

**معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي  
- جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً -**

**د. هند غسان أبو الشعر<sup>(1)</sup>**

المكتبة الإلكترونية

**أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة**

[www.gulfkids.com](http://www.gulfkids.com)

---

<sup>(1)</sup> عميدة كلية الآداب والعلوم الإنسانية/ جامعة آل البيت، الأردن.

## معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي - جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً -

د. هند غسان أبو الشعر<sup>(1)</sup>

### مدخل:

شهدت مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، توسعاً كمياً فائقاً، وارتبط التوجه الأهلّي نحو التعليم العالي، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلبة من خريجي الثانوية العامة، وتساعد درجة الوعي والانفتاح على مظاهر العولمة، وشهد الأردن في نصف القرن الماضي طفرة تعليمية كبيرة، وكان لتزايد أعداد السكان لأسباب طبيعية أو إقليمية معروفة، كالهجرات القسرية والطبيعية، دوره الكبير في انتشار التعليم في كل أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية.

عرف الأردن التعلم العالي في الخمسينات من القرن العشرين، بتأسيس (دور المعلمين) ومعاهد إعداد المعلمين (كليات المجتمع المتخصصة)، وهي خطوة تمهيدية لنشوء التعليم العالي والذي بدأ بإنشاء الجامعة الأردنية سنة 1962م، إلا أن تأسيس الجامعة الأردنية لم يمنع من استمرار تدفق الطلبة الأردنيين نحو الخارج، لتلقي تعليمهم العالي سواء في البلدان العربية، (مصر وسوريا والعراق ولبنان)، أو في الدول الأجنبية، وكان الطلبة الراغبون في دراسة الطب والهندسة والصيدلة، يتجهون نحو دول أوروبا الغربية وأمريكا وروسيا ودول المنظومة الشيوعية السابقة، في حين استقطبت الجامعة الأردنية طلبة الآداب والاقتصاد والتجارة والعلوم، ومع منتصف السبعينيات شهد التعليم العالي في الأردن خطوة جريئة بتأسيس جامعة في الشمال وأخرى في الجنوب، واستوعبت جامعة مؤتة في جنوبي المملكة، جناحاً عسكرياً وآخر مدني. في حين تفرع عن جامعة اليرموك في شمال المملكة جامعة أخرى أيضاً في الشمال تخصصت بالعلوم والتكنولوجيا، إلا أن التسارع المتزايد نحو التعليم العالي، أفرز ظاهرة أهلية واسعة، تمثلت في قيام العديد من الجامعات الأهلية، التي أخذت تحل بديلاً سريعاً عن التعليم في الخارج، ونجحت في استقطاب طلبة من خارج المملكة، وأعضاء هيئات تدريسية على مستوى كبير من الكفاءة، ويبدو أن الاستثمار في التعليم مجد، وأن رأس المال المحلي لم يحجم عن الاستثمار في التعليم العالي، وقد فرضت هذه الظاهرة نفسها بقوة في الأردن، مما دفع وزارة التعليم العالي (وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي حالياً) للالتفات نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي، ووضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة وهو موضوع ورقنتنا هذه.

(1) عميدة كلية الآداب والعلوم الإنسانية/ جامعة آل البيت، الأردن.

## مجلس اعتماد ومؤسسات التعليم العالي في الأردن:

أصدر مدير عام مجلس الاعتماد في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أسس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن في شهر حزيران سنة 2001م وأكد على الأهداف الكبرى لمجلس الاعتماد وهي<sup>(1)</sup>:

- 1- التحقق من انسجام أهداف البرامج الأكاديمية المختلفة مع مهارات الطلبة المكتسبة.
- 2- تعزيز شفافية ومصداقية الشهادات الممنوحة في عالم بلا حواجز.
- 3- انسجام العملية التعليمية مع متطلبات السوق وخطط التنمية الاقتصادية.
- 4- استمرارية الارتقاء بنوعية التعليم العالي.
- 5- تعزيز مقررات مؤسسات التعليم العالي على مواجهة تحديات المعرفة على مستوى عالمي.

وميز مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن بين أنواع الاعتماد وصنفها كالآتي:

- أولاً:** الاعتماد العام للجامعات، ويحدد الطاقة الاستيعابية العامة للجامعة.
- ثانياً:** الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية، ويحدد الطاقة الاستيعابية للتخصص الأكاديمي.
- ثالثاً:** تخضع الجامعة لإجراءات متابعة الاعتماد العام مرة كل ثلاث سنوات حداً أقصى ومتابعة الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية مرة كل سنتين حداً أقصى، بدءاً من تاريخ آخر قرار للاعتماد العام أو الخاص.

