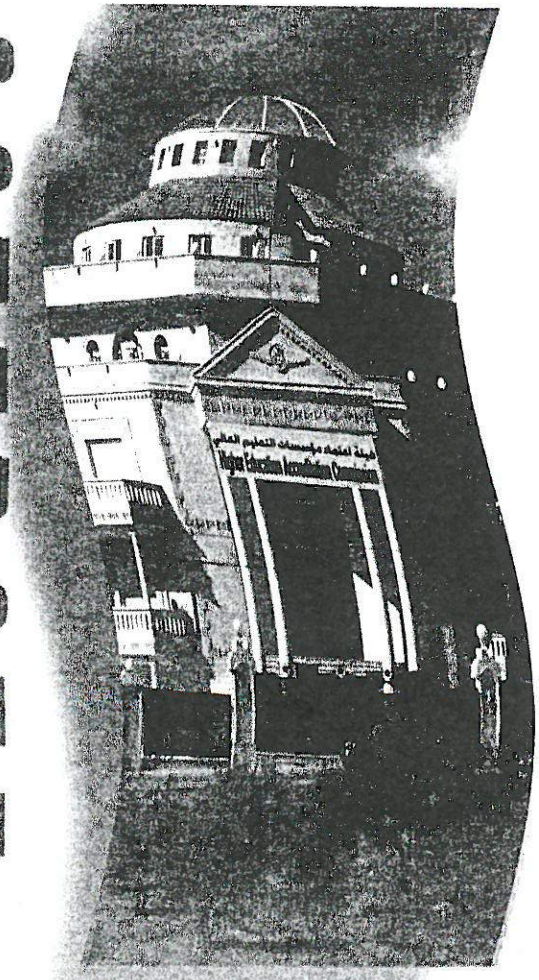
هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

Higher Education Accreditation Commission

دليل مؤسسات التعليم العالي لإجراء دراسة التقييم الذاتي



2010

مطبعة الجامعة الأردنية
Jordan University Press

الفهرس

الفهرس	أ
التقديم	م
المقدمة.	١
الفصل الأول: مفهوم التقييم الشامل ودراسة التقييم الذاتي (محتواها ومراجعة عامة لإجراءاتها)	٣
لمحة عن معايير ضمان الجودة.	٤
المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.	٦
البند (أ) الرسالة والأهداف.	٦
البند (ب) التخطيط والفاعلية.	٦
المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها.	٧
البند (أ) المتطلبات العامة.	٧
البند (ب) التخطيط والتقييم في البرامج التربوية.	٧
البند (ج) برنامج البكالوريوس (الدرجة الجامعية الأولى).	٧
البند (د) برامج الدراسات العليا.	٨
البند (هـ) أعضاء هيئة التدريس والمصادر ذات العلاقة ببرامج الدراسات العليا.	٨
المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية.	٩
البند (أ) أهداف الخدمات الطلابية وتنظيمها.	٩
البند (ب) المسؤوليات العامة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية.	٩
البند (ج) التقييم الأكاديمي للطلبة وسجلات العلامات.	٩
البند (د) الخدمات الطلابية.	٩
المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس.	١٠
البند (أ) اختيار أعضاء هيئة التدريس وتقييمهم، والتعليمات	١٠

الخاصة بهم، والنمو المهني لهم.
المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات. ١٠
المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات. ١١
البند (أ) المكتبة. ١١
البند (ب) مصادر المعلومات والخدمات. ١١
البند (ج) التسهيلات والوصول إليها. ١١
البند (د) الإدارة والطواقم البشرية. ١٢
البند (هـ) التخطيط والتقييم. ١٢
المعيار السابع: الحاكمية والإدارة. ١٢
البند (أ) نظام الحاكمية والإدارة في المؤسسة. ١٢
البند (ب) مجلس الحاكمية (العمداء). ١٣
البند (ج) القيادة والإدارة. ١٣
المعيار الثامن: المصادر المالية. ١٣
البند (أ) التخطيط المالي. ١٣
البند (ب) كفاية المصادر المالية. ١٣
البند (ج) الإدارة المالية. ١٣
البند (د) الاستثمار المالي والتطور. ١٤
المعيار التاسع: المصادر المادية. ١٤
البند (أ) التسهيلات التدريسية والداعمة. ١٤
البند (ب) الأجهزة والمواد. ١٤
البند (ج) التخطيط للمصادر الطبيعية. ١٤
المعيار العاشر: النزاهة المؤسسية. ١٤
المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع. ١٥
المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة. ١٥
جوانب تركيز معايير ضمان الجودة وتوقعات مجلس الهيئة حول التخطيط والتقييم المؤسسي. ١٦

نظرة عامة لعملية إجراء دراسة التقييم الذاتي. ٢٠
تطوير جدول زمني لإجراء دراسة التقييم الذاتي. ٢٣
الفصل الثاني: دراسة التقييم الذاتي كعملية. ٢٧
الصعوبة في إجراء دراسة التقييم الذاتي. ٢٩
١. التركيز على المؤسسة ككل. ٢٩
٢. عملية التخطيط القائمة بالمؤسسة. ٣٠
٢. أن تكون مكوناً مكملاً لجهود التقييم الذاتي المستمر للمؤسسة. ٣٠
٤. تحصيل الطلبة والنتائج المتحققة لهم. ٣٠
٥. تقييم الفاعلية المؤسسية ككل. ٣١
٦. تحديد الإطار الزمني لإجرائها. ٣١
الأدوار المختلفة للمشاركين بدراسة التقييم الذاتي. ٣٢
أولاً: العاملين بالمؤسسة. ٣٢
ثانياً: هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ٣٤
الخطوات التي يجب القيام بها لإنجاح دراسة التقييم الذاتي. ٣٦
١. مراجعة معايير ضمان الجودة. ٣٦
٢. تحديد الهيكلية الملائمة للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي التي تخدم المؤسسة. ٣٦
٣. تشجيع المشاركة الواسعة. ٣٧
٤. تبنّي جدولاً زمنياً محدداً. ٣٧
٥. التأكد من أنّ اللجنة قد تحقق لها فهم المعيار الذي أُنيط بها. ٣٨
٦. جمع المعلومات والشواهد مبكراً. ٣٩
٧. التأكد من أنّ دراسة التقييم الذاتي شملت جميع الطلبة والوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة وجميع أشكال البرامج التعليمية والتدريسية والخطط ٤٠

التطويرية والتحسينية لها. ٤٠
٨. العمل من البداية على تشجيع التأمل وإبراز الجوانب المميزة للمؤسسة. ٤٠
٩. التخطيط المبكر من أجل التوصل إلى تقرير يُمثل المؤسسة ككل ويتحدث بصوت واحد. ٤٠
الفصل الثالث: التخطيط والتنظيم لدراسة التقييم الذاتي. ٤٣
١. توفير الشواهد والبراهين. ٤٣
٢. توفير المصادر. ٤٤
٣. توفير قنوات الاتصال وإظهار الالتزام بالدراسة. ٤٤
٤. التخطيط والتقييم. ٤٤
البدء بإجراءات دراسة التقييم الذاتي: ٤٥
المنحى الأول. ٤٥
المنحى الثاني. ٤٥
المنحى الثالث. ٤٦
التخطيط المبدئي لدراسة التقييم الذاتي: ٤٦
❖ رسالة المؤسسة. ٤٦
❖ التغيرات الرئيسة الهامة التي طرأت على المؤسسة. ٤٧
❖ البيانات والتقارير المتوفرة بالمؤسسة. ٤٧
❖ مشاركة العاملين في المؤسسة وتعاونهم. ٤٨
❖ اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة. ٤٨
المسؤوليات التي تُناط باللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي. ٥٠
مجموعات العمل. ٥٢
الفصل الرابع: تحضير مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي. ٥٧
العناصر التي يتضمنها مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي. ٥٨
أولاً: حدود دراسة التقييم الذاتي وطبيعتها. ٥٩

ثانياً: النواتج المطلوب تحقيقها من دراسة التقييم الذاتي. ٥٩
ثالثاً: البنية التنظيمية للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي وفرق العمل الخاصة بها. ٦١
رابعاً: المهام الموكلة للجان العمل والتوجيهات لكتابة تقاريرها. ٦١
خامساً: قائمة بالوثائق المدعمة أو المساندة. ٦٣
سادساً: محتوى تقرير دراسة التقييم الذاتي. ٦٣
سابعاً: الجدول الزمني لإجراء دراسة التقييم الذاتي. ٦٤
ثامناً: توصية المؤسسة حول تركيبة فريق الخبراء الخاص بها الذي سيعمل مجلس الهيئة على تشكيله لها لاحقاً عند الانتهاء من دراسة التقييم الذاتي. ٦٤
تاسعاً: نموذج دراسة التقييم الذاتي. ٦٤
أ. ربط النموذج بالتخطيط للمؤسسة. ٦٥
ب. تحقيق توقعات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ٦٥
ج. تنظيم دراسة التقييم الذاتي. ٦٥
نماذج دراسة التقييم الذاتي. ٦٩
أولاً: النموذج الشامل. ٦٩
ثانياً: النموذج الذي يُركّز على موضوعات أو قضايا محددة. ٧٠
ثالثاً: النموذج التشاركي أو التعاوني. ٧٥
عاشراً: تقديم تصميم الدراسة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ٧٧
الفصل الخامس: ربط دراسة التقييم الذاتي بمعايير ضمان الجودة وتوقعات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ٧٩
تطوير الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي: ٨٠
أولاً: دور الأسئلة. ٨٠
ثانياً: طرح الأسئلة ذات المعنى. ٨١
تطوير الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي. ٨٣

الأسئلة في حالة تبني كل معيار بشكل مستقل: ٨٣
أولاً: ما هو المتطلب الرئيس الوارد في المعيار الذي يجب تناوله في دراسة التقييم الذاتي. ٨٤
ثانياً: ما هي مجالات الاهتمام الخاصة بالمؤسسة المرتبطة بالمعيار. ٨٤
ثالثاً: هل يوجد هناك أغراض محددة للمؤسسة فيما يتعلق بالمعيار؟ وكيف تُقيّم المؤسسة تحقيقها لها؟ ٨٥
اعتبارات أخرى: ٨٥
١. استخدام الوثائق المتوفرة لدى المؤسسة. ٨٦
٢. القيام بعمل بحثي جديد. ٨٦
٣. ربط المعايير وعمل مجموعات العمل المكلفة بها ببعضها بعضاً. ٨٧
عينة من الأسئلة البحثية: ٨٩
❖ المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط. ٨٩
❖ المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها. ٩١
❖ المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية. ٩٥
❖ المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس. ٩٧
❖ المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات. ٩٩
❖ المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات. ١٠٠
❖ المعيار السابع: الحاكمية والإدارة. ١٠٣
❖ المعيار الثامن: المصادر المالية. ١٠٦
❖ المعيار التاسع: المصادر المادية. ١٠٨
❖ المعيار العاشر: النزاهة. ١٠٩
❖ المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع. ١١٠
❖ المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة. ١١١

- الأسئلة البحثية في حالة تبنى النموذج الذي يعمل على تجميع المعايير مع بعضها بعضاً أو تناول موضوعات عامة عند إجراء دراسة التقييم الذاتي. ١١٢
- استخدام الوثائق المتوفرة بالمؤسسة. ١١٤
قائمة بالوثائق المفيدة للمؤسسة أثناء إجراءات دراسة التقييم الذاتي موزعة حسب معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ١١٧
❖ أولاً: الوثائق التي يمكن الاستفادة منها لأكثر من معيار من معايير ضمان الجودة. ١١٧
❖ ثانياً: الوثائق الخاصة بالمعيار الأول (رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط). ١١٩
❖ ثالثاً: الوثائق الخاصة بالمعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها. ١٢٠
❖ رابعاً: المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية. ١٢٢
❖ خامساً: المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس. ١٢٣
❖ سادساً: المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات. ١٢٥
❖ سابعاً: المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات. ١٢٦
❖ ثامناً: المعيار السابع: الحاكمية والإدارة. ١٢٦
❖ تاسعاً: المعيار الثامن: المصادر المالية. ١٢٧
❖ عاشراً : المعيار التاسع: المصادر المادية. ١٢٨
❖ حادى عشر : المعيار العاشر: النزاهة المؤسسية. ١٢٩
❖ ثاني عشر: المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع. ١٣٠
❖ ثالث عشر: المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة. ١٣٠
الفصل السادس: تطبيق مشروع دراسة التقييم الذاتي وكتابة تقريرها. ١٣١

أولاً: إدارة إجراءات دراسة التقييم الذاتي. ١٣٢

ثانياً: المخاطر والمآزق والمشكلات الممكنة: ١٣٣

(أ) النظر إلى دراسة التقييم الذاتي على أنها ذات صلة سطحية بعمل المؤسسة. ١٣٣

(ب) التركيز على وصف ما تقوم به المؤسسة فقط بدلاً من تحليله. ١٣٤

(ج) استخدام الاستنتاجات والتأكيدات غير المدعمة حول تعلم الطلبة وتحصيلهم. ١٣٤

(د) استخدام المعلومات المتناقضة والمشوشة واللغة الإحصائية. ١٣٤

(هـ) غياب الخطة الإستراتيجية التي توجه عملية تنفيذ دراسة التقييم الذاتي. ١٣٥

(و) تقييم المؤسسة بطريقة خاصة جداً حتى يتم استخدام المؤشرات والمحكات المتوفرة لديها. ١٣٥

(ز) السماح لبعض المجموعات أو الأفراد بالوقوف في وجه المجتمع الكلي للمؤسسة. ١٣٦

(ح) التعدد في الصلاحيات والمسؤوليات المناطة بوحدات المؤسسة وتداخلها وتضاربها إزاء دراسة التقييم الذاتي. ١٣٦

(ط) عدم الجدية الكافية التي يبديها أعضاء كل من اللجنة المشرفة ومجموعات العمل. ١٣٦

كتابة التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي. ١٣٧

ترتيب محتوى التقرير: ١٣٨

١. صفحة العنوان. ١٣٩

٢. جدول محتويات التقرير. ١٣٩

٣. قائمة بالمصطلحات الواردة في التقرير والتعريف الإجرائي لها. ١٣٩

٤. مقدمة. ١٤٠

٥. ملخص موجز لتقرير الدراسة الذاتية. ١٤٠

٦. الفصول. ١٤٠

٧. الوثائق المراد إبرازها أو تقديمها. ١٤٠

٨. فصل الملخص. ١٤١

٩. التنظيم العام للتقرير. ١٤١

الفصل السابع: اجراءات هيئة الاعتماد بعد تقدم المؤسسة بدراسة التقييم الذاتي. ١٤٣

أولاً: زيارة لجنة الخبراء للمؤسسة. ١٤٤

ثانياً: الإجراءات بعد زيارة المؤسسة. ١٤٧

ثالثاً: قرار مجلس الهيئة. ١٤٩

رابعاً: تقارير المتابعة. ١٥٠

المراجع ١٥١

الملاحق.

ملحق رقم (١) المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية: الأنشطة الطلابية ١٥٣

ملحق رقم (٢) المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية: تقرير التسجيل ١٥٤

ملحق رقم (٣) المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية: سجل العاملين في مجال الخدمات الطلابية وشؤون الطلبة. ١٥٥

ملحق رقم (٤) المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس: أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة. ١٥٦

ملحق رقم (٥) المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات: الإيفاد من المؤسسة. ١٥٧

ملحق رقم (٦) المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات: المعلومات الأساسية عن المكتبة ومصادر المعلومات. ١٥٨

جدول رقم (٧): تنظيم مجموعات العمل الخاصة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي تبعاً لتجميع معايير ضمان الجودة في مجموعات حسب الصلة القائمة بينها. ٦٧
جدول (٨) تنظيم مجموعات العمل الخاصة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي تبعاً للموضوعات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة لتناولها أو تحقيقها عند إجراء هذه الدراسة. ٦٨
جدول رقم (٩) نموذج لخارطة طريق ومراجعة دراسة التقييم الذاتي. ٧٤

ملحق رقم (٧) المعيار الثامن: المصادر المالية: مصادر دخل المؤسسة. ١٦٠
ملحق رقم (٨) المعيار الثامن: المصادر المالية: النفقات والتحويلات المالية الإلزامية الحالية للمؤسسة. ١٦١
ملحق رقم (٩) المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع (الخدمات المقدمة للمجتمع). ١٦٢

الأشكال.

الشكل رقم (١): الخطوات والمراحل التي تمر بها عملية منح شهادة ضمان الجودة ٢١
شكل رقم (٢): خطوات دراسة التقييم الذاتي وإجراءاتها. ٢٢
شكل رقم (٣): الخطوات التي تمر بها عملية تطوير الأسئلة البحثية الفعالة لدراسة التقييم الذاتي. ٨٨
شكل رقم (٤): الاجراءات التي تلي تلقي الهيئة لتقرير دراسة التقييم الذاتي. ١٤٤

الجداول.

جدول (١) جدول زمني لدراسة التقييم الذاتي. ٢٥
جدول رقم (٢) الخصائص والمحكات التي ترى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ضرورة مراعاتها عند اختيار أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي. ٤٩
جدول رقم (٣) العناصر الواجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار عند التخطيط لنجاح دراسة التقييم الذاتي. ٥٥
جدول رقم (٤) أمثلة على النواتج التي يُمكن لدراسة التقييم الذاتي أن تسعى لتحقيقها. ٦٠
جدول رقم (٥): إطار عام لجدول عمل لجان العمل. ٦٢
جدول (٦) تنظيم مجموعات العمل الخاصة بدراسة التقييم الذاتي تبعاً لمعاييرضمان الجودة الاثني عشر. ٦٦

التقديم

تعدُّ عملية اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومنحها شهادة ضمان الجودة إحدى المهام الرئيسة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، إذ يتم منح شهادة ضمان الجودة من قبل الهيئة بموجب قانونها رقم (٢٠) لسنة ٢٠٠٧ وتعديلاته الذي يخولها بوضع معايير لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتطبيقها عليها بناءً على طلب تتقدم به المؤسسة التي ترغب في الحصول على هذه الشهادة.

ويهدف ضمان الجودة إلى التحسين والتطوير المستمر للممارسات الموجودة في المؤسسة التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة لها، الأمر الذي يسهم في تطوير مخرجات مؤسسات التعليم العالي وتعزيز قدرتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي، ولهذا تتطلب إجراءات ضمان الجودة قيام المؤسسة التعليمية بتوفير المعلومات والشواهد والمؤشرات حول كل معيار من المعايير المعتمدة من قبل الهيئة لضمان الجودة والوقوف على مدى تحقق هذه المعايير وتوافرها فيها، ومن ثم قيام لجنة من الخبراء بتحليل المعلومات والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة بناءً على دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها، وتحليل ما تجمّع لدى اللجنة من ملاحظات وأدلة أثناء زيارتها للمؤسسة تمهيداً لإعداد تقرير يبين درجة الجودة المتحققة لهذه المؤسسة على معايير ضمان الجودة، ليتم بناءً عليه إصدار قرار من مجلس الهيئة بمنح شهادة ضمان الجودة لهذه المؤسسة اعترافاً بجودتها وتميّزها.

وانطلاقاً من حرص هيئة الاعتماد على التعاون الدائم مع مؤسسات التعليم العالي وتسهيل ما قد يواجهها من صعوبات أثناء الإعداد للحصول على شهادة ضمان الجودة عقدت الهيئة ورشة عمل بعنوان «إجراءات دراسة التقييم الذاتي»

حضرها ما لا يقل عن (٨٠) مشاركاً من الجامعات الحكومية والخاصة، تم خلالها توضيح كافة خطوات وإجراءات دراسة التقييم الذاتي التي تعد من أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي خلال مسيرتها للحصول على شهادة ضمان الجودة.

واستكمالاً لما تم تقديمه في هذه الورشة يسعدني نيابة عن مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي أن أقدم لكم دليل «دليل مؤسسات التعليم العالي لإجراء دراسة التقييم الذاتي» الذي عكفت الهيئة على إعداده لإرشاد مؤسسات التعليم العالي التي ترغب في الحصول على شهادة ضمان الجودة وتوجيهها، إذ يتضمن عرضاً لجميع الخطوات والإجراءات التي تمر بها عملية الدراسة الذاتية إبتداءً من الحصول على موافقة الهيئة بالبدء بإجراء دراسة التقييم الذاتي ومروراً بوضع تصميم الدراسة وإعداد مشروعها وصياغة تقريرها ورفعه إلى هيئة الاعتماد للحصول على قرارها حول منح شهادة ضمان الجودة أو تأجيلها أو حجبها، الأمر الذي يجعل من الهيئة شريكاً حقيقياً لمؤسسات التعليم العالي في تحقيق الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، وينسجم مع رؤى صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين وتوجيهاته بضرورة إيلاء مؤسسات التعليم العالي الرعاية والاهتمام والارتقاء بها إلى مستوى المنافسة العالمية.

وفي الختام آمل أن تجد مؤسسات التعليم العالي في هذا الدليل ما قد يسهم في مساعدتها في إجراء دراسة التقييم الذاتي التي تمثل محور عملية الاعتماد وضمان الجودة، كذلك أود أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من جامعة الزيتونة ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو) مكتب عمان وذلك للدعم المقدم من قبلهما لورشة العمل التي عقدتها الهيئة والمساهمة في طباعة هذا الدليل.

والله ولي التوفيق

رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

الأستاذ الدكتور اخليف الطراونة

آذار ٢٠١٠

مقدمة

تم إعداد هذا الدليل لإرشاد وتوجيه مؤسسات التعليم العالي الأردنية التي ترغب في التقدم لنيل شهادة ضمان الجودة التي تُصدرها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، على أمل أن تجد فيه إلى جانب معايير ضمان الجودة المعتمدة، والتعليمات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص، ما يُساعدها على القيام بدراسة التقييم الذاتي التي تُعتبر جزءاً هاماً من إجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة، ويُمكن لمؤسسات التعليم العالي الحصول على المزيد من المعلومات عن طريق ورش العمل التي تعقدها الهيئة بشكل دوري للقائمين على دراسة التقييم الذاتي فيها، أو من خلال الاتصال المباشر مع العاملين في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي / مديرية التطوير وضمان الجودة. وتأمل الهيئة من القائمين على دراسة التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي تزويدها بالملاحظات والاقتراحات حول محتوى هذا الدليل وذلك لمراعاتها عند تعديله وتطويره في الطبعات القادمة له، كما يُرجى إرسال أية أسئلة أو ملاحظات على العنوان الآتي للهيئة:

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
الجبيهه/عمان/الأردن ص. ب ٦٠
تلفون : ٥٣٣٨٢٣١
البريد الالكتروني:
الموقع الالكتروني: www.heac.org.jo

الفصل الأول

مفهوم التقييم الشامل ودراسة التقييم الذاتي (محتواها ومراجعة عامة لإجراءاتها)

تستند عملية اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومنحها شهادة ضمان الجودة على الدرجة التي تُمارس بها المؤسسة ضبطاً ذاتياً للجودة فيها، وعلى مراجعة لجنة من الخبراء للبراهين والشواهد الدالة على التزامها بمجموعة من المعايير المحددة والمعتمدة الخاصة بالجودة والتي انتهت إليها نتائج دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها، إضافة للزيارات التي تقوم بها هذه اللجنة للمؤسسة لجمع المزيد من الشواهد والبراهين حول توفر الجودة بإجراءاتها وممارساتها ومخرجاتها والتأكد من أن ما ورد في تقرير دراسة التقييم الذاتي من براهين وشواهد وبيانات ومعلومات يتصف بالدقة والمصداقية والواقعية، إذ يتم تقييم الدرجة التي حققت بها مؤسسات التعليم العالي معايير ضمان الجودة في ضوء الرسالة الخاصة بكل منها. وبما أن إجراءات وقرارات الاعتماد وضمان الجودة عملية قائمة على المراقبة الذاتية التي تُمارسها المؤسسة لجودة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، فإن مؤسسات التعليم العالي مُطالبة بأن تنخرط بشكل دوري بدراسة تقييم ذاتية شاملة لجوانب الضعف والقوة فيها. فدراسة التقييم الذاتي تُشكل محور عملية الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي، إذ تُسهم في تحسين المؤسسة وتطويرها من خلال التحليل الذاتي الحقيقي لها من جهة، بالإضافة إلى أنها تشكل الأساس الذي يُعتمد عليه في تقييم مدى انطباق معايير ضمان الجودة المعتمدة على المؤسسة

التعليمية من جهة أخرى.

فإجراءات الاعتماد وضمان الجودة تعد إحدى الآليات المستخدمة للتحقق من توفر الجودة في مدخلات مؤسسات التعليم العالي وعملياتها ومخرجاتها والمحافظة عليها وتقويتها، إذ تحظى هذه الإجراءات بثقة جميع الأفراد في المجتمع وتحول دون ممارسة الضبط الخارجي على مؤسسات التعليم العالي. فالغرض الأساسي من إجراءات ضمان الجودة الذي تتبناه مؤسسات التعليم العالي هو التأكد من تحقيق رسالتها وأهدافها بفاعلية. من هنا فإن عضوية مؤسسات التعليم العالي الأردنية في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يُملي عليها الانخراط بعملية التقييم الشامل والمستمر لمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، فالهيئة معنية بمراقبة النمو والتطور في مؤسسات التعليم العالي واستمرارية توفيرها آليات لضبط جودتها، وتوفيرها رسالة تلائم فلسفة التعليم العالي في الأردن وأهدافه، وأن تكون موجهة بمجموعة من الاستراتيجيات والأهداف الملائمة والمحددة بشكل جيد بما في ذلك الأهداف المتصلة بتعلم الطلبة، وأن توفر الإجراءات والممارسات الإدارية والأكاديمية والأخلاقية والمهنية الملائمة التي تتسق مع أعلى المعايير الخاصة بالتعليم العالي المتعارف عليها عالمياً، وأن توفر الأجواء والظروف التعليمية التي تتيح لها تحقيق رسالتها وأهدافها، وأن تُجري مراجعات تقييمية مستمرة لجوانب عملها جميعها، وأن توظف نتائجها في بناء الخطط ورسم الاستراتيجيات الخاصة بالتطوير والتحسين فيها وبشكل يقود إلى تحقيق رسالتها وأهدافها على أرض الواقع بفاعلية. وأن يكون لها تنظيم وهياكل إدارية وأكاديمية وكادر بشري مؤهل، ويتوفر لها الدعم المالي الكافي الذي يجعل المرء يتوقع استمراريتها في تحقيق رسالتها وأهدافها.

لمحة عن معايير ضمان الجودة:

تعتمد هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية اثني عشر معياراً

لضمان الجودة، تم التوصل إليها بالرجوع إلى المعايير العالمية الخاصة بالاعتماد وضمان الجودة، وانتقاء المعايير التي تبدو ملائمة ومنسجمة مع أهداف التعليم العالي في الأردن وغاياته، وتتسق مع التطلعات المستقبلية لمؤسسات التعليم العالي الأردنية، وتُجاري المعايير العالمية الخاصة بضمان الجودة. وقد صيغت معايير ضمان الجودة لتعطي مؤسسات التعليم العالي فرصة في أن تكون مبدعة ومتجددة في قيامها بدراسة التقييم الذاتي وانخراطها في فحصها الذاتي لأغراض التحسين المؤسسي لها.

إن معايير ضمان الجودة الاثني عشر ذات طبيعة نوعية أكثر من كونها كمية، وهي تراعي التباينات القائمة بين مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتفردها من حيث الأبنية والهياكل الإدارية والأهداف التربوية والاستراتيجيات الإدارية والتعليمية وطرق التدريس ونماذجه المستخدمة فيها، وتتيح تقييم كل مؤسسة من هذه المؤسسات في ضوء رسالتها. إذ تم تناول كل معيار بشكل مستقل عن الآخر ووضع تعريفٌ لكل منها أُتبع بالمؤشرات الدالة على انطباقه على المؤسسة موضع الاهتمام، وتم بيان الوثائق الواجب على المؤسسة إرفاقها بتقرير دراسة التقييم الذاتي أو تلك اللازم إبرازها وتوفيرها في مكتب أو وحدة الاعتماد وضمان الجودة بالمؤسسة، لتطلع عليها لجنة الخبراء التي تستعين بها الهيئة في سياق إجراءات حصول المؤسسة على شهادة ضمان الجودة، فمعايير ضمان الجودة تعد بمثابة الأهداف الروحية التي يتوقع من مؤسسات التعليم العالي الأردنية العمل على تحقيقها، وبالرغم من أهمية كل معيار من هذه المعايير إلا أن مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يتخذ قراره بمنح المؤسسة شهادة ضمان الجودة أو حجبها أو تأجيلها بناءً على الانطباق الكلي للمعايير عليها، كما يجب ألاّ ينظر للمؤشرات التي أشير إليها لكل معيار من معايير ضمان الجودة الاثني عشر على أنها مجرد عناصر تتضمن قائمة شطب فحسب بل يجب على المؤسسة أن تُحلل هذه المؤشرات وتقدم الشواهد التي تدعم توفرها أو تحققها لديها، وأن ينظر إليها

كمحاور موجهة لعمل مجموعات العمل المكلفة بإجراء دراسة التقييم الذاتي من قبل المؤسسة.

