجودة المؤسسية) التابعة للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، الرابط: https://oaaaqa.gov.om/Reports-Results/IQA-Reports تاريخ الزيارة: 2024/9/18م.

- **المكتبة الجامعية وإدارة الجودة:**

أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الجهات العلمية بحاجة ماسة إلى مراجعة شاملة للأنظمة الإدارية السابقة التي سارت عليها قبل عصر تطبيق الإدارة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية، ، ولمسايرة التطورات المتسارعة ومواصلة التقدم أصبح لزاما على إدارة المكتبات تطبيق نظم الإدارة الحديثة بالجودة الشاملة في عملها؛ لأن المكتبات ومراكز المعلومات تعتبر أساس المعرفة ومنارة العلم وعمود الفكر والتقدم، وتلبية رضا الباحثين والزوار والطلاب هو المقياس الأساسي لنجاح العمل ومقياس مدى تقديم الخدمة في المكتبة، وقد تأكد ذلك بعدما وجد أن هناك انسجاماً في التفاعل بين المسؤولية الإدارية والموارد المادية والبشرية وهيكل نظام الجودة.

على أن كثيرًا من جامعات العالم ومكتباتها تسعى الآن لتحقيق الجودة الشاملة، ومن ثم الحصول على الاعتماد الدولي الذي ينتج عنه اعتماد الشهادة الجامعية دوليًا، ويصبح خرّجوها قادرون على العمل بهذه الشهادات في أي مكان بالعالم[1].

وبما أن المكتبة الجامعية تحتل مكان الصدارة في العملية البحثية والتعليمية في الجامعة، فهي مرآة الجامعة الحقيقية التي تعكس قوتها وقدرتها لما لها من دور فعال وحيوي في إمداد الجامعة بمصادر التعلم والتعليم والبحث ودعم مناهجها وتخصصاتها، لتعينها على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها، فإنه بدون مكتبة متميزة لن يكون هناك جامعة مميزة.

---

١ الحناوي، حسن أحمد، تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة – رسالة دكتوراه إشراف غادة عبد المنعم، وأماني زكريا الرمادي، الإسكندرية، 2002، ص13.

- **مفاهيم تتعلق بالجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:**

1- الجودة هي الثقافة التي ينبغي أن تتبنى من جميع العاملين بالمكتبات.

2- تغيير الثقافة المتبعة في المكتبة وهذا يحتاج إلى الالتزام بمتطلبات الجودة الشـاملة من قبل الإدارة العليا أولا، ثم من قبل جميع رؤساء الأقسام المختلفة لتطوير الجودة.

3- الجودة يمكن الحصول عليها بالتعاون والعمل بروح الفريق الواحد للوصول إلى خدمات عالية الجودة بأقل تكلفة ممكنة.

4- العمل الروتيني في إدارة بعض الأعمال داخل المكتبة لا يعني بالضرورة أنه غير مناسب، ولكن من الممكن العمل على رفع أداء إدارة هذه الأعمال، من ناحية سرعة الإنجاز وتفويض السلطة وعدم الازدواجية في اتخاذ القرار والإتقان في العمل مما ينعكس إيجابيا على تحقيق الجودة المنشودة.

5- تهدف المكتبة من تحقيق الجودة إلى تلافي حدوث الأخطاء وليس إلى كشفها، وأن الهدف ليس تحقيق الجودة فحسب وإن كان تحقيقها شيئًا رائعًا، وإنما هو العمل على مواصلة التطوير والتحسين.

6- تطبيق الجودة يحتاج الى جهد وتخطيط، لأنها سوف تواجه بمقاومة ليست باليسيرة في بادئ الأمر، من قبل الذين لا يؤمنون بهذا الأسلوب العلمي الإداري التطويري، لذلك نحتاج إلى الاهتمام بالآتي:

*التعريف بسياسة المكتبة.

* عمل رؤية ورسالة للمكتبة تعبر عن عملها الحالي وطموحاتها في المستقبل.

* التدريب والتعليم لتوحيد لغة الجودة في المكتبة.

* التعرف على متطلبات واحتياجات المستفيدين والعمل على تحقيقها.

وعلى هذا فإن الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات ترتكز على الآتي:

أ. أسلوب تفكير، ومنهج عمل، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات.

ب. توجيه للسلوك، والتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق أعلى جودة وأفضل وضع تنافسي للمكتبات ومراكز المعلومات.

ت. استراتيجية تهتم بتغيير بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية السائدة بالمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة، التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية وتوجهاتها.

ج. الجودة الشاملة ليست هدفا محددا ثابتا بل هدف متغير يسعى للتحسين والتطوير المستمر، وتؤكد على التزام الجميع بمبادئ الجودة كما تؤكد على أهمية اندماج هذه الفلسفة مع بنية المكتبة، وهي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة وإيجاد بيئة عمل يسعى فيها الجميع إلى تحسين الجودة.

بعض مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات:

1- ارتباط الجودة بالإنتاجية المتمثلة في خدمات المعلومات وهي الحصيلة النهائية من وجود المكتبات.

2- اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة العمليات الفنية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات.

3- عالمية نظام الجودة، وهي سمة من سمات عصر المعلومات.

4- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.

5 - نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المكتبات ومراكز المعلومات في الدول المتقدمة.

أهداف الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات:

التخطيط الاستراتيجي قصير وطويل الأمد للمكتبات ومراكز المعلومات	بناء القدرات المؤسسية للمكتبات ومراكز المعلومات.

تحديد رؤية ورسالة المكتبات ومراكز المعلومات.	توفير إدارة مالية جيدة مرتبطة ارتباطا وثيقا بقسم تنمية المقتنيات بالمكتبات ومراكز المعلومات.
حدوث تغيير وتطوير في أسلوب الادارة وجودة الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات، والتقليل من إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.	تحسين بيئة العمل
تنمية الموارد البشرية العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات.	تقويم الأداء بالمكتبات ومراكز المعلومات.

محاور العمل في إدارة الجودة الشاملة للمكتبات:

المحور الأول: لا يوجد عمل بدون الباحثين، وعلى هذا فالحاجة إلى إنشاء إدارة خاصة بخدمة زوارها أكثر إلحاحا مما سبق.

المحور الثاني: التطلع للجودة يعني التطلع لمصادر غير تقليدية للمعلومات، فالتقليدية في الإدارة تقف حجر عثرة أمام التحديث، وبدون مصادر غير تقليدية للمعلومات تصبح الجودة مجرد شعار جديد أو ثوب جديد على جسد متهالك، وعلى هذا فينبغي للمدير أن يتحول بدوره إلى قائد يشارك بنفسه في العمل ويفوض مرؤوسيه ويشرف على منظومة العمل لضمان تحسن المنتج وضمان استمراريته وتحسنه.

عناصر المكتبة الأكاديمية الجامعية:

المكتبة الأكاديمية هي المكتبة التي تخدم طلاب البكالوريوس وطلاب الدراسات العليا بالإضافة إلى خدمة الباحثين وأعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية، والمكتبة هي مكان يتجمع فيه كل ما يتفاعل معه الفرد بقصد التعلم بشكل مباشر أو غير مباشر لاكتساب مهارات وخبرات تعلمية جديدة.

وتعتبر المكتبة المصدر الرئيسي للمعلومات في المؤسسات التعليمة، كما تلعب الدور الرئيسي في كتابة وتوثيق الأبحاث والتقارير لأن قيمة البحث أو التقرير تعتمد اعتمادا كليا على قيمة النتائج، وعدد المصادر والمراجع التي استخدمت فيه، وأنه يمكن الوصول لذلك من خلال حداثة تلك المصادر والمراجع[1].

ويمكن تصنيف مصادر التعلم داخل المكتبة إلى نوعين رئيسيين هما:

أ. **مصـادر تعلم بشـرية:** تتمثل في مجموع الأفراد المحيطين بالمتعلم، الذين يتفاعل معهم لاكتسـاب خبرات تعليمية.

ب. **تعلم غير بشـرية:** تتمثل في كل ما هو غير بشـري ويحيط بالمتعلم في البيئة التعليمية فيكتسـب خبرات تعليمية مقصودة أو غير مقصودة نتيجة التفاعل معها ويشمل هذا النوع المصادر الآتية:

1- الأجهزة: التي تشـمل كافة أنواع المعدات والأجهزة والأدوات التي تسـتخدم في إنتاج أو عرض المواد التعليمية، وهذه الأجهزة يتعامل معها المتعلم عن قصـد داخل المكتبة، وتمثل الأجهزة مصـدرا للتعلم إما باكتساب خبرات حول الأجهزة ذاتها، واستخداماتها وكيفية تشغيلها وصيانتها، وأما باستخدامها في إنتاج أو عرض مواد تعليمية محددة.

١ النجار، فريد، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط2، ايتراك للنشر والتوزيع، 2023، ص16.

2-مصادر المعلومات: تشمل كافة أوعية المعرفة التي تحمل المعلومات للمتعلم بشكل نظامي أو غير نظامي، مقصود أو غير مقصود، وتمثل المواد التعليمية مصدرا للتعلم إما باكتساب خبرات حول تلك المواد وطبيعة كل منها وطرق إنتاجها، أو باكتساب خبرات مما تحتويه من معلومات وأفكار، وتعبر مراكز التعلم عن بيئة تعلمية جديدة تتضمن أنواعا متعددة من مصادر المعلومات، ليتعامل معها المتعلم وتتيح له فرصة اكتساب المهارات والخبرات وإثراء معارفه عن طريق التعلم الذاتي.

المبحث الثاني: كلية العلوم الشرعية ونظام الجودة (قراءة تاريخية)

المطلب الأول: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1976 - 1986)

المطلب الثاني: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1986-1999)

المطلب الثالث: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1999-2014)

المطلب الرابع: كلية العلوم الشرعية بين عامي (2014-2021)

المبحث الثاني: كلية العلوم الشرعية ونظام الجودة (قراءة تاريخية)

المطلب الأول: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1976–1986)

يعد العام 1970 البداية الحقيقية لتطبيق النظام التعليمي الحديث في السلطنة، فقد رفع السلطان قابوس بن سعيد شعار (التعليم تحت ظل الشجرة) منذ انطلاق النهضة الحديثة في السلطنة[1].

وخلال العام 1976 وهو أول أعوام الخطة الخمسية الأولى للتنمية (1976–1980)، حصل تغير كبير في قطاع التعليم إذ أصبح شعار المرحلة الثانية بناء الإنسان العماني المنتمي إلى عصره القادر على المشاركة في النهضة العمانية بالعلم والمعرفة[2].

ويعتبر معهد إعداد القضاة –كلية العلوم الشرعية حاليًا– أول مؤسسة جامعية عامة تُنشأ في السلطنة، حيث بدأت التحضير لافتتاح المعهد أواخر سنة 1396هـ/1976م، واستقبل أول دفعة من طلابه في ربيع الأول 1397هـ/1977 وكانت الانطلاقة في مقر المعهد الثانوي (مدينة روي).

مرت على المعهد أسماء عدة وهي: معهد إعداد القضاة، ومعهد الإمامة والخطابة، ومعهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد، واستمر بهذا الاسم حتى صدور المرسوم السلطاني سنة 1406هـ/ 1986م، فتغير إلى معهد العلوم الشرعية (1419هـ/1999)، ثم إلى كلية العلوم الشرعية عام (1435هـ2014) وكانت تبعيته لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، ثم صارت الكلية تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار عام (2021م)[3].

---

١ الريامي، علي بن سعيد، مجلة اقرأ (نشرة إعلامية)، دائرة العلاقات العامة، جامعة السلطان قابوس، العدد 18، 3 يناير 2020، ص7.

٢ عمر، باسمة عبد العزيز، التعليم في سلطنة عمان 1970 – 1995، مجلة كلية التربية جامعة الموصل، كلية الآداب، العدد 13، سنة 2013، ص79.

٣ الشيباني، سلطان بن مبارك، المعهد الميمون في ذكراه الخمسينية، الطبعة الرقمية الأولى، مسقط، 2024، ص4.