هذا عن أنواع الاعتماد، وقد أوضح مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن، محاور

الاعتماد العام للجامعات وصنفها إلى المحاور التالية:

- أولاً:** التنظيم الإداري والأكاديمي.
- ثانياً:** الهيئة التدريسية.
- ثالثاً:** المباني والمرافق الأكاديمية.
- رابعاً:** المختبرات.
- خامساً:** الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.
- سادساً:** المكتبة.
- سابعاً:** القبول والتسجيل.

(1) انظر: أبو شرار، ورقة مقدمة إلى المؤتمر الأول لضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان، الأردن في 13-

## ثامناً وأخيراً: المرافق العامة والخاصة.

إن تطوير التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، دفع إلى وضع مشروع قانون هيئة اعتماد وضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، وبموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي رقم (4) لسنة 2005م، ثم تأسيس (مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي)، إلا أن الطموح لتحسين نوعية التعليم وضمان جودته دفع نحو تحويل المجلس إلى (هيئة اعتماد مستقلة) عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وإكسابها الصفة المؤسسية لضمان الاستقلالية والمرونة الإدارية، وبالتالي، فقد وضع مشروع القانون لتحقيق ما يلي:

- 1- تحقيق أهداف الهيئة من خلال مجلس يتألف من أحد عشر عضواً يتم اختيارهم من حملة رتبة الأستاذية ومن أعضاء هيئة التدريس العاملين في مؤسسات التعليم العالي الرسمية والخاصة، ومن قطاعات الإنتاج والخدمات المختلفة.
- 2- وضع معايير الاعتماد وضمان الجودة بأشكالها المختلفة.
- 3- اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة، واعتماد برامجها الأكاديمية، وتقييم هذه المؤسسات وجودة برامجها والأسس الصادرة عن المجلس والقوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- 4- إشراك مؤسسات التعليم العالي في تحقيق أهداف الهيئة لتطوير التعليم العالي في المملكة وتحسين نوعيته.
- 5- النص على العقوبات التي يحق للمجلس إيقاعها على مؤسسات التعليم التي تخالف أياً من أحكام هذا القانون أو الأنظمة أو التعليمات الصادرة بمقتضاه أو المعايير أو الأسس الصادرة عنه.

وبناء عليه، فقد تم تحديد المعايير التالية لكل من هيئات التدريس ومشرفي المختبرات والمباني والمرافق الأكاديمية وقاعات التدريس والمدرجات والمختبرات المتخصصة والمشاعل ووحدة القبول والتسجيل والمكتبة والملاعب الرياضية، والعيادات الصحية والمرافق العامة والأجهزة والوسائل التعليمية، كما تم اعتماد تعليمات وأسس رفع الطاقة الاستيعابية لمؤسسات التعليم واعتماد البرامج الأكاديمية ومحاور الاعتماد العام للدراسات العليا وحساب الطاقة الاستيعابية للدراسات العليا كالاتي:

## أولاً: هيئة التدريس:

- 1- نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس 1:30 في التخصصات الإنسانية و1:20 في التخصصات العلمية.
- 2- نسبة المدرسين المتفرغين من حملة الماجستير إلى أعضاء هيئة التدريس المتفرغين من حملة الدكتوراه 20%.
- 3- نسبة أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين إلى مجموع أعضاء هيئة التدريس المتفرغين 10%.

منح مجلس الاعتماد تخصصات الندرة (علم الحاسوب، هندسة البرمجيات، نظم معلومات الأعمال، نظم المعلومات الإدارية، إدارة الشبكات ونظم المعلومات، هندسة الميكاترونكس، الإدارة الفندقية والسياحية، إدارة المستشفيات، السمع والنطق، الموسيقى، التصميم الداخلي والجرافيكي) امتيازات إضافية لمدة ثلاث سنوات حيث أصبحت نسبة الطلبة إلى أستاذ 1:25 للتخصصات العلمية و 1:35 في التخصصات الإنسانية وأصبحت نسبة حملة الماجستير إلى حملة الدكتوراه 30% من حيث المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس المتفرغين شريطة أن تعمل الجامعة على تلافى العجز في عدد أعضاء هيئة التدريس لهذه التخصصات عن طريق ابتعاث موفدين للحصول على درجة الدكتوراه في المجالات المذكورة.