وفيما يلي عرض ملخص لمعايير ضمان الجودة الاثنى عشر المعتمدة من قبل الهيئة، ويمكن الحصول عليها مفصلة من دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المتوفر على شكل نسخ ورقية في الهيئة أو الحصول على نسخة إلكترونية منه قابلة للطبع ورقياً من موقع الهيئة التالي: www.heac.org.jo.

المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط والفاعلية

البند (أ) الرؤية والرسالة والأهداف:

تُعد رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها مُحدِّداً لهويتها، بما في ذلك أنشطتها التربوية وجسمها الطلابي ودورها في إطار مؤسسات التعليم العالي، فأي عملية تقييمية تنبثق عادة من تعريف المؤسسة برسالتها ورؤيتها وأهدافها، وتبيّن الدرجة التي تعكس تحقيق هذه الرسالة.

البند (ب) التخطيط والفاعلية:

من الضروري وجود عملية تخطيط مستمر تضمن تحقيق المؤسسة لرؤيتها ورسالتها وأهدافها وأن تُقيّم باستمرار الدرجة التي تم فيها تحقيق رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، والطرق التي تم إتباعها في ذلك، وأن يتم استخدام نتائج التقييم كأرضية لإجراءات التخطيط والتقييم اللاحقة والمستمرة لتحديد الأسئلة التي يجب الإجابة عنها من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتحققة لتعديل سياستها وأهدافها وإجراءاتها وتوزيع مواردها وفقاً لذلك.

المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها

البند (أ) المتطلبات العامة:

أن تطرح المؤسسة برامج جامعية تؤدي إلى تخريج طلبة ذوي كفاءة في إحدى التخصصات المعرفية المتوافرة، إذ يُعد الإبقاء على نوعية عالية الجودة في هذه البرامج مسؤولية المؤسسة بالدرجة الأولى وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بالدرجة الثانية. ومن هنا، فإن تقييم البرامج التربوية واستمرارية تحسينها وتطويرها هي مسؤولية مستمرة للمؤسسة وهيئة الاعتماد، وعلى المؤسسة تطوير/ تعديل برامجها وخططها وإجراءاتها ومواردها ومكوناتها استجابة لتغير الظروف وحاجات المجتمع ومؤسساته من أجل الإبقاء على برامج تربوية ذات مستوى عالي الجودة.

البند (ب) التخطيط والتقييم في البرامج التربوية:

يستند التخطيط للبرامج التربوية على التقييم المستمر والمنظم لها في ضوء الحاجات الخاصة بالتخصص وميدان العمل الذي يعمل البرنامج على إعداد الطلبة للالتحاق به.

البند (ج) برنامج البكالوريوس (الدرجة الجامعية الأولى):

يتوافر في المؤسسة برامج خاصة بالبكالوريوس (أو الشهادة الجامعية الأولى) لتزويد الطلبة بالمعارف والمهارات والكفايات الأساسية للتخصص الملتحقين به، فضلاً عن وقوفهم على المجالات المعرفية الواسعة، إذ يُتوقع أن تضم الخطط الأكاديمية في أي برنامج من البرامج التي تُقدمها المؤسسة ما يلي:

- متطلبات تربوية عامة (متطلبات الجامعة).
- متطلبات تخصص إجبارية.
- متطلبات تخصص حرة أو اختيارية.

كما تشمل الخطط قدراً أساسياً من محاور التخصص الأكاديمية التي لها نتاجات محددة، إضافة إلى المتطلبات الخاصة بالكفايات المتصلة بالاتصال الشفوي والكتابي والمعالجة العقلية والكمية والتحليل الناقد والتفكير المنطقي والثقافة التكنولوجية والمهارات الخاصة بالبحث وإنتاج المعرفة، بحيث تفضي إلى إعداد إنسان متخصص ومُعد بشكل جيد لتأدية دور مهني مُحدد في الميادين المعرفية والمهنية والتقنية المختلفة.

البند (د) برامج الدراسات العليا:

إنّ برامج الدراسات العليا عبارة عن مجموعة من الخبرات المتقدمة التي تلي الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) وتُفضي إلى حصول الطالب على درجتي الماجستير أو الدكتوراه اللتين يمكن تصنيفهما إلى فئتين: الأولى تعمل على إعداد الطلبة لأغراض البحث العلمي وهدفها إعداد أعضاء هيئة تدريس وباحثين مؤهلين وقادرين على تزويد الطلبة بالمهارات اللازمة للبحث العلمي واكتشاف المعرفة وإنتاجها وتنظيمها ونشرها. والثانية تُعد الطالب للعمل المهني، إذ تُطور لديه الكفايات الخاصة بتفسير المعلومات وتنظيمها، فضلاً عن تطوير مهاراته التحليلية والأدائية اللازمة للقيام بالممارسات المهنية وتقديمها.

البند (هـ) أعضاء هيئة التدريس والمصادر ذات العلاقة ببرامج الدراسات العليا:

يُتوقع من المؤسسات التي تُقدم برامج الدراسات العليا أن يتوافر فيها كادر من أعضاء هيئة التدريس المتميزين في أدائهم الأكاديمي والبحثي والعلمي، والذين لهم إسهامات واضحة في تقدم المعرفة وتطورها وزيادة حدودها. كما يتطلب النجاح في برامج الدراسات العليا التزام المؤسسة بتوفير المصادر المختلفة اللازمة لهذه البرامج سواء أكانت بشرية (أعضاء هيئة التدريس) أم مادية أم مكانية أم معدات وأدوات أم مختبرات أم مكتبات ومصادر تعليم ورقية وإلكترونية.

المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية

البند (أ) أهداف الخدمات الطلابية وتنظيمها:

يجب أن تدعم برامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها، وذلك عن طريق المساهمة في التطوير المعرفي والتربوي لطلبتها، إذ يُتوقع أن تتسق هذه البرامج والخدمات مع فلسفة المؤسسة. وعليه، يُتوقع من كل مؤسسة أن توفر خدمات أساسية داعمة للطلبة بغض النظر عن مستوى البرامج التي تُقدمها.

البند (ب) المسؤوليات العامة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية:

يجب أن تُقدَّم البرامج والخدمات الطلابية على أساس تقييم حاجات الطلبة وقُدرة المؤسسة على توفير الدعم الكافي والمناسب لها بحيث تضمن تحقيق أهدافها. وأن تعمل على تبني السياسات الخاصة لهذه البرامج والخدمات ونشرها وتوزيعها والعمل على تحديثها وتدقيقها بشكل مستمر ومراقبة تطبيقها وفاعليتها وتقييمها الدوري والمنتظم والمستمر.

البند (ج) التقييم الأكاديمي للطلبة وسجلات العلامات:

يجب أن يُبنى تقييم الأداء الأكاديمي للطلبة على محكات واضحة ومُحددة، وأن تكون السجلات الأكاديمية للطلبة دقيقة وشاملة، وعلى المؤسسة وضع إجراءات تُحافظ على سلامتها من العبث والتغيير والتزوير.

البند (د) الخدمات الطلابية:

يجب أن تقبل المؤسسة الطلبة المؤهلين للتمشي مع برامجها وأن توفر البيئة التعليمية الملائمة والداعمة لتمكين الطلبة الملتحقين في برامجها من تحقيق أهدافهم التربوية.

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٢)

المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية

تقرير التسجيل

البيانات	سنة التقدم لضمان الجودة	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة
عدد الطلبة الذين تقدموا بطلبات للالتحاق ببرنامج البكالوريوس.				
• عدد الطلبة الذين قبلوا.				
• عدد الطلبة الذين لم يقبلوا.				
• عدد الطلبة الذين سجلوا.				
عدد الذين تقدموا بطلبات انتقال للمؤسسة.				
• عدد الطلبة الذين قبل انتقالهم.				
• عدد الطلبة الذين لم يقبل انتقالهم.				
• عدد الطلبة الذين سجلوا.				
عدد المتقدمين لبرنامج الدبلوم.				
• عدد الطلبة الذين قبلوا.				
• عدد الطلبة الذين لم يقبلوا.				
• عدد الطلبة الذين سجلوا.				
عدد المتقدمين لبرامج الماجستير.				
• عدد الطلبة الذين قبلوا.				
• عدد الطلبة الذين لم يقبلوا.				
• عدد الطلبة الذين سجلوا.				
عدد المتقدمين لبرامج الدكتوراه.				
• عدد الطلبة الذين قبلوا.				
• عدد الطلبة الذين لم يقبلوا.				
• عدد الطلبة الذين سجلوا.				

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٣)

المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية

سجل العاملين في مجال الخدمات الطلابية وشؤون الطلبة

المتغير	مستوياته	عدد العاملين المختصين	عدد العاملين كداعمين	عدد العاملين من الطلبة	آخرون
الجنس	الذكور				
	الإناث				
	المجموع				
الدرجة العلمية	الدكتوراه				
	الماجستير				
	الدبلوم العالي				
	البكالوريوس				
	دبلوم كليات المجتمع				
عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	لا يوجد				
	أقل من ٥ سنوات				
	٥ -٩				
	١٠ -١٤				
	١٥ -١٩				
	٢٠ فأكثر				
نوع العمل	متفرغ				
	عمل جزئي				

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٤)

المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس

أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة

الرتبة العلمية	عدد		متوسط الراتب الشهري	عدد سنوات الخدمة بالمؤسسة	متوسط العبء الدراسي	عدد الأبحاث التي أجريت في السنوات الثلاث الأخيرة
	المتفرغ	غير المتفرغ				
أستاذ.						
أستاذ مشارك.						
أستاذ مساعد.						
محاضر متفرغ.						
مساعد بحث وتدريس.						
الأستاذ الزائرون.						
الأستاذ المجازون.						
• متفرغ علمي.						
• بدون راتب.						
• المعارين.						

توزيع أعضاء هيئة التدريس على الشهادات العلمية التي يحملونها

الجامعات	عدد الشهادات		
	الدكتوراه	الماجستير	البكالوريوس
• **جامعة التدريس بها باللغة الإنجليزية مثل:** (الجامعات الأمريكية والكندية والبريطانية والاسترالية).			
• **جامعات التدريس بها بلغة غير إنجليزية مثل:** (أوروبا الشرقية، أو أوروبا الغربية، أو الهند، أو الباكستان).			
• **جامعات أردنية.**			
• **جامعات عربية.**			
• **أخرى.**			

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٥)

المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات

الإيفاد من المؤسسة

اسم الموفد	الكلية	التخصص الموفد له	الدرجة العلمية	اسم المؤسسة الموفد لها	تاريخ الإيفاد	الموعد المتوقع للتخرج

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٦)

المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات

المعلومات الأساسية عن المكتبة ومصادر المعلومات

المكتبة ومصادر المعلومات:

عدد العاملين :( ) عدد المتفرغين :( ) عدد غير المتفرغين :( )

- الدرجات العلمية للعاملين:
  - o **دبلوم ( )**
  - o **بكالوريوس ( )**
  - o **ماجستير ( )**
  - o **دكتوراه ( )**

- التخصصات:
  - o **علم المكتبات والمعلومات ( )**
  - o **الحاسوب والبرمجيات ( )**
  - o **نظم المعلومات الإدارية ( )**
  - o **تكنولوجيا المعلومات ( )**
  - o **أخرى ( )**

- الميزانية المخصصة للمكتبة:

البند	سنة التقدم ( )	السنة السابقة الأولى ( )	السنة السابقة الثانية ( )	السنة السابقة الثالثة ( )
رواتب العاملين				
شراء الكتب				
اشتراكات الدوريات الورقية				
اشتراكات قواعد المعلومات والدوريات الالكترونية				

- مقتنيات الكتب:
  - o عدد الكتب الورقية: ( ).
  - o عدد الدوريات الورقية: ( ).
  - o عدد المراجع الأساسية (المعاجم والموسوعات...الخ): ( ).
  - o عدد الدوريات الالكترونية التي تشترك بها المؤسسة: ( ).
  - o عدد أجهزة الحاسوب: ( ).
- مساحة المكتبة:
  - o المساحة الإجمالية للمكتبة = ( ) م٢
  - o عدد قاعات المطالعة = ( ) م٢
  - o المساحة المخصصة للموظفين = ( ) م٢

- توفر الخدمة الالكترونية: ☐ نعم ☐ لا

- عدد ساعات الدوام بالمكتبة: ( ).

- عدد قاعات المطالعة والمكتبات أو المكتبات الفرعية: ( ).

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٧)

المعيار الثامن: المصادر المالية

مصادر دخل المؤسسة

مصادر الدخل	الحقيقي						المتصور					
	السنة الأولى * ( )		السنة الثانية * ( )		السنة الثالثة ** ( )		السنة الرابعة *** ( )		السنة الخامس **** ( )		السنة السادسة ***** ( )	
	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة
الرسوم الجامعية.												
الدعم الحكومي (خاص بالمؤسسات الحكومية).												
الدعم من جهات غير حكومية.												
الهبات والمنح.												
الاستثمارات الخاصة إيرادات ذاتية.												
عوائد المبيعات والخدمات للأنشطة التربوية والاستشارات.												
المستشفيات وعوائدها.												
العقود الخاصة والشركات.												
الصناديق.												
أخرى.												
المجموع الكلي للدخول												

- * الدخل الذي تحقق في السنتين التي سبقت سنة التقدم سنة لضمان الجودة.
- ** الدخل كما تعكسه الميزانية الحالية للمؤسسات في سنة التقدم لشهادة ضمان الجودة.
- *** آخر سنة مالية للمؤسسات والمتوفر تقرير تدقيق مالي لها.
- **** الدخل المتوقع للسنتين التي تلي سنة التقدم بطلب الحصول على شهادة ضمان الجودة.

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (٨)

المعيار الثامن: المصادر المالية

النفقات والتحويلات المالية الإلزامية الحالية للمؤسسة

العمليات	الحقيقي						المتصور					
	السنة الأولى * ( )		السنة الثانية * ( )		السنة الثالثة ** ( )		السنة الرابعة *** ( )		السنة الخامسة **** ( )		السنة السادسة ***** ( )	
النفقات العامة والتربوية	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة	المقدار	النسبة
• البحث العلمي.												
• الندوات والمؤتمرات العلمية.												
• الدعم الأكاديمي (المختبرات).												
• نفقات المكتبة.												
• نفقات الخدمات الطلابية.												
• الإنشاءات والأبنية .												
• صيانة الأبنية.												
• البعثات وتطوير الكادر البشري.												
• اكهرباء والمياه والإتصالات والوقود.												
• الخبراء والاستشارات.												
• المطبوعات والنشر												
• العلاقات العامة.												
• رواتب أعضاء هيئه التدريس.												
• التعويضات ومكافئة نهاية الخدمة.												
• رواتب الموظفين.												
• اللوازم والتجهيزات.												
• المستشفى والعيادة.												
• المراكز العلمية.												
• خدمات الديون.												
• أخرى.												
المجموع الكلي												

- * النفقات في السنتين التي سبقت سنه التقدم لضمان الجودة.
- ** النفقات كما تعكسه الميزانية الحالية للمؤسسة في سنه التقدم لضمان الجودة.
- *** آخر سنه ماليه للمؤسسة والمتوفر تقرير تدقيق مالي بها.
- **** النفقات المتوقعة للسنتين التي تلي سنه التقدم بطلب الحصول على سهاده ضمان الجودة.

المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس

البند (أ) اختيار أعضاء هيئة التدريس وتقييمهم والتعليمات الخاصة بهم والنمو المهني لهم:

تُعد عملية اختيار أعضاء هيئة تدريس أكْفَاء وتطويرهم والاحتفاظ بهم من القضايا المهمة للمؤسسة، فأعضاء هيئة التدريس يُلقى على عاتقهم مسؤولية تنفيذ البرامج التربوية وتوفير الجودة فيها. من هنا، يجب أن يتوافر في المؤسسة العدد الكافي والمؤهل من أعضاء هيئة التدريس لتحقيق رسالتها وأهدافها.

المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات

تُعد البعثات والأبحاث والإبداعات من الأمور اللازمة لعمل أعضاء هيئة التدريس والطلبة وهي تتكامل مع الأنشطة التدريسية بغض النظر عن حجم المؤسسة أو طبيعتها. فمن خلال البعثات (التي قد تشمل التأسيس والتعمق بالمعرفة) يمكن أن يكتسب أعضاء هيئة التدريس البراعة والمهارة وبذلك يُسهمون بشكل حقيقي وصادق في تطوير ممارساتهم التدريسية. وهي المصدر الأساس لاستدامة أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة.

أما البحث العلمي فهو النشاط العلمي الموجه نحو بناء و/أو تعديل النظريات وتطوير المعرفة التطبيقية، وهو مكون أساسي للتعليم العالي إذ يخدم وظيفتين أساسيتين، الأولى: تعميق حدود المعرفة وتطويرها، والثانية: تدريب الطلبة على الطرق المنهجية للحصول على المعرفة وإعدادهم لممارسة الأدوار المهنية المستقبلية لهم كعلماء وباحثين وممارسين.

أما الإبداعات الأدبية فهي تشمل الفنون المرئية والأدائية والأدبية التي تُعبّر عن الأفكار الأصيلة والتفسيرات والتخيلات والأفكار والمشاعر.

المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات

البند (أ) المكتبة:

إنّ الهدف الأساس للمكتبة ومصادر المعلومات هو دعم عملية التعلم والتعليم والتدريس والبحث العلمي في المؤسسة بشكل يتسق مع رسالتها وأهدافها، فتوفير مكتبة ملائمة ومصادر تعلُّم كافية وخدمات جيدة تنسجم مع مستوى البرامج المقدمة في المؤسسة له أهمية كبرى في دعم النمو العقلي والمعرفي والمهني للطلبة المسجلين في المواد والبرامج بغض النظر عن مجالاتها والطريقة التي تُقدّم بها، فوجود مكتبة ومصادر معلومات يدعم وظائف التدريس والتعليم ويُسهّل إجراء البحوث من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. وعليه، لا بد أن تتناول عملية التقييم مُقتنيات المكتبة والخدمات التي تُقدمها وجودتها، وذلك لتقرير مستوى فاعلية الدعم الذي تُوفره للبرامج الأكاديمية التي تطرحها المؤسسة.

البند (ب) مصادر المعلومات والخدمات:

يجب أن تكون مصادر المعلومات والخدمات فعالة من حيث النوعية والعمق والتنوع والحداثة لتكون قادرة على دعم البرامج التي تُقدمها المؤسسة.

البند (ج) التسهيلات والوصول إليها:

يجب على المؤسسة توفير التسهيلات الملائمة والكافية للمكتبة ومصادر المعلومات الأخرى سواء ما يتصل منها بالأدوات أو بالعاملين الأكفاء القائمين على تشغيلها وتقديم الخدمات فيها لاستخدامها والإفادة منها من قبل طلبتها، وأعضاء هيئتها التدريسية، وموظفيها، والمستخدمين لها من خارج المؤسسة ومن خلال شبكة الانترنت.

البند (د) الإدارة والطواقم البشرية:

يجب أن توفر المؤسسة الكادر البشري الملائم من حيث العدد للمكتبة ومصادر المعلومات، وتوزّع أفراده على مجالات التخصص المختلفة ذات الصلة، ويجب أن يمتلكوا المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المُيسرة لعملية استخدام المكتبة.

البند (هـ) التخطيط والتقييم:

إن التخطيط السليم للمكتبة ومصادر المعلومات يدعم الوظائف التدريسية والتعليمية للمؤسسة عن طريق تسهيل إجراء البحوث من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، كما أن التقييم المستمر والرسمي لجودة المكتبات وإمكانية استخدام مقتنياتها وغيرها من مصادر المعلومات وخدماتها يهدف إلى الوقوف على جودتها وفعاليتها ويُسهم في دعم البرامج الأكاديمية.

المعيار السابع: الحاكمية والإدارة

البند (أ) نظام الحاكمية والإدارة في المؤسسة:

يُسهم نظام الحاكمية والإدارة في تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها حيث يزود القائمين على حاكمية الجامعة وإداراتها والعاملين معهم بأهداف المؤسسة وترتيب أولوياتها وخططها التطويرية والتنظيمية، وبرامجها التعليمية، مما يؤدي إلى دعم البيئة التعليمية التعلُمية فيها. والتأكد كذلك من مدى ملائمة هذه البيئة والتزامها بالنوعية وتطوير الإجراءات الفاعلة لضمان الجودة والعمل على تحسين المجالات المختلفة من خلال الاستغلال الأقصى لجميع الإمكانات المتوافرة فيها.

البند (ب) مجلس الحاكمية (العمداء):

يُعد مجلس الحاكمية (العمداء) مسؤولاً عن جودة المؤسسة وتكاملها وتحقيق رسالتها وأهدافها وتصريف شؤونها المالية ورسم سياساتها العامة وتنفيذها، وهو مسؤول أيضاً عن متابعة الشؤون الأكاديمية والإدارية في الوحدات الإدارية والكليات المختلفة في المؤسسة.

البند (ج) القيادة والإدارة:

يجب أن يُناط برئيس المؤسسة مسؤولية تحديد أهدافها وتعريفها ووضع سلم الأولويات لها، وتطوير الخطط المناسبة، ويجب أن تكون إدارة المؤسسة منظمة مما يُوفر دعماً للبيئة التعليمية والتعلُّمية ويُحقق في النهاية أهدافها ورسالتها.

المعيار الثامن: المصادر المالية

البند (أ) التخطيط المالي:

يُفترض أن يكون التخطيط المالي للمؤسسة ووضع ميزانيتها من الأنشطة المستمرة التي تمتاز بالواقعية والمبنية على أساس رسالة المؤسسة وأهدافها.

البند (ب) كفاية المصادر المالية:

يتم الحكم على كفاية المصادر المالية للمؤسسة قياساً على أهدافها ورسالتها، والتنوع في البرامج والخدمات التي تُقدمها ومداها وعدد طلبتها.

البند (ج) الإدارة المالية:

تُعد الإدارة والتنظيم المالي ونظام السجلات والتقارير من المؤشرات

الدالة على النزاهة المالية للمؤسسة إذ إنها الأساس للقرارات المالية ذات المهنية العالية.

البند (د) الاستثمار المالي والتطور:

إنّ وجود برنامج مُنظّم يعكس رسالة المؤسسة وأهدافها ويعمل على توفير الدعم المالي من مصادر خارجية للمؤسسة يوازي أو يساوي من حيث الأهمية التخطيط للبرامج الأكاديمية التربوية فيها.

المعيار التاسع: المصادر المادية

البند (أ) التسهيلات التدريسية والداعمة:

يبدو تصميم المصادر المادية فعّالاً، وخاصة تلك المتصلة بالتسهيلات التدريسية والإبقاء عليها وإدارتها (سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه) بحيث تُسهّل عملية تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها.

البند (ب) الأجهزة والمواد:

يجب أن يتوفر في المؤسسة أجهزة ملائمة من حيث النوعية والعدد لتسهيل تحقيق الأهداف والأغراض التربوية الخاصة بها.

البند (ج) التخطيط للمصادر الطبيعية:

يجب أن يكون هناك تخطيط شامل للمصادر الطبيعية وأن يكون مبنياً على رسالة المؤسسة وأهدافها.

المعيار العاشر: النزاهة المؤسسية

يجب أن تُبدي المؤسسة درجة عالية من النزاهة والمصداقية والالتزام

بالممارسات الأخلاقية المهنية عند تقديمها للتقارير المختلفة سواء تلك الموجهة للمجالس الداخلية أو للرأي العام فيما يتعلق بالوضع التدريسي والبعثات والخدمات والطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين وعلاقاتها مع الهيئات المختلفة وخاصة هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومجلس التعليم العالي.

المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع

يجب أن تعمل المؤسسة على تبنّي سياسات واضحة للعمل مع مؤسسات المجتمع المحلي تقوم على التخطيط السليم الذي يمتاز بالواقعية، ويُبنى على أساس رسالة المؤسسة وأهدافها، وتكون هذه العلاقة محددة وواضحة ومبنية على التعاون والمنفعة المتبادلة، من خلال وضع إستراتيجية وبرامج محددة لوضع الأولويات. ويجب أن تُبدي المؤسسة بمجالسها كافة وأعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها الالتزام بالتعاون التام مع هذه المؤسسات.

المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة

يُنظر إلى عملية ضبط الجودة وإدارتها بأنها العملية المنظمة التي يتم من خلالها الوقوف على الدرجة التي تعمل بها المؤسسة لتنفيذ واجباتها والمسؤوليات المناطة بها وفق معايير الجودة والأنظمة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضبط الجودة الأردنية، بما يكفل المحافظة على رسالة هذه المؤسسة واسمها وغرضها وهدفها ونشاطاتها الأكاديمية ونوعية التعليم الذي يُقدّم للطلبة. وهذه الأمور تتطلب إيجاد مكتب خاص في المؤسسة يعمل على تقديم الشواهد والبراهين والأدلة التي تُؤكد قيام المؤسسة بدورها وتحقيق أهدافها بفاعلية وصدق وثبات.

جوانب التركيز لمعايير ضمان الجودة وتوقعات مجلس الهيئة حول التخطيط والتقييم المؤسسي:

هناك جانبان أساسيان يتضمنان معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وهما: النزاهة المؤسسية والفاعلية المؤسسية، إذ تتوقع الهيئة من مؤسسات التعليم العالي الأردنية أن تُظهر درجة عالية من النزاهة والاستقامة عن طريق الالتزام بالمعايير والسياسات والتعليمات الصادرة عن مجلس الهيئة ومجلس التعليم العالي والاعتراف الصريح بالتحديات التي تواجهها، والانخراط بنقاش مفتوح مع الهيئة حول الطرق التي يُمكن من خلالها أن تحافظ على جودتها وتعمل على تعزيزها وتحسينها. أما فيما يتعلق بسياسة الهيئة بخصوص الفاعلية المؤسسية فتتوقع أن تركز مؤسسات التعليم العالي الأردنية على تقييم فاعليتها بشكل مستمر بما في ذلك تقييم نواتج التعلم المتحققة للطلبة في برامجها.

إنّ أحد المؤشرات الأساسية على الجودة المؤسسية لمؤسسات التعليم العالي يتمثل بقدرتها على أن تُقيّم درجة نجاحها في تحقيق أهدافها وبشكل أساسي تلك المتصلة بتعلم وتعليم الطلبة واستخدام نتائج التقييم وتوظيفها في بناء خطط التطوير والتحسين فيها، من خلال الجهود التي تتوجه إلى جعل عمليات التقييم والتخطيط والتطوير:

- بنوداً رئيسة في أجندة المؤسسة وبشكل يشمل جوانب المؤسسة جميعها وليس فقط المجالات التي تشملها معايير ضمان الجودة والاعتماد.
- تُنفّذ بتفكير عميق (وليس بشكل صيغة جامدة) لتعكس رسالة المؤسسة وهويتها وشخصيتها.
- تُركز على فهم ماذا يتعلم الطلبة؟ وكيف يتعلمون؟ وتعكس هدف المؤسسة الأساسي من تعليم الطلبة.
- تُدعم من قبل أعضاء هيئتها التدريسية والإدارية ومجلس الحاكمية فيها، ويُخصّص لها مستوى ملائم من الدعم المؤسسي بحيث تقود إلى نتائج مفيدة.

- تركز على استخدام النتائج من أجل التحسين والتطوير وبشكل أساسي البرامج الأكاديمية والبرامج الخاصة بخدمات الطلبة.
- تُجرى بشكل دوري وشامل بحيث لا تصبح عملية القياس والتقويم والتخطيط والتطوير عمليات تجري بجهود فردية بل هي عمليات تشاركية يُساهم فيها العاملين بالمؤسسة جميعهم لفهم مدى تحقيق المؤسسة لرسالتها وأهدافها.

إن التخطيط (تقرير ما تريد المؤسسة إنجازه) والتقييم (تقرير الجودة المتحققة لما أُنجز) يعتبران الأساس لمعايير الجودة الاثني عشر المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وهما يحظيان باهتمام مستمر من قبل مجلسها، ونتائجهما تسهمان في التجديد المؤسسي.

إن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي تتوقع من مؤسسات التعليم العالي أن تجري مراجعة دورية معمقة وثاقبة للمعلومات المتحققة لها من خلال الدراسات التقييمية التي تقوم بها، من أجل حمل هذه المؤسسات إما على التأكد من فاعليتها المؤسسية القائمة أو تقرير التعديلات التي يجب إدخالها على برامجها الأكاديمية والخدماتية والإدارية المساندة لها وهياكلها الإدارية والتنظيمية من أجل تلبية الحاجات المتغيرة للمؤسسة ومجتمعها.

إن الهيئة تتوقع أن يكون كل من التخطيط والتقييم مجالين رئيسين من مجالات دراسة التقييم الذاتي، وأن يكونا غايتين أساسيتين تسعى لهما المؤسسة بشكل مستمر. إذ تتوقع الهيئة أن يكون لدى مؤسسات التعليم العالي خطط مؤسسية وعملية تقييم مستمرة يتم توثيق نتائجها بشكل منظم، بحيث يمكن العودة إليها في أي وقت للاطلاع على الفاعلية المتحققة للمؤسسة في كافة مجالات عملها التي كانت محور اهتمام عملية التقييم هذه، فالخطط الاستراتيجية للمؤسسة والوثائق التقييمية ينظر إليها كمراجع أساسية للتوصل إلى الشواهد والبراهين حول انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة والتي يتوقع تضمينها دراسة التقييم الذاتي، كما تتوقع الهيئة أن لا يكون التخطيط والتقييم مجرد أنشطة تُجرى لمرة

واحدة وتنتهي بمجرد انتهاء إجراءات الاعتماد أو الحصول على شهادة ضمان الجودة، بل يجب أن تكون أنشطة مستمرة تجري بجهود منظمة وتسهم بشكل مستمر في صياغة قرارات المؤسسة المختلفة، وتعد جزءاً من نسيج الحياة في المؤسسة.