خلال هذه المرحلة كان الاسم الأول للكلية (معهد إعداد القضاة والإمامة والخطابة) برئاسة سماحة الشيخ أحمد بن حمد الخليلي المفتي العام لسلطنة عمان، وقد استُعين بمجموعة من أهل التخصص من عُمان وخارجها لوضع النواة الأولى للتأسيس من أمثال الشيخ سالم بن حمود السيابي، والشيخ محمد شحاته أبو الحسن وغيرهم.

وقبل العام 1976 بدأت اللجنة العلمية والإدارية المكلفة بالشروع بتحديد السياسات العامة للمعهد ورسم الهيكل الإداري وتحديد الكادر التدريسي، وبناءً على المعطيات في تلك الفترة حُددت مراحل الدراسة في شقيها الإعدادي والثانوي تمهيدًا لاستقبال الطلاب للمرحلة الجامعية؛ وذلك لانطلاق التعليم النظامي في سلطنة عمان 1970م.

ومع بداية العام الدراسي سنة 1976 تم تخصيص فصلين دراسيين (غرف) بالقرب من جامع السلطان قابوس بروي (مسقط) من جهة الشرق، وبعد افتتاح الجامع بالشكل الرسمي بتاريخ 3 يونيو 1978م خُصصت مجموعة من قاعات الجامع لتكون مقرًا للمعهد مع تخصيص غرفة خاصة للمكتبة والتي كانت رافدًا أساسيا في سير العملية التعليمة في ذلك الوقت وحتى يومنا هذا.

وما بين عامي (1983-1986) نُقل المعهد إلى مبنى خاص (مبنى مستأجر) بالقرب من الجامع جهة الغرب يحوي فصولًا دراسية ومكتبة وقاعة خاصة للمحاضرات ومكاتب إدارية.

ومما يحسب للإدارة في تلك الفترة المحافظة على روح الفريق الواحد بين طلابه وإيجاد بيئة علمية متواصلة على مدار الساعة بين المشايخ والأساتذة وذلك من خلال احتواء الطلاب في سكن خاص (مبنى مستأجر) جهة الشمال من جامع السلطان قابوس بروي، وخلْق جو علمي حديث في وقته خارج الجدول الدراسي مثل (حلقات القرآن والتحفيظ، وحلقات الذكر في الصباح الباكر قبل الانطلاق للفصول الدراسية، ومناظرة الطلاب فيما بينهم تمكينًا لمهارة الإلقاء والخطابة).

(أ) الأهداف والصلاحيات:

1- وضع السياسات العامة للتعليم في المعهد.

2- رسم الهيكل التنظيمي للشؤون الإدارية والأكاديمية.

3- تحديد مراحل الدراسة.

4- الشروع في عملية اختيار الأساتذة.

5- اختيار المناهج الدراسة التي تواكب التوجهات العامة للدولة.

6- تحديد المدخلات من الطلاب.

7- تحديد مكان الدراسة وسكنات الطلاب.

المطلب الثاني: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1986-1999) (معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد):

صدر مرسوم سلطاني سنة 1986م بتغيير اسم معهد إعداد القضاة والإمامة والخطابة إلى معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد، كهيئة علمية مستقلة تحت مظلة وزارة العدل والأوقاف والشؤون الإسلامية، وتتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات استقلال مالي وإداري، اتخذ المعهد من مدينة روي (مسقط) مقرًا رئيسًا له بناء على المرسوم السلطاني رقم 24/ 1986 الصادر في: ١٠ جمادى الثانية سنة ١٤٠٦هـ الموافق: ٢٠ فبراير سنة ١٩٨٦م[1]، وجاء المرسوم لإعطاء معهد (إعداد القضاة والإمامة والخطابة) الصفة الرسمية، ومواكبةً للمتغيرات وحاجات المرحلة القادمة بعد ستة عشر عامًا من التعليم النظامي، مما ساعد على وجود مدخلات

١ انظر المرسوم على الموقع الإلكتروني https://qanoon.om/p/1986/rd1986024/، بعنوان = مرسوم سلطاني رقم ٢٤ / ٨٦ بإنشاء معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد 20 فبراير 1986، تاريخ زيارة الموقع: 2024/10/7م.

ما بعد التعليم الثانوي، ويعتبر امتدادًا للسياسات العامة التي اتبعها معهد إعداد القضاة والإمامة والخطابة، وكانت الأهداف والصلاحيات المعتمدة رسميا وفقا لسياسات التعليم في المعهد المرسومة سابقا ومن أبرزها:

(أ) الأهداف:

١ -إعداد قضاة للمحاكم مؤهلين علميا يتولون أمانة القضاء الشرعي في كافة أنحاء السلطنة.

٢ -إعداد الوعاظ وأئمة المساجد المؤهلين بثقافة إسلامية تعين على شرح رسالة الإسلام والتعريف بأحكامه ومناهجه.

٣ -إعداد الموظفين الفنيين للمحاكم الشرعية العارفين بمراحل التقاضي وإجراءاته ومواعيده، وتسجيل الأحكام وتنفيذها.

٤- توفير ما تحتاجه الوزارة من الموظفين الفنيين في مجالات إقامة الشعائر والأوقاف والشؤون الإسلامية والحسبة وبيت المال.

(ب) الصلاحيات:

١- وضع وتنفيذ الخطط والمناهج الدراسية اللازمة وتوزيعها على سنوات الدراسة.

٢- اختيار هيئة التدريس والإدارة.

٣ - تنظيم امتحانات القبول ووضع شروطها وقواعد اختيار الدارسين.

٤ - تنظيم الامتحانات العامة ووضع شروط وقواعد النقل من سنة دراسية إلى أخرى والتخرج من السنوات النهائية.

٥- تنظيم دورات تدريبية في مجالات القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد.

٦- الاتصال بالجامعات والمعاهد العلمية المماثلة في البلاد العربية والإسلامية وتنسيق المناهج والبرامج وتوثيق التعاون معها بما يسهم في تحقيق رسالة المعهد.

٧- إنشاء مكتبة متخصصة تكون في متناول الطلاب والباحثين في مجال الدراسات القضائية.

(ب) الهيكل:

وزير العدل والأوقاف والشؤون الإسلامية	رئيسا
مفتي عام السلطنة	نائبا للرئيس
مدير المعهد	عضوا
مدير عام ديوان الوزارة	عضوا
ممثل عن وزارة التربية والتعليم وشؤون الشباب بدرجة مدير عام	عضوا
قاضي محكمة الاستئناف الشرعية بالعاصمة	عضوا

(ث) مراحل الدارسة:

تنقسم الدراسة في المعهد إلى مرحلتين:

أ- مرحلة الدراسات الشرعية العامة: يقبل بمرحلة الدراسات الشرعية العامة الناجحون في امتحان القبول من الحاصلين على شهادة إتمام الدراسة الإعدادية في الجوامع ومن في مستواهم حسب ترتيب نجاحهم، ومدة الدراسة بها ثلاث سنوات دراسية تدرس فيها المواد الشرعية والأحكام وعلوم القرآن والتفسير والحديث واللغة العربية ومناهج الوعظ والإرشاد.

ب- المرحلة التخصصية: يقبل بتخصص الوعظ والإرشاد الناجحون في الامتحان النهائي لمرحلة الدراسات الشرعية العامة، ومدة الدراسة به أربع سنوات، تشمل إضافة إلى الدراسات العامة السابقة دراسات تخصصية في التربية الإسلامية والوعظ والخطابة[1].

تحليل: معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد ومعايير الجودة الشاملة (1986–1999):

يعتبر المعهد أول مؤسسة تعليمة في السلطنة تطبق معاير الجودة الشاملة، من خلال الخطط والسياسات التي تم وضعها في عملية التأسيس الأكاديمي (1976-1986)، ولكن في حينها لم يكن في سلطنة عمان هيئة تعنى بالاعتماد الأكاديمي، ولعدم وجود توثيق للمعايير التي تم تطبيقها، والتي كانت تعتبر في تلك الفترة من ضمن مهام العمل الموكلة للمعهد، قمنا بمقارنتها بالمعايير المطبقة حاليا في الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضبط التعليم، ومن إنجازات المعهد في تلك الفترة استيفاءه الشروط اللازمة منذ فترة مبكرة جدًا من عصر التعليم النظامي، والجدول الآتي يوضح تحليل هذه النظرية:

م	الأعمال الإدارية والأكاديمية لمعهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد 1986-1999م	دليل الإنجاز	المعايير المؤسسية الملزمة على المؤسسات التعليمية في الوقت الحالي (2020-2024م
1	السعي للاعتراف الأكاديمي المحلي والعالمي لنظام الدراسة والمخرجات وتعزيز مكانة الشهادة التي يحصل عليها طلاب المعهد.	قبول الشهادة محليا، وقبول مواصلة الدراسات العليا خارجيًا.	الحوكمة والإدارة (المعيار 1)

١ ينظر: المرسوم السلطاني، مصدر سابق.

			المقياس: نظام الحوكمة، التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة السياسات.
2	وضع خطة دراسية، وتأليف مناهج للمرحلة الثانوية، إذ إن الدراسة في المعهد تتمثل في سبع سنوات دراسية، منها ثلاث سنوات للمرحلة الثانوية، وأربع سنوات للمرحلة الجامعية.	تم إصدار ما يقارب من 24 مؤلفا، وطبعت مناهج للدراسة، وأصبحت مطلوبة مجتمعيا، وكانت تسمى (مجموعة المسجد).	الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: إطار التعليم والتعلم، سمات الخريجين، التسجيل وسجلات الطلاب.
			البحث والابتكار (المعيار 5) المقياس: استراتيجيات البحث والابتكار، تمويل البحوث، الملكية الفكرية، الدمج بين البحث والتعليم.

3	إدخال الطلاب في عملية التأليف والبحث العلمي والتحقيق من خلال شـــرط التخرج بإعداد بحث معتمد من قبل اللجنة العلمية بالمعهد.	تمتلك الكية حاليا رصيدا يقدر بأكثر من 2500 بحث.	البحث والابتكار (المعيار 5) المقياس: استراتيجيات البحث والابتكار، تمويل البحوث، الملكية الفكرية، الدمج بين البحث والتعليم.
4	تكوين مكتبة مرجعية مستقلة بالمعهد لتكون أكبر المكتبات المتخصصة في العلوم الشرعية على مستوى السلطنة.	عام 1983-2006 تم تخصيص طابق خاص لمكتبة الكلية وحاليا تعتبر أكبر مكتبة شرعية في سلطنة عمان.	الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: المكتبة ومصادر التعلم، موارد تقنية المعلومات والتعليم، النزاهة الأكاديمية والأمن.
5	إرسال بعض الموظفين لحضور دورات تعتني بتنمية الموظف في مجال تخصصه.	انتداب خبراء من وزارة التربية والتعليم للاستفادة منهم.	الموارد البشرية (المعيار 4) المقياس: تخطيط الموارد البشرية، خبرات الموظفين وكفايتهم وسماتهم، تخطيط وتقييم أداء الموظفين، التطوير

			الوظيفي، رضـــا الموظفين واستبقاؤهم.
6	في عام ١٩٨٧ بدأ المعهد باســتقبال طلبة وافدين من مختلف الدول للدراسة فيه، وقد زاد عددهم بشكل متسارع، بحيث أصبح المعهد يســتقبل أكثر من ٢٥ دولة ســواء كانت عربية أو أجنبية من مختلف قارات العالم[1].	من الدول التي اســتقبل المعهد طلابها: الجزائر، وليبيا، وتونس، والعراق، والأردن، واليمن، وجزر القمر، والولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، وألمانيا، وكرواتيا، ورواندا، ويوغســلافيا، ومالي، والســنغال، والصــين، وتركيا، وإندونيســيا، وتايلند، والهند، وباكســتان، وتنزانيا، وكينيا، وغانا، ونيجيريا، والفلبين، والهند،	الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: نظام الحوكمة، التخطيط الاســتراتيجي والتشــغيلي، نظام إدارة الجودة.
			الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: قبول الطلبة وتوجيههم، إطار التعليم والتعلم، سمات الخريجين.
			المشاركة الخارجية (المعيار6) المقياس: التفاعل مع المجتمع الأوســع، الحضــور المحلي والعالمي.

١ عبد العزيز، زينب بنت يونس، معهد العلوم الشرعية منذ 1986 – 2009، بحث مسابقة ابن عمير 2010، ص61.