وقد أوقف المجلس العمل بهذه الامتيازات اعتباراً من الفصل الأول للعام الدراسي 2006/2005.

### الحد الأقصى للعبء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس:

- (9) ساعات للأستاذ.
- (12) ساعة للأستاذ المشارك أو المساعد.
- (15) ساعة للمدرسين من حملة الماجستير.
- (6) ساعات لعضو هيئة التدريس غير المتفرغ.

## ثانياً: مشرفو المختبرات:

- 1- نسبة الطلبة إلى مشرفي المختبرات في المختبر الواحد 1:20.
- 2- العبء التدريسي للمشرف (18) ساعة أسبوعياً.

## ثالثاً: فنيو المختبرات والمشغل:

- 1- فني واحد على الأقل لكل مختبر أو مشغل.

- 2- العبء التدريسي للفني (18) ساعة أسبوعياً.
- 3- يمكن لفني المختبر الإشراف على أكثر من مختبر مع المحافظة على نسبة الطلبة إلى الفنيين دون 1:60.

#### رابعاً: المباني والمرافق الأكاديمية:

##### 1- أرض الجامعة:

- (35) متراً مربعاً لكل طالب من مساحة الموقع الجامعي.

##### 2- قاعات التدريس:

- عدم زيادة عدد الطلبة في قاعات تدريس المواد العلمية عن (40) طالباً.
- عدم زيادة عدد الطلبة في قاعة تدريس المواد الإنسانية عن (60) طالباً.
- مساحة القاعة (40) متر مربع على الأقل.
- استيعاب قاعات التدريس (60%) من مجموع طلبة الجامعة في وقت واحد.

##### 3- قاعات للمحاضرات العامة:

- توفير قاعتين بسعة (100) طالب لكل منها.

##### 4- مدرج نشاطات وندوات:

- مدرج نشاطات واحد على الأقل بسعة حدها الأدنى (200) طالب وبمساحة لا تقل عن (280) متر مربع.

##### 5- بالإضافة للمختبرات المتخصصة:

- توفير مختبر حاسوب واحد على الأقل يحتوي (20) جهازاً وخمس طابعات (راقفات) لكل (500) طالب.
- مساحة المختبر الواحد (60) متراً مربعاً.
- السعة القصوى في كل حصة 20 طالباً.
- توفير مختبر لغات يحتوي على 20 وحدة تعليمية.

##### 6- المشاغل:

- مساحة المشغل (60) متراً مربعاً على الأقل وبمعدل (4) أمتار مربعة لكل طالب.
- عدد الطلبة في المشغل الواحد (20) طالباً.

## 7- مكاتب أعضاء هيئة التدريس:

- تخصيص مساحة (7.5) متراً مربعاً لكل عضو هيئة تدريس أو الموظف الإداري في المكاتب المشتركة على أن لا يزيد عدد أعضاء هيئة التدريس في المكتب الواحد عن اثنين.
- تخصيص مساحة (9.0) أمتار مربعة لعضو هيئة التدريس في المكاتب المنفردة.

## خامساً: وحدة القبول والتسجيل:

- 1- تخصيص مساحة (10) أمتار مربعة لكل (100) طالب.
- 2- تخصيص موظف تسجيل لكل (500) طالب.

## سادساً: المكتبة:

- 1- تخصيص مساحة (0.8) متر مربع لكل طالب.
- 2- توفير مقاعد تستوعب (25%) من مجموع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في وقت واحد.
- 3- تخصيص مساحة (4.1) متر مربع لكل (1000) مجلد.
- 4- توفير مصادر معلومات بواقع (10) عناوين لكل طالب.
- 5- توفير عشرة آلاف عنوان على الأقل عند التأسيس.
- 6- اشتراك المكتبة بخمسة عناوين من الدوريات الورقية والإلكترونية لكل تخصص.
- 7- تخصيص جهاز حاسوب أو مطرف لكل (200) طالب.
- 8- تخصيص موظف مختص لكل (300) طالب.
- 9- توفير رف واحد لكل (25) مجلد من نوع الرفوف المفتوحة.