وبالرغم من أن العديد من معايير ضمان الجودة التي تعتمدها الهيئة قد أشارت للتخطيط والتقييم (المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط، والمعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها، والمعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية، والمعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس، والمعيار الثامن: المصادر المالية، والمعيار التاسع: المصادر المادية) كإجراءات أساسية وضرورية لضمان الجودة والتوصل إلى مؤشرات عنها، إلا أنها لم تشر إلى بنية وإجراءات محددة لهما، إنما تُركت لمؤسسات التعليم العالي المرونة القصوى في تصميم إجراءات كل من التخطيط والتقييم وتنفيذها وتوثيقها بشكل يلائم رسالتها وتنظيمها وحاجاتها، وبعبارة أخرى، إنّ الهيئة لا تتوقع أن يكون هناك بنية موحدة لعمليات أو إجراءات التخطيط والتقييم في مؤسسات التعليم العالي، وهي لا تشجع ذلك على الإطلاق، إنما تركت الحرية لهذه المؤسسات لبناء عملية التخطيط والتقييم فيها بشكل ترى أنه أكثر ملائمة وفاعلية لها شريطة أن يكونا مبنيين على رسالة المؤسسة وأهدافها التي تعتبر الموجه الأساسي لممارسات وقرارات أعضاء هيئتها التدريسية والإدارية ولتوزيع المصادر المالية فيها وتطوير برامجها ومناهجها وتحديد طبيعة المخرجات المتوقعة للبرامج التي تقدمها.

إنّ التقييم الشامل للمؤسسة الذي تقوم به هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يستند على ثلاث مرجعيات منفصلة:

أولاً: دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة التي يتم من خلالها الوقوف على الكيفية التي تنطبق بها المعايير الخاصة بضمان الجودة المعتمدة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي عليها، ويتم خلالها وضع التقديرات لانطباق هذه المعايير ووضع التوصيات المحددة والواقعية

للتحسين المطلوب إدخاله على المؤسسة بناءً على النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسة. فالتقرير الذي ينتج عن دراسة التقييم الذاتي يُتوقع أن يتناول كل معيار من معايير ضمان الجودة المعتمدة بالهيئة، وأن يعطي صورة واضحة ودقيقة ومختصرة عن المؤسسة ككيان ديناميكي، إذ يتناول التقرير تاريخ المؤسسة وواقعها الحالي ورؤيتها المستقبلية. كما يُنظر لدراسة التقييم الذاتي على أنها عملية مكثفة تُظهر قدرة المؤسسة على تأمل جوانب الضعف والقوة فيها بنزاهة وصراحة، واستخدام هذا التحليل للتحسين والتطوير فيها، وعليه فإن دراسة التقييم الذاتي يجب أن تكون جزءاً مُكملاً لجهود التخطيط والتقييم، وهي ليست ظاهرة منفصلة يتم تنفيذها عندما يكون هناك توقع بقيام هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بمتابعة المؤسسة لأغراض الاعتماد ومنح شهادة ضمان الجودة.

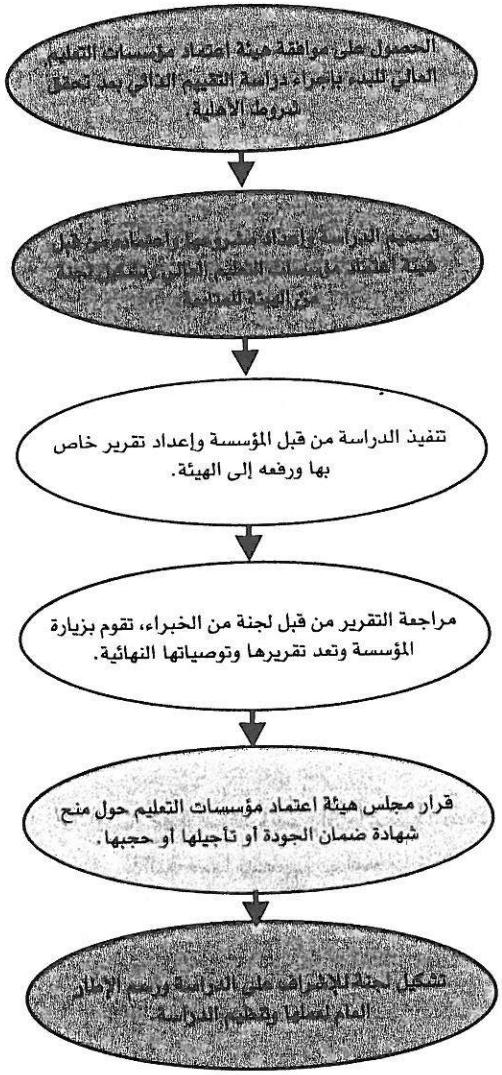
ثانياً: التقديرات التي تعطيها لجنة الخبراء التي تستعين بها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي للوقوف على مدى انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة والناتجة بناءً على التقييم الذي تجريه هذه اللجنة للتحقق من دقة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة في تقرير دراسة التقييم الذاتي حول انطباق هذه المعايير عليها، ويتم كذلك بناءً على الملاحظات التي تخرج بها هذه اللجنة أثناء قيامها بزيارة المؤسسة والمقابلات التي تجريها مع المعنيين بضمان الجودة والعاملين فيها.

ثالثاً: المداولات والنقاشات التي يجريها مجلس الهيئة حول تقرير دراسة التقييم الذاتي الذي تقدمت به المؤسسة، وتقرير لجنة الخبراء حول تحقق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، ورد المؤسسة على تقرير لجنة الخبراء.

نظرة عامة لعملية إجراء دراسة التقييم الذاتي

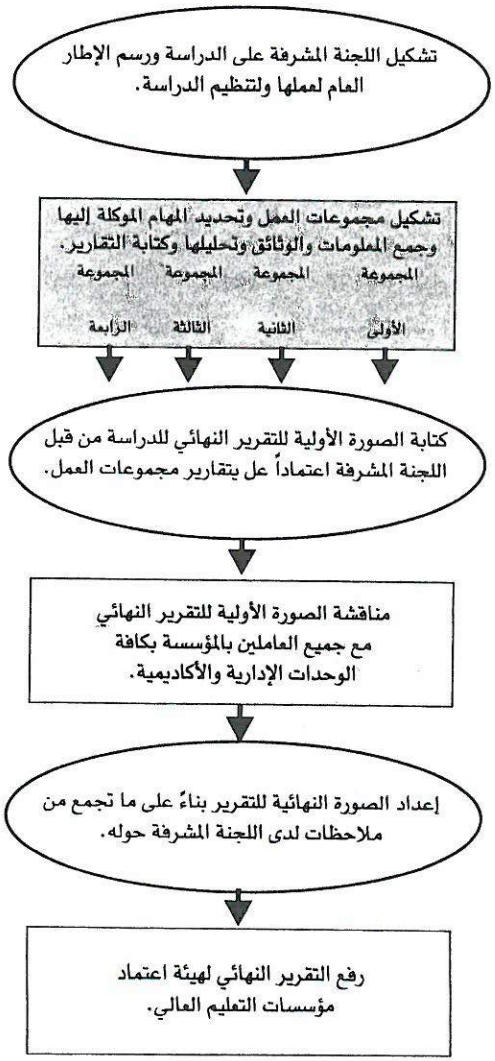
إن دراسة التقييم الذاتي التي تجريها مؤسسات التعليم العالي بشكل دوري (كل خمس إلى عشر سنوات) تسهم في الوقوف على أبرز جوانب القوة والضعف المتوفرة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، مما يسهم في مساعدتها على وضع الخطط ورسم الاستراتيجيات الملائمة لضمان الجودة فيها، وتلافي المشكلات التي تقف في طريق تحقيق رسالتها وأهدافها، إضافة إلى أنها تخدم كأساس لعملية التقييم التي يقوم بها أعضاء لجنة الخبراء التي يستعان بها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في اتخاذ القرار الملائم حول منح شهادة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي أو تأجيلها أو حجبها. والواقع أن هناك مراحل متسلسلة تمر بها عملية إجراء دراسة التقييم الذاتي (التي تبدو في الشكل رقم (١)) ويجب الالتزام بها، إذ تبدأ بمرحلة التأكد من انطباق شروط الأهلية على المؤسسة للحصول على هذه الشهادة وحصولها على موافقة الهيئة للبدء بدراسة التقييم الذاتي ثم مرحلة وضع التصميم الملائم للدراسة، ثم مرحلة الحصول على موافقة هيئة الاعتماد عليه، ثم القيام بالإجراءات الخاصة بتنفيذها التي تقود الى تقرير مفصل عن النتائج التي انتهت إليها، ثم قيام لجنة من الخبراء بمراجعة التقرير وزيارة المؤسسة لجمع المزيد من المعلومات والبراهين والشواهد والأدلة عن تحقق معايير ضمان الجودة فيها والتأكد من مصداقية ودقة وواقعية ما ورد في تقرير دراسة التقييم الذاتي من معلومات وبراهين وشواهد على انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة، ثم مرحلة اتخاذ القرار من قبل مجلس هيئة الاعتماد حول منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة أو تأجيلها أو حجبها عنها.

إذ يتوقع أن يتم خلال دراسة التقييم الذاتي التي تجريها المؤسسة مراجعة جميع برامجها التربوية والخدمات الفنية والأكاديمية والإدارية ذات الصلة بها وهياكلها وأبنيتها الإدارية ووضعها المالي والمادي، مع إعطاء



الشكل (١)

الخطوات والمراحل التي تمر بها عملية منح شهادة ضمان الجودة



الشكل (٢)

خطوات وإجراءات دراسة التقييم الذاتي الجودة

أهمية وعناية خاصة لتقييم مخرجات التعليم المتحققة لطلابها الملتحقين في البرامج التربوية المختلفة التي تقدمها ولتحقق رسالة المؤسسة وأهدافها وانسجام ذلك مع المعيار الخاص بضمان الجودة المعتمدة.

كما يتوقع أن تُجرى دراسة التقييم الذاتي تحت إشراف لجنة مشرفة من القادة العاملين بالمؤسسة يتم تكليفهم مع فرق من مجموعات العمل بفحص المعلومات المتوفرة في وثائق المؤسسة وتقاريرها ودراساتها أو جمع معلومات جديدة (في حالة عدم كفاية المعلومات المتوفرة بالمؤسسة) ثم إعداد تقارير تحليلية من قبل مجموعات العمل المكلفة بتنفيذ الدراسة حول القضايا والجوانب ذات الصلة بمعايير ضمان الجودة، يتم بعد ذلك جمعها ووضعها في تقرير نهائي يبرز الجوانب التي انتهت إليها هذه الدراسة حول انطباق معايير ضمان الجودة عليها ويبيّن التوصيات والخطط التي تنوي المؤسسة القيام بها لاحقاً لمواجهة جوانب الضعف التي كشفت عنها هذه الدراسة في بعض جوانب عملها وبيان الآلية التي سيتم بناءً عليها تعزيز وتدعيم وضمان الجودة المتحققة لها في الجوانب الأخرى. ويبين الشكل رقم (٢) نظرة عامة للخطوات والإجراءات المتوقع القيام بها عند تنفيذ اجراءات دراسة التقييم الذاتي التي سيتم تناولها بالتفصيل لاحقاً في إطار هذا الدليل.

تطوير جدول زمني لإجراء دراسة التقييم الذاتي:

إنّ وضع جدول زمني يُنظم إجراء دراسة التقييم الذاتي وتنفيذها وفقاً للإجراءات والتعليمات الخاصة بالحصول على شهادة ضمان الجودة المعتمدة من قبل مجلس الهيئة يُعد المفتاح لنجاحها وإجرائها بفاعلية، إذ يُتوقع أن يتم وضع جدول زمني لتنظيم إجراءات دارسة التقييم الذاتي قبل البدء بها بوقت مبكر (ويجب أن يُرفق مع مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي)، كما يُتوقع أن يكون هذا الجدول واقعياً يُراعي كلاً من التقويم الجامعي للمؤسسة، والمناسبات التي من المتوقع أن تقود إلى إعاقة أو تأخير إجراء الدراسة، والمتطلبات التي يُمليها تصميمها، ويُتيح المجال الكافي

لتطوير الأسئلة التقييمية التي تود الدراسة توفير إجابات عنها، وجمع المعلومات والبراهين والشواهد التي توفر إجابات عليها، وتحليلها، وكتابة نسخ التقارير الخاصة بها. من هنا فإنه يُتوقع من المؤسسة التي تنوي التقدم لشهادة ضمان الجودة أن تبدأ بالتحضيرات الخاصة بإجراء دراسة التقييم الذاتي قبل تقدمها بطلب لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بوقت كافٍ، إذ تُعطي الهيئة مدة سنة واحدة فقط لإجراء هذه الدراسة حسب تعليماتها، تبدأ من تاريخ قرار الهيئة بترشيح المؤسسة للبدء بإجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة، الأمر الذي يتطلب منها أن تُوزع هذه المدة الزمنية على الأنشطة والإجراءات المتضمنة في دراسة التقييم الذاتي وأن تستغلها بفاعلية، إذ يُتوقع أن يُخصص حوالي ستة شهور لانتهاء مجموعات العمل المكلفة بجمع المعلومات والبراهين حول انطباق مؤشرات معايير ضمان الجودة النافذة في الهيئة على المؤسسة من عملها، وأن يُخصص مدة أربعة شهور لمراجعة تقارير مجموعات العمل من قبل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي وإعداد صورة أولية للتقرير النهائي لهذه الدراسة، وأن تعطى عملية المراجعة هذه مدة شهرين. ومع أن توجه هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ليس مع وجود جدول زمني مُحدد وموحد يُوصى به لإجراء دراسة التقييم الذاتي التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، وإنما مع قيام كل مؤسسة بوضع الجدول الزمني الخاص بها لإجراء هذه الدراسة، إلا أن الجدول رقم (١) يعرض نموذجاً لجدول زمني لإجراءات دراسة التقييم الذاتي والإجراءات الخاصة بالهيئة المتصلة بها، والذي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي الاستعانة به والاستفادة منه وإجراء التعديلات اللازمة عليه لتراعي خصوصية دراسة التقييم الذاتي التي تقوم بها المؤسسة، والمواعيد التي خُصصت لقيام لجنة الخبراء بزيارتها، إذ يُتوقع أن يصل التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي إلى هيئة الاعتماد قبل ستة أسابيع من موعد أول زيارة يقوم بها أعضاء لجنة الخبراء للمؤسسة.

جدول (١)

جدول زمني لدراسة التقييم الذاتي

(الفصل الصيفي / السنة الدراسية الأولى)

❖ التقدم للهيئة بطلب الحصول على شهادة ضمان الجودة مرفقاً به الوثائق اللازمة المنصوص عليها والخاصة بشروط الأهلية للحصول على هذه الشهادة (والواردة في الصفحة الرابعة من دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي) وقرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بترشيح المؤسسة للسير بإجراءات الحصول على الشهادة والطلب منها البدء بإجراء دراسة التقييم الذاتي.

(الفصل الأول/ السنة الدراسية الأولى)	(الفصل الثاني والفصل الصيفي/ السنة الأولى)
❖ الإعلان عن بدء المؤسسة بإجراء دراسة التقييم الذاتي. ❖ تشكيل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي. ❖ التحضير لزيارة اللجنة المسؤولة عن متابعة دراسة التقييم الذاتي والتابعة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. ❖ اختيار المؤسسة نموذجها لإجراء دراسة التقييم الذاتي. ❖ تحديد مجموعات العمل التي تحتاج إليها المؤسسة لإجراء دارسة التقييم الذاتي وتحديد الأعضاء والمشرفين عليها. ❖ تحضير مشروع أولي لتصميم دراسة التقييم الذاتي والأسئلة التي سوف توكل لمجموعات العمل لتوفير إجابات عنها. ❖ الحصول على موافقة الهيئة على تصميم دراسة التقييم الذاتي واستقبال الفريق التابع للهيئة المشرف على دراسة التقييم الذاتي لمناقشة ملاحظات مجلس الهيئة حوله. ❖ قيام مجموعات العمل بتوفير المعلومات والبيانات والوثائق اللازمة للإجابة عن الأسئلة الموكلة إليها.	❖ قيام اللجنة المشرفة التابعة للمؤسسة بمتابعة مجموعات العمل والإشراف عليها وتلقي التقارير منها عن سير عملها. ❖ قيام مجموعات العمل بتوفير المعلومات والبيانات والوثائق اللازمة للإجابة عن الأسئلة الموكلة إليها. ❖ الإنتهاء من التقارير الخاصة بمجموعات العمل وتسليمها للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي. ❖ تطوير صورة أولية للتقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي. ❖ مراجعة المؤسسة للتقرير الأولي لدراسة التقييم الذاتي وإجراء التعديلات اللازمة عليه وإقراره. ❖ إرسال التقرير إلى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

(الفصل الأول/ السنة الثانية)	(الفصل الثاني/ السنة الثانية)
❖ مراجعة لجنة الخبراء لتقرير دراسة التقييم الذاتي. ❖ إرسال لجنة الخبراء للملاحظات حول تقرير دراسة التقييم الذاتي. ❖ قيام لجنة الخبراء بزيارة المؤسسة. ❖ إعداد التقرير النهائي من قبل لجنة الخبراء وإرسال نسخة منه للمؤسسة. ❖ ملاحظات المؤسسة على تقرير لجنة الخبراء.	❖ دراسة ومناقشة محتوى التقرير الخاص بدراسة التقييم الذاتي الذي تقدمت به المؤسسة وملاحظات لجنة الخبراء عليه من قبل مجلس الهيئة. ❖ دراسة تقرير لجنة الخبراء حول تحقق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة والتوصية الصريحة المرفقة من رئيسها للمجلس حول منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة. ❖ اتخاذ القرار حول منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة أو تأجيل منحها أو حجبها عن المؤسسة. ❖ إعداد جدول لمتابعة محافظة المؤسسة على تحقق معايير ضمان الجودة فيها.

الفصل الثاني

دراسة التقييم الذاتي كعملية

يُعد القيام بدراسة التقييم الذاتي من أبرز التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي خلال مسيرتها للحصول على الاعتماد وشهادة ضمان الجودة، إذ يجب عليها حشد جميع العاملين فيها من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلبة وأعضاء مجالس الحاكمية وغيرهم من أجل إظهار فاعليتها وتحديد جوانب قوتها وفحص جوانب الضعف التي تحتاج إلى التحسين والتطوير، والعمل على وضع الخطط ورسم الاستراتيجيات والالتزام بها لحل المشكلات التي تواجة ضمان الجودة فيها والتي تم تحديدها من خلال دراسة التقييم الذاتي، ومعالجة الجوانب التي تحتاج للتحسين فيها، فعندما يتم تنفيذ دراسة التقييم الذاتي بشكل جيد فإنها ستكون خبرة مُعززة لجميع وحدات المؤسسة والعاملين فيها، فدراسة التقييم الذاتي تتطلب إلتقاء جميع العاملين بالمؤسسة لتُحقق هدفاً عاماً (التقييم الذاتي الصريح والموضوعي)، ولذلك فإنها تُعد ملائمة لتطوير عملية التخطيط الاستراتيجي الشامل للمؤسسة، وفحص أنظمة ضمان الجودة فيها، كما تعد مفيدة لأغراض التغيير في برامج المؤسسة والتوسع فيها، وتبنّي أنظمة تربوية جديدة، وتُسهم أيضاً في تحديد التحديات التي تواجه المؤسسة وتساعد في وضع خطط لمواجهاتها، وعموماً يمكن القول بأن هناك مجموعتين من الأفراد الذين يتعاملون مع التقرير الذي ينتج عن دراسة التقييم الذاتي التي تجريها المؤسسة، إذ إن الجهة الأساسية

المستفيدة من تقرير دراسة التقييم الذاتي والتي تتعامل معها هي مجتمع العاملين بالمؤسسة بالدرجة الأولى ومجتمع الأفراد خارج المؤسسة بالدرجة الثانية (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والمجتمع المحلي)، فالهدف الأساسي من دراسة التقييم الذاتي وتقريرها، كما أُشير إليه، هو مساعدة القائمين على المؤسسة والعاملين فيها على إدخال التحسينات اللازمة عليها والفهم الذاتي لها، وحتى يتحقق ذلك من المفيد أن يكون هذا التقرير ذا طبيعة تحليلية، أكثر من كونه تقريراً وصفياً أو تقريراً ينحى المنحى الدفاعي، وعندها يمكن له أن يشخّص المشكلات والتحديات التي تواجه المؤسسة ويحددها ويعرفها، ويسهم في تطوير العلاج الملائم لها، ويحدد فرص النمو والتطور والتحسين للمؤسسة. إنّ الدراسة التقييمية الدورية والمستمرة للمؤسسة تعد عنصراً هاماً لاستمرارية المؤسسة في تحقيق رسالتها وأهدافها ومواكبتها للتقدم والتجديد في مجال التعليم العالي، على أن تكون هذه الدراسة مخططاً لها بشكل جيد وأن تنفّذ بعناية، ويجب أن لا ينظر إليها على أنها مجرد تمرين روتيني تقتضيها التشريعات والأنظمة والقوانين بالمؤسسة، أو أنها مطلبٌ لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، فالدراسة سوف تكون بالتأكيد مساعدة ومفيدة إذا تم تبنيها وتنفيذها بحرص ودقة وأصبحت عملية مستمرة تقوم بها المؤسسة لتدعم نشاطات وإجراءات التخطيط بها.

أما الهدف الثاني لدراسة التقييم الذاتي فيتمثل في أن تعطي المؤسسة المعنيين بها من طلبة وأولياء أمور ومتخذي القرارات بها والمشرفين على التعليم العالي وجودته خارج المؤسسة (كهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومجلس التعليم العالي والرأي العام في المجتمع) ما يفيد أن المؤسسة تتحقق فيها معايير ضمان الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، وأنها حققت معايير ضمان الجودة المعتمدة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، إذ يجب أن توضع تقارير دراسات التقييم الذاتي وتقارير الخبراء حول المؤسسة في متناول يد مجتمع العاملين فيها، وأن يكون هناك

ملخصات لأبرز ما ورد فيها متاحة لعامة المهتمين بالمؤسسة من خارجها. كما أن القرارات التي يصدرها مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي حول اعتماد المؤسسة أو منحها شهادة ضمان الجودة سوف يعلن مضمونه لمجتمع الأفراد الذين لهم صلة بمؤسسات التعليم العالي والرأي العام والمتعاملين والمهتمين بها.

إنّ عملية الموازنة والجمع بين هذين الهدفين لدراسة التقييم الذاتي يُعد تحدياً يواجه القائمين على ملف ضمان الجودة وإدارة مؤسسات التعليم العالي، وسوف تعمل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي على مساعدة مؤسسات التعليم العالي على تحقيق ذلك عن طريق تقديم الدعم لها باستمرار من خلال اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة والتي يجري تسميتها من بين العاملين بالهيئة بمجرد صدور قرار الهيئة بالسماح للمؤسسة بالسير في إجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة الصادرة عن مجلسها.

الصعوبة في إجراء دراسة التقييم الذاتي:

تكمن الصعوبة في تنفيذ دراسة التقييم الذاتي في غياب تصميم جاهز ومُحدد لإجرائها يُمكن أن يكون صالحاً لجميع مؤسسات التعليم العالي المختلفة، لذا يجب على كل مؤسسة أن تتبنى التصميم المناسب لإجرائها بحيث يتلائم وظروفها وخصوصيتها والعاملين فيها (كما سيتم تناول ذلك لاحقاً بالتفصيل). إنّ مجلس هيئة الاعتماد ليس لديه هيكلية وتصميم مُحدد لإجراء دراسة التقييم الذاتي وفقاً له، إنما يتوقع أن تكون الجهود المبذولة لتنفيذ هذه الدراسة منصبة على ما يلي:

١. التركيز على المؤسسة ككل:

إنّ مجلس هيئة الاعتماد عند اتخاذه قرار اعتماد المؤسسة أو منحها شهادة ضمان الجودة يُعنى بشكل أساسي بالمؤسسة ككل أكثر من كونه يُعنى

بالأقسام أو البرامج أو الوحدات الإدارية بحد ذاتها (على الأقل في المرحلة الحالية من عمله)، فمعايير ضمان الجودة تتطلب فحص مكونات وحدات المؤسسة جميعها، على أن يشمل ذلك كل المواقع والوحدات التي تقدم برامج أكاديمية أو تلك التي توفر دعماً فنياً إدارياً لها، فنتائج التقييم التي يتم الحصول عليها من خلال فحص الوحدات المختلفة للمؤسسة يستخدم للتوصل إلى تقييم عام وشامل للمؤسسة ككل.

٢. عملية التخطيط القائمة بالمؤسسة:

يجب أن تُعنى دراسة التقييم الذاتي بتفاصيل خطط وإجراءات التخطيط بالمؤسسة وبأهميتها ودلالتها لما يُمارس داخلها، فدراسة التقييم الذاتي يجب أن تُجرى بحكمة وعمق بحيث تعكس بُنية التخطيط القائم بالمؤسسة وكيف أنه يقود إلى تعظيم الفائدة من الوقت والجهود البشرية والطاقات المادية والمالية التي تُبذل أو تُصرف على المؤسسة وعملياتها.

٣. أن تكون مكوناً مكملاً لجهود التقييم الذاتي المستمر للمؤسسة:

يجب أن تسهّل دراسة التقييم الذاتي عملية التحليل المنظم لعمل المؤسسة وإجراءاتها وقراراتها والتطوير والتحسين الذاتي فيها.

٤. تحصيل الطلبة والنتائج المتحققة لهم:

يجب أن تولي دراسة التقييم الذاتي اهتماماً خاصاً لما يتوفر لدى المؤسسة من معلومات عن تعلّم الطلبة ومدى تحقيقهم لنواتج عملية التعلم المتوقع منهم اكتسابها من خلال البرامج الأكاديمية الملتحقين بها. وإظهار الكيفية التي تعمل المؤسسة من خلالها على تحسين تحصيل الطلبة، فالوظيفة الأساسية لمؤسسات التعليم العالي هو تعليم الطلبة.

٥. تقييم الفاعلية المؤسسية ككل:

يجب على دراسة التقييم الذاتي (حتى تكون فعالة) أن تُقيّم الطريقة التي تعمل بها المؤسسة، وذلك بتحديد جوانب القوة والضعف والخطط المستقبلية الخاصة لها، وأن تُظهر قدرتها على تحقيق أهدافها واستعدادها للعمل على تحسين أدائها في جميع المجالات.

٦. تحديد الإطار الزمني لإجرائها:

إنّ إجراء دراسة تقييم ذاتي جيدة لا يتم تحت ظروف مستعجلة، إذ يُتوقع أن يتم الإنتهاء من دراسة التقييم الذاتي قبل ستة أسابيع من قيام لجنة الخبراء بأول زيارة للمؤسسة، وأن تبدأ المؤسسة بالتخطيط لها قبل سنة من القيام بها. وبهذا الصدد فإنّ هيئة الاعتماد تُشجّع مؤسسات التعليم العالي التي تود القيام بدراسة التقييم الذاتي على دعوة العاملين فيها لزيارة المؤسسة في وقت مبكر قبل الشروع بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي للالتقاء باللجنة التي شكلتها المؤسسة للإشراف على هذه الدراسة وأعضاء مجموعات العمل التي ستعمل معها، للتحدث معهم عن مضمون الدراسة، والإطار العام المتوقع لها، وطبيعة التحديات والمهام التي تنتظرهم عند إجراء هذه الدراسة.

وعلى الرغم من أن دراسة التقييم الذاتي يجب الإنتهاء منها قبل قيام لجنة الخبراء بزيارة المؤسسة إلا أن تأثيرها يستمر بعد ذلك، ففلسفة الاعتماد وضمان الجودة واجراءاتهما يتطلبان أن يكون هناك علاقة تعاونية وقنوات مستمرة للحوار والنقاش بين مؤسسات التعليم العالي وهيئة الاعتماد، فالاعتماد وضمان الجودة لا يعتبران مناسبتين عابرتين تنتهيان بمجرد الحصول على الاعتماد أو شهادة ضمان الجودة، بل يتوقع أن يكون هناك متابعة حثيثة من قبل الهيئة والمؤسسة تضمن محافظة المؤسسة على درجة الجودة المتحققة لها والتزامها بالتطوير والتحسين المستمرين لبرامجها واجراءاتها وعملياتها، ولضبط نوعية كل من مدخلاتها وعملياتها

ومخرجاتها، إنّ دراسة التقييم الذاتي الشاملة المخطط لها بشكل جيد، وعمل لجنة الخبراء وصدور قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يستغرق مدة زمنية تتراوح ما بين سنتين إلى سنتين ونصف، ومن هنا يجب أن يُنظر لهذه الأنشطة التي تتضمنها عملية الحصول على الاعتماد وشهادة ضمان الجودة على أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع التخطيط المؤسسي والتقييم المستمر الذي تقوم به المؤسسة، ويجب أن تُبنى إلى أقصى حد ممكن على المصادر والوثائق المتوفرة للمؤسسة حول عملياتها ومخرجاتها والبيانات المتوفرة عنها وعن التحسين والتطوير المتوقع لها.