		والكاميرون، ودول أفريقية أخرى.	
7	تحديد مكان الدراسة وسكنات الطلاب.	إنشاء سكن داخلي لطلبة المعهد منذ الفترة الأولى كما سبق ذكره.	الطلبة وخدمات دعم الطلبة (المعيار 3) المقياس: أخلاقيات الطلبة وسلوكهم، الخدمات الطبية والمنح، السكن والتغذية والنقل، الأنشطة اللاصفية، رضا الطلاب.

كل هذه المعطيات تدل على أن ثقافة الجودة المؤسسية بدأت مبكرا في معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد (كلية العلوم الشرعية حاليا).

المطلب الثالث: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1999–2014)

وفي عام 1999م صدر المرسوم السلطاني (99/6)، بتأريخ 23يناير 1999 بتحديد اختصاصات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، واعتماد هيكلها التنظيمي[1]، الذي اشتمل على معهد العلوم الشرعية برئاسة

١ ينظر: الموقع الإلكتروني https://qanoon.om/p/1999/rd1999006/، المرسوم السلطاني رقم ٦ / ٩٩ بتحديد اختصاصات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية واعتماد هيكلها التنظيمي، 23 يناير 1999، تاريخ الزيارة 2024/10/7م.

معالي الوزير، وسماحة المفتي العام للسلطنة نائبًا للرئيس، والمدير العام للمعهد، مع بعض المندوبين من الجهات ا لأخرى، وانتقل المعهد بهذا المرسوم إلى المرحلة الثالثة، وأهم التغييرات والتطورات التي حدثت فيه ما يلي:

يعد مجلس المعهد الهيئة العليا في تدبر سياسات المعهد العامة، ويأتي من بعد المجلس من حيث السلطة الإدارية المدير العام للمعهد وتتبع مكتبه الدوائر الآتية[1]:

1- دائر الشؤون الإدارية والمالية.

2- دائرة الشؤون التعليمة، ويتبعها رؤساء الأقسام في تخصصات المعهد.

3- دائرة القبول والتسجيل.

4- دائرة شؤون الطلاب، وتتبعها السكنات الداخلية والأنشطة الطلابية.

5- دائرة الدراسات العليا والبحث العلمي وتتبعها الدراسات العليا من ا لماجستير والدكتوراه، والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

ومما حصل في هذه الفترة:

1- تغيير المسمى من معهد القضاء الشرعي والوعظ الإرشاد إلى معهد العلوم الشرعية.

2- إلغاء تخصص القضاء بعد أن استحدثت كلية الشريعة والقانون وذلك منعا للازدواجية في تخريج الإطار القضائي.

١ السعدية، حاكمة بنت علي، تطوير إدارة معهد العلوم الشرعية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، 2013، ص52.

3- وبناء على تغيير المسعى تطلب النظر في الخطة الدراسية وفتح باب التخصصات، حيث استبدلت بداية التخصصات السابقة بتخصص الفقه والدعوة، ثم بعدها تم إضافة تخصص أصول الدين، وتخصص الفقه وأصوله.

4- في عام ٢٠٠٠م استقبل المعهد الدفعة الأولى من الطالبات وكانت لنيل درجة الدبلوم، وبقي هذا النظام معمولا به لمدة ست سنوات نظرا لقلة الإمدادات المالية، وعدم استكمال الرؤية المستقبلية لموضوع دراسة الطالبات في المعهد، إضافة لضيق مبنى الدراسة المستأجر في روي.

5- الشروع في تشييد مبنى جديد ومستقل للمعهد ليتمكن من تلبية أهدافه بعد أن كان في مبنى مستأجر في مدينة روي، وتم الانتقال إلى المبنى الجديد والدائم في صيف العام 2006، في الخوير بولاية بوشر من محافظة مسقط وبالقرب من جامع السلطان سعيد بن تيمور، حيث مثل هذا المبنى صرحا معماريا ومبنى متكاملا يستوعب كل الحاجيات العلمية والتربوية.

6- وفي العام نفسه تم السماح للطالبات الخريجات من المعهد سابقا والحاصلات على درجة دبلوم في الشريعة بإكمال الدراسة والحصول على درجة البكالوريوس وذلك بإضافة سنتين أخريين.

7- تم إلحاق مجموعة من الموظفين والموظفات للعمل في المعهد في ضوء الخبرات المتوقعة منهم بناء على تخصصاتهم والمقابلات التي أجريت لهم[1].

تحليل: كلية العلوم الشرعية ومعايير الجودة الشاملة (1999-2000):

١ زينب، معهد العلوم الشرعية منذ 1986 - 2009، ص5.

من خلال التطورات التي طرأت ومن خلال معايير الاعتماد الأكاديمي (1986-1999) التي طبقتها الإدارات المتعاقبة للمعهد، تم مواصلة تنفيذ معايير جديدة مواءمة مع الخطط الاستراتيجية للدولة، وخلق إدارة رشيقة داخلية تسهل وتنظم عملية سير الإجراءات الإدارية والتعليمة، وكانت نتائجها في الصالح العام وخدمة المجتمع.

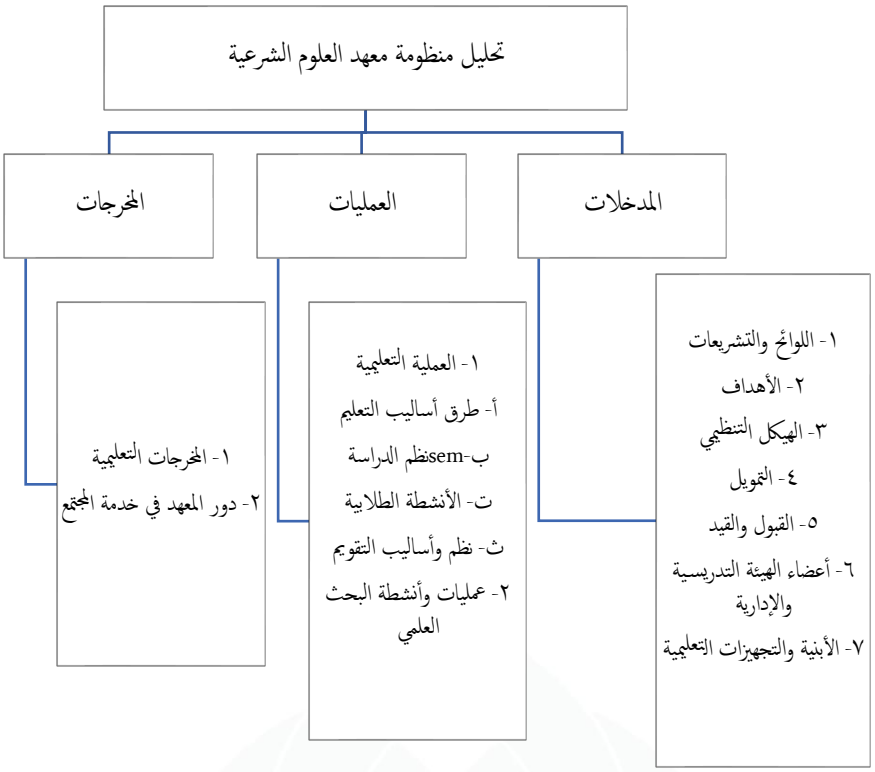
م	الإدارة الرشيقة لمعهد العلوم الشرعية ومعايير الجودة الشاملة (1999-2000):	دليل الإنجاز	المعايير المؤسسية الملزمة على المؤسسات التعليمية في الوقت الحالي (2020-2024م)
1	مكتب المدير العام والدوائر التي تتبعه.		الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: الهيكل التنظيمي، التخطيط الاستراتيجي، إدارة السياسات، إدارة البنية التحتية والمرافق الجامعية.
2	دائر الشؤون الإدارية والمالية.	قسم الشؤون المالية قسم الشؤون الإدارية.	الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: الهيكل التنظيمي، إدارة المخاطر، إدارة السياسات، إدارة البنية التحتية والمرافق الجامعية.

3	دائر ة الشؤون التعليمة، ويتبعها رؤساء الأقسام في تخصصات المعهد.	تخصص أصول الدين. تخصص الفقه. الدراسات الإسلامية (طالبات).	الخدمات والموارد الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: إطار التعليم والتعلم، الإرشاد الأكاديمي، النزاهة الأكاديمية والأمن، تعزيز المهارات الأكاديمية.
4	دائرة القبول والتسجيل.	التسجيل الامتحانات النتائج.	الخدمات والموارد الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: قبول الطلبة وتوجيههم، التسجيل وسجلات الطلبة، أداء الطلبة ونتائج الخريجين.
5	دائرة شؤون الطلاب، وتتبعها السكنات الداخلية والأنشطة الطلابية.	السكنات الداخلية الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية.	الطلبة وخدمات دعم الطلبة (المعيار 3) المقياس: أخلاقيات الطلبة وسلوكهم، الخدمات الطبية والمنح، السكن والتغذية والنقل، الأنشطة اللاصفية، رضا الطلاب.
6	دائرة الدراسات العليا والبحث العلمي وتتبعها الدراسات العليا من ا لماجستير والدكتوراه، والبحث العلمي وخدمة المجتمع.		

7	تغيير الاسم من معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد إلى معهد العلوم الشرعية.		الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: الرسالة والرؤية والقيم، نظام الحوكمة، التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة المخاطر، نظام إدارة الجودة، إدارة السياسات.
8	إلغاء تخصص القضاء بعد أن استحدثت كلية الشريعة والقانون وذلك منعا للازدواجية في تخريج الإطار القضائي.		الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة المخاطر، نظام إدارة الجودة، إدارة السياسات.
9	الخطة الدراسية وفتح باب التخصصات.	استبدلت بداية التخصصات السابقة بتخصص الفقه والدعوة، ثم بعدها تم إضافة تخصص أصول الدين، وتخصص الفقه وأصوله.	الخدمات والموارد الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: إطار التعليم والتعلم، الإرشاد الأكاديمي، النزاهة الأكاديمية والأمن، تعزيز المهارات الأكاديمية.

10	استقبال الدفعة الأولى من الطالبات لنيل درجة الدبلوم.		الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة المخاطر، نظام إدارة الجودة، إدارة السياسات، إدارة البنية التحتية والمرافق الجامعية.
			الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2) المقياس: قبول الطلبة وتوجيههم، إطار التعليم والتعلم، سمات الخريجين.
			الطلبة وخدمات دعم المجتمع (المعيار 3) المقياس: الدعم المالي والمنح، الخدمات الطلابية والإرشادية، خدمات التوجيه المهني، رضا الطلاب.
11	الشروع في تشييد مبنى جديد ومستقل للمعهد ليتمكن من تلبية أهدافه بعد أن كان في مبنى مستأجر في مدينة روي.	تم الانتقال إلى المبنى الجديد والدائم في صيف العام 2006، في الخوير وبالقرب من جامع	الحوكمة والإدارة (المعيار 1) المقياس: التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة المخاطر، نظام إدارة الجودة، إدارة السياسات، إدارة البنية التحتية والمرافق الجامعية.

		السلطان سعيد بن تيمور.	
12	السماح للطالبات الخريجات من المعهد سابقا والحاصلات على درجة دبلوم في الشريعة بإكمال الدراسة والحصول على درجة البكالوريوس بإضافة سنتين.		الطلبة وخدمات دعم المجتمع (المعيار 3) المقياس: الدعم المالي والمنح، الخدمات الطلابية والإرشادية، خدمات التوجيه المهني، رضا الطلاب.
13	إلحاق مجموعة من الموظفين والموظفات للعمل في المعهد.		الموارد البشرية (المعيار 4) المقياس: تخطيط الموارد البشرية، خبرات الموظفين وكفايتهم وسماتهم، تخطيط وتقييم أداء الموظفين.