## وقد عدل محور الدوريات في معايير الاعتمادين العام والخاص ليصبح:

- اشتراك المكتبة بخمسة عناوين من الدوريات الجارية بنوعها الورقية والإلكترونية في كل تخصص مرخص للجامعة لأغراض الاعتماد العام وتوفير هذه الأعداد لمدة خمس سنوات سابقة على الأقل وبأشكال مختلفة ورقية وإلكترونية ومصغرات فلمية وأقراص مدمجة... إلخ وفي حالة الاشتراك الإلكتروني يتوجب على الجامعة أن توفر للطلاب إمكانية الحصول على نسخ ورقية عن الأبحاث التي يحتاجون إليها وبعدها أعلى 150 صفحة مطبوعة في الفصل الواحد مجاناً. وفي جميع الحالات يتوجب على الجامعة توفير ما لا يقل عن 50% من مجموع عناوين الدوريات المطلوبة للتخصص بصورتها الورقية.

### سابعاً: العيادات الصحية ويشترط توفير:

- 1- عيادتين صحييتين وبمساحة (20) متراً مربعاً لكل عيادة.
- 2- غرفة طوارئ وبمساحة (35) متراً مربعاً.
- 3- صيدلية واحدة وبمساحة (16) متراً مربعاً.
- 4- مختبر للفحوصات الروتينية وبمساحة (20) متراً مربعاً.
- 5- قاعة انتظار وبمساحة (20) متراً مربعاً.
- 6- غرفة إدارة وبمساحة (20) متراً مربعاً.
- 7- مستودع وبمساحة لا تقل عن (16) متراً مربعاً.
- 8- حمام مع مغسلة للموظفين وآخر للموظفات وبمساحة (4) أمتار مربعة.
- 9- حمام مع مغسلة للطلاب وآخر للطالبات وبمساحة (4) أمتار مربعة.
- 10- تخصيص طبيب عام وطبيبة لكل (4000) طالب وطالبة.
- 11- غرفة طوارئ تحتوي على (4) سرائر.
- 12- سيارة إسعاف مزودة بالأجهزة الطبية اللازمة ويخصص لها سائق ومسعف.

### ثامناً: الملاعب الرياضية:

- 1- ملعب لكرة السلة بمساحة (26م x 14م).
- 2- ملعب لكرة الطائرة بمساحة (18م x 9م).
- 3- ملعب لكرة اليد بمساحة (40م x 20م).
- 4- ملعب للتنس الأرضي بمساحة (24م x 11م).
- 5- ملعب لكرة القدم بمساحة (105م x 70م).
- 6- إذا زاد عدد طلبة الجامعة عن (4000) طالب فيجب توفير صالة رياضية بالمواصفات

التالية:

- صالة مغلقة لا تقل مساحتها عن (2000) متر مربع.
- لا يقل ارتفاع الصالة عن (7) أمتار.
- مكاتب للمشرفين وتخصيص مساحة (7.5) متراً مربعاً لكل مشرف.
- مدرج ثابت ومتحرك ومنصة رئيسية يتسع لـ (2000) شخص فأكثر.

تاسعاً: المرافق العامة والخاصة: القاعدة أن يستوعب كل منها (25%) من مجموع طلبة الجامعة في آن واحد.

1- دورات المياه:

- مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (30) طالب.
- مقعد (مرحاض) واحد مع مغسلة لكل (20) عضو هيئة تدريس أو إداري.

2- المشارب الصحية:

- مشرب ماء مبرد بمعدل (60:1).

3- الساحات الخضراء:

- مساحات الساحات الخضراء لا تقل عن (25%) من مساحة أرض الجامعة.

4- مياه الشرب:

- خزان ماء أرضي بسعة (300) متر مكعب.
- (100) متر مكعب لكل (1000) طالب في حال زاد عدد الطلبة في الجامعة عن (2000) طالب.
- في حال وجود سكن داخلي تتم زيادة السعة لتصبح متراً مكعباً لكل طالب في السكن.

5- مواقف السيارات:

- مواقف لأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية بواقع موقف لكل شخصين وبمساحة (12) متراً مربعاً لكل موقف.
- مواقف الطلبة بواقع موقف لكل عشرة طلاب وبمساحة (12) متراً مربعاً لكل موقف.
- مواقف مخصصة للحافلات بمساحة (30) متراً مربعاً للموقف.

6- الأجهزة والوسائل التعليمية:

- جهاز حاسوب شخصي لكل عضو هيئة تدريس.
- جهاز حاسوب شخصي لكل (25) طالباً.