الأدوار المختلفة للمشاركين بدراسة التقييم الذاتي:

هناك مجموعتان تشتركان في تنفيذ دراسة التقييم الذاتي هما:

أولاً: العاملين بالمؤسسة:

إنّ الطبيعة المعقدة لدراسة التقييم الذاتي -كما أشير لذلك سابقاً- تقتضي أن يُشارك فيها جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة، فالمشاركة الواسعة لجميع العاملين في المؤسسة من المحتمل أن تقود إلى نتائج مفيدة، فاللجان أو المجموعات التي سوف تُكلّف بالمشاركة في دراسة التقييم الذاتي يجب أن تُنظم بحيث يقود عملها النهائي إلى إعطاء صورة شاملة عن المؤسسة ككل، بما في ذلك وحداتها الإدارية، والأكاديمية، ومجتمع طلبتها، وأعضاء هيئتها التدريسية، كما يجب على المؤسسات عند إجراء دراسة التقييم الذاتي أن تأخذ باعتبارها انخراط مجلس حاكميتها والإداريين وخريجيها وغيرهم في إجراء هذه الدراسة، فدور رئيس مجلس الحاكمية بالمؤسسة هام ويتمثل برسم السياسة العامة للدراسة وتحديد محتواها وخلق الحماس والدافعية والاهتمام بها، وعليه الانخراط والمشاركة بهذه الدراسة دون أن يُهيمن عليها، وعليه أن ينظر إلى نتائج هذا الجهد

بأنه يُسهم في التخطيط للمؤسسة وتقييمها ويسهل عمليات اتخاذ القرارات بها، وهو بالعادة صاحب القرار في تعيين رئيس اللجنة المشرفة على دارسة التقييم الذاتي، الذي يُتوقع أن يكون أحد العاملين بالمؤسسة ويمتاز بالنشاط والفاعلية، ويمتلك المعرفة الشاملة والواسعة عن المؤسسة ووحداتها الأكاديمية والإدارية، كما يمتلك مهارات البحث والتقييم، ويُشهد له بالموضوعية والمثابرة والجد والدقة وقوة الشخصية والإلمام بإجراءات الاعتماد وضمان الجودة ومعاييرها، ويُناط برئيس لجنة الإشراف على دراسة التقييم الذاتي مهمة التخطيط لإجراء هذه الدراسة ووضع التصميم البحثي الملائم لها، والإشراف على سير مجموعات العمل المنفذة لها، واقتراح المهام والإجراءات الخاصة بها ومتابعتها، وهو من المفترض أن يكون مسؤولاً عن إعداد التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي ومتابعة تدقيقه، وهو الذي يضع الضوابط من حيث الوقت والمحتوى لإجراء الدراسة، وهو الذي يُقيّم مجموعات العمل ويوصي بالمكافآت والمعززات الملائمة لها (بشكل ينسجم مع تعليمات وأنظمة المؤسسة) ويُفضل أن يُعيّن له مساعدٌ من بين أعضاء الهيئة التدريسية على أن تكون له نفس الخصائص الشخصية والأكاديمية تقريباً التي ذكرت لرئيس اللجنة، ويجب أن يكون أعضاء لجنة الإشراف على دراسة التقييم الذاتي يمثلون جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية للمؤسسة والطلبة، ويجب أن يتقرر عددهم بناءً على خصائص المؤسسة ومدى البرامج والخدمات التي تُقدمها، ويُتوقع أن يكون أعضاء اللجنة من ذوي الكفاءة والخبرة، وممن يُشهد لهم بالنزاهة والموضوعية والمثابرة والدقة في العمل، والقدرة على العمل التعاوني، وأن يكونوا على معرفة ودراية بكل من معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والمؤسسة ورسالتها وأهدافها والوحدات الأكاديمية فيها وبرامجها الأكاديمية والإدارية وخدماتها والجسم الطلابي فيها، والأنشطة والخدمات التي تُقدم لهم، وأن يكونوا على اطلاع بأوضاع الخريجين وما تحقق لهم من نواتج تعلمية ومهنية والوضع الوظيفي

لهم، وبذلك يمكنهم المبادرة بتقديم الأفكار واقتراح المراجع والوثائق التي يمكن العودة إليها. ويجب كذلك أن يكون للجنة المشرفة أو من تضم في عضويتها صلاحية تامة لتحرير التقارير الفرعية لمجموعات العمل وذلك باختصار وحذف ما تراه مناسباً من المعلومات الواردة فيها، فالتقرير الواضح والدقيق لدراسة التقييم الذاتي يُعد مفيداً لكل من المؤسسة وفريق الخبراء وهيئة الاعتماد على حد سواء.

ثانياً: هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي:

انطلاقاً من رؤية هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وفلسفتها وأهدافها التي تنص على اعتبارها شريكاً حقيقياً لمؤسسات التعليم العالي في تحقيق الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها، فانها تُتيح للمؤسسة التي تنوي البدء في إجراء دراسة التقييم الذاتي فرصة لإرسال عدد من ممثليها للهيئة لحضور ورش العمل التي تعقدها الهيئة بشكل دوري في بداية كل عام دراسي حول تنفيذ دراسة التقييم الذاتي والتدرب على إجراءاتها، كما أن الهيئة تُتيح المجال أمام مؤسسات التعليم العالي لتبادل المشورة معها والاستفسار عن أية أمور بحاجة إليها من خلال لجنة الهيئة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي التي تُجريها هذه المؤسسة، كما يُعد تقديم الدعم الفني لمؤسسات التعليم العالي أثناء إجراء دراسة التقييم الذاتي إحدى مهامها الرئيسة. إن اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالهيئة تعمل كحلقة وصل بين الهيئة والمؤسسة، فأعضاء هذه اللجنة مسؤولون عن متابعة الاعتماد الرسمي لتصميم الدراسة ومراجعته مع اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي التي قامت المؤسسة بتشكيلها، كما وللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالهيئة قنوات اتصال مستمرة مع اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة، لترتيب مواعيد الزيارات الخاصة بلجنة الخبراء وإيصال ملاحظات واستفسارات هذه اللجنة حول دراسة التقييم الذاتي

وتقريرها ومتطلباتهم من الوثائق إلى اللجنة المشرفة على هذه الدراسة بالمؤسسة، أو إيصال أية ملاحظات للجنة المشرفة على هذه الدراسة بالمؤسسة إلى رئيس لجنة الخبراء وأعضائها، بما في ذلك التغذية الراجعة التي يود رئيس وأعضاء لجنة الخبراء نقلها للمؤسسة أو التغذية الراجعة التي تود اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بالمؤسسة نقلها الى أعضاء أو رئيس لجنة الخبراء.

عموماً يُمكن القول إن اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي في هيئة الاعتماد تُجري اتصالات مع اللجنة المشرفة على هذه الدراسة بالمؤسسة فيما يتعلق بالأمور الآتية:

- ❖ التحضير لإجراء دراسة التقييم الذاتي وزيارة المؤسسة.
- ❖ مراجعة تصميم دراسة التقييم الذاتي وإقراره.
- ❖ تقديم المشورة للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة والإجابة عن الاستفسارات التي تحتاج إليها.
- ❖ القيام بزيارات دورية للمؤسسة أثناء تنفيذ دراسة التقييم الذاتي وتوجيه الإرشاد والدعم اللازمين لها.
- ❖ نقل التغذية الراجعة من وإلى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ تزويد المؤسسة بمواعيد زيارة لجنة الخبراء لها.
- ❖ تزويد المؤسسة بنُسخ عن قرارات مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

إن اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي في الهيئة ليست لجنة تقييمية والنصائح والإرشادات والتوجيهات التي يُقدمها أعضاء اللجنة لا تُعد ملزمة لفريق الخبراء أو مجلس الهيئة عند اتخاذهما لقراراتهما، فالقرارات التي توصي بها لجنة الخبراء وتلك التي يتخذها مجلس الهيئة تُبنى على تقرير دراسة التقييم الذاتي الذي يعد محتواه مسؤولية المؤسسة.

إن الغرض من الزيارات التي تقوم بها لجنة الهيئة المشرفة على

الدراسة الذاتية الخاصة بالمؤسسة هو تعزيز الشراكة بين المؤسسة والهيئة، وهي فرصة لأعضاء اللجنة ليُعمقوا فهمهم للمؤسسة ويزيدوا من معلوماتهم حولها، ويقدموا المساعدة للمؤسسة وخاصة ما يتعلق بتحديد القضايا اللازم إبرازها في دراسة التقييم الذاتي والتحضير لها واستقبال لجنة الخبراء ومناقشة مفهوم الدراسة الذاتية التقييمية مع جميع المجموعات التي لها دور رئيسي في عملية إنجازها.

فاللجنة المشرفة من قبل الهيئة على دراسة التقييم الذاتي جاهزة للإجابة عن جميع الأسئلة التي قد تُثيرها المؤسسة أو اللجان المكلفة من قبلها حول دراسة التقييم الذاتي وإجراءاتها أو تلبية طلبها المتضمن تقديم المساعدة فيما يتعلق بإجرائها أو أية استفسارات حول عمل فريق الخبراء وقرارات مجلس هيئة الاعتماد وغيرها من الأمور.

الخطوات التي يجب القيام بها لإنجاح دراسة التقييم الذاتي:

بعد أن يتم تشكيل اللجنة المشرفة وتحديد رئيسها ومساعده يجب عليها البدء بالتخطيط للأنشطة التي يجب القيام بها والتي تتمثل بما يلي:

١. مراجعة معايير ضمان الجودة:

يُتوقع من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن يكون لديها فهم عميق لمعايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وإذا ما تحقق هذا الفهم لأعضائها فإنه يُساعدها على رسم الحدود والخطوط العريضة لدراسة التقييم الذاتي، فهي توضح بدقة الجوانب والمجالات والمؤشرات التي يجب على المؤسسة أن توليها العناية الخاصة عند إجراء دراسة التقييم الذاتي.

٢. تحديد الهيكلية الملائمة للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي:

يُتوقع من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن تلعب دوراً

أساسياً في التأكد من توفر التعاون بين أعضائها، وأن تضع في مقدمة اهتماماتها الأفكار الهامة التي أشير إليها سابقاً كجوانب تركيز لدراسة التقييم الذاتي. فاللجنة المشرفة يُمكن أن تلعب دور اللجنة المراقبة لتنفيذ دراسة التقييم الذاتي بالاشتراك مع المجموعات الأخرى التي قد تشكلها المؤسسة، أو أن تلعب دور الحملة العسكرية التي تتناول كل معيار من معايير ضمان الجودة بمفرده حتى يتم الانتهاء من المعايير جميعها، أو أنها تُعيّن عضواً من بين أعضائها ليكون مسؤولاً عن متابعة مجموعات العمل المناط بكل منها أحد معايير ضمان الجودة، أو أن تلعب دور المتابع فتوكل للجان المشكلة في المؤسسة أصلاً مهمة جمع المعلومات عن كل مجال من المجالات المتضمنة في معايير ضمان الجودة، وأياً يكون الدور الذي تلعبه اللجنة المشرفة فإنه لا يوجد بين هذه الأدوار ما هو صحيح وما هو خطأ، فالهدف هو التوصل إلى طريقة يمكن للمؤسسة من خلالها تقييم نفسها وتقديم الشواهد والبراهين على تحقق الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها كما تعكسها معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة.

٣. تشجيع المشاركة الواسعة:

إنّ إتاحة الفرصة لمجموعات العمل المشاركة بإجراء دراسة التقييم الذاتي للوصول إلى الوثائق اللازمة، والتبادل الدائم للمعلومات بينها والحصول على التغذية الراجعة بالوقت الملائم من قبل اللجنة المشرفة على هذه الدراسة تساعد على بقاء المؤسسة متحمسة ومدركة لأغراض الدراسة. كما أنّ شمولية عملية إجراء دراسة التقييم الذاتي لكافة العاملين بالمؤسسة وطلبتها وخريجيها والمجتمع المحلي تضمن أن يفهم مجتمع المؤسسة الغرض من الدراسة الشاملة ويتحمل المسؤوليات المناطة به.

٤. تبنّي جدولاً زمنياً محدداً:

إن وضع إطارٍ أو جدولٍ زمني كافٍ لإنجاز المهام المتضمنة في دراسة

التقييم الذاتي والتأكد من التقيد به يُعد عنصراً هاماً لإجراء دراسة التقييم الذاتي (كما تم الحديث عن ذلك سابقاً في إطار الفصل الأول من هذا الدليل)، إذ يجب على اللجنة المشرفة تحديد وقتٍ محددٍ للانتهاء من إجراء دراسة التقييم الذاتي وإرسال التقرير الناتج عنها إلى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، يُتوقع أن يُرسل التقرير إلى الهيئة قبل ستة أسابيع من أول زيارة متوقع أن تقوم بها لجنة الخبراء، بحيث يكون هذا التقرير في متناول يد لجنة الخبراء في وقت مبكر، وبالتالي يكون لديها الوقت الكافي لقراءته وتحليله وتزويد المؤسسة بتغذية راجعة عنه، ويكون أمام المؤسسة فرصة كافية للإجابة عن الاستفسارات حوله، وتوفير المعلومات الإضافية التي تود اللجنة من المؤسسة توفيرها أثناء القيام بزيارتها. إذن يُتوقع أن يتم تحديد وقت مُحدد للانتهاء من دراسة التقييم الذاتي وكتابة التقرير الخاص بها، ويجب أن تسمح المؤسسة بمدة كافية لتحرير التقرير وإنتاج نسخة عنه (يتوقع إرسال ست نسخ ورقية ونسخة إلكترونية عنه لهيئة الاعتماد)، ويجب أن يتضمن الجدول الزمني كذلك وقتاً كافياً لتنفيذ الأنشطة الخاصة بكل مرحلة من مراحل إنجاز دراسة التقييم الذاتي، ويجب أن يؤخذ بعين الاعتبار كذلك عند تحديد هذا الوقت مقدار المهام المراد إنجازها وعدد الأفراد المكلفين بذلك، كما يجب مراعاة تخصيص وقتٍ كافٍ ليعمل القائمون على دراسة التقييم الذاتي على جمعها مع بعضها بعضاً، بحيث تُعطي صورة شاملة وكلية عن جهود المؤسسة ووضعها الأكاديمي والتربوي وفاعليتها ككل، إضافة إلى الفاعلية لكل وحدة إدارية وأكاديمية فيها. وقد تضمن الفصل الأول من هذا الدليل إطاراً زمنياً مقترحاً يمكن للمؤسسة تبنيه وإدخال أية تعديلات عليه.

٥. التأكد من أنّ اللجنة قد تحقق لها فهم المعيار الذي أُنيط بها:

بما أنّ كل مجموعة من مجموعات العمل مكلفة بالعودة إلى الوثائق والتقارير لجمع المعلومات والشواهد حول الجانب أو المكون من المؤسسة

المتصل بأحد معايير ضمان الجودة (أو أكثر) وتقييمه. فإنه يجب عليها أن تقضي معظم الوقت وتركز جُل اهتمامها على التحليل المعمق حول الدرجة التي تحقّق أو انطبق بها هذا المعيار على المؤسسة، وعليها أن توضح الخطط الفعلية القائمة وتلك التي يتوجب على المؤسسة القيام بها لتناول المشكلات وتعزيز نقاط القوة المتحققة لها وطريقة التعامل مع التغيرات المتوقع حدوثها، ويجب ألاّ تكون هذه المخططات مجرد قوائم من الأمنيات بل التزامات مؤسسية محددة للتحسين.

٦. جمع المعلومات والشواهد مبكراً:

إنّ هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي تتوقع أن تتضمن دراسة التقييم الذاتي البراهين والشواهد المدعمة بالبيانات والمعلومات حول انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة، فدراسة التقييم الذاتي فرصة مثالية لتقييم الوثائق والتقارير والأبحاث التي أعدتها أو أجرتها المؤسسة وهي تقرر فيما إذا كانت المؤسسة بحاجة لإجراء المزيد من القياس والتقويم حول فاعلية إجراءاتها الخاصة بمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها. فقيام المؤسسة بتقييم إجراءاتها وعملياتها ومخرجاتها بوقت مبكر قبل التقدم لشهادة ضمان الجودة سوف يُساعدها على التحليل المُعمق لإجراءاتها المتصلة بقبول وتعيين وتقاعد وترقية أعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها ونواتج التعلم التي تحققت لطلبتها واتخاذ القرارات اللازمة بناءً عليها سواء أكانت تتعلق بجانب التخطيط أم برسم السياسات اللازمة لمعالجتها وتحسينها.

٧. التأكد من أنّ دراسة التقييم الذاتي شملت جميع الطلبة والوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة وجميع أشكال البرامج التعليمية والتدريسية والخطط التطويرية والتحسينية لها:

يتوقع أن تغطي دراسة التقييم الذاتي جميع أشكال البرامج التي تقدمها المؤسسة (البرامج التي تفضي لدرجات علمية، والبرامج التي ترمي إلى رفع سوية الكفايات والمهارات المهنية التي لا تفضي لدرجة أكاديمية) سواء كانت تُعطى في الحرم الجامعي أو عبر وسائل التعليم غير المباشر (التعليم المفتوح والتعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد)، وكذلك كافة الخدمات ومصادر التعلم التي توفرها المؤسسة بغض النظر عن الموقع الذي تُقدّم فيه.

٨. العمل من البداية على تشجيع التأمل وإبراز الجوانب المميزة للمؤسسة:

يُتوقع أن يّشجع جميع أعضاء اللجان ومجموعات العمل المشاركة في دراسة التقييم الذاتي على البحث الاستقصائي والاكتشافي والفضولي والتساؤل حول جميع القضايا حتى لو كانت قضايا افتراضية، وعلى إثارة النقاش والحوار حول وجهات النظر المتعددة والمتعلقة بالقضايا المختلفة للمؤسسة. إذ يُتوقع من دراسة التقييم الذاتي أن تحمل المؤسسة على التركيز على وحداتها المختلفة والعلاقات التي تربطها مع بعضها بعضاً سواء أكانت الإدارية أم الأكاديمية منها، والإجراءات الممارسة بها، ومستوى الإنجاز والأداء المتحقق لها، وأن تستثير التلقيح المتبادل للأفكار وتشجع القرارات المبنية على قاعدة من المعلومات.

٩. التخطيط المبكر من أجل التوصل إلى تقرير يُمثل المؤسسة ككل ويتحدث بصوت واحد:

إن دراسة التقييم الذاتي تعتبر وثيقة تمثل المؤسسة، وهي ليست مجرد

جمع لوجهات نظر الوحدات والأقسام المختلفة للمؤسسة، لذلك يجب أن يتم إعداد الصورة النهائية لتقرير دراسة التقييم الذاتي بوقت مبكر مما يُتيح الفرصة لإنشائه بشكل جيد ليمثل المؤسسة بشكل شامل ومتكامل.

الفصل الثالث

التخطيط والتنظيم لدراسة التقييم الذاتي

عند التحضير لإجراء دراسة التقييم الذاتي على المؤسسة الاعتماد على المصادر المتوفرة لها، وعليها أن تُحدد الموضوعات والقضايا التي تجد أنه من المفيد بحثها وتفحصها لإعطاء صورة واضحة ودقيقة عنها، فإجراء دراسة التقييم الذاتي لا يتطلب من المؤسسة تأجيل جميع أنشطتها المعتادة أو تأجيل أولوياتها الأخرى من أجل القيام بهذه الدراسة واستقبال لجنة الخبراء التي ستقوم بزيارة المؤسسة لاحقاً بعد الانتهاء من الدراسة.

إنّ التصميم الفعال لدراسة التقييم الذاتي وتنفيذها بفاعلية يتطلب الآتي:

١. توفير الشواهد والبراهين:

إذ تتوقع الهيئة من المؤسسة تقديم البراهين التي تُظهر كيفية انطباق معايير ضمان الجودة عليها والتي تم وصفها في دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الصادر عن الهيئة في سياق الرسالة والأهداف الخاصة بها. فالقصد من عملية الاعتماد وضمان الجودة هو دعم جودة مدخلات المؤسسة وعملياتها ومخرجاتها وتحسينها، وتوفير الاستقامة والنزاهة في إجراءاتها، وقراراتها، والمحافظة على سوية مُخرجاتها، وإطلاع جمهور المتعاملين مع المؤسسة على أنها قد حققت معايير ضمان الجودة الخاصة بهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

٢. توفير المصادر:

تُعد دراسة التقييم الذاتي أحد المشاريع الرئيسة للمؤسسة التي يتطلب تنفيذها توفير الاستثمار الكافي لها من حيث الوقت والجهد والمصادر المؤسسية الأخرى، إذ يُتوقع من المؤسسة حتى تُظهر دعمها لدراسة التقييم الذاتي التي تُجريها أن تُعدل في المسؤوليات الأكاديمية والإدارية المناطة بالأفراد الذين لهم أدوار قيادية رئيسية في تصميم وتنفيذ الدراسة التي تقوم بها، ويتوقع كذلك من المؤسسة أن تتأكد من توفير المكان المناسب لعمل مجموعات العمل المكلفة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي واللجنة المشرفة عليها وتوفير كافة الوسائل التكنولوجية اللازمة لعملها والمصادر التي تحتاج لها لجمع المعلومات وإعداد التقارير الخاصة عن عملها.

٣. توفير قنوات الاتصال وإظهار الالتزام بالدراسة:

إن توفير مناخ قائم على الاحترام والتقدير المتبادل بين القائمين على إجراء دراسة التقييم الذاتي والمشاركين بها ومجالس الحاكمية في المؤسسة ومتخذي القرارات، وإتاحة مجال واسع من قنوات الاتصال تُعد أموراً أساسية لإجراء هذه الدراسة، فالتخطيطُ الناجح لدراسة التقييم الذاتي يتطلب امتلاك فهم واسع لأنشطة المؤسسة القائمة وأولوياتها، إضافة إلى الالتزام بتحقق الأهداف القابلة للقياس.

٤. التخطيط والتقييم:

يُعد التخطيط والبحث وتقييم المخرجات من الأنشطة الأساسية والهامة لتنفيذ دراسة التقييم الذاتي، فمعايير ضمان الجودة لهيئة الاعتماد تؤكد على أهمية التخطيط المستمر وضرورة وضع أهداف مؤسسية وتربوية قابلة للقياس وعلى ضرورة تقييم النواتج التربوية والمؤسسية المتحققة لها، وكذلك يجب أن يكون لدى المؤسسة النية في الانتقال بعملية الاعتماد وضمان الجودة من كونها عملية ترمي إلى التأكد والوصف فقط إلى جعلها

عملية تحليلية وتطويرية وبنائية للمؤسسة تُبنى عليها سلسلة من الإجراءات الواجب أن تتخذها المؤسسة.

البدء بإجراءات دراسة التقييم الذاتي:

يُتوقع أن تبدأ المؤسسة بالتخطيط لإجراء دراسة التقييم الذاتي قبل عام أو عامين من تقدمها للحصول على شهادة ضمان الجودة التي تُصدرها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، فالقيام بالإجراءات التي تتطلبها دراسة التقييم الذاتي وكتابة تقريرها يُتوقع أن يستغرق مدة عام دراسي تقريباً، إذا لم يكن لدى المؤسسة حاجات واهتمامات أخرى إلى جانب ما تقتضيه أو تتطلبه معايير ضمان الجودة، وقد سبق أن تم تناول الجدول الزمني لتنفيذ دراسة التقييم الذاتي في الفصل الأول من هذا الدليل.

والواقع أن هنالك ثلاثة مناحي عامة للبدء بإجراءات تنفيذ دراسة التقييم الذاتي في المؤسسة:

١. المنحى الأول:

يتمثل في أن يشكل رئيس مجلس الحاكمية بالمؤسسة مجموعة محورية للبدء بالتخطيط الأولي لإجراء الدراسة، ويُتوقع أن يكون أعضاؤها ممن لديهم معرفة تامة برسالة المؤسسة والوظائف الأساسية لها، وسبق لهم أن عملوا أو شاركوا في لجان الاعتماد وضمان الجودة، ولديهم الاطلاع الموسع على إجراءاته ومعاييره، إذ تقوم هذه المجموعة بالالتقاء مع الإداريين المسؤولين عن الوحدات الأكاديمية والإدارية الرئيسية بالمؤسسة من أجل مناقشة القضايا ذات الصلة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي وبشكل خاص النموذج الذي يُمكن استخدامه لإجراء هذه الدراسة.

٢. المنحى الثاني:

أن يتم تعيين أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي في

وقت مبكر من أجل المباشرة بالقيام بوظائف التخطيط الأولية للدراسة.

٣. المنحى الثالث:

تسمية مقرري اللجان الدائمة القائمة بالمؤسسة كأعضاء في لجنة إشراف مبدئي للقيام بأعمال التخطيط لدراسة التقييم الذاتي؛ إذ يُعد إشراك أعضاء مجلس حاكمية المؤسسة وأعضاء هيئتها التدريسية والقائمين على عمادة البحث العلمي والقائمين على التخطيط بالمؤسسة منذ البداية في إجراءات التخطيط لدراسة التقييم الذاتي أمراً ضرورياً، حيث يُتوقع من رئيس مجلس الحاكمية أن يُصدر تعميماً للعاملين بالمؤسسة يُوضح فيه مفهوم دراسة التقييم الذاتي والمتطلبات الواجب توفيرها من قبل وحدات المؤسسة الأكاديمية والإدارية لتنفيذها وإنجاحها، كما يتوقع من نائب (أو نواب) الرئيس للشؤون الأكاديمية أن يستغلوا هذه الفترة لإعداد أعضاء هيئة التدريس في الكليات والأقسام الأكاديمية المختلفة للمشاركة بعملية التحضير هذه عن طريق مراجعة الملفات الأكاديمية، والبرامج التي يقدمونها والقيام بأية دراسات تقييمية يرون من المناسب القيام بها.

كما يتطلب من دائرة التخطيط وعمادة البحث العملي البدء بحصر المعلومات المتوفرة بالمؤسسة وتقييمها وتوضيح الدرجة التي تُعطي بها براهين وشواهد على تحقق مؤشرات معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة.

التخطيط المبدئي لدراسة التقييم الذاتي:

وربما من المفيد أيضاً أن تحاول المؤسسة مراعاة ما يلي كجزءٍ من التخطيط المبدئي لدراسة التقييم الذاتي:

❖ رسالة المؤسسة:

- هل الصورة عن رسالة المؤسسة هي الصور الأخيرة والحديثة لها؟

- هل تعتبر رسالة المؤسسة كافية لتوجيه التخطيط واتخاذ القرارات؟
- هل هي معلنة للعاملين بالمؤسسة؟

❖ التغيرات الرئيسة الهامة التي طرأت على المؤسسة:

- ما هي التغيرات الحديثة أو المخطط لإجرائها التي يجب مراعاتها عند تنفيذ دراسة التقييم الذاتي (استحداث برامج جديدة، أو تغيير سياسة القبول، أو تغيير في طرائق التدريس، أو تغيير في أسس التعيين، أو استحداث برامج خدماتية جديدة، أو استحداث فروع للمؤسسة أو ضم بعض التخصصات أو الهياكل التنظيمية الإدارية للمؤسسة لبعضها بعضاً).

❖ البيانات والتقارير المتوفرة في المؤسسة:

- ما هي الشواهد والبراهين المتوفرة أو القائمة في المؤسسة حول انطباق مؤشرات ضمان الجودة؟
- هل البيانات الموجودة في المؤسسة منظمة ويمكن الاستفادة منها من قبل مجموعات العمل الخاصة بدراسة التقييم الذاتي مباشرة؟
- ما هي الشواهد والمعلومات التي يتوجب على دراسة التقييم الذاتي توفيرها؟
- ما هي أنماط التقارير والوثائق التي يمكن العودة إليها عند إجراء دراسة التقييم الذاتي لتجنب التكرار والإزدواجية (تقارير مؤسسات دولية عن المؤسسة، تقارير سابقة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، تقارير دراسات سابقة أجرتها المؤسسة... الخ)؟
- هل التقارير القائمة أو المخطط لها ذات تأثير على نمط تصميم دراسة التقييم الذاتي وجوانب التركيز لها؟

❖ **مشاركة العاملين في المؤسسة وتعاونهم:**

- ما هو الشكل الذي ستأخذه مشاركة كل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة ومجلس الأمناء ومجلس العمداء ومجالس الكليات والإداريين والخريجين وأولياء الأمور وأرباب العمل وأعضاء المجتمع المحلي في تنفيذ دراسة التقييم الذاتي؟
- كيف يمكن إثارة الحماس من قبل المشاركين في إجراءات دراسة التقييم الذاتي ومجتمع المؤسسة، إلى درجة تجعلهم يشعرون معها أن التوصيات التي سوف تخرج بها هذه الدراسة تمثلهم؟
- كيف يُمكن استغلال فرصة البدء بدراسة التقييم الذاتي كفرص للتعرف على التحديات والتوترات والصراعات القائمة بالمؤسسة لحلها بدلاً من أن تصبح معيقات لعملها وتحقيق رسالتها وأهدافها؟
- هل التوترات والصراعات على درجة كبيرة من الشدة تقتضي تأجيل إجراء دراسة التقييم الذاتي لحين حلها أو التقليل منها؟

❖ **اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة:**

تلعب اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الخاصة بالمؤسسة دوراً أساسياً خلال جميع المراحل التي تجري بها هذه الدراسة، الأمر الذي يقتضي اختيار أعضائها بعناية بحيث يكونون على درجة عالية من الجدية، وينالون درجة عالية من الاحترام من قبل مجتمع المؤسسة، ويجب أن يتصفوا كذلك بدرجة عالية من الالتزام، وأن يُعين لهذه اللجنة رئيس من بين أعضائها ويُتوقع أن يكون أكثرهم خبرة ودراية بأمور الاعتماد والجودة، كما يجب أن يمثل أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة ذات الصلة بدراسة التقييم الذاتي. هذا ويُعد توفير الدعم الكامل لرئيس اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي من قبل رئيس مجلس الحاكمية بالمؤسسة والاحترام المتبادل بينهما أمراً أساسياً لنجاح دراسة التقييم الذاتي، كما يجب أن يكون هنالك

انسجام واتفاقٌ تامٌ بين اللجنة المشرفة ورئيس مجلس الحاكمية حول الصورة التي سيرسمها تقرير دراسة التقييم الذاتي لواقع المؤسسة ومستقبلها والتأكد من أنه قد راعى جميع وجهات النظر المختلفة بالمؤسسة بحيث يمثل التقرير تصور جميع العاملين بالمؤسسة.