مخطط تحليل منظومة المعهد[1]

المطلب الرابع: كلية العلوم الشرعية بين عامي (2014–2021) (مرحلة التقييم)

تعتبر المرحلة الرابعة (2014–2021م) من أهم مراحل التطوير في مسـيرة الكلية، حيث تواكب هذه المرحلة إنشـاء الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (2010/54)[2]، فبعد التجربة الإدارية والأكاديمية الطويلة خلال الأربعة عقود الماضـية أصـبح معهد العلوم الشـرعية أحد أهم مكونات نظام التعليم العالي في سلطنة عمان، إذ تخصص وتميز بتخريج كفاءات واعية بحقيقة الدين، وقادرة على استيعاب معطيات الحضارة المعاصرة ومشكلاتها المتجددة، وبعد خضوعه لسنوات طويلة لمجموعة من الخطوات التطويرية والتحديثية، كان

١ حاكمة، تطور إدارة معهد العلوم الشرعية، ص50.

٢ المرسوم السلطاني رقم ٥٤ / ٢٠١٠ بإنشاء الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي.

لا بد من مواكبة بعض المتغيرات والمفاهيم العصـــرية في مجال التعليم العالي، فالمحافظة على النجاح مرتبط ارتباطًا وثيقًا بعملية التقييم لجميع البرامج والأنشطة الإدارية والأكاديمية، وأول مراحل هذه التطورات:

1- مرحلة التخطيط الاستراتيجي وذلك من بصدر المرسوم السلطاني رقم (2014/35) القاضي بإنشاء «كلية العلوم الشرعية» وإصدار نظامها، لتكون لبنة في ترسيخ قيم الحضارة الإنسانية المعاصرة للبلاد، القائمة على أساس الدين والخُلُق والعلم النافع.

2- الشروع في مرحلة تدقيق الجودة المؤسسية.

تحليل المراحل:

1- مرحلة التخطيط الاستراتيجي

م	الإجراء	المعيار	المقياس
1	الاسم الجديد (كلية العلوم الشرعية)	الحوكمة والإدارة (المعيار 1)	الرسالة والرؤية والقيم، نظام الحوكمة، الهيكل التنظيمي، التخطيط الاستراتيجي، نظام إدارة الجودة
2	استبدال عميد الكلية بمدير عام المعهد	الحوكمة والإدارة (المعيار 1)	الرسالة والرؤية والقيم، نظام الحوكمة، الهيكل التنظيمي، التخطيط الاستراتيجي، نظام إدارة الجودة
3	تمنح الكلية شهادة الإجازة العالية في الشريعة، وشهادة الدبلوم في العلوم الشرعية، ويجوز لها منح شهادات أخرى بقرار من المجلس بما يتوافق مع الإطار الوطني للمؤهلات العلمية.	الحوكمة والإدارة (المعيار 1)	الرسالة والرؤية والقيم، نظام الحوكمة، التخطيط الاستراتيجي، نظام إدارة الجودة
4	تهدف الكلية إلى تحقيق الآتي:	الحوكمة والإدارة	الرسالة والرؤية والقيم، نظام الحوكمة، التخطيط

	١- إعداد متخصصين في العلوم الشرعية والدراسات الإسلامية المقارنة، وتزويدهم بمستوى عال من المعارف والثقافة الشرعية والدينية وما يتصل بها من المهارات. ٢- العمل على تشجيع البحوث والدراسات في العلوم الشرعية وما يتصل بها. ٣- إعداد وتأهيل مفكرين وباحثين في الفكر والمعارف الإسلامية عموما والعمانية خصوصا، وإبراز جوانبها وإسهاماتها في الحضارة الإسلامية. ٤- الإسهام في الإنماء الحضاري الإنساني المعاصر من خلال تعزيز الثقافة الإسلامية والعلوم الشرعية ذات الطابع الإنساني. ٥- توثيق الصلات والروابط العلمية مع الجامعات والكليات والمراكز والمعاهد المتخصصة المماثلة في الدول الأخرى. ٦- تحقيق تفاعل بين الكلية والمجتمع. ٧- ترسيخ القيم والأخلاق الإسلامية والارتقاء بها.	(المعيار 1)	الاستراتيجي، نظام إدارة الجودة
		الخدمات والموارد الأكاديمية المعيار (2)	سمات الخريجي، إطار التعليم والتعلم، المكتبة ومصادر التعلم، النزهة الأكاديمية والأمن، الإرشاد الأكاديمي
		البحث والابتكار (المعيار 5)	استراتيجيات البحث والابتكار تمويل البحوث والمنح الدمج بين البحث والتعليم
		المشاركة الخارجية (المعيار6)	التفاعل مع المجتمع الأوسع، الحضور المحلي والعالمي.
5	صلاحيات مجلس الأمناء: ١ -رسم السياسة العامة للكلية ومتابعة تنفيذها. ٢ -تحديد أولويات الخطط والبرامج التي من شأنها تمكين الكلية من أداء رسالتها وتحقيق أهدافها. ٣ -دراسة المقترحات والتوصيات المرفوعة إليه من المجلس الأكاديمي بالكلية، واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها. ٤ -اعتماد الهيكل التنظيمي للكلية، وتحديد اختصاصات التقسيمات الإدارية بها. ٥ -إنشاء الأقسام والوحدات العلمية بالكلية أو تعديلها أو إلغاؤها أو دمجها.	الحوكمة والإدارة (المعيار 1)	نظام الحوكمة، التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي، إدارة السياسات، إدارة الجودة.
		الموارد البشرية (المعيار 4)	تخطيط الموارد البشرية، خبرات الموظفين وكفايتهم وسماتهم، تخطيط وتقييم أداء الموظفين، التطوير الوظيفي، رضا الموظفين واستبقاؤهم.

	٦ -اعتماد نظام الترقيات العلمية في الكلية. ٧ -اعتماد مشروع الموازنة السنوية والحساب الختامي للكلية. ٨ -تشجيع البحث العلمي في المجالات والتخصصات ذات العلاقة بالكلية وتوفير الإمكانيات اللازمة بالتنسيق مع الجهات المختصة. ٩ -اعتماد لوائح ونظم الكلية. ١٠ -إبرام الاتفاقيات ومذكرات التفاهم ذات الصلة بأهداف الكلية، وذلك بعد التنسيق مع الجهات المعنية. ١١ -اعتماد التقرير السنوي للكلية. ١٢- العمل على مراجعة وتقويم الكلية ومستوى أداء كوادرها وجودة مخرجاتها.		
		الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2)	إطار التعليم والتعلم، سمات الخريجين، التسجيل وسجلات الطلاب.
6	يشكل المجلس الأكاديمي للكلية برئاسة العميد، وعضوية كل من: مساعدي العميد، رؤساء الأقسام، أقدم عضو هيئة تدريس في كل قسم، المدير الإداري والمالي	المشاركة الخارجية (المعيار6)	التفاعل مع المجتمع الأوسع، الحضور المحلي والعالمي.

	يتولى المجلس الأكاديمي الاختصاصات الآتية: ١ –تنفيذ السياسات المعتمدة والقرارات الصادرة من المجلس. ٢ –دراسة وتقويم المقترحات والتوصيات بشأن تعديل أو تطوير السياسات والمناهج والبرامج والخطط التعليمية، وإبداء التوصيات بشأنها ورفعها للمجلس. ٣ –إعداد المقترحات المتعلقة بالبحوث العلمية والندوات وبرامج التدريب التي تتناسب مع أهداف الكلية. ٤ –اقتراح أعداد المقبولين من العمانيين بالكلية، وشروط القبول بالتنسيق مع مركز القبول الموحد، ورفع التوصية بذلك إلى المجلس. ٥ –اقتراح أعداد المقبولين من غير العمانيين بالكلية وفقا للضوابط والشروط التي تحددها اللائحة الداخلية، ورفع التوصية بذلك إلى المجلس. ٦ –توفير الاحتياجات التعليمية والإدارية للكلية. ٧ –اقتراح تعيين أعضاء هيئة التدريس بالكلية، ورفعه إلى المجلس. ٨ –دراسة ما يعرض عليه من مقترحات بشأن إقرار أو تعديل أو إلغاء أو تطوير أي مقرر دراسي، ورفعها إلى المجلس. ٩ –متابعة وتطوير أساليب وأدوات التقويم التي تعتمدها الكلية في تقويم طلبتها ومناهجها. ١٠ –مراجعة وتقويم أداء الهيئة التدريسية بالكلية وجودة البرامج المقررة والمخرجات. ١١ –رفع تقارير مفصلة عن أداء الكلية أكاديميا وإداريا وماليا للمجلس مع نهاية كل فصل دراسي.	الخدمات والموار الأكاديمية (المعيار 2)	إطار التعليم والتعلم، سمات الخريجين، التسجيل وسجلات الطلاب.

7	للكلية أن ترتبط أكاديميا بجامعة السلطان قابوس وغيرها من المؤسسات العلمية المعتمدة في مجال التدريس الأكاديمي والبحث العلمي وفقا للأسس التي يتم الاتفاق عليها بينهما، وبما لا يخالف أحكام هذا النظام.	المشاركة الخارجية (المعيار6)	التفاعل مع المجتمع الأوسع، الحضور المحلي والعالمي.
8	إنشاء التعليم عن بعد	الطلبة وخدمات دعم المجتمع (المعيار 3)	المنح، الخدمات الطلابية والإرشادية، خدمات التوجيه المهني، رضا الطلاب.

- الشروع في مرحلة تدقيق الجودة المؤسسية.

وتعد عملية تدقيق الجودة المؤسسية المرحلة الأولى من عملية الاعتماد المؤسسي التي تقوم بها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي، والمكونة من مرحلتين متعاقبتين هما: تدقيق الجودة المؤسسية، والتقويم مقابل المعايير المؤسسية. وقد صممت عملية تدقيق الجودة المؤسسية لتوفر التغذية الراجعة البناءة لمساعدة لمؤسسات التعليم العالي، ودعم جهودها المتواصلة للتحسين.

وقد بدأت عملية تدقيق الجودة المؤسسية للكلية مع قيامها بإجراء دراسة ذاتية شاملة تضمنت رسالتها ورؤيتها وأنظمتها، ثم تلخيص نتائج تلك الدراسة وإدراجها ضمن وثيقة الدراسة الذاتية التي قدمتها الكلية للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي في 1 أكتوبر 2017م.

وقد صادق مجلس إدارة الهيئة على تقرير تدقيق جودة الكلية، بتاريخ 7 أبريل الجاري، واستلمت الكلية نسخة منه. ويوثق التقرير النتائج التي توصلت إليها عملية تدقيق الجودة المؤسسية لكلية العلوم

الشرعية، حيث يعلق على رسالة الكلية ورؤيتها ومدى ملاءمة وفاعلية أنظمتها المؤسسية المختلفة، لتحقيق رؤيتها، ورسالتها.

ويتضمن تقرير تدقيق جودة الكلية الذي أصدرته الهيئة ملخصًا للنتائج الموثقة والمدعمة بالأدلة، التي توصل إليها الفريق أثناء عملية التدقيق.

وبعد مراجعة وثيقة الدراسة الذاتية والوثائق المساندة الإضافية التي قدمتها الكلية، عقد فريق التدقيق أول اجتماع رسمي له لمناقشة وتدوين النتائج الأولية التي توصل إليها الفريق وذلك في 20 فبراير 2017م، بعد ذلك تمت زيارة الكلية (الزيارة التخطيطية) بتاريخ 19 ديسمبر 2017م، وذلك لاستيضاح بعض الأمور وطلب معلومات إضافية، وكذلك لعمل الترتيبات الضرورية للزيارة التدقيقية للفريق.

ثم قام الفريق بالزيارة التدقيقية للكلية في الفترة من 11 إلى 15 فبراير 2018م، والتقى خلالها بما يقارب من ثمانين شخصا، من بينهم أعضاء من مجلس الإدارة، وأعضاء هيئة التدريس والطلبة، بالإضافة إلى بعض الأشخاص من الجهات ذات العلاقة من داخل الكلية وخارجها، كما قام الفريق أثناء تلك الزيارة بالاطلاع على عدد من المواد والوثائق الإضافية أثناء الزيارة.

المبحث الثالث: مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

المطلب الأول: مفهوم مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية

المطلب الثاني: المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية

المطلب الثالث: تحليل ونقد لأدلة المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية

المبحث الثالث: مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية في كلية العلوم الشرعية

تخضع المؤسسة الأكاديمية في هذه المرحلة لما يُسمى بعملية (التقويم مقابل المعايير)، وفيها يتم التحقق من أن المؤسسة المعنية قد استوفت معايير الجودة المؤسسية التي وضعها مجلس الاعتماد.