أما محاور الاعتماد الخاص، فيتم تحديدها كما يلي:

1- الخطة الدراسية.

2- الهيئة التدريسية والكوادر المساعدة.

- 3- الطلبة.
- 4- الكتب والدوريات والمعاجم والموسوعات.
- 5- المختبرات والمشاعل والمرافق الخاصة.
- 6- التجهيزات والأدوات والوسائل التعليمية.

### تعليمات وأسس رفع الطاقة الاستيعابية:

أقر مجلس الاعتماد أسساً لرفع الطاقة الاستيعابية العامة لمؤسسات التعليم العالي والخاصة بالبرامج الأكاديمية المختلفة وذلك للارتقاء بنوعية التعليم العالي ومخرجاتها عن طريق تقنين الزيادة في مثل تلك الطاقات وربط الزيادة بما يلي:

- 1- حاجة سوق العمل.
- 2- استقرار الجامعة وبرامجها الأكاديمية المختلفة.
- 3- توفير أعضاء هيئة تدريس من حملة الرتب الأكاديمية العالية وذوي خبرات ومهارات أكاديمية مميزة ونشاط فاعل في مجال البحث العلمي.
- 4- التزام الجامعة برسالتها العلمية والاجتماعية وبجوهر الاعتماد العام والخاص.
- 5- مرور سنتين على الأقل من تاريخ رفع الطاقة الاستيعابية الأخير على أن لا تتجاوز الزيادة المطلوبة 50% عن الطاقة الاستيعابية الحالية للجامعة أو للبرنامج الأكاديمي.
- 6- التوسع في البنية التحتية والنوعية للجامعة بما يتلاءم والزيادة المطلوبة.

### تحديث معايير اعتماد البرامج الأكاديمية:

شكل مجلس الاعتماد لجاناً متخصصة أوكلت إليها مهام دراسة وتحديث وتطوير معايير الاعتماد الخاص للبرامج الأكاديمية المختلفة بما يضمن الارتقاء بنوعية التعليم العالي ومخرجاته، وتم تحديد الإطار العام لهذه المعايير على النحو الآتي:

- 1- زيادة الحد الأدنى لأعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه إلى أربعة أعضاء بدلاً من ثلاثة.
- 2- تقليص التداخل بين المجالات المعرفية إلى حالتين فقط الأمر الذي يترتب عليه احتمال زيادة الحد الأدنى لعدد أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه في التخصص إلى أكثر من أربعة.
- 3- زيادة مرونة القسم في مجال طرح مواد ذات ارتباط أكثر التصاقاً بحاجات السوق عن طريق تمكين القسم من اقتراح مجال معرفي إضافي وإدراجه في بنود الخطة الدراسية.

أما محاور الاعتماد العام للدراسات العليا، فقد تم تحديدها بما يلي:

- 1- التنظيم الأكاديمي.
- 2- نظام الدراسة.
- 3- هيئة التدريس.
- 4- المرافق العامة والخاصة.
- 5- المختبرات.
- 6- المكتبة.

محاور حساب الطاقة الاستيعابية العامة للدراسات العليا:

#### 1- هيئة التدريس:

- يكون الحد الأدنى لعدد عضو هيئة التدريس المتفرغين ثلاثة أعضاء.
- تكون نسبة الأساتذة 50% على الأقل ونسبة الأساتذة المساعدين 25% على الأكثر من مجموع أعضاء هيئة التدريس المتفرغين.
- يعتبر عضو هيئة التدريس غير المتفرغ مكافئاً لنصف عضو هيئة التدريس المتفرغ.
- أن لا تقل نسبة أعضاء هيئة التدريس المتفرغين عن 50% من مجموع أعضاء هيئة التدريس الكلي.

نسبة عدد الطلبة إلى الأساتذة:

- 1- 1:20 في مرحلة الدبلوم للتخصصات العلمية.
- 2- 1:30 في مرحلة الدبلوم للتخصصات الإنسانية.
- 3- 1:12 في مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات العلمية.
- 4- 1:15 في مرحلة الماجستير والدكتوراه للتخصصات الإنسانية.

#### 2- قاعات التدريس:

- يحتسب لكل طالب ما لا يقل عن 1.5 م<sup>2</sup> من مساحة قاعات التدريس على أن يكون الحد الأدنى لمجموع ساعات قاعات التدريس في وقت واحد هو 50% من المجموع الكلي لعدد طلبة الدراسات العليا.