ويتم عادة تعيين أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أو انتخابهم، وأياً كان الأمر يجب أن يُراعى في اختيارهم إضافة إلى ما ذكر سابقاً القدرات والمهارات التي يمتلكونها، ومصداقيتهم ورغباتهم في العمل وبذل الجهد، وأن يكون لديهم الحس بالالتزام، والحرص على تطوير المؤسسة وتحسينها، كما يجب أن يتوفر لأعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي كافة الصلاحيات للقيام بالواجبات المناطة بهم، وأن يعطى لهم الوقت الكافي وكافة أشكال الدعم المادي والمصادر اللازمة لعملهم، ويلخص الجدول رقم (٢) الخصائص والمعايير التي ترى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي من الواجب مراعاتها عند اختيار أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي.

جدول رقم (٢) الخصائص والمحكات التي ترى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ضرورة مراعاتها عند اختيار أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي

❖ **يجب أن يتصف عضو اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بما يلي:**

- القدرة على الالتزام بالوقت والجهد اللازمين لإجراء الدراسة.
- الخبرة والإبداع في مجالات محددة.
- المعرفة والاطلاع على المراحل التي مرت بها المؤسسة وتاريخها.

❖ **أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي:**

- يحظون باحترام مجتمع المؤسسة.
- قادرون على التواصل مع قيادات المؤسسة وأعضاء هيئتها التدريسية وأعضاء مجالس حاكميتها.
- لديهم اطلاع على كل ما يجري بالمؤسسة.
- قادرون على وضع الأهداف وتنفيذها.

❖ **اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ككل:**

- تمثل الوحدات الإدارية والأكاديمية بالمؤسسة (الكليات والعمادات والدوائر الإدارية).
- تضم قادة يتصفون بالدافعية والتفاؤل.
- تضم أعضاء يُعتبرون مرجعية في معلوماتهم عن المؤسسة.
- تضم أعضاء يعتبرون قاعدة من حيث مهاراتهم ومعرفتهم واحترامهم.

المسؤوليات التي تناط باللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي:

تُناط باللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي مسؤولية قيادة جميع إجراءات هذه الدراسة وبشكل مُحدد يتوقع أن تشمل المسؤوليات التي تُناط بهذه اللجنة ما يلي:

- تقرير القضايا الرئيسة التي سيتم تناولها وسيركز عليها خلال دراسة التقييم الذاتي.
- التوصية (بالتشاور مع القادة الإداريين في المؤسسة) بالنموذج الذي سيعتمد لإجراء الدراسة بشكل يعكس القضايا التي سيتم تناولها بهذه الدراسة.
- تطوير تصميم دراسة التقييم الذاتي.
- تشكيل لجان العمل وتحديد المهام التي ستُناط بكل منها ومتابعة عملها.
- التأكد من الالتزام بالجدول الزمني الموضوع للدراسة وتطبيقه بدقة.

- التأكد من التواصل والتنسيق بين جميع العاملين في دراسة التقييم الذاتي.
- الترتيب لإجراء المراجعة الشاملة للتقرير الأولي لدراسة التقييم الذاتي من قبل مجتمع المؤسسة.
- الإشراف على إعداد التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي وغيرها من الوثائق ذات الصلة بها.
- الترتيب لزيارة فريق الخبراء والعمل معه.

إنّ تقرير القضايا التي سيركز عليها نموذج دراسة التقييم الذاتي وتحديد النموذج الذي سيتم استخدامه لتناولها يبدأ بمراجعة رسالة المؤسسة وأهدافها ومعايير ضمان الجودة ومؤشراتها المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، كما أن تلقي المشورة من قبل مجتمع المؤسسة قد يكون مساعداً لعمل اللجنة المشرفة. وبعد أن يتم تحديد النموذج المفضل الذي ستنفذ بناءً عليه دراسة التقييم الذاتي من قبل اللجنة المشرفة على الدراسة الذاتية ومجلس الحاكمية بالمؤسسة، يجب على اللجنة المشرفة أن تحدد تصميم الدراسة وترفعه إلى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي في هيئة الاعتماد لإقراره (سيتم لاحقاً تناول تصميم دراسة التقييم الذاتي بالتفصيل في الفصل الرابع من هذا الدليل). وفي ضوء تصميم الدراسة يتم تحديد مجموعات العمل وبنيتها اللازمة لتنفيذ الدراسة إما استناداً لمعايير ضمان الجودة أو للموضوعات التي سيتم تناولها (كما سيتم تناول ذلك لاحقاً بالتفصيل) ويتم بعدها تحديد الجدول الزمني للانتهاء من الدراسة كما تم تناول ذلك سابقاً، عموماً يجب أن يشمل الجدول الزمني للدراسة تحديد المواعيد الآتية:

- تاريخ انتهاء كل مجموعة من مجموعات العمل من المهمة الموكلة إليها بما في ذلك تحضير التقرير الأولي والتقرير بصورته النهائية.
- تاريخ كتابة تقرير دراسة التقييم الذاتي.

● تجهيز الوثائق التي سترفق مع التقرير عند رفعه لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

كذلك يُتوقع أن تعمل اللجنة المشرفة على تسهيل وترتيب الاتصالات التي تتم في جميع مراحل إجراء دراسة التقييم الذاتي سواء بين أعضائها وبين كل من مجموعات العمل أو المسؤولين الإداريين بالمؤسسة أو أعضاء مجالس الحاكمية بها. إذ يعتبر هذا التواصل أمراً أساسياً وحاسماً لتوفير المصداقية والدقة والجودة في الدراسة، فهذه الاتصالات هي فرصة لمعرفة وجهات النظر حول القضايا التي تتناولها دراسة التقييم الذاتي والاستجابة لها، ومراجعة ما تم على طريق انجازها، واقتراح التوصيات الملائمة، وهي ضرورية من أجل مراجعة الصور الأولية لتقارير فرق العمل والصورة الأولية لتقرير الدراسة. كما يُعتبر إعداد التقرير النهائي للدراسة ووضعه بصيغته النهائية مسؤولية اللجنة المشرفة، فهي مسؤولة عن مناقشة وتحليل تقارير فرق العمل المختلفة، وذلك للتأكد من أن جميع الأسئلة التي تم وضعها قد أجيب عليها بشكل ملائم ومناسب، والتأكد من أن الدراسة قد وفرت البراهين والشواهد التي تحتاج إليها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي حول انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة، وإنها تضمنت إجراءات المؤسسة للمحافظة على درجة الجودة المتحققة لها والإجراءات التي ستعمل بها المؤسسة لمعالجة بعض نواحي الضعف والنقص في بعض الجوانب التي انتهت إليها نتائج هذه الدراسة لتعزيز الجودة وتوفيرها فيها.

مجموعات العمل:

تقوم اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بتشكيل عدد من مجموعات العمل أو اللجان الفرعية لبحث عدد من الموضوعات التي تُحدد لها واللازمة لدراسة التقييم الذاتي، وتقديم تقرير يتضمن المعلومات والبيانات التي توصلت إليها هذه اللجان أو المجموعات عن كل موضوع من

هذه الموضوعات. والواقع أنه يوجد هنالك طُرقٌ مختلفة لتنظيم العلاقة بين مجموعات العمل واللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي، إذ يُمكن أن يتم تسمية كل عضو من أعضاء اللجنة المشرفة كرئيس لأحد المجموعات أو لجان العمل، أو أن يُسمح لكل مجموعة أو لجنة أن تختار رئيسها من بين أعضائها، حيث توكل إليه مهمة إعداد تقارير دورية عن سير عمل المجموعة أو اللجنة وتقديمها إلى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي، وأياً يكن الشكل الذي تتبناه المؤسسة، فالمهم هو أن يعمل رئيس المجموعة أو اللجنة على إبقاء عمل المجموعة أو اللجنة مُركزاً على تنفيذ المهام الموكلة إليها ضمن الجدول الزمني المحدد لها، وأن يكون هناك بعض الآليات لمسائلة عمل أعضائها، بالإضافة إلى وجود قنوات للإتصال الفعال بين اللجنة المشرفة ومجموعة العمل، وأن يكون أعضاء مجموعة العمل يمثلون جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة ذات الصلة بالموضوع الذي أُوكل لها.

إنّ عدد مجموعات العمل اللازمة لتنفيذ دراسة التقييم الذاتي وحجمها والموضوعات والمهام التي سيوكل لها تنفيذها، تُقرره اللجنة المشرفة على هذه الدراسة في ضوء القضايا الرئيسة التي سيتناولها نموذج الدراسة، ومعايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة الاعتماد، والبناء التنظيمي الذي وضعته اللجنة المشرفة لهذه اللجان أو المجموعات.

فليس هنالك ضرورة أن تمثل مجموعات العمل التنظيم النهائي لمحتوى تقرير دراسة التقييم الذاتي، كأن يُخصص لكل لجنة فصل ما من فصول التقرير لهذه الدراسة، بل يُمكن أن يكون محتوى الفصل هو مساهمة لعمل أكثر من لجنة واحدة، فاللجنة الواحدة قد تسهم في طرح موضوعات وقضايا مختلفة ترتبط بأكثر من فصل من فصول التقرير النهائي للدراسة، فقد يوكل لمجموعة العمل الواحدة مهمة جمع البراهين والشواهد والمعلومات الخاصة بأكثر من معيار من معايير ضمان الجودة أو مظهر من مظاهر المؤسسة أو هدف من أهداف دراسة التقييم الذاتي (انظر إلى

الجزء الخاص باختيار نموذج دراسة التقييم الذاتي والجزء الخاص بكتابة تقرير دراسة التقييم الذاتي من هذا الدليل).

إن المهام التي تناط عادة بمجموعات العمل تتمثل في التحديد الإجرائي لمهامها، ووضع الأسئلة التي توجه عملها البحثي، وجمع البيانات والمعلومات اللازمة للإجابة عن الأسئلة التي خصصت لها وتحليلها، وكتابة التقرير حول المظهر أو الهدف أو المعيار المخصص لها ورفعه إلى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي (انظر المهام الخاصة في مجموعات العمل وهيكل التقرير الخاص بها الواردة في الجزء الخاص بعناصر تصميم دراسة التقييم الذاتي).

وهكذا يُمكن القول إن التخطيط لدراسة التقييم الذاتي وتطبيقها عملية معقدة، وإنه يجب على كل مؤسسة اتباع الخطوات التي أشير إليها في هذا الدليل لتنفيذها، وعليها في نفس الوقت تطبيع وتكييف هذه الخطوات بما يُلائم التنظيم الأكاديمي والإداري لها، ويوضح الجدول رقم (٣) بعض العناصر الواجب مراعاتها والاستفادة منها عند قيام المؤسسة بدراسة التقييم الذاتي:

جدول رقم (٣) العناصر الواجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار عند التخطيط لنجاح دراسة التقييم الذاتي

❖ التركيز على فائدة دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة:

- التركيز على القضايا الهامة للمؤسسة.
- تناول معايير ضمان الجودة الاثنى عشر المعتمدة من الهيئة جميعها ولكن بطريقة تعكس اهتمامات المؤسسة.
- تصميم دراسة التصميم الذاتي بحيث تنسجم وحاجات المؤسسة.
- جعل الدراسة وثيقة حيّة تستخدم باستمرار ولا تنتهي بنهاية قيام فريق الخبراء بزيارة المؤسسة.

❖ الاتصال:

- الربط بين غرض دراسة التصميم الذاتي وعملية الحصول على شهادة ضمان الجودة.
- تطوير استراتجيات للتواصل مع العاملين بالمؤسسة وإبقائهم على اطلاع مستمر بما يجري بالدراسة.
- استخدام الأدوات التكنولوجية أينما كان ذلك ممكناً عند إجراء الدراسة.

❖ الإعداد للدراسة:

البدء مبكراً بإجراء الدراسة فالوقت المخصص للدراسة (عام واحد) يعد ملائماً إذا استغل بشكل جيد:

- استخدام التسهيلات التقنية أينما كان ذلك مكناً.
- توقع المشكلات وما لا يتوقع حدوثه.
- تعميق المشاركة في الدراسة من قبل مجتمع المؤسسة.
- اختيار الأفراد الجيدين لرئاسة مجموعات العمل.
- قراءة معايير ضمان الجودة وفهما بشكل جيد.
- التفكير بعمق بكيفية ربط معايير ضمان الجودة مع المؤسسة وتناولها في سياق رسالة المؤسسة، بحيث يتم حياكة البراهين والشواهد حول انطباقها على المؤسسة بشكل ينسجم مع رسالتها وأهدافها.

❖ توثيق التحسن والتطور المستمرين للمؤسسة:

- اجمع ما تم التوصل إليه من نتائج من الدراسة ووصفها.
- وضّح كيف يمكن أن تستخدم النتائج في إطار المؤسسة.
- بيّن النتائج والاستنتاجات العامة للدراسة والتوصيات التي خرجت بها.

الفصل الرابع

تحضير مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي

يُنظر إلى مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي بأنه المخطط والهيكل الذي بناءً عليه تجري الدراسة، فهو الذي يُحدد شكل التقرير النهائي الذي سينتج عنها، ويوجه اللجنة المشرفة عليها ومجموعات العمل المشاركة بها خلال نقاشاتهم وأثناء قيامهم بالجانب البحثي منها، وعند كتابة تقريرها النهائي. إلا أنه يجب أن لا يفهم أن وضع مشروع أو تصميم جيد وحده يعد كافياً لإجراء دراسة تقييم ذاتي فعالة للمؤسسة ويقود إلى كتابة تقرير ممتاز لنتائجها، على أنه في نفس الوقت، يمكن القول إن وجود مشروع أو تصميم ضعيف لدراسة التقييم الذاتي يؤثر بشكل كبير على خفض فاعليتها والتقرير الذي سينتج عنها، وذلك لأن وضع وبناء مشروع أو تصميم الدراسة له أهمية لا تقل عن الأهمية التي تُعطى لكتابة التقرير النهائي لها، ومن هنا يجب على المؤسسة أن تعطي عملية وضع مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي الاهتمام الكافي منذ المراحل الأولى من القيام بها بحيث يتم وضعه بعناية ودقة.

إن تصميم الدراسة يُنظر إليه كبناء ومخطط للدراسة، فهو بناء من حيث أنه يُحدد ما يجب القيام به خلال إجراء هذه الدراسة بدءاً بالتحديد الدقيق لأسئلة الدراسة وصياغتها وانتهاءً بعرض النتائج وكتابة التقرير النهائي للدراسة، ومروراً بالإجراءات التي تُستخدم لتنفيذ الدراسة. وهو يُعد مخططاً للدراسة من منطلق أنه يُحدد الخطوات والإجراءات التي يجب إتباعها للحصول على البراهين والبيانات الدقيقة والصادقة والثابتة بطرق

اقتصادية والتي تجيب عن أسئلة الدراسة بدقة. إن تحديد مشروع أو تصميم الدراسة وطبيعته ودرجة التعقيد له يرتبط بشكل كبير بنموذج الدراسة الذي تم اختياره، ودرجة التفصيل المتوقعة لتناول القضايا والموضوعات التي تم تخصيصها لكل مجموعة من مجموعات العمل التي ستنفذ الدراسة. وبغض النظر عن طبيعة المشروع أو التصميم الذي ستجري دراسة التقييم الذاتي وفقاً له ودرجة تعقيده، يجب كتابتها بشكل مفصل وبطريقة إجرائية تسهل على مجموعات العمل القيام بالمهام الموكلة إليها بسهولة ويسر، وتسمح لها بالوصول إلى البيانات والنتائج المتوقعة منها، وتُسهل عليها كتابة تقاريرها، وبالتالي كتابة التقرير النهائي للدراسة. ويتوقع أن ترسل المؤسسة بعد الانتهاء من وضع وثيقة المشروع أو التصميم بصورتها النهائية نسخة منها إلى مديرية ضمان الجودة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لدراستها وعرضها على مجلس الهيئة وتقديم الملاحظات حولها، إذ يُتوقع من المؤسسة إدخال التعديلات المطلوبة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي عليه، التي يتم مناقشتها مع اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بالمؤسسة، ويتوقع بعد أن يتم إجراء التعديل المطلوب عليه أن يتم إرسال نسخة معدلة جديدة للهيئة لاعتماده بصورته النهائية من مجلسها وتزويد المؤسسة خطياً بما يفيد ذلك.

العناصر التي يتضمنها مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي:

يُتوقع أن تبدأ وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي بملخص يصف المؤسسة التي ستجرىٰ عليها هذه الدراسة من حيث رسالتها وأهدافها والتطوير الذي وصلت إليه هذه المؤسسة والخطط المستقبلية لها، ودرجة التطور المتوقع أن تصل إليه في المستقبل، والخطوات التي قامت بها المؤسسة على طريق التحضير لإجراء دراسة التقييم الذاتي، إذ تُعد هذه المعلومات ذات أهمية لإعطاء مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

صورة عامة عن المؤسسة، كما يجب أن تحتوي وثيقة المشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي على العناصر الآتية:

أولاً: حدود دراسة التقييم الذاتي وطبيعتها:

تختلف حدود دراسة التقييم الذاتي وطبيعتها التي يتوقع ان تقوم بها مؤسسات التعليم العالي من مؤسسة إلى أخرى تبعاً لحاجات هذه المؤسسة، وأهدافها ورسالتها، والمناخ التنظيمي الخاص بها، من هنا فإن هذا الجزء من مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي يجب أن يُحدد النموذج الذي اختارته المؤسسة وأن يعرض المنحى الذي سوف تستخدمه المؤسسة في دراسة التقييم الذاتي، وكيفية حياكتها وتنفيذها بشكل ينسجم مع حاجاتها الحالية والمستقبلية، ويجب أن يكون هنالك تركيز على عملية التعلم والتعليم والبرامج الخاصة بها التي تقدمها المؤسسة على وجه الخصوص.

ثانياً: النواتج المطلوب تحقيقها من دراسة التقييم الذاتي:

يجب أن توضح وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي الأهداف الكامنة وراء القيام بها، وما تريد المؤسسة تحقيقه من القيام بدراسة معمقة وتحليلية لها. إن التحديد الدقيق للنواتج الرئيسة المتوقعة من إجراء دراسة التقييم الذاتي سوف يساعد على تذكير مجتمع المؤسسة من أن غرض دراسة التقييم الذاتي والمراجعة التي ستقوم بها لجنة الخبراء هو التحسين والتطوير الذاتي لها، إضافة إلى تقديم المؤسسة للشواهد والبراهين التي تؤكد أن مؤشرات معايير ضمان الجودة الاثني عشر المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي تنطبق عليها وتتوفر فيها. والجدول رقم (٤) يتضمن أمثلة على النواتج التي يُمكن لدراسة التقييم الذاتي للمؤسسة أن تسعى لتحقيقها.

جدول رقم (٤) أمثلة على النواتج التي يُمكن لدراسة التقييم الذاتي أن تسعى لتحقيقها

- التوصل إلى صياغة وثيقة مختصرة واستدلالية واستنتاجية ليس فقط لتلبية حاجات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ومتطلباتها لمنح شهادة ضمان الجودة، بل لتستخدم كأداة قيمة للتخطيط والتطوير والتغيير بالمؤسسة.
- اطلاع جميع الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة على واقعها من حيث تحقيقها لرسالتها وأهدافها وما تحتاج إليه من تغيير وتطوير وتحسين.
- خلق وعي عام بالرؤية العامة للتوجه المستقبلي للمؤسسة.
- إلقاء نظرة ناقدة للواقع الحالي للمؤسسة وتحديد ما تحتاج إليه من تطوير أو تحسين.
- تقييم الممارسات التعليمية والتعلمية والإدارية بالمؤسسة والمناهج التعليمية المبنية عليها.
- الوقوف على التطوير الذي تحققه المؤسسة على طريق تحقيق رسالتها وأهدافها.
- تقرير السبل التي تُمكّن المؤسسة من تطوير وتحسين الممارسات التي تتبعها في برامجها الأكاديمية التربوية، وخدمات الطلبة، وأعضاء هيئتها التدريسية، والإنتاج العلمي والبحثي، ومصادر المعلومات والمكتبة، وتطوير مصادرها المالية والمادية ونظام الحاكمية فيها، والنزاهة وإجراءات اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع واستراتيجيات ضبط الجودة بها.
- دراسة الممارسات المستخدمة في المؤسسة وتوثيقها من أجل تقييمها واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها وتطويرها وضمان الجودة فيها بشكل يُحسّن من النواتج المتحققة لطلبتها.
- إعادة النظر والتفكير في البرامج الأكاديمية أو التربوية العامة التي تُقدمها المؤسسة لتطويرها أو تعديلها.

ثالثاً: البنية التنظيمية للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي وفرق العمل الخاصة بها:

يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي بنية اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل المكلفة بتنفيذها، والطريقة التي ستتبع للربط بين عمليهما (إذ تم في إطار هذا الدليل في الفصل الخامس تقديم عددٍ من الاقتراحات للقيام بذلك). فيجب أن يتضمن هذا الجزء أسماء كل من أعضاء اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي وأعضاء مجموعات العمل التي سيستعان بها، ورتبهم العلمية، والمواقع الوظيفية لهم، وتخصصاتهم، وخبراتهم الإدارية والأكاديمية، وإنتاجهم العلمي، والمهام المناطة بكل واحد منهم، والقضية أو الموضوع أو المعيار المكلف بجمع البيانات والمعلومات عنه لكل واحدٍ منهم.

رابعاً: المهام الموكلة للجان العمل والتوجيهات لكتابة تقاريرها:

يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي المهام التي أنيطت بكل مجموعة من مجموعات العمل التي تقوم بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي، وكذلك يجب أن تتضمن عرضاً للتوجيهات التي أُعطيت لكل مجموعة فيما يتعلق بإجراءات بحث الجانب المكلفة بتنفيذه، إضافة إلى التوجيهات الخاصة بكتابة تقاريرها، وبشكل محدد فإن هذا الجزء يجب أن يتضمن الآتي:

١. الموضوع (الموضوعات) أو المعيار (المعايير) الذي خُصّص لكل مجموعة عمل لبحثه والأنشطة الخاصة والنواتج المنتظرة من كل منها: مثل أن تطور أسئلتها البحثية التي سوف تجيب عليها أو الإجابة عن الأسئلة التي طلبتها منها اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي، وجمع الشواهد والبراهين المطلوب منها التوصل إليها وتحليلها، ووضع الخطوط العريضة لمحتوى التقرير الذي سيتم تقديمه من قبلها إلى اللجنة المشرفة عن الدراسة بعد انتهاء اللجنة من عملها.

٢. الأسئلة البحثية التي ستوجه العمل البحثي الذي ستقوم به كل مجموعة من مجموعات العمل وعملية التحليل وكتابة التقارير الخاصة بها، إذ يعد تحديد الأسئلة البحثية التي ستجيب عليها مجموعات العمل أمراً أساسياً لنجاحها، وللقيام بالأعمال الموكلة إليها، وبالتالي إجراء دراسة التقييم الذاتي بفاعلية.

لقد تم في الفصل الخامس من هذا الدليل توضيح الطريقة التي يتم فيها تطوير أسئلة بحثية تقييمية تحليلية، والأدوار المختلفة التي يمكن للجنة المشرفة على الدراسة ومجموعات العمل القيام به خلال ذلك.

٣. هياكل التقارير التي ستكتبها مجموعات العمل وترفعها إلى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي، يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي توضيحاً لهياكل التقارير التي ستكتبها مجموعات العمل والتي سترفعها الى اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي في المؤسسة، ويوضح الجدول رقم (٥) نموذج هيكلية مقترحة للأنشطة الخاصة بمجموعات العمل المشاركة بدراسة التقييم الذاتي الذي يمكن لمؤسسات التعليم العالي الاستعانة به.

جدول رقم (٥): إطار عام لجدول عمل لجان العمل

- مراجعة المهام الموكلة للجنة والأسئلة التي تحاول الإجابة عليها.
- مناقشة تحليلية للمنهجية المتبعة من قبلها والنواتج التي تم التوصل إليها باستخدام هذه المنهجية، وتوضيح نواحي القوة والتحديات التي تواجه المنهجية المستخدمة.
- توضيح وشرح كيف أن النواتج التي توصلت إليها المجموعة واستنتاجاتها ترتبط بمعايير ضمان الجودة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وتبين مدى انطباقها عليها.
- توضيح العلاقة بين الموضوع الذي بحثته اللجنة والمواضيع التي تم أو يتم بحثها من قبل اللجان الأخرى وتوضيح التعاون الذي تم بينها وبين اللجان الأخرى.
- التوصيات الخاصة بالتحسين والتطوير للجانب موضع اهتمام اللجنة.

وكذلك يمكن أن تتضمن وثيقة المشروع أو التصميم في هذا الجزء أو في جزء منفصل عرضاً للجداول الزمنية للإجراءات والأنشطة المكلفة بتنفيذها كل مجموعة من مجموعات العمل وهياكل التقارير الخاصة بها كما يجب أن تعي مجموعات العمل الموكل إليها جمع البيانات والشواهد والبراهين حول معايير ضمان الجودة أنه ليس المطلوب منها أن تضع الحلول المحددة لكل مشكلة موكلة بها، بل عليها أن تحدد القضايا الحرجة التي تواجه المؤسسة في الجانب ذي الصلة بعملها وأن تصف الإجراءات التي يجب على المؤسسة إتباعها لتحقيق التحسين والتطوير في هذا الجانب موضع الاهتمام من قبلها.

خامساً: قائمة بالوثائق المدعمة أو المساندة:

يتضمن هذا الجزء من وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي قائمة بالوثائق والدراسات والتقارير الحديثة التي أجريت حول المؤسسة، والمعلومات المتوفرة حديثاً عنها، وأدوات التقييم وغيرها من المصادر التي يُمكن أن تُوظّف وتُستخدم من قبل مجموعات العمل الخاصة بدراسة التقييم الذاتي (ويتناول الفصل الخامس من هذا الدليل عرضاً مفصلاً للوثائق التي يُفترض أن تكون متوفرة بالمؤسسة والتي يمكن أن تُوظّف في إطار دراسة التقييم الذاتي).

سادساً: محتوى تقرير دراسة التقييم الذاتي:

يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي وصفاً واضحاً للتنظيم والبنية التي سيكون عليها التقرير النهائي لها عند الانتهاء منها، إذ يُتوقع أن يحتوي هذا الجزء إطاراً عاماً للعناصر التي سيتم تضمينها في هذا التقرير. ويوضح الفصل السادس من هذا الدليل بشكل مفصل الإطار العام للتقريرالنهائي لدراسة التقييم الذاتي.

سابعاً: الجدول الزمني لإجراء دراسة التقييم الذاتي :

يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي الجدول الزمني للمراحل التي ستمر بها عملية إجرائها، من مثل الجدول رقم (١) الذي عُرض في إطار الفصل الأول من هذا الدليل، ويجب أن تلتزم المؤسسة بالإطار الزمني المحدد من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لإجراء هذه الدراسة والبالغ عاماً واحداً.

ثامناً: توصية المؤسسة حول تركيبة فريق الخبراء الخاص بها الذي سيعمل مجلس الهيئة على تشكيله لها لاحقاً عند الانتهاء من دراسة التقييم الذاتي:

يتوقع أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي اقتراحات وتوصيات المؤسسة حول تركيبة لجنة الخبراء التي سوف تستعين بها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لتقييم دراسة التقييم الذاتي التي تمثلها الوثيقة، كتحديد المواصفات الواجب توفرها برئيسها وأعضائها والخبرات التي يُتوقع أن يمتلكونها، وذلك للاستئناس بها عند تشكيل لجنة الخبراء الخاصة بالمؤسسة من قبل مجلس الهيئة صاحب الولاية والصلاحية بذلك. حيث سيراعي المجلس إضافة إلى توصية المؤسسة حول تركيبة لجنة الخبراء وتخصصات أعضائها ومؤهلاتهم وخبراتهم، طبيعة المؤسسة موضع الاهتمام ونمط دراسة التقييم الذاتي الذي اختارته والمعلومات المتوفرة لدى مجلس الهيئة عن المؤسسة.