المطلب الأول: مفهوم مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية

تعد مرحلة (التقويم مقابل المعايير المؤسسية) المرحلة الثانية التي تخضع لها جميع مؤسسات التعليم العالي، ويسبقها مرحلة تدقيق الجودة المؤسسية، وقد تقدمت كلية العلوم الشرعية بتقريرها للمرحلة الأولى عام 2019م[1] بعد تخرج أول دفعة منها منذ صدور مرسوم إنشاء الكلية، وتأتي المرحلة الثانية كل خمس سنوات بعد إنجاز المرحلة الأولى، تعقبها مرحلة ثالثة تخص المؤسسات التي يأتي تقييمها في المرحلة الثانية (تحت الملاحظة)، أو تلك المؤسسات التي حصلت على اعتماد مشروط، وهي مرحلة إعادة التقويم مقابل المعايير المؤسسية[2].

تقدمت الكلية بتقريرها للمرحلة الثانية تاريخ 2024/8/19م[3]، آملة الحصول على الاعتماد الأكاديمي لهذه المرحلة، وهو تقرير يحوي تفاصيل ستة محاور، ويندرج تحت كل معيار منها جملة مقاييس، كما هو مبين في المخطط الآتي:

---

١ التقرير مرفوع على صفحة (تقارير عمليات تدقيق الجودة المؤسسية) التابعة للهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، الرابط: https://oaaaqa.gov.om/Reports-Results/IQA-Reports تاريخ الزيارة: 2024/9/18م.

٢ كارول، مارتن وآخرون، التقدم الحاصل في إعداد نظام إدارة جودة التعليم العالي في سلطنة عمان، ص11، بحث منشور على موقع الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، الرابط: https://oaaaqa.gov.om/External-Quality-Assurance/Quality-Enhancement/Journal-Articles، تاريخ الزيارة: 2024/9/18م.

٣ لم تظهر نتائج هذا التقرير بعد، لذلك سيعتمد الباحثان على نص المعايير والمقاييس المطلوبة من هيئة الاعتماد، وما تم رفعه من قبل الكلية في التقرير، والعمل على تحليل البيانات الموثقة؛ أملًا في التوصل إلى مواطن النقص القابلة للتحسين والإتمام.

م	المعيار	المقاييس
1	الحوكمة والإدارة.	1. الرسالة والرؤية والقيم. 2. نظام الحوكمة. 3. الهيكل التنظيمي والإداري. 4. التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي. 5. إدارة المخاطر. 6. نظام إدارة الجودة. 7. إدارة السياسات. 8. إدارة البنية التحتية والمرافق الجامعية.
2	الخدمات والموارد الأكاديمية.	1. سمات الخريجين. 2. قبول الطلبة وتوجيههم. 3. التسجيل وسجلات الطلبة. 4. إطار التعليم والتعلم. **5. المكتبة ومصادر التعلم.** 6. موارد تقنية المعلومات والتعليم. 7. النزاهة الأكاديمية والأمن. 8. الإرشاد الأكاديمي.

		9. تعزيز المهارات الأكاديمية. 10.أداء الطلبة ونتائج الخريجين.
3	الطلبة وخدمات دعم الطلبة.	1. أخلاقيات الطلبة وسلوكهم. 2. الاعتراضات والتظلمات. 3. الدعم المالي والمنح. 4. الخدمات الطبية والإرشادية. 5. السكن والتغذية والنقل. 6. الأنشطة اللاصفية. 7. خدمات التوجيه المهني والتوظيف. 8. رضا الطلاب.
4	الموارد البشرية.	1. تخطيط الموارد البشرية والتوظيف. 2. خبرات الموظفين وكفايتهم وسماتهم. 3. الأنشطة التعريفية للموظفين. 4. عبء العمل على أعضاء هيئة التدريس. 5. تخطيط وتقييم أداء الموظفين. 6. التطوير الوظيفي. 7. رضا الموظفين واستبقاؤهم.

5	البحث والابتكار.	1. استراتيجيات البحث والابتكار والأداء. 2. تمويل البحوث والمنح. 3. أخلاقيات البحث. 4. الأنشطة الاستشارية. 5. الملكية الفكرية. 6. الدمج بين البحث والتعليم.
6	المشاركة الخارجية.	1. التفاعل مع الصناعة الاقتصادية. 2. التفاعل مع الجهات المهنية. 3. التفاعل مع مقدمي التعليم. 4. التفاعل مع الخريجين. 5. التفاعل مع المجتمع الأوسع. 6. الحضور المحلي والعالمي.

وعلى هذا فعدد المعايير ستة، وعدد المقاييس المندرجة تحتها خمسة وأربعون مقياسًا[1]، منها المقياس الخامس من المعيار الثاني الخاص بـ(المكتبة ومصادر التعلم)، وهو محل الدراسة الدقيق، إذ الغرض هنا عرض

١ فضلنا سرد المقاييس مكتوبة في هذا المخطط لبيان أن بعض المعايير قد يختص به قسم من أقسام الكلية، وقد تكون مقاييس المعيار الواحد مرتبطة بأكثر من قسم واحد، وهذا يشي بالحاجة الماسة إلى إقامة ورش مشتركة لجميع الأقسام، وبيان ضرورة العمل كفريق واحد، وفق جهد تكاملي متحد الهدف.

هذا المقياس والنظر في المواد الإلزامية التي تقدمت بها الكلية، وتحليلها وقياس مدى كفاءة الأدلة المقدمة من قبل الكلية فيها.

المطلب الثاني: المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية

يُعنى المعيار الثاني من معايير التقويم بـ«الخدمات والموارد الأكاديمية»، والمقياس الخامس منه «المكتبة ومصادر التعلم» هو محل الدراسة، والذي نستعرض فيه المواد الإلزامية المتعلقة بهذا المقياس، وتحليل ما تقدمت به الكلية في تقريرها الأخير.

تستهدف هيئة الاعتماد الأكاديمي في هذا المقياس التحقق من جودة خدمات مكتبة كلية العلوم الشرعية وقياس رضا المستفيدين منها عبر تسع مواد، ويلزم المكتبة التقدم بالأدلة الموثقة لهذه المواد، وفيما يلي دراسة تحليلية للمواد المطلوبة[1].

المادة الإلزامية الأولى:

نص المادة الأولى الخاصة بهذا المقياس: «الخطط التشغيلية الحالية لجميع الأقسام و/أو اللجان (حيثما ينطبق ذلك)، بما في ذلك أي خطة (خطط) تشغيلية تتعلق بالمكتبة ومصادر التعلم»[2].

١ مذكرة التقويم مقابل المعايير في إصدارها الثاني 2024/2 والمدرجة على موقع الوزارة مكتوبة باللغة الإنجليزية، وسنعتمد على المذكرة المترجمة المعتمدة في كلية العلوم الشرعية عند صياغة التقرير.

٢ المرجع السابق، ص31.

هذه المادة متكررة في أغلب المقاييس، وتستهدف الحصول على الخطة التشغيلية لكل قسم؛ لضمان التخطيط السليم للأعمال وفق منهجية تحقق الرؤية والرسالة الخاصة بالقسم، وتدعم تحقيق الرسالة والرؤية لكلية العلوم الشرعية.

للكلية عمومًا خطة تشغيلية، ويفترض من كل قسم النظر فيما يخصه من هذه الخطة؛ ليعمل خطته الخاصة التي تحقق خطة الكلية عمومًا، وهو ما عملت عليه مكتبة كلية العلوم الشرعية، وذلك من خلال خططها السابقة التي تحقق ما أقرته الكلية.

جاء النص الموازي لهذه المادة في التقرير المرفوع من قبل الكلية لهيئة الاعتماد الأكاديمي: «تضمن كلية العلوم الشرعية تزويد الطلاب والموظفين بخدمات مرتبطة بالمكتبة مناسبة وكافية، وموارد تعليمية محدثة وفق خطة تشغيلية»[1]، وقد اعتمد قسم الجودة في الخطط التشغيلية للأقسام الأهداف التي يتقدم بها الموظف مع رئيس القسم عبر منظومة إجادة، إذ إنها تترجم ما يقوم به الموظف خلال الفترة القادمة.

تضمنت الخطة التشغيلية الخاصة بالمكتبة جملةً من الأعمال، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. تطوير أرشفة محتويات مكتبة كلية العلوم الشرعية.
2. الخدمة العامة المتعلقة بصيانة الكتب.
3. تقديم الخدمات العامة للمستفيدين.
4. تطوير آلية تقديم خدمات التزويد للمستفيدين.
5. التصنيف والفهرسة لمصادر المكتبة (الخدمات الفنية).

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 25.

ويندرج تحت كل هدف من هذه الأهداف جملة من الأعمال التي تحقق الهدف العام، وقد أصدرت المكتبة تقريرها عن مدى مواءمة خطتها التشغيلية لما أقرته كلية العلوم الشرعية في خطتها كذلك.

فقد ورد في الخطة الاستراتيجية بكلية العلوم الشرعية في الغاية الاستراتيجية الثالثة:

1. توفير مصادر التعلم بما يتماشى مع حاجات البرامج الأكاديمية ويخدم مجالات تعلم الطلبة. ومما قامت به المكتبة تحقيقًا لهذه الغاية:

أ. جرد مصادر التعلم قر الكلية.

ب. المواءمة بين حاجات البرامج الأكاديمية ومصادر التعلم الرئيسية.

ت. توسيع اشتراك المكتبة في قواعد البيانات.

ث. إنشاء قسم مختص للمجموعات الخاصة كعلوم القرآن وعلوم الحديث وبحوث التخرج.

2. تطوير الخدمات الإلكترونية للمكتبة. وقد عملت المكتبة في هذا الباب على:

أ. تطبيق برنامج حاسوبي جديد للمكتبة.

ب. إعادة فهرسة مصادر المعرفة الموجودة في المكتبة، بحيث تحوي تفاصيل أكثر لمستخدم محرك البحث.

ت. فهرسة صور المخطوطات الموجودة في مكتبة الكلية إلكترونيا.

ث. فهرسة بحوث التخرج إلكترونيا.

3. تنظيم أنشطة محفزة للاستفادة من خدمات المكتبة. وقد حققت المكتبة هذه الغاية من خلال:

أ. تنظيم دروات تعريفية بنظم المكتبة.

ب. فتح المكتبة في الفترة المسائية خدمةً لطلبة الماجستير خصوصًا، وطلبة الكلية والباحثين عمومًا.

ومع هذا فقد غفلت الكلية عن رفع آخر خطة لها ضمن الأدلة، فقد رفعت خطة الأعوام (2021 / 2022 / 2023)، ولم ترفع خطة 2024م.

المادة الإلزامية الثانية:

تتعلق المادة الثانية بسياسات المكتبة، ونصها: «سجل و/أو دليل السياسات أو ما يعادله يحتوي على جميع السياسات الحالية لمؤسسة التعليم العالي مع تواريخ الموافقة عليها، وتواريخ التعديلات، بما في ذلك جميع السياسات المتعلقة بالمكتبة ومصادر التعلم».

هذه المادة تتعلق بالسياسة التي تأخذ بها المكتبة في تقديم الخدمات للمستفيدين، من حيث بيان نوع الخدمات ومدتها وفترة إتاحتها، وما يُتاح فيه إشراك المستفيدين كذلك.

وقد جاء وصف هذه المادة في التقرير المرفوع على النحو الآتي: «حددت المكتبة القواعد والإجراءات المتعلقة بتقديم تلك الخدمات بشكل واضح وتنفيذها بشكل فعال»[1].

لدى مكتبة كلية العلوم الشرعية سياسات واضحة في آلية تقديم الخدمات وبيان حدودها الزمانية، وسياسة الإعارة وعدد الكتب المتاحة لهذه الخدمة لكل فئة من فئات المستفيدين (الهيئة الإدارية/ الهيئة الأكاديمية/ طلبة الماجستير/ طلبة البكالوريوس/ طلبة الدبلوم)، والمدة الزمنية المتاحة للإعارة كذلك، كما

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 50.