### 3- مكاتب أعضاء هيئة التدريس:

- توفير مكتب مستقل لكل عضو هيئة تدريس بمساحة لا تقل عن 9م<sup>2</sup>.
- توفير مكتب لعميد الكلية بمساحة لا تقل عن 30م<sup>2</sup> ملحقاً به غرفة للسكرتيرة بمساحة لا تقل عن 10م<sup>2</sup>.

### 4- القاعات العامة:

- توفير قاعة اجتماعات بمساحة 50م<sup>2</sup> حداً أدنى.
- توفير قاعة للندوات بمساحة 60م<sup>2</sup> حد أدنى.
- توفير غرفة استراحة للطلبة بمساحة 40م<sup>2</sup> لكل 250 طالب.
- توفير خلوات دراسية للطلبة على أن يكون عددها يساوي 25% من مجموع طلبة الدراسات العليا.

### 5- المختبرات:

- توفير مختبرات حاسوب بمساحة 30م<sup>2</sup> على الأقل لكل مختبر وبمعدل جهاز حاسوب واحد لكل ثلاثة طلاب.
- توفير خدمة الانترنت.
- توفير طابعات بالعدد المناسب.
- توفير المختبرات اللازمة للتخصصات التي تدرسها الجامعة وتزويدها بالأجهزة المناسبة.

### 6- مصادر التعليم:

- يخصص ما مساحته 1.2م<sup>2</sup> لكل طالب دراسات عليا لتوفير مصادر التعليم المختلفة.
- توفير ما لا يقل عن 10 عناوين مختلفة بشكليها الورقي والإلكتروني لكل مادة تدرس في الجامعة.
- الاشتراك بما لا يقل عن 10 دوريات متخصصة لكل تخصص تقدمه الجامعة.
- توفير 50% من مصادر التعليم بلغات أجنبية.

### نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

- ولتأكيد أهمية إدارة الجودة، فإن وزارة التعليم العالي أعدت مجموعة وثائق تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية.
- ويشرف على العمل لجنة توجيهية تضم رئيسي جامعتين (رسمية وخاصة).
- وبالتالي فقد تم تأسيس وحدات إدارة للجودة كنموذج لبقية الجامعات.

## ضبط الجودة في جامعة آل البيت:

التزمت جامعة آل البيت بمعايير ضبط الجودة التي وضعها مجلس الاعتماد، وتمتتع جامعة آل البيت بموقع مطابق للمواصفات، إذ تبلغ مساحة الحرم الجامعي أكثر من 7000 دونم، ويتوافر للحرم الجامعي أبنية مطابقة للمواصفات، فقد أنشئت الجامعة أساساً لخدمة أغراض التجديد الإجباري الذي كان مفروضاً على جميع الأردنيين من الذكور، وتم بناء عليه إنشاء الملاعب الرياضية حسب المواصفات الأولمبية، وزود الموقع بقاعات للمنارات والطعام والمحاضرات والتدريب، وبالتالي، فإن الجامعة تستوفي الشروط بامتياز. وضبطاً للجودة، فقد تم تأسيس (دائرة ضمان الجودة ومراقبتها) في الجامعة<sup>(1)</sup>، ووضعت خطة سنوية، يتم عرضها على مجلس العمداء لإقرارها واعتمادها، بما يتناسب مع تعليمات مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في المملكة الأردنية الهاشمية، وتتص الخطة المقترحة لدائرة ضمان الجودة ومراقبتها للعام الجامعي المقبل 2008/2007م.

- 1- يقوم المخطط على تطوير عملية التعليم في الجامعة بما يتناسب مع تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي ومواكبة التطور العالمي في هذا المجال واستمرارية الارتقاء بنوعية التعليم العالي. وذلك من خلال إشراك جميع الأطراف المعنية من العاملين في الجامعة.
- 2- وضع الأهداف المستقبلية التي تتناسب مع الوضع الأكاديمي ومتابعة تطويره.
- 3- إشراك جميع الكليات والأقسام والمعاهد في الجامعة ومن لهم علاقة بالجامعة في العمليات الإنتاجية لتحقيق الجودة وتنمية مهارات الطلبة والعاملين في الجامعة.
- 4- عقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة لدفع كفاءاتهم من خلال إكسابهم مهارات وخبرات جديدة ليؤدوا أعمالهم بشكل أفضل.
- 5- تقوية وتعزيز العلاقة بين الجامعة والمجتمع المحلي إلى أعلى درجة ممكنة.