تاسعاً: نموذج دراسة التقييم الذاتي:

يجب أن تتضمن وثيقة مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي معلومات عن النموذج الذي سيتبع عند إجراء هذه الدراسة، إذ يُتوقع من المؤسسة أن تختار النموذج الذي يُلاءم حاجاتها والأولويات الخاصة بها وما تطمح أن تصل إليه من معلومات وبيانات تخدم حاجات المؤسسة

المستقبلية. وعلى المؤسسة عند اختيارها نمط أو نموذج دراسة التقييم الذاتي أن تُراعي الاعتبارات الآتية:

أ. ربط النموذج بالتخطيط للمؤسسة:

يتقرر اختيار وتفضيل نمط ما من الدراسات لإجراء دراسة التقييم الذاتي بناءً على دوره في تعزيز وتدعيم التقييم الذاتي للمؤسسة والتخطيط لها، ومساهمته في تزويد المؤسسة بأرضية من المعلومات التي تُسهم في تطوير المؤسسة وتحسينها مستقبلاً بعد الانتهاء من الغرض المباشر لتنفيذ الدراسة (الحصول على شهادة ضمان الجودة). إذ يتوقع أن تسهم هذه الدراسة في وضع الأسس لتوجيه التخطيط قصير المدى وطويل المدى للمؤسسة وإرساء أسس نظام المسائلة فيها.

ب. تحقيق توقعات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي:

يجب أن يكون النموذج الذي يتم تبنيه من قبل المؤسسة لإجراء دراسة التقييم الذاتي يلبي حاجات المؤسسة بفاعلية، إضافة الى فاعليته في توفير قاعدة من المعلومات التي تساعد مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لتقرير فيما إذا كانت المؤسسة حققت رسالتها وأهدافها الموضوعة لها، إذ يتوقع مجلس هيئة الاعتماد أن تتناول دراسة التقييم الذاتي جميع المعايير الخاصة بضمان الجودة المعتمدة من قبله مدعّمة بالوثائق التي تؤكد صحة المعلومات والنتائج والاستنتاجات والتوصيات التي تمخضت عنها بهذا الشأن.

ج. تنظيم دراسة التقييم الذاتي:

إن النماذج المختلفة لإجراء دراسة التقييم الذاتي تتضمن ثلاث طرق أساسية لتنظيم مجموعات العمل الخاصة بإجراء هذه الدراسة والتقرير الناتج عنها، الطريقة الأولى: تتمثل بتخصيص مجموعة عمل (وفصل

محدد) لكل معيار من المعايير الاثني عشر الخاصة بضمان الجودة المعتمدة من قبل مجلس الهيئة. ويوضح الجدول رقم (٦) التنظيم الأول الخاص بمجموعات العمل المكلفة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي:

جدول (٦) تنظيم مجموعات العمل الخاصة بدراسة التقييم الذاتي تبعاً لمعايير ضمان الجودة الاثني عشر

- ❖ المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.
- ❖ المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها.
- ❖ المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية.
- ❖ المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس.
- ❖ المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات.
- ❖ المعيار السادس: المكتبة ومصادر التعلم.
- ❖ المعيار السابع: الحاكمية والإدارة.
- ❖ المعيار الثامن: المصادر المالية.
- ❖ المعيار التاسع: المصادر المادية.
- ❖ المعيار العاشر: النزاهة المؤسسية.
- ❖ المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع.
- ❖ المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة.

أما الطريقة الثانية: فتتمثل بالعمل على تجميع المعايير بعضها مع بعض بشكل يعطي معنى وفائدة للمؤسسة حيث يمكن لمجموعة العمل الواحدة والفصل الواحد في تقرير دراسة التقييم الذاتي أن يتناول أكثر من معيار في نفس الوقت، فعلى سبيل المثال يمكن ضم المعيار الأول والمعيار العاشر (رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط والنزاهة المؤسسية) لبعضهما بعضاً، وكذلك يمكن ضم المعيار السابع والمعيار الثامن (المصادر

المالية والمصادر المادية) لبعضهما بعضاً، ويوضح الجدول رقم (٧) اقتراح لتجميع معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة مؤسسات التعليم العالي بعضها مع بعض في تجمعات بحسب الصلة القائمة بينها.

جدول رقم (٧)

تنظيم مجموعات العمل الخاصة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي تبعاً لتجميع معايير ضمان الجودة في مجموعات بحسب الصلة القائمة بينها

- المعيار الأول والمعيار العاشر: الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط والنزاهة المؤسسية.
- المعيار الثاني والمعيار الحادي عشر: البرامج التربوية وفاعليتها والتفاعل مع المجتمع.
- المعيار الثالث والسادس: الطلبة والخدمات الطلابية والمكتبة ومصادر التعلم.
- المعيار الرابع والمعيار الخامس: أعضاء هيئة التدريس والإيفاد والبحث العملي والإبداعات.
- المعيار السابع والمعيار الثاني عشر: الحاكمية والإدارة وإدارة ضمان الجودة.
- المعيار الثامن والمعيار التاسع: المصادر المالية والمصادر المادية.

أما الطريقة الثالثة لتنظيم مجموعات العمل لدراسة التقييم الذاتي وتقريرها فتتمثل بالعمل على تنظيمها تبعاً لهدفها وليس لمعايير ضمان الجودة، حيث يتم توزيع مجموعات العمل تبعاً لأهداف أو موضوعات أو قضايا محددة تسعى المؤسسة إلى تناولها أو تحقيقها من جراء تنفيذها لدراسة التقييم الذاتي، ويتم إفراد فصل مستقل في تقرير دراسة التقييم الذاتي لكل موضوع خصص لكل مجموعة عمل لبحثه. ويعرض الجدول

رقم (٨) مثالاً على تنظيم مجموعات العمل وتقرير دراسة التقييم الذاتي تبعاً لهذه الطريقة:

جدول (٨) تنظيم مجموعات العمل الخاصة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي تبعاً للموضوعات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة لتناولها أو تحقيقها عند إجراء هذه الدراسة

- ❖ الإدارة والتخطيط في المؤسسة.
- ❖ البرامج التربوية.
- ❖ الخدمات الطلابية ومصادر التعلم.
- ❖ البحث العلمي والانتاج العلمي وخدمة المجتمع.
- ❖ العاملين في المؤسسة.
- ❖ الوضع المالي للمؤسسة.
- ❖ التجهيزات والبنية التحتية للمؤسسة.
- ❖ المناخ التنظيمي للمؤسسة.
- ❖ التقييم والرقابة الداخلية في المؤسسة.
- ❖ أعضاء هيئة التدريس والإيفاد.

وبالطبع في حالة تبنّي هذا التنظيم الخاص بعمل مجموعات العمل المكلفة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي يجب أن يوضح التقرير النهائي لهذه الدراسة الدرجة التي تم فيها تحقق معايير ضمان الجودة الاثني عشر على المؤسسة، من هنا، فإنه من المهم أن توضح كل مجموعة مكلفة بكل موضوع من الموضوعات التي تم تناولها في دراسة التقييم الذاتي البراهين التي تثبت انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة، وأن تقدم في تقريرها حول الموضوع المناط بها التحليل الشامل والوافي والواضح الذي يفيد التأكد من درجة انطباق معايير ضمان الجودة ذات الصلة بالموضوع المناط بها على المؤسسة.

نماذج دراسة التقييم الذاتي:

عموماً يمكن القول إن هنالك ثلاثة نماذج رئيسة يمكن إجراء دراسة التقييم الذاتي وفقاً لها وهي: النموذج الشامل، والنموذج القائم على اختيار موضوعات، والنموذج التشاركي أو التعاوني، إذ يتضمن كل واحد منها مناحي مختلفة لإجرائها وفقاً له. فهذه المرونة التي تُتيحها هذه المناحي تجعل من الممكن أن يتم أثناء إجراء هذه الدراسة مراعاة التباين الواسع في رؤية مؤسسات التعليم العالي ورسالتها وأهدافها وتنظيمها الداخلي وحاجاتها والظروف الخارجية التي تؤثر عليها. إن هذه النماذج الثلاثة لاجراء دراسة التقييم الذاتي يمكن أن ينظر لها على أنها نقاط تقع على متصل يتراوح ما بين الدراسة الشاملة إلى الدراسة ضيقة التركيز، وفيما يلي عرضٌ للنماذج الثلاثة لدراسة التقييم الذاتي:

أولاً: النموذج الشامل:

إن النموذج الشامل لدراسة التقييم الذاتي يُمكّن المؤسسة من تقييم وتفحص جميع مظاهر برامجها، وخدماتها، ونظام الحاكمية لها والتنظيمات والهياكل الخاصة به والداعمة له، ومصادرها، ونواتج التعليم المتحققة لطلبتها ومقارنتها مع رسالتها وأهدافها. فكما سبق وأن ذُكِرَ أن أحد المناحي للقيام بذلك هو تنظيم تقرير دراسة التقييم الذاتي تبعاً لمعايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل مجلس هيئة إعتماد مؤسسات التعليم العالي أو إعادة تنظيم المعايير في مجموعات ذات معنى للمؤسسة أو تلائم طبيعتها.

إن هذا النموذج يساعد المؤسسة على تأمل ما تحقق لها من أهداف، والدرجة التي تم فيها ترجمة رسالة المؤسسة ورؤيتها على أرض الواقع، فالتحليل الشامل والمعمق الذي يتطلبه هذا النموذج يجعل من الممكن للمؤسسة أن تُقيّم مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها وأن تتوصل إلى تشخيص دقيق لنواحي الضعف والقوة المتحققة لها، مما يُساعدها على

جدول رقم (٩) نموذج لخارطة طريق ومراجعة دراسة التقييم الذاتي

المعايير	ضع إشارة في عمود واحد لكل معيار من المعايير		
	سيغطى بشكل رئيس في الدراسة	سيغطى بشكل جزئي في الدراسة	لن يغطى في الدراسة**
١. رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط.			
٢. البرامج التربوية وفاعليتها.			
٣. الطلبة والخدمات الطلابية.			
٤. أعضاء هيئة التدريس.			
٥. الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات.			
٦. المكتبة ومصادر المعلومات.			
٧. الحاكمية والإدارة.			
٨. المصادر المالية.			
٩. المصادر المادية.			
١٠. النزاهة المؤسسية.			
١١. التفاعل مع المجتمع.			
١٢. إدارة ضمان الجودة.			

* تحديد الوثائق أو الدراسات أو التقارير التي سيعتمد عليها في التغطية الكاملة لكل معيار من معايير ضمان الجودة الذي أُشير إليه.

** تحليل معمق لمحتوى الوثائق التي سيعتمد عليها لتقديم براهين حول انطباق كل معيار من معايير ضمان الجودة على المؤسسة.

إن النسخة الأخيرة لخارطة الطريق بعد أن يتم تجهيزها تصبح إحدى الوثائق التي يطّلع عليها فريق الخبراء ويراجعها وتصبح جزءاً من التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي.

يعد هذا النموذج لخارطة الطريق مقبولاً من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لأغراض التحقق من إعطاء فكرة عن الطريقة التي ستعتمدها المؤسسة لإظهار مدى انطباق معايير ضمان الجودة المعتمدة عليها، وهو يعطي فرصة للمؤسسة للتعرف المبكر على ما تحتاج إليه من معلومات يجب جمعها وتوفيرها وتجهيزها قبل قيام فريق الخبراء بزيارتها، الأمر الذي يسهم في التخطيط لدراسة التقييم الذاتي التي تُنفذها المؤسسة ويجعلها تستثمر الوقت المتاح لها لإجراء هذه الدراسة بشكل فعال يعود بالفائدة والنفع عليها، إضافة إلى أن هذه الخارطة تساعد الفريق المشرف على إجراء دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة على اتخاذ القرارات الملائمة، والمتابعة والإشراف الدقيقين لهذه الدراسة. كما تُساعد المؤسسة على المراجعة بشكل متزامن للوثائق الموجودة لديها وتجهيزها بشكل يعطي براهين على انطباق معايير ضمان الجودة غير المشمولة بدراسة التقييم الذاتي.

ثالثاً: النموذج التشاركي أو التعاوني:

يُعتبر هذا النموذج مفيداً في حالة المؤسسات التي حصلت على اعتمادات سابقة دولية أوعربية، إذ يسمح هذا النموذج لهذه المؤسسات بدمج عملية المراجعة (أو عمليات المراجعة) التي قامت بها سابقاً مع تلك التي تتطلبها إجراءات منح شهادة ضمان الجودة النافذة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. حيث يسمح هذا النموذج بأن تقوم المؤسسة بإجراء دراسة للتقييم الذاتي تلبي الاحتياجات الخاصة بمعايير ضمان الجودة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وتلك الخاصة بهيئات اعتماد دولية أو عربية أخرى، سواء أكانت عامة أم هيئات مهنية متخصصة، حيث

يتم وفق هذا النموذج بناء مشروع أو تصميم للدراسة يتمخض عنه تقرير واحد يقدم لعدد من الهيئات الخاصة بالاعتماد أو ضمان الجودة، بحيث يُلبي هذا التقرير المتطلبات الخاصة بالاعتماد التي تتطلبها الهيئة وتلك التي تتطلبها الهيئات الأخرى. ويُمكن لفريق الخبراء المشكل من مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي أن يشترك مع أعضاء فرق الخبراء المشكلين من هيئات أخرى في تقييم البراهين والشواهد الواردة في تقرير دراسة التقييم الذاتي للتوصل إلى القرار الملائم حول انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة.

ولعل المرونة والتخطيط الشامل والمعمق يعدان أمرين أساسيين لنجاح دراسة التقييم الذاتي التي تجري وفق النموذج الخاص بدراسات التقييم الذاتي، كما يعد التنسيق المسبق بين هيئات اعتماد مؤسسات التعليم العالي أو هيئات الاعتماد المتخصصة أمر اً أساسياً لنجاح هذا النمط من دراسات التقييم الذاتي، إذ يُتوقع أن يكون هناك اتفاق بين جميع الهيئات على القواسم المشتركة التي يجب التركيز عليها عند إجراء هذه الدراسة بحيث توفر معلومات كافية عن مدى انطباق معايير ضمان الجودة الخاصة بها على هذه المؤسسة، وبشكل عام فإن الجوانب الواجب مناقشتها بين الهيئات التي سوف تشترك بدراسة التقييم الذاتي، هي:

- ❖ بنية دراسة التقييم الذاتي وعملية تنفيذها والمدى الذي ستذهب إليه والعمق فيها.
- ❖ المسؤوليات التقييمية التي ستناط بالفرق الخاصة بها (أو بالفريق المشترك من قبلها) وعدد الأعضاء في الفريق التقييمي الذي سيمثل كل هيئة أو منظمة.
- ❖ النظام الذي سيتبع في إجراء المقابلات التي سيجريها فريق (أو فرق) الخبراء.
- ❖ بنية التقرير التقييمي الذي سيتم تحضيره من قبل فريق الخبراء وتنظيمه وطوله ونمطه.

عاشراً: تقديم تصميم الدراسة لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي:

بغض النظر عن النموذج الذي سيعتمد من قبل المؤسسة لإجراء دراسة التقييم الذاتي يتوقع من المؤسسة أن تقدم (كما سبق الإشارة لذلك) لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وثيقة مفصلة عن المشروع أو التصميم الذي ستتبعه لإجراء دراسة التقييم الذاتي، إذ ستقوم الهيئة بمراجعة هذا المشروع أو التصميم وتزويد المؤسسة بتغذية راجعة حوله، إما بشكل مكتوب أو عن طريق قيام الفريق المشرف على دراسة التقييم الذاتي المشكل من قبل الهيئة بزيارة المؤسسة والالتقاء بالفريق المشرف على دراسة التقييم الذاتي بها لتزويده بتغذية راجعة عن المشروع أو التصميم والملاحظات الخاصة لمجلس الهيئة عليه، إذ إن مشروع أو تصميم الدراسة بعد إقراره يصبح بمثابة وثيقة يُعتمد عليها ويرجع إليها من قبل كل من هو معني بهذه الدراسة سواء أكان ذلك داخل المؤسسة (اللجنة المشرفة على الدراسة الذاتية وفرق العمل) أم الهيئة (اللجنة المشرفة على الدراسة الذاتية ولجنة الخبراء ومجلس الهيئة).

الفصل الخامس

ربط دراسة التقييم الذاتي بمعايير ضمان الجودة وتوقعات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

يُتوقع أن يكون هدف دراسة التقييم الذاتي أبعد من مجرد القيام بها لأغراض جمع شواهد وبراهين عن انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة وبالتالي الحصول على شهادة ضمان الجودة، إذ يُتوقع أن يكون الهدف منها التوصل إلى إجماع من قبل مجتمع المؤسسة على مستقبلها والخطط المستقبلية لها لتحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها، لقد تم وضع معايير ضمان الجودة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بحيث تضمن توفر الجودة في مدخلات مؤسسات التعليم العالي الأردنية وعملياتها ومخرجاتها، إذ تُركز هذه المعايير على أهمية رسالة المؤسسة ورؤيتها وأهدافها، وبالرغم من أنه يتوقع من مؤسسات التعليم العالي الأردنية الالتزام بتوفير معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة، إلا أنه يُتوقع أن يكون هذا الالتزام بمعايير ضمان الجودة يأخذ أشكالاً مختلفة، وبشكل يدعم ويُعزز رسالتها وأهدافها. وبما أن كل مؤسسة محكومة برسالتها وأهدافها وأغراضها فلا يتوقع انطباق معايير ضمان الجودة بنفس الدرجة على جميع مؤسسات التعليم العالي الأردنية. ومع ذلك فإنه يتوقع أن يبيّن مشروع أو تصميم دراسة التقييم الذاتي وضمن سياق رسالة المؤسسة كيف ستتناول الدراسة جميع معايير ضمان الجودة؟ وما هي المنهجية وأنماط الوثائق التي سوف تستخدم للتأكد من تحققها؟ فدراسة التقييم الذاتي الفعالة تتناول دور التخطيط والتقييم في تحقيق

رسالة المؤسسة ودعمها وتجديدها، وتتضمن أسئلة بحثية تربط معايير ضمان الجودة برسالة المؤسسة وما تمارسه، وتُستخدم الوثائق المتوفرة لديها كمراجع وتحللها قدر الإمكان لتحقيق الغرض منها.

تطوير الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي:

يجب أن يتضمن أي مشروع أو تصميم لدراسة التقييم الذاتي في ثناياه الأسئلة البحثية التي ستعمل المجموعات المناط بها إجراء الدراسة (كما أشير لذلك سابقاً) على توفير إجابات محددة ومعمقة عنها، والواقع أن هنالك طرقاً مختلفة يمكن لمؤسسات التعليم العالي اتباعها لتطوير الأسئلة التي ستجيب عليها أثناء تنفيذ دراسة التقييم الذاتي، إذ يمكن للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي وضع مجموعات من الأسئلة التفصيلية في البداية، ثم يتم مراجعتها بالتشاور مع قادة مجموعات العمل، أو أن تقوم اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بوضع قائمة بأسئلة بحثية عامة تُرسل لمجموعات العمل المكلفة بإجراء الدراسة على أمل أن تعمل هذه المجموعات بناءً عليها على تطوير أسئلة أكثر تفصيلاً وذات صلة مباشرة بالمؤسسة كجزء من عملها الأولي، فإذا تم تبني المنحى الثاني تقوم اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بالمؤسسة بمراجعة هذه الأسئلة التي طورتها مجموعات العمل، وذلك للتأكد من أن الأسئلة مترابطة ومتسقة، ولا يوجد هنالك تكرار فيها عبر المجموعات المختلفة، وأنها بالمحصلة ستقود إلى توفير المعلومات والبيانات والشواهد والبراهين التي تقود إلى دراسة تقييم ذاتي متكاملة. وأياً يكن المنحى الذي سيستخدم لتوليد الأسئلة البحثية وتطويرها، فإنه يجب على الأفراد الذين يطورون الأسئلة البحثية مراعاة الملاحظات والاقتراحات الآتية:

أولاً: دور الأسئلة:

تعد الأسئلة البحثية محوراً لتصميم دراسة التقييم الذاتي، فهي التي

ترسم الإطار العام الذي بناءً عليه ستنفذ إجراءاتها، كما يتقرر بناءً عليها بنية لجان العمل، والتحليل الذي سيجري للبيانات التي تُجمع أثناء القيام بها، وشكل التقارير التي ستكتب من قبل مجموعات العمل المشاركة في إجراء دراسة التقييم الذاتي، فصياغة الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي تساعد المؤسسة على التركيز على المجالات التي تعتبر مفيدة وذات قيمة لتوفير البراهين والشواهد والمعلومات عن معايير ضمان الجودة. وغالباً ما تكون الأسئلة البحثية التي يبدأ بطرحها من قبل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي تتعلق بتحقق شروط الأهلية في المؤسسة للتقدم لشهادة ضمان الجودة. إذ تعطي هذه الأسئلة الانطلاقة لبدء المؤسسة بتحليل مناهجها وإجراءاتها وعملياتها في ضوء معايير ضمان الجودة. وعموماً يجب أن تقود الأسئلة البحثية الخاصة بدراسة التقييم الذاتي إلى أن يكون تقريرها يحقق حاجات المهتمين بها داخل المؤسسة وخارجها، ويلبي الأغراض الآتية:

١. بيان درجة تحقق شروط الأهلية في المؤسسة للتقدم لشهادة ضمان الجودة.
٢. بيان الدرجة التي تنطبق بها معايير ضمان الجودة على المؤسسة.
٣. تعميق فهم العاملين في المؤسسة لها، وتدعيم تطورها ونموها.

وبما أن كل مؤسسة تعمل على تناول معايير ضمان الجودة من منظور رسالتها وتاريخها الخاص، فمن المتوقع أن تعمل كل مؤسسة على تطوير أسئلة بحثية مختلفة تعكس التفرد في رسالتها وأهدافها.

ثانياً: طرح الأسئلة ذات المعنى:

لعل الخاصية الهامة للأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي تتمثل في قدرتها على توليد استجابات تحليلية واقتراحات تقود إلى التطوير في المؤسسة، وحتى تكون الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي ذات فاعلية يجب أن يراعى بها ما يأتي:

أن تكون من نوع الأسئلة التي:

١. تستثير التفكير حول الموضوعات الهامة في المؤسسة.
٢. تسمح لدراسة التقييم الذاتي بتناول المعايير من منظور الخصائص الخاصة في المؤسسة، وتطورها، والقضايا الخاصة بها.
٣. تتطلب التقييم وإصدار الأحكام.
٤. تستحق الجهد الذي سيبذل في الإجابة عنها.
٥. تربط معايير ضمان الجودة بالجوانب والمجالات المختلفة للمؤسسة.

وأن يتجنب طرح الأسئلة التي:

١. لها إجابات واضحة.
٢. لها إجابات نعم أو لا.
٣. لا يمكن الإجابة عنها.
٤. تعكس صورة مباشرة للعناصر الرئيسة بالمعيار.

وعموماً يجب أن تقود الأسئلة البحثية إلى قاعدة من المعلومات الوصفية التي يتم تضمينها تقرير دراسة التقييم الذاتي بشكل يُبيّن مدى انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة، كما يجب (أينما كان ذلك ممكناً ومناسباً) أن يتم الاقتباس من الوثائق القائمة لدى المؤسسة لإعطاء البراهين على الوصف الذي انتهت إليه دراسة التقييم الذاتي. من هنا يُتوقع أن يكون القليل من الأسئلة البحثية التي ستعنى دراسة التقييم الذاتي بالإجابة عنها ذات طبيعة وصفية بحتة، ويجب أن يكون هناك توازن بينها وبين الأسئلة التي تتطلب التقييم وإصدار الأحكام، فعلى سبيل المثال السؤال التالي: ما هي سياستنا في القبول؟ لا يُعد سؤالاً تقييمياً ويُمكن الإجابة عنه عن طريق العودة إلى دليل الطالب أو أية وثائق أخرى تصدرها المؤسسة، إنما يمكن لمجموعات العمل بدلاً من ذلك أن تُركز جهودها على الإجابة عن أسئلة من مثل:

- إلى أي درجة تُفضي سياسة القبول في المؤسسة إلى عينة من الطلبة تتحقق بهم المواصفات والخصائص التي تريدها؟
- هل أهداف عملية القبول في المؤسسة واضحة وواقعية ومتسقة مع رسالتها؟
- هل نظام التقاعد في المؤسسة يتسق مع التخطيط المالي والاستراتيجي لها؟
- كم عدد الطلبة الذي يتوقع أن تصل المؤسسة إليه في المستقبل بناءً على معدل النمو السكاني في الأردن؟ وماذا عملت المؤسسة لمواجهة التغير والتزايد في أعداد الطلبة الذي يمليه معدل النمو السكاني في الأردن؟

تطوير الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي:

فيما يلي مقترحٌ لمساعدة القائمين على دراسة التقييم الذاتي بمؤسسات التعليم العالي في تطوير أسئلة ذات معنى لها، إذ سيتم في الجزء الأول افتراض أن مجموعات العمل ستعمل على تناول كل معيار وحده، أو أنها ستعمل على تناول مجموعة منها بعد ضم بعضها مع بعض، وفي الجزء الثاني سيتم عرض قائمة من الملاحظات العامة الواجب مراعاتها عند وضع الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي، وأخيراً سيتم عرض قائمة عينات من الأسئلة البحثية ذات الصلة بمعايير ضمان الجودة التي يتم تناولها في حالة تناول كل معيار وحده، وعينة من الأسئلة في حالة تجميع المعايير بعضها مع بعض.

الأسئلة في حالة تبني كل معيار بشكل مستقل:

عند تطوير الأسئلة البحثية لكل معيار من معايير ضمان الجودة على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أو مجموعة العمل المناط بها هذا المعيار البدء بطرح الأسئلة الآتية:

أولاً: ما هو المتطلب الرئيس الوارد في المعيار الذي يجب تناوله في دراسة التقييم الذاتي؟

على المجموعة المعنية بمعيار ما البدء بتحديد المكون أوالمطلب الرئيس الوارد في المعيار والبنود التي تندرج أسفله بالاستعانة بالمؤشرات الدالة على تحقق الجوانب من المعيار موضع الاهتمام والواردة في دليل الهيئة الخاص بإجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. فهذا الأمر يُساعد في صياغة الأسئلة الواجب الإجابة عنها حول المعيار من قبل مجموعة العمل المكلفة بجمع المعلومات والشواهد والبراهين حوله، إذ يُبيّن المعيار والجوانب والمؤشرات التي تندرج أسفله الخصائص والصفات التي إذا ما تحققت مجتمعة بالمؤسسة فإنها تُعطي انطباعاً عن درجة انطباق المعيار وجوانبه عليها. من هنا يجب أن لا يتعامل مع المؤشرات التي تلي الجوانب التي تندرج أسفل المعيار على أنها قائمة شطب، سواء من قبل القائمين على دراسة التقييم الذاتي أو من قبل أعضاء فريق الخبراء الذين سيقيّمون المعلومات والبراهين التي تضمنتها دراسة التقييم الذاتي، إنما يجب أن يتعامل معها كوحدة واحدة كلية تُضاف إلى المعلومات الأخرى أو أي شكل من أشكال التحليل الأخرى الذي ستقوم به المؤسسة، إذ يُتوقع أن يرتبط السؤال البحثي الواحد بأكثر من عنصر أو خاصية واردة في المعيار أو المعايير الأخرى والمؤشرات الدالة عليه أو عليها.

ثانياً: ما هي مجالات الاهتمام الخاصة بالمؤسسة والمرتبطة بالمعيار؟

يُفترض أن يتم تناول معايير ضمان الجودة في سياق حاجات مؤسسات التعليم العالي المختلفة، إذ يُتوقع أن تحاك هذه المعايير بطريقة تعكس حاجات هذه المؤسسات، فعلى مجموعات العمل المكلفة بجمع المعلومات والبراهين حول معايير ضمان الجودة أن تربط المتطلبات الأساسية للمعيار مع المجالات المختلفة للمؤسسة والتطوير فيها والقضايا الخاصة بها، ففي المعيار الخامس مثلاً: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات، قد يكون اهتمام

المؤسسة يتمثل في وجود استراتيجية واضحة المعالم للبحث العلمي واستمراريته، ومحافظتها على الإنتاج العلمي، وتوفير الدعمين المادي والمالي له، بينما يكون اهتمام مؤسسة أخرى يتمثل فقط بتوفير الدعم المالي لأعضاء هيئة التدريس فيها دون إعطاء الإنتاج العلمي للمؤسسة ككل الاهتمام الكافي.

ثالثاً: هل يوجد هناك أغراض محددة للمؤسسة فيما يتعلق بالمعيار؟ وكيف تُقيّم المؤسسة تحقيقها لها؟

يجب على المؤسسة أن تُبيّن الأنشطة التقييمية التي قامت بها للجوانب موضع الاهتمام بالمعيار، وأن تُحلّل النتائج التي انتهت إليها، وتضع الخطط اللازمة لاستمرارية التقييم لها، فتطوير المؤسسة يُعد أحد الأغراض الأساسية لإجراء دراسة التقييم الذاتي ويُتوقع أن يسهم تقريرها في عمليتي التقييم الذاتي والتخطيط المستمرتين بها. فعند تناول أي معيار من معايير ضمان الجودة يجب أن تُظهر المؤسسة كيف أن نتائج التقييم الذي قامت به ساهمت في تطور المؤسسة، وكيف تم توظيفه في تطوير الجانب موضع الاهتمام. فالتقييم لا يُعتبر نهاية بحد ذاته، بل أهميته تكمن في كيفية توظيف المعلومات والبيانات التي تم التوصل إليها من خلاله في تحسين المظاهر المختلفة للمؤسسة وتطويرها. من هنا فإنه يُتوقع من كل مجموعة عمل أن تقدم التوصيات الخاصة بالتطوير في المجال الذي تدرسه وأن يتم تضمين هذه التوصيات التي تقدمها مجموعات العمل في التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي.