وضعت الكلية قوانين استخدام المكتبة حضوريًا بارزةً وواضحةً لكل الزوار حتى يتسنى للجميع الاستفادة التامة من المكتبة دون تشويش أو خلل.

وقد تكونت هذه السياسات لدى كادر المكتبة بصفة تراكمية، فتُسد الثغرات التي لم يُلتفت إليها باستحداث السياسة المناسبة لها، أو إقرار السياسة مكتوبة ومعلنًا عنها بدل أن كانت عرفًا عمليًا بين أمين المكتبة والمستفيد، ومن السياسات التي غفلت المكتبة عن توثيقها واعتمادها مكتوبةً لتكون مستندًا يمكن التحاكم إليه:

1. سياسة التعامل مع إتلاف الكتب أو إضاعتها أو التأخر عن موعد إرجاعها أكثر من الوقت المحدد.
2. سياسة حجز القاعات الداخلية في المكتبة، سواءً كان لأجل محاضرة، أو مناقشة الرسائل العلمية.
3. سياسة استقبال هدايا الكتب من الزوار.

المادة الإلزامية الثالثة:

تستهدف المادة الإلزامية الثالثة في هذا المقياس النظر في الكادر العامل في المكتبة بالنظر في سيرته الذاتية، حيث جاء فيها: «السيرة الذاتية لكل موظف من موظفي المكتبة».

وجاء في تقرير الكلية: «سعت كلية العلوم الشرعية إلى تطوير كفاءات العاملين بالمكتبة من خلال تسجيلهم في دورات تخصصية ذات علاقة بالعمل، وطرحت منحة دراسية تخصصية في مجال العمل؛ رفعًا لكفاءة الكادر العامل بالمكتبة»[1].

يعمل في مكتبة كلية العلوم الشرعية أحد عشر موظفًا وموظفةً، وهم يديرون أعمال التصنيف والفهرسة واستقبال المستفيدين وإنهاء إجراءات الاستعارة والإرجاع، كما يعملون على بعض المهام الخارجية كتزويد المكتبة بالكتب الحديثة من معرض مسقط الدولي للكتاب، وقد تكونت لدى الموظفين من الخبرة المتراكمة، والمشاركة في الدورات ذات العلاقة معرفة بعمليات التصنيف والفهرسة والتزويد، أما عن التخصص الدقيق لموظفي المكتبة، فليس ضمن كادر المكتبة أي موظف متخصص في علم المكتبات، وهذه القائمة فيها تخصص العاملين في المكتبة، وسنوات عملهم فيها:

م	الاسم	الشهادة / التخصص	سنوات الخبرة في المكتبة
1	كمال بن مرهون بن سالم السيابي	ثانوية عامة	22 سنة
2	زكي بن مرهون بن خلفان المبسلي	ثانوية عامة	20 سنة
3	زاهر بن عبد الله بن حمود الوردي	ثانوية عامة	سنتان
4	ناصر بن محمد بن ناصر الغداني	ثاني ثانوي	5 سنوات
5	هيثم بن سليمان بن صالح الشامسي	ثانوية عامة	20 سنة
6	زكريا بن سليمان بن السبع الهنائي	ماجستير الفقه وأصوله	4 سنوات

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 84.

7	بدرية بنت سيف الصلتية	بكالوريوس الدراسات الإسلامية	6 سنوات
8	أماني بنت سليمان الدغيشية	دبلوم عالي في تكنولوجيا الحاسوب	17 سنة
9	ريا بنت صالح بن راشد المعمرية	ماجستير الإدارة التربوية	سنتان
10	عائشة بنت سعود بن سليمان البلوشية	بكالوريوس الإدارة	5 سنوات
11	هاجر عاشور يوسف	بكالوريوس الدراسات الإسلامية	15 سنة

يظهر من الجدول أعلاه خلوُّ المكتبة من موظف متخصص في علم المكتبات، لذلك اضطرت المكتبة في بعض الظروف إلى الاستعانة بخبرات خارجية لتسيير أعمالها وتدريب كادرها على بعض المهمات، كما حصل أيام الشروع بعملية إعادة تصنيف الكتب.

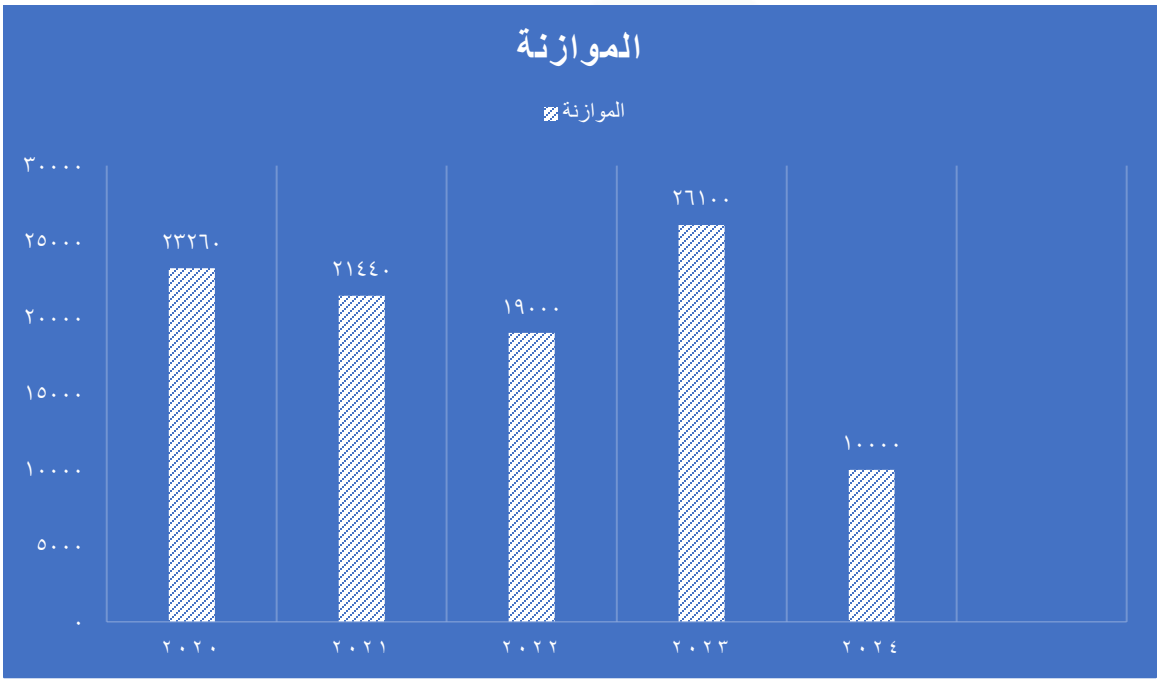
تداركت الكلية هذا في العام الماضي فطرحت ضمن مبادرة «إنماء» لتأهيل الموظفين جملة من المنح الدراسية لرفد أقسام الكلية بالمتخصصين، ويدرس الآن مدير مكتبة الكلية في تخصص «إدارة الوثائق والمحفوظات» بكلية الشرق الأوسط.

المادة الإلزامية الرابعة:

تتعلق هذه المادة بميزانية المكتبة، حيث جاء فيها: «ميزانية المكتبة والنفقات الفعلية للسنوات الخمس الماضية».

وجاء في التقرير: «وترصد الكلية للمكتبة ميزانية كافية ومناسبة، تتناسب مع مجموعة الكتب المطبوعة وموارد التعلم الإلكترونية الخادمة للموظفين والباحثين والطلبة في مجال المعرفة ومصادر التعلم»[1].

يوضح المخطط التالي موازنة المكتبة للسنوات الخمس الماضية:



١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 85.

تشمل الموازنة مبلغ تزويد المكتبة بالكتب من معرض مسقط الدولي للكتاب، وهو مبلغ ثابت قدره عشرة آلاف ريال عماني كل عام، إلا أنه في عام 2021م لم يُقم المعرض بسبب جائحة كورونا، كما شملت الموازنة كذلك مبلغ تغيير التصنيف المعتمد سابقًا في المكتبة إلى تصنيف جديد، وشراء الأجهزة اللازمة لذلك، وتأهيل الموظفين للقيام بهذا العمل، والتعاقد مع مشرف مختص على عملية تصنيف الكتب.

خلت موازنة المكتبة من ميزانية تزويد الكتب من غير معرض مسقط الدولي للكتاب، ولا شك أنها – أي المعارض الخارجية – تستقطب دور نشر لا تأتي لمعرض مسقط، وهي مع ذلك تتفق وكلية العلوم الشرعية في التخصص، وهذا يُحدث قصورًا قد لا يظهر إلا بعد سنوات؛ ذلك أن المكتبة ستخلو من مطبوعات هذه الدور.

المادة الإلزامية الخامسة:

تنظر هذه المادة في مدى مشاركة الموظفين والطلاب آراءهم لرفد المكتبة، ونص المادة: «دليل على مشاركة الموظفين والطلاب في تطوير ذخيرة المكتبة ومواردها».

بينت الكلية في تقريرها ذلك فنصت على: «وتتيح المكتبة للموظفين والباحثين والطلبة فرصة المشاركة في تزويد المكتبة بإبداء اقتراحاتهم عبر رابط يُرسل لهم قبل وقت معرض الكتاب بمدة لا بأس بها، وتقيِّم لجنة التزويد هذه الاقتراحات وتعمل بما فيه مصلحة وفق خطة المكتبة»[1].

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 86.

كان اعتماد المكتبة في السابق على استمارة الاقتراحات الورقية لشراء الكتب، ثم اعتمد إرسال رابط إلكتروني على بريد المستفيدين لاقتراح الكتب غير الموجودة في المكتبة لشرائها من معرض الكتاب بمسقط، على أن لجنة الشراء تقيِّم المقترحات وتنظر في مدى صلتها بتخصصات الكلية وخدمة المستفيدين.

المادة الإلزامية السادسة:

تنظر هذه المادة في الورش والجلسات التي تنظمها المكتبة للمستفيدين، «قائمة ووصف لجميع ورش العمل والجلسات الأخرى التي نظمتها المكتبة للموظفين والطلبة على مدى السنوات الثلاث الماضية (بما في ذلك أي جلسات خلال توجيه الطلبة أو تعريف الموظفين)».

ورد في التقرير بيانًا لهذه المادة: «وقد أقامت المكتبة خلال السنوات الماضية مجموعة من ورش العمل وجلسات التعريف بسياسة المكتبة وطرق الاستفادة منها، فتستقبل دفعة الطلبة الجدد كل عام دراسي في يومهم التعريفي، كما تبين خدماتها المتاحة للموظفين في السلكين الأكاديمي والإداري، وأقامت كذلك ورش عمل تخصصية لموظفي المكتبة في مجال التصنيف والفهرسة»[1].

تقدمت الكلية في هذه المادة بأدلتها التي تبيِّن مشاركة موظفيها في دورات خارجية، وهذا الأمر ليس مطلوبًا هنا، إذ المطلوب بيان ورش العمل والجلسات التي نظمتها المكتبة، فمشاركة أمناء المكتبة في دورة من تنظيم معهد المحيط، أو شركة عبر الخليج، أو مؤسسة الأمن والسلامة، أو وزارة التراث، أو الدورات الخارجية من تنظيم قسم الموارد البشرية، كلها خارج نطاق المطلوب في هذه المادة، ويبقى الدليل الوحيد السليم هنا إقامة الجلسة التعريفية للطلبة الجدد.

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 87.

وهذا يشي بأحد أمرين:

1. عدم فهم المطلوب من المادة، مع قيام المكتبة واقعًا بهذه الورش والجلسات.
2. عدم قيام المكتبة بورش عمل وجلسات للموظفين والطلاب باستثناء الجلسة التعريفية.

والذي يظهر أن الأمر الثاني هو الحاصل، إذ تخلو خطة المكتبة التشغيلية من توجهها لتنظيم ورش عمل وجلسات للموظفين والطلاب، مع الحاجة الماسة لهذا، فقد ظهر لنا نحن الموظفين عدم علم الطالب بسياسة التصنيف لمواد المكتبة المادية وهو في السنة الرابعة، أو عدم علمه بكيفية استخدام منصة مصادر الإلكترونية، وهو ما يمكن تحقيقه بالورش والجلسات التي تنظمها المكتبة للطلبة والموظفين.