(1) تقرير عن خطة دائرة ضمان الجودة ومراقبتها في جامعة آل البيت للعام 2008/2007م، إعداد الدكتور باسل شديفات، مدير الدائرة، جامعة آل البيت.

6- وضع خطة إستراتيجية مستقبلية للارتقاء بكفاءة نظام التعليم العالي بالجامعة وتحقيق الكفاءة والمواظمة لضمان الجودة والتطوير المستقبلية في جميع التخصصات.

وفيما يلي بعض مفاهيم ومصطلحات الجودة والتي تضم:

- 1- **المؤسسة Institution**: يقصد بها كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة وتهدف إلى منح درجة علمية.
- 2- **الجودة Quality**: تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.
- 3- **الجودة الشاملة Total Quality**: يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.
- 4- **ضبط الجودة Quality Control**: ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج.
- 5- **معايير قياسية Standards**: وهي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الإنجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة الطلاب الذين أتموا دراسة إدارة الأعمال) وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات إنجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (مثلاً عدد نشرات البحوث التي قام بها كل عضو هيئة دراسية متفرغ في جامعة كذا).
- 6- **تقويم الأداء Performance Evaluation**: يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير

محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء الجامعة ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية.

7- **الاعتماد Accreditation:** يقصد به مجموع الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقييم بينما تذكر لجنة التعليم العالي Commission on Higher Education أن المصطلح يشير إلى ممارسات تقوم بها هيئة خارجية، وهي مؤسسة الاعتماد لمساعدة المؤسسات الشبيهة لها، والتي لها خدمة في المجال ممن يتقدم إليها للحصول على الاعتماد في عملية التقييم، وتحسين أهدافها التعليمية. إنها إحدى الوسائل التي يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية من أجل تقويم ودعم نوعية وكفاءة التعليم بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدى تحكم الأجهزة الخارجية.

## العلاقة بين الجودة والاعتماد:

يعد ضبط الجودة مطلباً قديماً وشرطاً لإجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وتستهدف إجراءات ضبط الجودة إثبات أن المؤسسات قادرة على تلبية المعايير ومن ثم مؤهلة لاتخاذ إجراءات الاعتماد الأكاديمي.

## أهداف التقييم الجامعي:

يهدف التقييم بشكل عام إلى:

- 1- التحديد الدقيق لمستوى الأداء الأكاديمي ومدى تمثيه مع الأهداف العامة للجامعة والمهام التي تقوم بها والخطط التي وضعت بشأنها.
- 2- مراجعة البرامج الدراسية سواء لدرجات جامعية أو بحثية أو خدمية، وبيان ما يمكن الاستغناء عنه وما يمكن تطويره وما ينبغي استخدامه، ومما يساهم في اتخاذ القرارات في ضوء المعلومات وليس لمجرد اجتهادات شخصية.
- 3- الوقوف على العقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة والخطط الموضوعية والعمل على توفير أساليب إشباع حاجات المؤسسة.

- 4- المساعدة في وضع خطة لتطوير الأدوار الأكاديمية في ضوء نتائج التغذية الراجعة وذلك بتدعيم الإيجابيات وتحاشي السلبيات.
- 5- العمل على إحساس العاملين بالمؤسسة بأنهم يشاركون فعلياً في إدارتها واتخاذ القرارات المتعلقة بمسار العمل بها.

## المخطط المقترح للوصول إلى نظام ضمان الجودة في الجامعة:

- 1- تشكيل مجلس استشاري من عدد من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة من أصحاب الخبرات والمهارات والاختصاصات المتنوعة من الكليات والأقسام المختلفة لوضع خطة تبين فلسفة الجامعة ورؤيتها وإستراتيجيتها لتطوير البرامج في كل قسم من أقسام الجامعة ووضع سياسات وبرامج للمساعدة في التنسيق بين الكليات والأقسام وتقديم توصيات حسب احتياجات ومتطلبات الكليات والأقسام وأعضاء هيئة التدريس.
- 2- تشكيل لجنة تنفيذ لهذه الخطة.
- 3- تشكيل لجنة لدراسة الدورات التدريبية وتشمل:
- المجالات التدريبية، المحتوى التدريبي، الفئة المستهدفة، هدف التدريب، آلية التدريب، الجدول الزمني ومتطلبات التدريب.
- 4- تشكيل لجنة لمراجعة الأنظمة والقوانين والتعليمات والإجراءات الأكاديمية والإدارية والمالية.
- 5- وضع خطة لبلورة المعايير الأكاديمية، والإدارية، والمالية واختيار مدى الالتزام بهذه المعايير بشكل مستمر وتزويد اللجنة بالتغذية الراجعة للتطوير والتحسين في جميع المجالات وتزويد رئاسة الجامعة بذلك.