اعتبارات أخرى:

فيما يلي عددٌ من الاعتبارات الواجب مراعاتها من قبل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل المكلفة باجرائها، والتي تُعد عوامل مؤثرة في توليد الأسئلة البحثية التحليلية لدراسة التقييم الذاتي:

١. استخدام الوثائق المتوفرة لدى المؤسسة:

يجب الإبقاء على تقرير دراسة التقييم الذاتي مختصراً قدر الإمكان، مما يتطلب أن يتم تضمينه بعض الاقتباسات المختصرة من الوثائق المتوفرة لدى المؤسسة حول معايير ضمان الجودة أو الإشارة لها كبراهين وشواهد على تحقق جوانب ومؤشرات معايير ضمان الجودة عليها. إذ يُتوقع من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي عند تحديدها للمتطلبات الرئيسة الواردة في معايير ضمان الجودة موضع الاهتمام وربطها مع واقع المؤسسة أن تقرر الدرجة التي تتوفر أو تمتلك فيها المؤسسة الخصائص والمصادر والعمليات المشار إليها كمؤشرات على تحقق المعيار عليها، وعلى اللجنة ومجموعات العمل كذلك أن تُقرر فيما إذا كانت هذه المتطلبات الرئيسة للمعيار متوفرة الآن في الوثائق التي تمتلكها المؤسسة أم أنه يجب على المؤسسة العمل على توفيرها. (ويتناول هذا الفصل فيما بعد الطريقة التي يمكن أن توظف بها الوثائق القائمة أو المتوفرة في المؤسسة في إطار دراسة التقييم الذاتي بشيء من التفصيل).

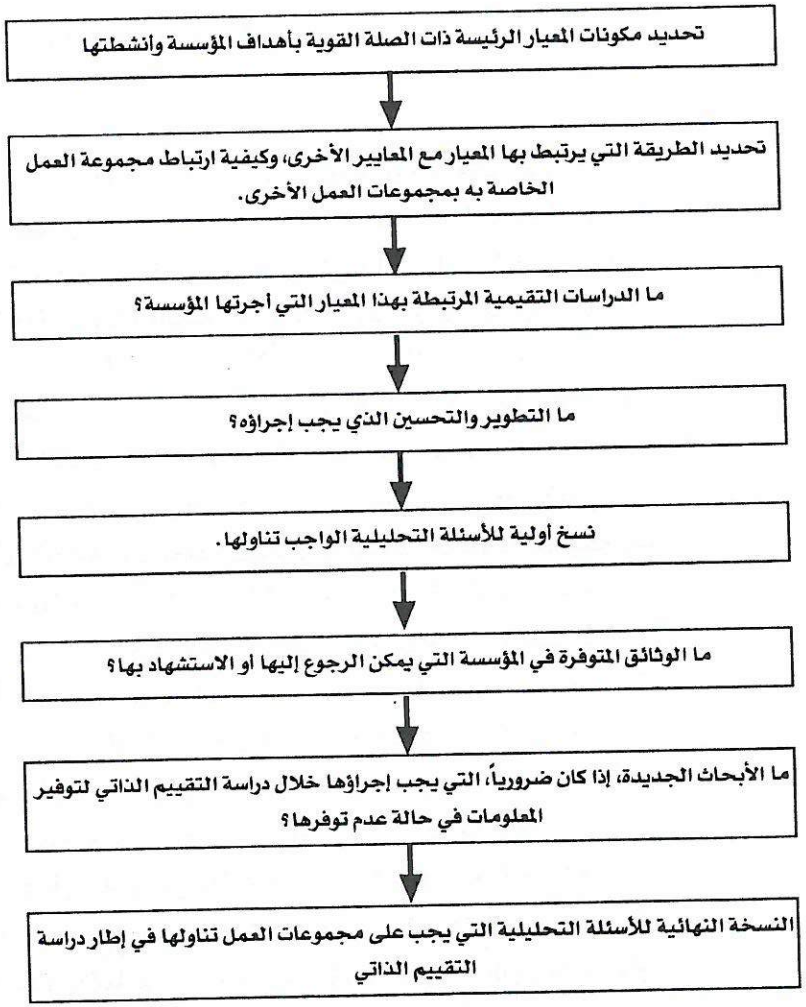
٢. القيام بعمل بحثي جديد:

يتمثل الوضع المثالي لعمل مجموعات العمل المكلفة بإجراء دراسة التقييم الذاتي في أن تقضي معظم وقتها بمراجعة البيانات وتحليلها وليس في جمع البيانات والمعلومات، لكن في حال غياب هذه البيانات يقتضي الأمر من مجموعات العمل في بعض الأحيان القيام بعمل بحثي محدد، وذلك لأنه يخدم غرض دراسة التقييم الذاتي وهدفها بشكل أفضل، من هنا، فإن أحد الأمور التي يجب على مجموعات العمل اتخاذ قرار حولها هو تقرير فيما إذا كان القيام بعمل بحثي جديد يُلبي حاجات الإجابة عن الأسئلة البحثية الخاصة بالمعيار المناطة به بشكل أفضل.

إن القيام ببحث جديد عادة تمليه المواقف التي تتمثل بغياب البيانات والمعلومات الكافية التي تحتاجها دراسة التقييم الذاتي لتقديم الحقائق حول تحقق معايير ضمان الجودة على المؤسسة.

٣. ربط المعايير وعمل مجموعات العمل المكلفة بها ببعضها بعضاً:

يجب على مجموعات العمل و / أو اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي الأخذ بعين الاعتبار الطرق التي يرتبط بها عمل مجموعة ما من مجموعات العمل المكلفة بالعمل على جمع البراهين والشواهد عن معيار ما من معايير ضمان الجودة بعمل اللجان الأخرى المكلفة بجمع المعلومات والشواهد والبراهين عن المعايير الأخرى في إطار دراسة التقييم الذاتي، فقد يُنفّذ العمل بطريقة أفضل في حالة وجود نوع من التنسيق والتعاون بين مجموعات العمل الأخرى، وذلك لوجود تداخل أو ترابط بين المعيار المناط بها والمعايير الأخرى. فكما أُشير سابقاً يجب في بداية التخطيط لإجراء دراسة التقييم الذاتي دراسة الترابط والتداخل بين المعلومات التي يتطلبها تقديم شواهد وبراهين عن معايير ضمان الجودة، فقد تُقرّر المؤسسة منذ البداية تبنّي نموذج تجميع المعايير في مجموعات تربطها مع بعضها بعضاً روابط وتداخلات وتُناط مسؤولية العمل عليها لمجموعة عمل واحدة بدلاً من تناول كل معيار على حده. وحتى في حالة تبنّي النموذج الذي يتناول كل معيار من معايير ضمان الجودة على حده ربما تجد لجنة العمل المكلفة بهذا المعيار أنه من المفيد التفكير بإيجاد رابط بين المعيار المكلفة به والمعايير الأخرى، وبين عملها وعمل المجموعات الأخرى، فالأسئلة البحثية الخاصة بمعيار ما والمهام والموضوعات المرتبطة به قد يتم تناولها أو تبادلها بشكل تعاوني من قبل مجموعات العمل المختلفة، فقد تلتقي مجموعات العمل مع بعضها في مجموعة عمل واحدة لبحث بعض الأسئلة البحثية أو تحليل النتائج التي تم التوصل إليها أوصياغة التوصيات حولها. إذ يُتوقع في النهاية أن يعكس تقرير دراسة التقييم الذاتي درجة الانتباه أو الاهتمام التي أُعطيت من قبل القائمين على هذه الدراسة أثناء إجرائها للتعامل مع التداخل بين المعايير وربطها مع بعضها بعضاً في سياق المؤسسة، ويوضح الشكل رقم (٣) الخطوات التي تمر بها عملية تطوير الأسئلة البحثية الفعالة لدراسة التقييم الذاتي.



شكل رقم (٣) الخطوات التي تمر بها عملية تطوير الأسئلة البحثية الفعالة لدراسة التقييم الذاتي

عينة من الأسئلة البحثية:

يتضمن هذا الجزء من الدليل أمثلة على الأسئلة البحثية التحليلية التي يمكن طرحها خلال تنفيذ أو إجراء دراسة التقييم الذاتي والتي تستثير التفكير حول معايير ضمان الجودة، إن هذه العينة من الأسئلة ليس بالضرورة أن يتم تبنيها حرفياً من قبل مؤسسات التعليم العالي عند إجرائها للدراسة بل تُعتبر نماذج يُمكن أن يُصاغ على نمطها أشكال أخرى من الأسئلة التحليلية لإجراء هذه الدراسة. إذ يتوقع من مجموعات العمل المكلفة بتنفيذ دراسة التقييم الذاتي أن تطور أسئلة تُفضي إلى المعلومات والتحليل الذي تحتاج إليه دراسة التقييم الذاتي المعمقه والفعالة لمؤسستهم.

يتم عادة صياغة الأسئلة بحيث تكون وثيقة الصلة بقضايا المؤسسة ومنسجمة مع تقييمها وحاجاتها للتحسين والتطوير، بحيث تُراعي كذلك العلاقة مع المعايير الأخرى، فليس بالضرورة أن يكون السؤال ذا صلة بخاصية أو مؤشر أو سمة معينة لمعيار واحد أو جانب منه، إنما يمكن صياغة سؤال واحد توفر الإجابة عنه معلومات عن عدة خصائص أو مؤشرات أو سمات لأكثر من معيار وجانب من المعيار.

وفيما يلي أمثلة على الأنماط المختلفة من الأسئلة التي يُمكن أن توجه دراسة التقييم الذاتي التي تُنفذها أي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي. والتي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تقليدها عند تبنيها للنموذج الذي يُركز على كل معيار من معايير ضمان الجودة على حده، أو عند تبني النموذج الذي يعمل على تجميع هذه المعايير في مجموعات، أو عند تبنّي النموذج الذي يطرح موضوعات أو أهدافاً عامة تحظى باهتمام المؤسسة.

المعيار الأول: رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

❖ كيف تنعكس الأفكار الرئيسة الوارادة في رسالة المؤسسة على أهدافها وأغراضها؟

❖ إذا كانت رسالة المؤسسة تسعى إلى إكساب الطلبة الملتحقين بها منظومة قيم معينة أو تسعى لحملهم على تقدير قيم معينة على سبيل المثال، فما هي الأنشطة التي تُقدّم لهم في إطار برامجها التربوية أو الخدماتية التي تُساعدهم على اكتساب ذلك؟ (انطباق المعيار على المؤسسة، وصلته بقضاياها).

❖ كيف تنسجم أو تتسق العمليات والإجراءات التي تُمارس في المؤسسة مع رسالتها وأهدافها؟ (انطباق المعيار على المؤسسة وصلته بقضاياها).

❖ كيف تُقرر المؤسسة فيما إذا حققت المظاهر المختلفة لرسالتها؟ على سبيل المثال، كيف تبدو الأهداف المتصلة بالبحث العلمي والإيفاد والتدريس فعالة في توجيه جميع مستويات التخطيط في المؤسسة؟ (تقييم).

❖ إذا كانت رسالة المؤسسة لا توجه إجراءاتها وأنشطتها بفاعلية ماذا تعمل مجالس الحاكمية في المؤسسة لإعادة التفكير في رسالتها، أو إعادة توجيه أنشطتها لتصبح منسجمة مع رسالتها؟ (تطوير).

❖ هل أنماط الطلبة الذين يُقبلون في المؤسسة هم أنفسهم الذين توجه المؤسسة رسالتها إليهم؟ (علاقة مع المعايير الأخرى).

❖ ما الفاعلية المتحققة للتخطيط الاستراتيجي في المؤسسة؟ (انطباق المعيار).

❖ ما الدرجة التي يبدو فيها التخطيط في المؤسسة وتوفر المصادر اللازمة لتطبيقه على أرض الواقع يوفر الدلالات والبراهين على التزام المؤسسة بالتجديد والتطوير؟ (انطباق المعيار).

❖ ما الذي قاد إلى التجديد والتغيير الجوهري في برامج المؤسسة وخدماتها وأنشطتها؟

❖ ما الدرجة التي ساهم فيها التخطيط الاستراتيجي في المؤسسة في

توجيه التجديدات والتغييرات فيها وقيادتها؟ (الصلة بقضايا المؤسسة).

❖ ما التغيّرات التي طرأت على عملية التخطيط في المؤسسة في السنوات الخمس الأخيرة؟ ولماذا؟ وكيف ساهمت هذه التغيرات في تحقيق النواتج المرغوب فيها؟ (تقييم).

❖ ما القضايا التي يُفترض بالمؤسسة أن تخطط لها؟ وكيف يُمكن للمصادر المتاحة في المؤسسة أن تُسهم في تناول هذه القضايا؟ (تطوير).

❖ ما الدرجة التي تبدو فيها رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها واضحة ومعلنة للعاملين في المؤسسة؟ (انطباق المعيار).

❖ هل يوجد في المؤسسة آليات وعمليات للتأكد من تحقق رسالة المؤسسة وأهدافها على أرض الواقع؟ وهل يوجد هنالك آليات لتطويرها بحيث تراعي التغيرات في الواقع؟ (التطوير والتحسين).

❖ هل هناك مشاركة حقيقية لجميع العاملين في المؤسسة في عملية التخطيط التي تأخذ حيزاً بها؟ وهل تُسهم عملية التخطيط التي تقوم بها المؤسسة في توجيه مصادرها ومواردها وتحسين برامجها التربوية والأنشطة والخدمات التي تُقدمها وتحديد الأولويات فيما يتعلق بالتحسين والتطوير فيها؟ (انطباق المعيار على المؤسسة).

❖ إلى أي درجة يبدو التخطيط في المؤسسة منسجماً مع الموارد المالية التي تتوفر لها؟ (العلاقة مع المعايير الأخرى).

المعيار الثاني: البرامج التربوية وفاعليتها:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

❖ ما المؤشرات والبراهين التي تشير إلى أن خريجي البرامج الأكاديمية في المؤسسة حققوا مستويات مقبولة من الكفايات الخاصة ومهارات الاتصال الشفوي، ومهارات الاتصال المكتوبة، والتفكير الرياضي،

والتفكير اللفظي، والتفكير المنطقي، ومهارات الحاسوب، ومهارات التحليل، ومهارات التفكير الناقد، والكفايات التخصصية لمجالات تخصصاتهم المتوقعة لممارسة أدوارهم المهنية؟ هل مستوى الكفايات لديهم يلائم رسالة المؤسسة وحاجات الطلبة وتوقعات سوق العمل؟ (انطباق المعيار).

- ❖ هل أُدخلت تغييرات وتعديلات على البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة في السنوات الخمس الأخيرة؟ ما هي طبيعتها ؟ وما الأسباب الموجبة لذلك؟ هل تم تقييم الآثار المترتبة على هذه التغييرات والتعديلات؟ ما التعديلات التي أشارت نتائج عملية التقييم إلى ضرورة إدخالها مستقبلاً على هذه البرامج؟ (قضايا المؤسسة ذات الصلة).
- ❖ ما درجة الفاعلية المتحققة لربط المتطلبات التربوية العامة لبرامج المؤسسة مع متطلباتها الأكاديمية؟ (تقييم).
- ❖ ما الإجراءات التي تتخذها المؤسسة في حالة عدم تحقيق خريجي برامجها لمستويات مقبولة من الكفايات المتوقع تنميتها من خلال هذه البرامج؟ ما مدى استفادة المؤسسة من نتائج التقييم الذي تقوم به لتعديل البرامج التربوية والخدماتية فيها؟ ما الطرق التي تتبعها المؤسسة للقيام بذلك؟ كيف تُحقق هذه التعديلات نتائج مثمرة في تحسين مستوى الكفايات المتحققة للطلبة؟ ما الذي يجب على المؤسسة القيام به مستقبلاً؟ (تطوير).
- ❖ ما المصادر البشرية والمادية والتكنولوجية المتوفرة في المؤسسة لدعم برامجها التربوية وتسهيل مهمة إنجاز الطلبة لأهداف البرامج الملتحقين بها وبشكل يظهر التزام المؤسسة بالمعايير العالمية الخاصة بالتدريس والتعليم؟ (الالتزام بالمعيار).
- ❖ هل تحتوي الخطط التربوية - بشكل واضح - على أهداف المؤسسة وأساليب التدريس وطرقه ووسائل إيصال المعرفة الخاصة بها بما ينسجم مع رسالتها؟ هل يتم تطويرها وتحسينها وتقييمها بشكل دوري

وفق سياسات المؤسسة وإجراءاتها الواضحة والمتغيرات المحيطة بها؟ (انطباق المعيار).

- ❖ هل تُصمَّم البرامج التربوية التي تطرحها المؤسسة بشكل شامل ومتكامل؟ وهل تتصف مواد خطط البرامج الأكاديمية بالشمولية والعمق والتسلسل المنطقي، وتتضمن استراتيجيات التعلم وطرق تقييم نتاجاتها؟ وهل تم تحديد المجالات المعرفية التي تنميها البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة؟ وهل تم تحديد محتوى البرامج الأكاديمية والمهارات العقلية والقدرات الإبداعية والكفايات المهنية التي تسعى إلى إكسابها للطلبة في إطار أهداف البرامج المرجوة والمعلنة؟ (انطباق المعيار).
- ❖ هل تلتزم المؤسسة بالأطر الزمنية المخصصة لتلقي الخبرات التعليمية لبرامجها بشكل يتفق مع ما هو معمول به عالمياً في إطار البرامج نفسها دون التضحية بمستوى الجودة؟ (الالتزام بالمعايير).
- ❖ ما الآلية المستخدمة في تصميم الخطط الأكاديمية والمناهج والمقررات وتحسينها وتطبيقها؟ ما الدور الذي يلعبه أعضاء هيئة التدريس والقائمون على المكتبة ومصادر التعلم بذلك؟ هل هناك استراتيجية عامة لبنائها؟ هل تتم بناءً على عملية تحليل مسبق للكفايات والمهارات والمعارف اللازمة لتخريج خريج قادر على ممارسة أدواره المهنية، أم أن المواد التي تتضمنها الخطط تُقرر ذلك؟ هل يوجد هنالك سياسة وتعليمات محددة لإيقاف البرامج وتطويرها وتعديلها؟ ما الملامح الرئيسة لهذه السياسة والتعليمات؟ (الالتزام بالمعيار).
- ❖ ما الإجراءات التي تستخدمها المؤسسة لتقييم برامجها بشكل دوري؟ ما النتائج التي تمخضت عن ذلك؟ ما دورها في تعديل هذه البرامج وتحسينها؟ (الالتزام بالمعيار، والتحسين).
- ❖ ما طبيعة التسهيلات الأكاديمية التي توفرها المؤسسة في برامجها المختلفة؟ ما البرامج والخطط الخاصة بهذه التسهيلات؟ هل يجري تقييم نواتجها بشكل مستمر؟ وما هي نتائج التقييم؟ ما مدى مساهمتها

في تطوير هذه البرامج بحيث تترك آثاراً إيجابية على النتائج التي يُحققها الطلبة في برامجهم الأكاديمية ؟ (انطباق المعيار، التحسين والتطوير).

- ما السياسة التي تتبعها المؤسسة في استقطاب أعضاء هيئة التدريس وتعيينهم فيها؟ هل يوجد هنالك إستراتيجية محددة لدى المؤسسة بهذا الشأن؟ كيف تُقيّم المؤسسة أعضاء هيئتها التدريسية سواء من الناحية الكمية أو النوعية؟ ما البرامج التي تقدمها المؤسسة لتطوير مهارات أعضاء هيئتها التدريسية وتنميتها؟ هل تقيّم هذه البرامج بشكل دوري؟ ما النتائج التي انتهت إليها؟ وكيف تم توظيف نتائجها لتحسين هذه البرامج؟ (انطباق المعيار، والتقييم والتحسين).
- ما طبيعة برامج الدراسات العليا التي تقدمها المؤسسة؟ وما الأهداف والفلسفة الكامنة ورائها؟ هل يوجد هناك رابط بين محتوى الخطط الدراسية التي تقدم في برامج مرحلة الدراسة الجامعية الأولى والثانية والثالثة في المؤسسة؟ هل يجري تقييم هذه البرامج بشكل دوري؟ ما النتائج التي تم التوصل إليها؟ كيف تم توظيف هذه النتائج لتحسين واقع ممارسات البرامج والنواتج المتحققة للطلبة الملتحقين بها؟
- هل توفر المؤسسة الكوادر البشرية والاحتياجات الأساسية وتسهيلات التعلم اللازمة لها للتأكد من أنها تواكب التقدم المعرفي والتكنولوجي العالمي في مجالات التخصصات الخاصة بها؟ (الالتزام بالمعيار، التطوير، التقييم).
- ما السياسات والآليات التي تستخدمها المؤسسة لضمان الجودة في برامجها الأكاديمية من حيث مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها؟ وما طبيعة المعايير التي تستخدمها المؤسسة لضمان الجودة في برامجها الأكاديمية؟ وما مصدرها؟ وهل هي كافية لضمان التميز والتجديد والإبداع وتقدم المعرفة النظرية والممارسات العملية لمجالات التخصصات التي تقع فيها هذه البرامج؟ (الالتزام بالمعيار، التحسين والتطوير).

- هل جرى تقييم الرسائل والأطروحات الجامعية التي يتقدم بها الطلبة لنيل درجاتهم العلمية؟ ما النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسات التقييمية؟ كيف تم الأخذ بنتائجها لتحسين هذه الرسائل والأطروحات؟ هل قاد ذلك إلى تطوير فيها؟ (تطوير).

المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ما البرامج الخاصة بالخدمات الطلابية ودعم الطلبة التي توفرها المؤسسة؟ ما الفلسفة والأهداف الخاصة بها؟ ما طبيعة الكوادر البشرية القائمة عليها؟ ما نتائج الدراسات التي أجريت لتقييم عملها؟ كيف ساهمت هذه النتائج في تطوير هذه البرامج الخدماتية للطلبة؟ وكيف انعكس ذلك على البنية الأكاديمية والشخصية للطلبة؟ (الالتزام بالمعيار، والتطوير والتقييم).
- ما المصادر البشرية والمادية والمالية المخصصة لبرامج تطوير الطلبة والخدمات الطلابية؟ ما الأسس التي تحكم عملية توزيعها؟ ما درجة كفايتها وملائمتها لتحقيق الأهداف المتوقعة منها؟ (الالتزام بالمعيار، والصلة بالمعايير الأخرى).
- ما المعايير التي تُبنى عليها عملية تقييم الطلبة ومنح العلامات والدرجات العلمية لهم؟ ما الدقة التي توفرها هذه المعايير للدلالة على ما تحقق للطالب من مهارات وكفايات ومعارف؟ وهل يتوفر في المؤسسة سياسات وإجراءات واضحة لاعتماد العلامات التي يحصل عليها الطالب والمحافظة على سريتها وضبط سلامة إجراءات إعطائها للطالب؟ هل هنالك فلسفة واضحة ومحددة لنظام إعطاء الدرجات في المؤسسة؟ هل يجري تقييم هكذا النظام بشكل دوري؟ ما النتائج التي

انتهت إليها الدراسات التي أجريت حول دقة الدرجات المعطاه بناء عليه ومصداقيتها وثباتها؟ ما الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة لتحسين هذا النظام ومخرجاته؟ (الالتزام بالمعايير، والتقييم والتحسين).

- ❖ كيف يتم مراعاة خصائص المجتمع الطلابي وحاجاتهم التعلمية الخاصة برسم السياسات المتعلقة بالخدمات الطلابية؟ ما نوع مشاركة الطلبة في تقرير الخدمات الطلابية وطبيعتها ورسم السياسات الخاصة بها؟ (الالتزام بالمعيار).
- ❖ ما السياسات و البرامج التي توفرها المؤسسة لضمان أمن الطلبة وسلامة ممتلكاتهم، وتوفير المعلومات الكافية حول مسؤولياتهم وحقوقهم وواجباتهم والمتطلبات الخاصة بالحصول على درجاتهم العلمية والخطط الدراسية للبرامج الملتحقين بها؟ (الالتزام بالمعيار، التقييم).
- ❖ ما سياسة القبول المتبعة في المؤسسة؟ ما مدى اتساقها مع رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها؟ ما الإجراءات التي تستخدمها المؤسسة لتوطين الطلبة وتوزيعهم على برامجها الأكاديمية؟ هل يتوفر فيها عناصر العدالة والنزاهة والشفافية بشكل كافٍ؟ (الالتزام بالمعيار، والصلة بالمعايير الأخرى).
- ❖ ما سياسة المؤسسة فيما يتعلق بالمنح والمساعدات والدعم المالي للطلبة؟ هل تتسق مع رسالتها وأهدافها وحاجات طلبتها ومصادرها؟ ما الأسس التي تعطى بناءً عليها؟ كيف تضمن المؤسسة النزاهة والعدالة فيها؟ (الالتزام بالمعيار).
- ❖ ما طبيعة البرنامج الإرشادي: الأكاديمي والمهني الذي توفره المؤسسة لطلبتها؟ هل جرى تقييمه؟ ما النتائج التي تم التوصل إليها؟ وكيف تم مراعاتها لتطوير هذا البرنامج وتحسينه؟ هل تقتصر خدمات هذا البرنامج على الطلبة أثناء وجودهم على مقاعد الدراسة أم أنها تستمر لما بعد التخرج؟ ما الإسهامات البارزة لهذا البرنامج؟ (التطوير والتحسين، والالتزام بالمعيار).

المعيار الرابع: أعضاء هيئة التدريس:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع المعلومات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ❖ كيف يُشارك أعضاء هيئة التدريس في تطوير البرامج الأكاديمية وتقييمها وتحسينها؟ إذا جرى تغيير على طرق مشاركة عضو هيئة التدريس وآلياته في تطوير البرامج وتنفيذها في السنوات الخمس الأخيرة فما الآثار المترتبة على تلك الإجراءات التطويرية فيما يتعلق بالمحافظة على الجودة في هذه البرامج؟ (الالتزام بالمعايير).
- ❖ هل فرص التطوير المهني تتوزع بعدالة على أعضاء هيئة التدريس؟ إذا كانت الإجابة لا لماذا ذلك؟ هل مستوى الدعم الذي يُقدم لأعضاء هيئة التدريس يتزايد أم يتناقص أم أنه مستقر عبر السنوات الخمس المنصرمة؟ ما الآثار المترتبة على ذلك؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ❖ كيف تعرف المؤسسة فيما إذا كانت سياستها وممارساتها تُساعد على استقطاب أعضاء هيئة التدريس الأكفاء، وتضمن استمرارية تطورهم والاحتفاظ بهم، وتُحافظ على مستوى مستقر للكادر الأكاديمي فيها؟ كيف نجحت المؤسسة بالقيام بذلك مقارنة مع المؤسسات الوطنية الأخرى؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ❖ هل هنالك محكات مختلفة تستخدم من قبل الأقسام المختلفة في المؤسسة في تقييم عمل عضو هيئة التدريس ومتابعة نموه الأكاديمي وممارسته التدريسية؟ إذا كانت الإجابة نعم فلماذا هذه الاختلافات؟ كيف تنسجم هذه المحكات مع المحكات العالمية التي تُستخدم بهذا الصدد؟ (التقييم، وقضايا هامة للمؤسسة).
- ❖ كيف انعكس تقديم برامج الدراسات العليا على المصادر المتاحة لأعضاء هيئة التدريس وأعبائهم وعلى المناخ الوظيفي السائد في الأقسام الأكاديمية التي تُقدمها المؤسسة ككل؟ (الصلة بالمعايير الأخرى، وقضايا

ذات اهتمام للمؤسسة).

- ❖ كيف اختلفت الاستعانة بأعضاء هيئة التدريس في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما الآثار التي ترتبت على ذلك؟ (تقييم).
- ❖ كيف يُشارك طلبة برامج الدراسات العليا في تدريس طلبة برامج الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس)؟ (التقييم).
- ❖ هل لدى المؤسسة خطة واضحة لمواجهة تقدم أعضاء هيئتها التدريسية بالعمر ووصولهم إلى سن التقاعد؟ ما هو محتوى هذه الخطة؟ وما الأسس التي تقوم عليها؟ هل هناك ما يشير إلى أن المؤسسة ماضية في المحافظة على الكوادر المؤهلة فيها ولديها خطة تضمن ذلك في السنوات العشر المقبلة؟ (التطوير والتحسين، وقضايا المؤسسة ذات الصلة).
- ❖ كيف يُعطى الإنفاق على تطوير أعضاء هيئة التدريس الأولية في المؤسسة؟ (تحسين وتطوير).
- ❖ كيف تؤثر القضايا ذات الصلة بأعضاء هيئة التدريس على نواتج التعلم المتحققة للطلبة؟ (العلاقة بالمعايير الأخرى والتقييم والالتزام بالمعايير).
- ❖ ما المؤشرات المتوفرة لدى المؤسسة حول كفاءة أعضاء هيئتها التدريسية والتزامهم الأساسي بالعمل فيها؟ وما مدى ملائمتهم من الناحيتين النوعية والكمية لتغطية المجالات المعرفية التي تشملها البرامج الأكاديمية التي تُقدمها المؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ❖ هل الأعباء التدريسية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس تلائم أهداف المؤسسة ورسالتها؟ وهل تتوفر لهم الفرص الكافية لإظهار إبداعاتهم وكفاياتهم؟ هل الرواتب والحوافز التي تُقدمها المؤسسة لهم ملائمة لتحفيزهم على العمل وتقديم أقصى أداء لديهم؟ (الالتزام بالمعيار).
- ❖ هل هنالك إجراءات منظمة تتم بشكل دوري لتقييم أعضاء هيئة التدريس ومسائلتهم والوقوف على فاعلية التدريس في المؤسسة وعلى درجة وفائهم بمسؤولياتهم التدريسية وغيرها؟ كيف تُوظّف النتائج الخاصة بذلك التي تمّ التوصل إليها في تنمية مهارات أعضاء هيئة

التدريس وأدائهم الأكاديمي، وتحسين إجراءات المؤسسة، وتطوير خططها وأساليب التدريس فيها، وإتخاذ القرارات الأخرى ذات الصلة؟ (الالتزام بالمعايير، التحسين، القضايا ذات الصلة بالمؤسسة).