المادة الإلزامية السابعة:

تطلب هيئة الاعتماد في هذه المادة معرفة نسبة استخدام موارد المكتبة، جاء في المادة: «بيانات استخدام مواد المكتبة للسنوات الثلاث الماضية (المواد المطبوعة والإلكترونية)».

علقت الكلية في تقريرها على المادة السابقة، فقالت: «وتتابع المكتبة استخدام المستفيدين –من طلبة التعليم الحضوري أو طلبة التعليم عن بعد– لموارد المكتبة المطبوعة والإلكترونية رغبة في تحسين عملية التزويد برفد جوانب القصور في بعض أقسام المكتبة»[1].

رفعت الكلية دليل هذه المادة مشتملًا على عدة جزئيات:

1. تطور خدمات المكتبة الإلكترونية.

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 88.

2. بيان توفير خدمة فتح المكتبة لطلاب الماجستير مساءً.

3. موارد المكتبة (المجموعة المادية).

وأول جزئيتين لا تخدمان المادة السابقة، وتبقى الجزئية الأخيرة وهي جزء من المطلوب لكن البيانات الواردة فيها لعام واحد فقط، وذلك بسبب خارج عن إرادة إدارة المكتبة، فقد مُنعت خدمة الاستعارة عام 2020م بسبب جائحة كورونا، ومنعت الإعارة بعد ذلك بسبب العمل على إعادة التصنيف والفهرسة لمواد المكتبة، حتى استؤنفت في عام 2023م، وقد بلغ عدد الإعارات في هذا العام (4390) إعارة.

أما استخدام موارد المكتبة الإلكترونية فلم تدلل عليه الكلية؛ لعدم تفعيل المكتبة الإلكترونية بعد، وهو قصور ينبغي الالتفات إليه في التقارير القادمة.

المادة الإلزامية الثامنة:

هذه المادة تنظر في مراقبة رضا الطلاب، جاء في مذكرة طلب التقويم مقابل المعايير المؤسسية: «دليل على مراقبة رضا الطلاب والموظفين عن خدمات المكتبة ومواردها».

علقت الكلية على هذه المادة في تقريرها بالنص الآتي: «وتحرص الكلية دائمًا على الاستفادة من خبرات الطلبة والموظفين فتتيح لهم إبداء ملحوظاتهم واقتراحاتهم التي من شأنها النهوض بخدمات المكتبة»[1].

يظهر من المادة الإلزامية الثامنة طلب أمرين اثنين:

1. قياس رضا الطلاب والموظفين عن خدمات المكتبة.

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 89.

2. قياس رضا الطلاب والموظفين عن موارد المكتبة.

والذي تقدمت به الكلية في أدلة هذه المادة استبانة عامة للإداريين والأكاديميين والطلاب، وليست استبانة خاصة لخدمات المكتبة ومواردها، وتحوي الاستبانة العامة على أسئلة قليلة تخص خدمات المكتبة، وهي كما يلي:

استبانة الأكاديميين			
التقييم الوصفي	أوافق	لا أوافق	لا ينطبق
أشعر بالرضا عن خدمة الإعارة والإرجاع التي تقدمها المكتبة	%100	لا يوجد	لا يوجد
تقدم لي المكتبة دعمًا للبحث عن طلبي	%100	لا يوجد	لا يوجد
أحصل على الإجابات بشكل مرض من العاملين في المكتبة	%100	لا يوجد	لا يوجد
أشعر بالرضا عن أوقات فتح المكتبة	%90.9	%9.1	لا يوجد

استبانة الطلاب			
التقييم الوصفي	أوافق	لا أوافق	لا ينطبق
أشعر بالرضا عن خدمة الإعارة والإرجاع التي تقدمها المكتبة	%78	%15.8	%6.2
تقدم لي المكتبة دعمًا للبحث عن طلبي	%85.1	%8.2	%6.7
أحصل على الإجابات بشكل مرض من العاملين في المكتبة	%89.9	%5.3	%4.8
أشعر بالرضا عن أوقات فتح المكتبة	%68.4	%25.4	%6.2

ولم يُتطرق في الاستبانة العامة الموجهة للإداريين عن خدمات المكتبة قط، وهذا يُظهر مدى القصور في تقصي المكتبة لرضا المستفيدين عن خدماتها ومواردها، كما أن الاستبانة خلت خلوًّا كاملًا من السؤال عن رضا المستفيد عن موارد المكتبة المادية والإلكترونية، وهو قصور آخر لا بد من تلافيه في تقارير الكلية القادمة.

أما عن نتائج الأسئلة المطروحة في الاستبانة العامة فتشي بتميز المكتبة في الخدمات المسؤول عنها، وهذا يعكس مدى الجهد المبذول من طاقم المكتبة.

المادة الإلزامية التاسعة:

تختم جميع المقاييس بمادة إلزامية تخص النظر في التحسينات التي تم إجراؤها بعد استقبال آراء المستفيدين؛ للتحقق من استفادة كل قسم من استمارات قياس الرضا، نصت المادة الإلزامية على: «دليل على التحسينات التي تم إجراؤها على المكتبة ومصادر التعلم بناءً على التغذية الراجعة من الطلبة والموظفين».

جاء في تقرير الكلية ردًا على هذه المادة: «ومما اعتنت به المكتبة -تحسينًا لخدماتها- زيادة رفد قسم الاقتصاد الإسلامي بعد فتح تخصص مستقل له في مساق الماجستير، كما عمدت المكتبة إلى إعادة تصنيف مصادرها الورقية تصنيفًا عالما يتوافق مع مؤسسات التعليم العالي الأخرى، وترفع إدارة المكتبة تقريرا سنويا أو تقريرا مشتركا مع إدارة مصادر التعلم محددة فيه الاحتياج وخطط التحسين، وتأييدا لمقترح المكتبة بتوفير نسخ من رسائل الكادر الأكاديمي والإداري بالكلية تم إرسال تعميم لأعضاء هيئة التدريس بذلك، ثم طالبت المكتبة بتغليف هذه الرسائل حفاظا عليها»[1].

١ تقرير كلية العلوم الشرعية المرفوع لهيئة الاعتماد الأكاديمي بتاريخ 2024/8/19م، المعيار الثاني، المقياس الخامس، المادة الإلزامية 90.

دأبت إدارة المكتبة على التطوير الدائم لخدمات المكتبة ومواردها، مستعينة بالعمادة التي توجه الأقسام ذات الاختصاص كلٌّ في مجاله، ومن هذه التحسينات:

1. زيادة عدد الكتب المتاحة للاستعارة في المرة الواحدة.
2. توفير خدمة الاستعارة والإرجاع الذاتي عبر الجهاز.
3. الاشتراك في منصة (مصادر) التابعة لمجلس البحث العلمي.
4. إنشاء المكتبة الرقمية الخاصة بإنتاج الكلية.
5. زيادة رفد قسم الاقتصاد الإسلامي بعد فتح تخصص مستقل له في برامج الماجستير.
6. إعادة تصنيف جميع المصادر المادية تصنيفًا عالميًا يتوافق مع مؤسسات التعليم العالي.
7. دعم جميع الكتب في المكتبة بشريحة أمنية.
8. زيادة عدد كاميرات المراقبة داخل وخارج المكتبة.

المطلب الثالث: تحليل ونقد لأدلة المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية

بعد العرض السابق للمطلوب من هيئة الاعتماد ومقارنته بتقرير الكلية وما تقدمت به من أدلة، اتضح تفوق الكلية في بعض المواطن، وقصور أدلتها في مواطن أخرى، وأسباب القصور بعد التحليل مشتركة كما سيظهر:

المادة	المطلوب	الملحوظات
الأولى	الخطط التشغيلية للمكتبة	لم يُرفع ضمن الأدلة خطة 2024م
الثانية	سياسات المكتبة	تحتاج المكتبة لصياغة سياسات أخرى.

الثالثة	السيرة الذاتية لموظفي المكتبة	تخلو المكتبة من متخصص في علم المكتبات.
الرابعة	ميزانية المكتبة	تحتاج المكتبة لميزانية أكبر للمشاركة في معارض الكتب الخارجية.
الخامسة	مشاركة المستفيدين في تطوير ذخيرة الكلية	—
السادسة	الورش والجلسات التي نظمتها المكتبة	الدليل المقدم لا يوافق المطلوب باستثناء الجلسة التعريفية للطلاب
السابعة	بيانات استخدام موارد المكتبة	الدليل المقدم لا يوافق المطلوب باستثناء إحصائيات الاستعارة للكتب الورقية
الثامنة	دليل مراقبة رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة ومواردها	لم ترفع الكلية استبانات خاصة بالمكتبة، مع وجودها واقعًا، بل رفعت استبانة عامة فيها التحقق من رضا المستفيدين عن الخدمات فقط.
التاسعة	دليل على التحسينات التي أجريت في المكتبة	–

من الجدول السابق يظهر أن سبع مواد من أصل تسع شابها شيء من القصور، ومرجعه فيما يظهر إلى:

استبانة استطلاع رأي لموظفي الكلية عن أعمال هيئة الاعتماد

هذا استطلاع لرأي شريحة من الإداريين والأكاديميين في الكلية عن الأعمال المتعلقة بهيئة الاعتماد الأكاديمي، ومدى إلمامهم بالمعايير المفروضة على الكلية.

- أولا: تمهيد للاستطلاع

هذه الاستبانة تستهدف العاملين في كلية العلوم الشرعية في السلكين الأكاديمي والإداري، والغرض منها النظر في مدى إشراك الكلية للموظف في أعمال الجودة، ومدى معرفة الموظف بأعمال هيئة الاعتماد الأكاديمي في المرحلتين الآتيتين:

المرحلة الأولى: تدقيق الجودة المؤسسية.

المرحلة الثانية: التقويم مقابل المعايير المؤسسية.

- ثانيًا: مقدمة الاستبانة

تخضع مؤسسات التعليم العالي في السلطنة لمراجعات مستمرة من قبل هيئة الاعتماد الأكاديمي، ويترتب على هذه المراجعات تقويمات محلية تحصل المؤسسة من خلالها على صفة (مُعتمدة)، وفي حال الإخلال بأنظمة الهيئة فإن الاعتماد الأكاديمي يُسحب من هذه المؤسسة ولا يُعتد بها ضمن مؤسسات التعليم العالي.

- ثالثًا: الأسئلة الموجهة مع نسبة المجيبين بـ(نعم)، و(لا)

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	بعد اطلاعك على المقدمة السابقة، هل كنت تعلم بأعمال هيئة الاعتماد الأكاديمي؟	%85.7	%14.3

2	هل لديك علم بإنجاز الكلية للمرحلة الأولى عام 2019م؟	%60.7	%39.3
3	هل لديك علم بنتائج المرحلة الأولى فيما يخص القسم الذي تعمل فيه؟	%53.6	%46.4
4	هل اجتمعت العمادة أو رئيس القسم بك بعد إنجاز المرحلة الأولى لبيان المطلوب في المرحلة الثانية	%82.1	%17.9
5	أنجزت الكلية المرحلة الثانية ورفعت التقرير بتاريخ 2024/8/19م فهل شاركت في إنجاز ما يتعلق بالقسم الذي تعمل فيه	%92.9	%7.1
6	هل لديك قابلية واستعداد لمعرفة تفاصيل المطلوب من القسم الذي تعمل فيه لأعمال هيئة الاعتماد الأكاديمي؟	%60.7	%39.3
7	اكتب الملحوظات والتوصيات التي ترغب من الكلية الالتفات إليها فيما يخص أعمال هيئة الاعتماد الأكاديمي.		

- رابعًا: التحليل

1- نسبة المشاركة في الاستبانة ضعيف، فقد بلغ عدد المشاركين 28 موظفًا بواقع (19%) من أصل جميع المستهدفين، منهم (32.1%) من الهيئة الأكاديمية، و(67.9%) من الهيئة الإدارية. وذلك يعود لأحد أمرين:

أ- عدم الإلمام بأعمال هيئة الاعتماد التي هي مُلزمة في حق الكلية.

ب- عدم الاهتمام بالبريد الإلكتروني الخاص بالكلية والذي أُرسلت الاستبانة من خلاله.