## خاتمة:

تسعى جامعة آل البيت لتأهيل موظفيها الإداريين، وأعضاء هيئة التدريس، بإتاحة الفرصة أمامهم لحضور دورات تأهيلية متعددة لتمكينهم من الأداء المطلوب ولتجويد التعليم والعمل الإداري، وهي خطوة متميزة تحاول ضبط الأداء، وخاصة في الطاقم التدريسي، حيث توفر جهاز حاسوب شخصي لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس، مربوط بشكل دائم بشبكة الانترنت، وتضع الجامعة أمام المدرسين فرصاً متاحة

لتحسين أدائهم في مجال استخدام الحاسوب في العملية التدريسية والبحثية، ويبدو تأثير هذا الإجراء في تزايد استخدام المدرسين لشبكة الانترنت ومحاولة حوسبة المواد، وقد تم حوسبة مواد اللغة العربية الأساسية عربي (1) وهو متطلب إجباري لجميع طلبة الجامعة، وحوسبة امتحانات اللغة الإنجليزية (1) والحاسوب (1)، وتسعى الجامعة لتعميم تجربة حوسبة المواد والامتحانات، وهي خطوة لا بد وأن تجد طريقها إلى التطبيق على المدى القريب، ذلك أن هناك توجه لربط الترقيات والإجازات الدراسية بإتقان المهارات الخاصة بالحاسوب، من مثل دورات ICDL أو الإنترل.

ورغم هذه الصورة الإيجابية التي نراها فإن التعليم العالي في الأردن يعاني من العديد من التحديات التي لا تحلها الأنظمة والتعليمات والإشراف الوزاري والمتابعة، فإن ندرة وشح التمويل والموارد المالية يشكل العقبة الأكبر أمام الإدارات الجامعية، ثم إن الدور الذي تقوم به مؤسسات التعليم العالي في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية ضعيف وأقل بكثير مما يفترض أن تقوم به، وتشكل معضلة بطالة خريجي مؤسسات التعليم العالي حالة لا نجد لها حلاً جذرياً على المدى المنظور.

إن الاعتماد الأكاديمي ليس عصاً سحرية لحل مشكلات التعليم العالي، ولا بد لنا من التنويه بأن هناك اختلافاً بين مؤسسات التعليم العالي، سواء أكانت رسمية أم أهلية، كما أن المعايير التي تتجح في مؤسسة غربية، لا يمكن اعتمادها بكليتها في المؤسسات العربية، فتختلف معايير الجودة من دولة إلى أخرى ومن مجتمع إلى آخر، ويمكننا أن نقول بثقة، بأن الحصول على الاعتماد الأكاديمي الخارجي ليس مخرجاً مقبولاً، فإذا كانت المعايير مقبولة في أقسام اللغات الأجنبية والحاسوب مثلاً، فإنها لا تناسب العلوم الإنسانية بالتأكيد، وهذا ليس انتقاصاً من مؤسسات الاعتماد الأكاديمي العالمية، بل حالة من الوعي بخصوصية المؤسسات المحلية، ولا بد أخيراً من التأكيد على ضرورة الانفتاح والوعي على ما يجري في العالم، ولكن مع الحفاظ على خصوصية مؤسساتنا التي نراها تحمل عبء قيادة مجتمعاتنا المستقبلية، ولنا مطلق الثقة بدور هذه المؤسسات، وبدور كليات الآداب والعلوم الإنسانية على وجه الخصوص، التي تشكل شخصية الأمة ومقوماتها وتبني المواطنة والقومية وتمكن الانتماء الذي لا تقوم للأمة دونه قائمة، ونأمل أخيراً أن تسهم المعايير التي عرضناها في تطوير وتحسين جودة التعليم العالي في مؤسساتنا التعليمية التي نراها منارة تحمل مهمة التنوير والبناء المستقبلي في القرن الحادي والعشرين.