2- الجهود التي قام بها مكتب ضبط الجودة بالكلية لنشر الوعي المتعلق بأعمال الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضبط التعليم كبير، فالملحوظ أن غالبية منتسبي الكلية لديهم ثقافة عامة عن الهيئة وأعمالها.

3- يوجد قصور عام في اطلاع وتحليل وتطبيق التوصيات في التقرير الصادر من الهيئة للعام 2019م بعنوان «تقرير تدقيق جودة كلية العلوم الشرعية».

4- رؤساء الدوائر والوحدات والأقسام لم يقوموا بدورهم في تثقيف الموظفين حول التوصيات الواردة في تقرير 2019م.

5- أسهم رؤساء الدوائر والوحدات والأقسام في نشر الوعي حول أعمال الهيئة المتعلقة بالمرحلة الثانية منه، حيث أظهر تحليل الاستبانة فرقًا كبيرًا وملحوظًا في انتشار المعرفة بين الموظفين بأعمال هيئة الاعتماد بين عامي (2019م) و(2024م).

- خامسًا: التوصيات

اتفق الموظفون في إجابتهم على السؤال الأخير من الاستبانة على حاجتهم لجملة أمور ارتأينا التوصية بها بعد فحصها ونظر المرتبط بأعمال الهيئة منها، وتجويد صياغتها:

أ. تعيين موظفين متخصصين في أعمال الجودة، وتأهيلهم بشكل خاص للقيام بجمع الأدلة وصياغة التقارير المرفوعة.

ب. تنظيم ورش منتظمة لكافة الموظفين، تُعرض فيها أعمال الهيئة عمومًا، والمطلوب من كل قسم على وجه الخصوص.

ت. إشراك الموظفين في أعمال الهيئة فيما يُمكن إشراكهم فيه مثل جمع الأدلة التي ترتبط بهم.

ث. ترتيب زيارات ولقاءات مستمرة مع الأقسام المشابهة في مؤسسات التعليم العالي الأخرى، والتي حصلت على الاعتماد الأكاديمي؛ من أجل الحصول على الخبرات ومراكمتها وتسريع التطوير في الكلية.

الخاتمة

بعد هذا البحث الناظر في معايير الجودة المؤسسية في كلية العلوم الشرعية، والقراءة التحليلية للمقياس (2 – 5)، كانت النتائج الآتية:

1. اختلفت التوجهات في تعريف الجودة على ثلاث طرق؛ الأولى جعلت معيار ضبط الجودة رضا العملاء، والثانية جعلت المعيار ما تحكم به المؤسسة المنظِمة التي يُحتكم إليها، والثالثة جعلت المعيار صفة امتياز في المنتج المقدم دون النظر إلى رضا المستفيد وعدم وجود جهة عليا يُحتكم إليها، والتعريف الذي يتناسب مع البحث هو التعريف الثاني؛ إذ الغرض النظر في جودة مؤسسة تعليمية بناءً على قواعد وضعتها هيئة الاعتماد الأكاديمي.
2. يرتكز نظام الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات على مقومات، أبرزها: سلامة أسلوب التفكير ومنهج العمل الداعي للتطوير والتحسين المستمر، وكذلك توجيه السلوك، والالتزام بالتغيير والتطوير والتحسين لتحقيق الجودة، وإبراز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها وتوجهاتها من خلال تغيير بعض الإجراءات والسلوكيات الإدارية السائدة بالمكتبات والتي يمكن أن تكون عائقًا أمام تحقيق الجودة المطلوبة.

3. الخطط والسياسات التي طبقتها الكلية منذ العام 1976م توحي بالتزامها بالتطوير المستمر دون وجود رقابة عليا على برامجها، وهو ما يعكس اطلاع الإدارة في هذه الكلية على معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي عمومًا.

4. استهدفت هيئة الاعتماد في المقياس (2 – 5) التحقق من جودة خدمات المكتبة، وقياس رضا المستفيدين منها، عبر تسع مواد، قدمت الكلية فيها أدلة مُرضية، وشاب بعض المواطن قصور كما تبيَّن.

5. أسباب القصور التي لحقت بعض مواد هذا المقياس كانت بسبب:

- التأخر في صياغة التقرير تأخرًا أورث عجلةً وضعفًا في تدقيق الأدلة المرفوعة، وهو ما شاهدناه في المادة الأولى من هذا المقياس إذ أغفلت الكلية رفع خطتها التشغيلية للعام 2024م.
- عدم معرفة المطلوب على وجه اليقين، وهذا يعني حاجة الكلية إلى الاجتماع بالهيئة واستشارة الخبراء في نظام الجودة، وهذا ما لمسناه في المادة التي تطلب النظر في قياس رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة ومحتوياتها، والذي تقدمت به الكلية هنا استمارة عامة كان من ضمنها السؤال بأربعة أسئلة عن خدمات المكتبة دون التفات إلى محتويات المكتبة.
- فقدُ كثير من المستندات التي كان من المفترض أن تكون ضمن الأدلة المطلوبة، وهذا ما ظهر في أغلب المواد التي تطلب مستندات ثلاث سنوات أو خمس.
- أمور أخرى تتعلق بجهات خارجية كتوفير درجات مالية وزيادة في الموازنة.

1. يوصي الباحثان موظفي الكلية في السلكين الإداري والأكاديمي بضرورة السعي لتطوير الكلية عبر البحث العلمي كل في مجال اختصاصه.
2. ونوصي إدارة الكلية بضرورة النظر في اعتماد برنامج تدريبي لكافة الموظفين يُعنى بمفاهيم الجودة وثقافتها، والاعتماد الأكاديمي، ودعم الأنشطة المرتبطة بمكتب ضمان الجودة ليكون حلقة وصل بين الكلية وهيئة الاعتماد من خلال التقارير المرفوعة.
3. أما ما يتعلق بالمكتبة فنوصي إدارة الكلية بتفويض السلطة الداخلية لإدارة المكتبة رفعًا لجودة العمل وضمانًا لسرعة الإنتاج ودرءًا للازدواجية في اتخاذ القرارات.

قائمة المصادر والمراجع

- أحمد، إبراهيم أحمد، الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002.
- البيلاوي، حسن حسين وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان – الأردن، 2006.
- بشارة، جبرائيل، مخرجات التعليم العام مدخلات ضرورية للتميّز والإبداع في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العاشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، ديسمبر، صنعاء، 2005.

- حسن، عبد العزيز عبد الرحمن، ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات، ورقة مقدمة إلى المؤتمر السنوي الأول لتعليم إدارة الأعمال، بعنوان: التعليم المتميز لدارة الأعمال، جامعة دمشق 28- 29 يناير، سورية، 2009.
- الحكمي، عبد اللطيف حسين، الاعتماد الأكاديمي وتحديات الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر التعليم العالي المنعقد بعنوان: تحديات جودة التعليم العالي والاعتماد الأكاديمي في دول العالم الثالث، والذي نظمته وازرة التعليم العالي والبحث العلمي خلال الفترة من 11- 13 أكتوبر، صنعاء، 2009.
- الحكيم، سهير، التعليم العالي وضبط الجودة في الجامعات الخاصة بين القول والتطبيق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، أعمال المؤتمرات، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الثاني المنعقد بعنوان: الجامعات العربية: تحديات وطموح، مراكش – المملكة المغربية، 2008.
- الحناوي، حسن أحمد، تطوير مكتبات الجامعات المصرية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة – رسالة دكتوراه إشراف غادة عبد المنعم، وأماني زكريا الرمادي، الإسكندرية، 2002.
- خليل، نبيل سعد، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، دار الفجر، القاهرة، مصر، 2011.
- الدهشان، جمال علي، الاعتماد الأكاديمي – الخبرة الأجنبية والتجربة المحلية، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الثاني بكلية التربية – جامعة المنصورة – أبريل، مصر، 2007م.
- أبو الرب، عماد وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، 2010.

- الريامي، علي بن سعيد، مجلة اقرأ (نشرة إعلامية)، دائرة العلاقات العامة، جامعة السلطان قابوس، العدد 18، 3 يناير 2020.
- زيدان، سلمان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009.
- السعدية، حاكمة بنت علي، تطوير إدارة معهد العلوم الشرعية بسلطنة عمان في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، 2013.
- سلمان، زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومدخل العمل، دار المناهج، عمان، الأردن، 2009.
- الشريف، صحراوي إيمان، الأساليب المستخدمة في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعة، ورقة بحثية مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسطنطينة، يومي 14 و15 ديسمبر 2010.
- الشيباني، سلطان بن مبارك، المعهد الميمون في ذكراه الخمسينية، الطبعة الرقمية الأولى، مسقط، 2024.
- الصرايرة، خالد أحمد، العساف، ليلى، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي 2008.
- عامر، طارق عبد الرؤوف وآخرون، ضمان الجودة ونظام الاعتماد الأكاديمي للتعليم الجامعي في ضوء التوجهات الحديثة – تصور مقترح –، مجلة الثوابت – العدد 64، اليمن، 2011.
- عبد الرؤوف، طارق، كتاب الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، المجموعة العربية للتدريب والنشر، د.م، 2017.

- عبد العزيز، زينب بنت يونس، معهد العلوم الشرعية منذ 1986 – 2009، بحث مسابقة ابن عمير 2010.
- عبد العزيز، وعبد العظيم، ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر، 2005.
- العطار، إبراهيم يوسف جبريل، واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية وسبل تطويره من وجهة نظر رؤساء الأقسام الأكاديمية بجامعات قطاع غزة، رسالة ماجستير في التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- عمر، باسمة عبد العزيز، التعليم في سلطنة عمان 1970 – 1995، مجلة كلية التربية جامعة الموصل، كلية الآداب، العدد 13، سنة 2013.
- كارول، مارتن وآخرون، التقدم الحاصل في إعداد نظام إدارة جودة التعليم العالي في سلطنة عمان، ص11، بحث منشور على موقع الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، الرابط: https://oaaaqa.gov.om/External-Quality-Assurance/Quality-Enhancement/Journal-Articles
- محمد، عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2000.
- المغربي، نوال، الجودة من منظور قرآني، دار أفنان، دمشق، د.ت.
- مها، جويلي، المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية: دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر، 2002.

- موقع الجريدة الرسمية، سلطنة عمان، الرابط: الموقع الإلكتروني https://qanoon.om/p/1986/rd1986024/
- موقع الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم، الرابط: https://oaaaqa.gov.om/Reports-Results/IQA-Reports
- النجار، فريد، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط2، ايتراك للنشر والتوزيع، 2023.
- النعساني، عبد المحسن، نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة، والذي نظمته المنظمة العربية للعلوم الإدارية خلال الفترة من 11 – 13 مارس، حلب – سورية، 2003.

الفهرس

مقدمة 1

المبحث الأول: الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي 10

المطلب الأول: مفهوم الجودة في التعليم، ومفهومها بالصفة الإدارية. 11

المطلب الثاني: أهمية جودة التعليم العالي، وضمان الجودة، والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي 13

المطلب الثالث: محاور الجودة في التعليم الجامعي (Quality axes in university education): 21

المطلب الرابع: قياس الجودة في التعليم العالي، وعناصر الجودة 25

المطلب الخامس: الجودة في هيئة الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في سلطنة عمان 29

المبحث الثاني: كلية العلوم الشرعية ونظام الجودة (قراءة تاريخية) 39

المطلب الأول: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1976-1986) 39

المطلب الثاني: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1986-1999) (معهد القضاء الشرعي والوعظ والإرشاد): 41

المطلب الثالث: كلية العلوم الشرعية بين عامي (1999-2014) 48

المطلب الرابع: كلية العلوم الشرعية بين عامي (2014-2021) (مرحلة التقييم) 56

المبحث الثالث: مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية في كلية العلوم الشرعية 64

المطلب الأول: مفهوم مرحلة التقويم مقابل المعايير المؤسسية 64

المطلب الثاني: المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية 68

المطلب الثالث: تحليل ونقد لأدلة المقياس (2 – 5) من تقرير التقويم مقابل المعايير لكلية العلوم الشرعية 82

الخاتمة 88

قائمة المصادر والمراجع 90

الفهرس 95

جميـــــع الحقـــــوق محفوظـــــة
مركـز البحـث العلمـي - كليـة العلـوم الشـرعية