- ❖ ما درجة توفر الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس، وما هي البراهين التي تدل على ذلك؟ كيف تحرص المؤسسة على استمراريتها؟ (الالتزام بالمعيار، التطوير والتحسين، والصلة بالمعايير الأخرى).

المعيار الخامس: الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ❖ هل تتوفر لدى المؤسسة خطة طويلة أو قصيرة المدى للابتعاث وإعداد الكوادر البشرية المؤهلة التي تضمن استمرارية محافظتها على المستوى الأكاديمي لبرامجها، وتعوض التناقص في أعداد أعضاء هيئة التدريس الناتج عن التقاعد أو الانتقال أو الوفاة؟ ما الخط النمائي لأعداد أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة مقارنة بالخط النمائي للطلبة ونسبة الطلبة لعضو هيئة التدريس في المؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ❖ هل تُتيح المؤسسة فرصة حضور المؤتمرات وورش العمل والندوات المتخصصة لأعضاء هيئتها التدريسية؟ ما هو حجم الإنفاق الذي ساهمت به المؤسسة بهذا الصدد في السنوات الخمس المنصرمة؟
- ❖ ما الشواهد الدالة على أن المؤسسة تتبنى أو ترعى الإبداعات الأدبية والعلمية لطلبتها وأعضاء هيئتها التدريسية؟ ما هي أبرز الإبداعات الأدبية والعلمية التي سُجّلت لأعضاء هيئتها التدريسية في السنوات الخمس المنصرمة؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ❖ ما حجم الإنفاق الحقيقي الذي تم من قبل المؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة على البحث العلمي؟ ما هي الاستراتيجية البحثية

التي تتبناها المؤسسة؟ وما هي أهدافها ومحتواها والأولويات البحثية المتضمنة بها؟ ما المردود العلمي والعملي لهذه الاستراتيجية على صعيد المؤسسة والمجتمع المحلي؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم، والصلة بالمعايير الأخرى).

- ما الدور الذي يلعبه أعضاء هيئة التدريس في تطوير السياسات البحثية والإشراف عليها وتنفيذها في المؤسسة؟ هل جرى تقييم لهذا الدور؟ ما هي أبرز النتائج التي تم التوصل إليها؟ كيف ساهم ذلك في تطوير سياسة البحث العلمي للمؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار، التطوير والتحسين، القضايا ذات الاهتمام للمؤسسة).
- كيف ساهمت رسالة المؤسسة ورؤيتها وأهدافها في تطوير الإجراءات الخاصة بالبحث العلمي والابتعاث؟ هل هناك تناغم بين رسالة المؤسسة ورؤيتها بما تم على أرض الواقع في مجال البحث العلمي والإيفاد ورعاية الإبداعات الأدبية والعلمية في المؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار، والصلة بالمعايير الأخرى).
- هل يوجد شراكات أو تجارب للدخول مع الآخرين في مشاريع بحثية أو تبنّي خُطط لتطوير الإبداعات الأدبية أو العلمية ورعايتها؟ ما النتائج التي ترتبت على ذلك؟ كيف انعكست على تطوير البحث العلمي والإبداعات والاختراعات في المؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار، والصلة بالمعايير الأخرى).

المعيار السادس: المكتبة ومصادر المعلومات:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ما الخطوات التي قامت بها المؤسسة لتقييم فاعلية مصادر التعلم التي توفرها وتوزعها؟ ما التغيرات التي أدخلتها المؤسسة على هذه المصادر

في السنوات الخمس السابقة وما النتائج التي ترتبت عليها؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).

- هل يوجد أمثلة مُحددة على بعض مصادر التعلم التي لا يُمكن للمؤسسة الوصول إليها؟ كيف يؤثر عدم توفرها على قدرة المؤسسة على الإيفاء برسالتها وتسهيل تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم المتوقعة منهم؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ما الطرق التي تُمكّن من الاستخدام الفعّال أو غير الفعّال لمصادر التعلم والمكتبة والتي تؤثر على قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها؟ (قضايا المؤسسة ذات الصلة).
- ما مصادر التعلم التي توفرها المؤسسة مقارنة بمثيلاتها من المؤسسات المحلية والعربية والعالمية؟ هل يوجد هنالك تبريرات وأسباب ذات دلالة وراء الاختلاف بين ما توفره المؤسسة وتلك التي توفرها المؤسسات الأخرى؟ (التقييم).
- ما أكبر التحديات التي يُتوقع أن تواجه المؤسسة فيما يتعلق بالمصادر البشرية والمادية والتقنية ذات الصلة بمصادر التعلم والمكتبة في السنوات الخمس القادمة؟ كيف ستتعامل المؤسسة مع هذه التحديات؟ ما محتوى الخُطط التي وضعت لذلك في إطار خطط المؤسسة العامة لمواجهة هذه التحديات والتعامل معها؟ (التقييم والتطوير والتحسين).
- ما الخطط المستقبلية التي تنوي المؤسسة القيام بها لتحسين مصادر التعلم والمكتبة؟ (تحسين وتطوير).
- ما أبرز مصادر التعلم المتوفرة في المؤسسة؟ ما المقتنيات التي تضمها؟ ما المستوى العلمي للقائمين عليها وما كفاءاتهم؟ هل ينسجم مستوى خدمات مصادر التعلم والمكتبة مع رسالة المؤسسة وأهدافها؟ (الالتزام بالمعيار والصلة بالمعايير الأخرى).
- هل تنسجم خدمات المكتبة ومقتنياتها ومراكز مصادر التعلم في المؤسسة مع طبيعة البرامج الأكاديمية للمؤسسة؟ وهل تسهم في

مساعدة الطلبة على تحقيق نواتج التعلم المتوقع منهم تحقيقها؟ (التقييم والالتزام بالمعيار).

- ما الخُطط الموجودة في المؤسسة التي تكفل استمراريتها في اختيار الأدوات الأفضل لمراكز مصادر التعلم والمكتبة وتعمل على تنظيمها بشكل يضمن دعم البرامج الأكاديمية للمؤسسة ويُحقق رسالتها وأهدافها؟ (الالتزام بالمعيار والتطوير والتقييم).
- ما مدى مساهمة المكتبة ومراكز مصادر التعلم والخدمات الخاصة بها في تطوير قدرة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين على استخدامها بشكل مستقل وفعال ومُساعدتهم على توظيفها في الأدوار المهنية التي يُتوقع منهم ممارستها؟ هل جرى تقييم ذلك سابقاً؟ ما النتائج التي تم التوصل إليها؟ كيف ساهمت هذه النتائج في تطوير عمل وإجراءات مراكز مصادر التعلم والمكتبة في المؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار والتطوير والتقييم).
- ما هي أبرز الخصائص المميزة للمكتبة ومراكز مصادر التعلم في المؤسسة والإجراءات الممارسة فيها مقارنة بمثيلاتها؟ هل يجري تطويرها وتحديثها وإدخال التعديلات عليها بشكل دوري؟ هل يُشارك أعضاء هيئة التدريس والطلبة في ذلك؟ (الالتزام بالمعيار والتطوير والتقييم).
- هل تتوفر الخدمات المحوسبة والتكنولوجيا الحديثة للاتصالات في خدمات المكتبة ومراكز مصادر التعلم؟ ما أبرز الآثار المترتبة على ذلك فيما يتعلق بقدرات أعضاء هيئتها التدريسية وطلبتها وموظفيها ومدى استفادتهم من خدماتها؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم والصلة بالمعايير الأخرى).
- هل الكادر الذي يعمل في المكتبة يُقدم المساعدة اللازمة لمستخدميها من طلبة وأعضاء هيئة تدريسية وموظفين وهل هو كافٍ من حيث العدد والمؤهلات التي يحملها والإعداد المهني والتقني له؟ وهل هو يتوفر له فرص التطوير المهني المستمر؟ (الالتزام بالمعيار).

- هل يتوفر للمكتبة ومصادر المعلومات في المؤسسة الدعم المالي الكافي والمنتظم الذي يمكنها من دعم رسالة المؤسسة وأهدافها، ويُحافظ على مواكبتها لأحدث التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات، ويُوفر لها فرص الربط مع القواعد المصدرية الأساسية، ويسمح بتوفر فرص الربط الحاسوبي السلكي واللاسلكي مع قواعد المعلومات للمستفدين من خدماتها ؟ (الالتزام بالمعيار).
- هل يتوفر في المؤسسة خطط قصيرة وطويلة المدى لتطوير خدمات المكتبة ومصادر المعلومات فيها سواء على صعيد التجهيزات الفنية والتقنية والمقتنيات فيها أو على صعيد تعيين الكادر العامل فيها وتجديده وتطويره أو تطوير خدماتها ومجاراتها لأحدث الوسائل والطرق المستخدمة في مجال خدمات المكتبة ومراكز مصادر المعلومات؟ (الالتزام بالمعيار).

المعيار السابع: الحاكمية والإدارة:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- إلى أي مدى هنالك أدوار متمايزة ومسؤوليات واضحة ومفهومة من قبل أعضاء المجالس المختلفة التي تُشكل نظام الحاكمية في المؤسسة؟ إلى أي مدى يُسهم الهيكل الإداري الحالي في المؤسسة في تسهيل اتخاذ القرار بها؟ (الالتزام بالمعيار).
- كيف يتم تشكيل هيكل المؤسسة بحيث يضمن تجنب المجازفة بالربح المتحقق لها وتضارب مصالح واهتمامات أعضاء مجالس الحاكمية وأصحاب المواقع الإدارية وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين فيها؟ (قضايا ذات صلة بالمؤسسة).
- ما التغييرات والتعديلات التي تم إدخالها على نظام تشكيل مجلس

الحاكمية في المؤسسة في السنوات الخمس السابقة؟ ما هي الأسباب الكامنة وراء ذلك؟ ما الآثار التي ترتبت على هذه التعديلات أو التغييرات؟ (تقييم).

- ما التعديلات والتحسينات التي يُمكن إدخالها على نظام الحاكمية والإدارة في المؤسسة؟ (التحسين والتطوير).
- هل نظام الحاكمية والإدارة في المؤسسة له فاعلية في تنمية مواردها وجلب الدعم الخارجي المالي والمادي أو العيني لها؟ (الصلة بالمعايير الأخرى).
- كيف يُمكن التأكد من أنّ بناء النظام الإداري في المؤسسة يُسهّل تعلم الطلبة في المؤسسة ويدعمه ويحقّق رسالتها وأهدافها؟ (التحسين).
- متى جرى آخر تقييم لفاعلية البناء الإداري للمؤسسة؟ ما هي أبرز النتائج التي تمخضت عنه؟ ما هي الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة بناءً على ذلك؟ ما هي الفاعلية المتحققة لهذه الإجراءات؟ (تقييم).
- إلى أي درجة يُنظم نظام الحاكمية والإدارة في المؤسسة علاقات العاملين فيها من أعضاء هيئة تدريس وموظفين وطلبة مع الهياكل الإدارية ومجالس الحاكمية فيها؟ هل هي موثقة في وثائق المؤسسة؟ إلى أي درجة يحقق ذلك العدالة والمساواة بين جميع الموجودين في المؤسسة؟ ما الدور الذي يلعبه أعضاء هيئة التدريس والموظفون والطلبة في المشاركة في رسم هذه العلاقات؟ (الالتزام بالمعيار، والصلة بالمعايير الاخرى).
- هل جرى تقييم عمل مجالس الحاكمية والإدارة وآلياتها وإجراءاتها وسياساتها في المؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما أبرز النتائج التي تم التوصل إليها؟ هل تم إجراء تعديلات وتغيرات على نظام مجالس الحاكمية والإدارة وعملها وإجراءاتها وسياساتها بناءً على ذلك؟ ما الآثار التي ترتبت على هذه التغييرات؟ (تقييم، وتطوير، وتحسين).
- ما مضامين القرارات الصادرة عن مجالس الحاكمية والإدارة في

المؤسسة؟ ما النصيب الذي تحظى به الجوانب الآتية: التطوير والتحسين في المؤسسة، ودعم التميز والجودة في المؤسسة، ومراقبة الأداء ومتابعة تحقق رسالة المؤسسة ورؤيتها وأهدافها، ومراقبة الوضع المالي للمؤسسة، ورسم السياسات والخُطط المالية المستقبلية للمؤسسة، ومراقبة الأداء الأكاديمي للمؤسسة وتعزيزه، ومراقبة مخرجات التعلم والتعليم المتحققة للطلبة، ومتابعة خريجي المؤسسة والأداء الوظيفي والمهني لهم؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم، والتحسين).

- ما الآلية المتبعة في اختيار الأفراد الذين يتولون مواقع في مجالس الحاكمية والإدارة في المؤسسة؟ هل تلعب المصالح والعلاقات الشخصية دوراً في ذلك؟ هل هنالك أسس ومؤسسية تُتبع وتُراعى عند القيام بذلك؟ هل جرى تقييم هذه الأسس والآلية المتبعة من حيث قدرتها على إفراز قيادات وأعضاء لمجالس الحاكمية في المؤسسة يمتازون بالكفايات والقدرات الإدارية والأكاديمية؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم، وقضايا المؤسسة ذات الصلة بالمعايير الاخرى).
- هل هناك آلية محددة تُتخذ القرارات بناءً عليها من قبل مجالس الحاكمية والإدارة في المؤسسة؟ هل جرى تقييم سلامة هذه القرارات وأثرها في العملية التعليمية والتعلمية والمناخ الوظيفي والإداري في المؤسسة والعلاقات بين العاملين فيها؟ ما أبرز النتائج التي تم التوصل إليها؟ هل تم إجراء أي تغيرات في المؤسسة بناءً على ذلك؟ ما الآثار المترتبة على هذه التغيرات؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم، والتحسين).
- ما الشواهد والبراهين الدالة على تشجيع مجالس الحاكمية والإدارة في المؤسسة على التميّز وضبط الجودة والعمل التعاوني بين وحدات المؤسسة المختلفة وتشجيع الحوار والتواصل المفتوح والبحث العلمي وخدمة المجتمع؟ هل جرى أخذ آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين في ذلك؟ ماذا كانت آراؤهم؟ كيف تم مراعاتها؟ ما الإجراءات والتعديلات التي أُدخلت على هياكل مجالس الحاكمية والإدارة في

المؤسسة؟ ما الآثار التي تركتها هذه التعديلات والتغيرات؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم، والتحسين، والتطوير والعلاقة مع المعايير الأخرى).

المعيار الثامن: المصادر المالية:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ما طبيعة الاستراتيجية والخطة المالية التي تُتبع في المؤسسة؟ إلى أي درجة تلبّي متطلبات المؤسسة وحاجاتها الحالية والمستقبلية وتعكس متطلبات تحقق رسالة المؤسسة وأهدافها؟ هل يتم مراجعتها بشكل دوري؟ ما هي التعديلات والتغيرات التي أُدخلت عليها في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما المبررات التي أملت هذه التغيرات أو التعديلات؟ ما الآثار التي ترتبت على ذلك؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- ما أبرز البنود الواردة في نفقات ميزانية المؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما أبرز المجالات التي حظيت بالإنفاق عليها بدرجة أكبر في ميزانية المؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة؟ هل تتلائم نفقات المؤسسة مع إيراداتها؟ ما مقدار الوفر (أو العجز) الذي حققته المؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما الأسباب الكامنة وراء ذلك؟ كيف تتعامل المؤسسة معه؟ ما الخُطط التي وضعتها المؤسسة بهذا الصدد؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم والتخطيط).
- هل لدى المؤسسة سياسة واضحة لضبط نفقاتها وإيراداتها؟ هل لديها سياسة خاصة بالقروض؟ ما فحوى هذه السياسة؟ ما المبررات الكامنة وراء القروض التي اقترضتها المؤسسة؟ هل يتوفر لخطط المؤسسة التنموية والتطويرية وبرامجها الأكاديمية وبنيتها الرأسمالية القسط الكافي من التفكير المالي للمؤسسة وميزانيتها أم أنها تتركز على تسيير الأمور الروتينية والتشغيلية للمؤسسة؟ (الالتزام بالمعيار، والتخطيط).

- ما البراهين والأدلة التي تُثبت سعي المؤسسة لتطوير مصادرها المالية الملائمة والكافية واللازمة لدعم برامجها التربوية وخدماتها بشكل ينسجم مع رسالتها ورؤيتها وأهدافها وأولوياتها؟ ما درجة الاستقرار المالي المتحقق للمؤسسة في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما أسباب هذا الاستقرار (إن وجد) أو العجز والتراجع فيها (إن وجد)؟ ما الخُطط التي وضعتها المؤسسة لمواجهة العجز (إن وجد) أو المحافظة على الاستقرار المالي فيها (إن وجد)؟ (الالتزام بالمعيار والتخطيط).
- ما مدى اهتمام خطط المؤسسة واستراتيجياتها المالية بدعم البرامج الأكاديمية وخدمتها ومساعدة الطلبة المسجلين فيها؟ هل تُمارس المؤسسة نوعاً من الرقابة والضبط لإحداث توازن بين أعداد الطلبة الذين يُقبلون في برامجها الأكاديمية والدخل المتحقق لها وكفايته للإيفاء بحاجتها المالية من جهة، ومتطلبات ضبط الجودة والتميز في برامجها الأكاديمية؟ (التقييم والتخطيط والالتزام بالمعيار).
- هل تحتفظ المؤسسة باحتياط مالي كافٍ لمواجهة التقلبات المحتملة في عمليات استيفاء الرسوم الجامعية والتكاليف وخدمة القروض والمشاريع الإضافية؟ (الالتزام بالمعيار والتخطيط).
- هل تصدر المؤسسة تقارير مالية تبين درجة الاستقرار المالي المتحققة لها؟ ما الآلية التي تستخدمها المؤسسة للإشراف على الجانب المالي فيها؟ هل يوجد فيها رقابة وضبط لنفقاتها ومصادر دخلها وإدارة البعثات وصناديق المساعدات والقروض وتشغيل الطلبة والإدخار ومكافأة نهاية الخدمة؟ ما إجراءات وضوابط الرقابة المالية المتبعة فيها لمنع الفساد المالي، والحفاظ على سلامة التخطيط والاستثمار المالي فيها؟ ما السياسة التي تُطبقها فيما يتعلق بإدارة الأموال النقدية فيها واستثمارها؟ (الالتزام بالمعيار والتخطيط والتحسين والتطوير).
- ما الاستثمارات المالية للمؤسسة التي تضمن إيرادات ثابتة لها، وتُسهم في استقرارها المالي، وتُعطي نوعاً من الطمأنينة في استقرار جودة

برامجها التربوية والكوادر البشرية الأكاديمية والإدارية فيها؟ هل تنسجم هذه الاستثمارات المالية مع رسالة المؤسسة وأهدافها والتعليمات والأنظمة والقوانين النافذة من قبل وزارة التعليم العالي ومجلس التعليم العالي وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وبشكل يراعي الجانبين المهني والأخلاقي؟ (الالتزام بالمعايير، وقضايا ذات صلة بالمؤسسة).

❖ ما المؤهلات والكفايات التي تتصف بها الكوادر القائمة على مصادر المؤسسة المالية؟ ما البرامج التدريبية التي توفرها المؤسسة خلال الخدمة للرفع من سويتهم المهنية؟ هل يجري تقييم دوري لقدراتهم وكفاياتهم وأدائهم المهني؟ ما النتائج التي تم الإنتهاء إليها؟ ما الإجراءات التي اتخذت بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها؟ ما الآثار المترتبة على هذه الإجراءات؟ (الالتزام بالمعيار، التقييم والتطوير والتحسين).

المعيار التاسع: المصادر المادية:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

❖ هل تنسجم التسهيلات التدريسية والتعليمية (الأبنية والمختبرات والورش والمشاغل ... الخ) التي توفرها المؤسسة مع رسالتها وأهدافها؟ هل القائمون عليها ملائمون من حيث العدد والإعداد والمؤهلات التي يحملونها لتقديم التسهيلات والخدمات المتوقعة منهم في إطار البرامج الأكاديمية التربوية التي تُقدمها المؤسسة والتي يحتاجها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملون فيها؟ (الالتزام بالمعيار والتخطيط).

❖ هل يوجد هناك آليات تضمن استمرارية قيام التسهيلات التدريسية بواجباتها والأدوار المتوقعة منها؟ هل يوجد آلية لضمان تجدد قدرات الكوادر البشرية العاملة وكفاياتها ومهاراتها والمحافظة على الأثاث والأجهزة المتوفرة فيها، وصيانتها أو استبدالها أو تحديثها بما يضمن

الاستخدام الآمن والعلمي الدقيق لها ويّحقق لها الجودة والاستمرارية؟ (الالتزام بالمعيار، التخطيط والتطوير).

❖ هل يوجد هناك خُطط لتطوير البُنية الطبيعية للحرم الجامعي ومصادره (الأبنية والمرافق في المؤسسة) بشكل ينسجم مع توجهات المؤسسة ورسالتها وأهدافها؟ هل تم بناء هذه الخطط بناءً على دراسات لتقييم حاجات البرامج الأكاديمية القائمة والخُطط المستقبلية لها؟ ما الأسس التي تراعيها المؤسسة عند التخطيط لتطوير المصادر الطبيعية لها؟ ما الأسس التي يتم توزيع الأولويات بناءً عليها؟ هل يتم تقييم الخطط الخاصة بتطوير البُنية الطبيعية للحرم الجامعي؟ إلام انتهى هذا التقييم؟ ما أبرز الإجراءات والتعديلات والتغيرات التي سيتم إدخالها على هذه الخُطط؟ (الالتزام بالمعيار، والتطوير، والتحسين، والتخطيط، والصلة بالمعايير الأخرى).

المعيار العاشر: النزاهة:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

❖ إلى أي درجة تلتزم المؤسسة بالشفافية عند تطبيق الإجراءات المنصوص عليها في تعليماتها وأنظمتها وقوانينها وسياساتها المتعلقة بطلبتها وأعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها أو علاقاتهم بعضهم مع بعض؟ (الالتزام بالمعيار).

❖ ما البراهين الدالة على التزام المؤسسة بالمبادئ الخاصة بالحرية الأكاديمية؟ ما الطرق التي تتعامل بها المؤسسة مع تحديدات واختراقات الحرية الأكاديمية؟ هل جرى تقييم هذه الطرق؟ ما النتائج التي تم التوصل إليها؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم).

❖ ما أبرز أنماط الشكاوي والتظلمات التي تقدَّم بها كل من طلبتها

وأعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها لمجلس الحاكمية أو رئيسه في السنوات الخمس المنصرمة؟ ما الخطوات التي اتخذتها المؤسسة للتعامل مع هذه الأنماط من الشكاوي والتظلمات؟ (الصلة بقضايا المؤسسة، والتقييم، والتخطيط).

- ما فاعلية إجراءات المؤسسة للتعامل مع الشكاوي التي تتقدم بها الجهات خارج المؤسسة حول ممارستها أو ممارسات العاملين فيها؟ (الالتزام بالمعيار).
- كيف تتناول البرامج الأكاديمية قضايا من مثل الغش والتزوير والانتحال ....الخ؟ (الالتزام بالمعيار).
- ما مدى التزام مجالس المؤسسة والعاملين فيها بالمعايير المهنية والأخلاقية في إدارتها وإجراءاتها وعملياتها وفي تعاملها مع الطلبة والمجتمع المحلي والمنظمات والهيئات الخارجية؟ (الالتزام بالمعيار).
- هل يجري تقييم سياسات المؤسسة وإجراءاتها وعملياتها بشكل مستمر ومنظم يضمن استمرارية النزاهة فيها؟ وهل تلتزم المؤسسة بالشفافية والمصداقية والدقة في المعلومات التي تُقدمها لكل من طلبتها وأعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها حول إجراءاتها وسياساتها والحقوق والواجبات المترتبة عليهم؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم).

المعيار الحادي عشر: التفاعل مع المجتمع:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- ما الخدمات التي توفرها المؤسسة لخدمة المجتمع؟ هل جرى تقييم هذه الخدمات؟ ما أبرز النتائج التي تم التوصل إليها؟ كيف تم توظيف هذه النتائج في بناء الخُطط والإجراءات اللازمة لتعزيز هذه الخدمات وتطويرها وتحسينها؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم والتحسين والتطوير).
- ما الدعم المادي والمالي والبشري الذي توفره المؤسسة لخدمة المجتمع؟ ما مدى كفاية هذا الدعم لتنفيذ رسالة المؤسسة وأهدافها المتصلة بخدمة المجتمع؟ (الالتزام بالمعيار، وصلته بالمعايير الأخرى).
- هل الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمجتمع المحلي مبنية على دراسات ومسوحات أُجريت لتحديد حاجات هذا المجتمع؟ وهل تم ترتيبها بناءً على أولويات هذا المجتمع؟ هل جرى تقييم الخدمات والمشاريع والخطط الخاصة بخدمة المجتمع التي تقدمها المؤسسة؟ ما أبراز النتائج التي تم التوصل إليها؟ ما التوصيات والخطط المستقبلية التي تم إنجازها ووضعها والتي تُراعي نتائج التقييم الذي تم إجراؤه؟ هل المعلومات التي تُقدم للمجتمع المحلي حول المؤسسة وخدماتها تتصف بالدقة والمصداقية؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم، والتحسين والتطوير، والصلة بالمعايير الأخرى).

المعيار الثاني عشر: إدارة ضمان الجودة:

فيما يلي عينة من الأسئلة البحثية التحليلية التي يُمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها عند جمع البيانات والشواهد والبراهين اللازمة لبيان مدى انطباق مؤشرات ضمان الجودة الخاصة بهذا المعيار عليها:

- هل يوجد في المؤسسة وحدة أو مكتب أو مركز أو إدارة من إداراتها تُشرف على ضمان الجودة فيها؟ ما المهام المُناطة بها؟ ما الخطط والاستراتجيات التي يتبعها المكتب من أجل متابعة توفر الجودة في أجهزة المؤسسة الإدارية وبرامجها التربوية الأكاديمية والإجراءات والعمليات التي تقوم بها وحداتها الإدارية والأكاديمية والتسهيلات التي توفرها؟ (الالتزام بالمعيار والتقييم).
- هل جرى تقييم عمل وحدة ضمان الجودة في المؤسسة؟ ما أبرز النتائج التي انتهى إليها هذا التقييم؟ كيف تمت مراعاة هذه النتائج عند إدخال التعديلات على آلية عمل الوحدة وخُططها واستراتجياتها؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم والتحسين والتطوير).

❖ ما أبرز المعايير الخاصة بضمان الجودة التي تبنتها المؤسسة لعملها (غير تلك التي تتبناها هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي)؟ كيف تعمل الوحدة على التأكد من أن المؤسسة توفر إجراءات وممارسات مناسبة وتتخذ وحداتها الإدارية والأكاديمية القرارات الملائمة؟ هل هنالك تقارير دورية تُقدمها الوحدة عن عملها لمجالس الحاكمية في المؤسسة؟ هل تحتفظ المؤسسة بسجلات وملفات خاصة بضمان الجودة والاعتماد وتعمل على استدامتها والمحافظة على مواكبتها للتغيرات التي تطرأ على محتوياتها؟ هل لدى الوحدة استراتيجية شاملة تعتمد تقدير الحاجات وتحليلها (swot) (Strengths, Weakness, Opportunity, Threats)؟ (الالتزام بالمعيار، والتقييم).

الأسئلة البحثية في حالة تبني النموذج الذي يعمل على تجميع المعايير مع بعضها بعضاً أو تناول موضوعات عامة عند إجراء دراسة التقييم الذاتي:

يتناول هذا الجزء كيفية تطوير الأسئلة البحثية لدراسة التقييم الذاتي في حالة تبنّي النموذج الذي يُراعي أهمية ربط المعايير مع بعضها بعضاً، ويرى ضرورة التعاون بين مجموعات العمل المختلفة المكلفة بإجرائها، وذلك حرصاً على تجنب التكرار غير المبرر في الجهود التي تقوم بها هذه المجموعات والذي يتحقق لها في حالة تبنّي المنحى الذي يُركز على كل معيار على حده. إذ يُنظر لجميع مظاهر المؤسسة المختلفة التي تركز عليها معايير ضمان الجودة في إطار هذا النموذج بأنها متداخلة ومترابطة، وبالتالي فإن تناول كل معيار على حده لا يُمثل الطريقة الأمثل لتنظيم دراسة التقييم الذاتي والتطوير الفعال للأسئلة البحثية الخاصة بها. إذ يتم في هذه الحالة تجميع المعايير مع بعضها بعضاً، وتشكيل مجموعات العمل التي ستوكل إليها مهمة جمع المعلومات والبراهين والشواهد حول انطباقها على المؤسسة، ووضع الأسئلة البحثية من قبل اللجنة المشرفة على إجراء هذه الدراسة و/أو مجموعات العمل التي أوكل إليها مهمة تناول عدة

معايير في الوقت نفسه.

والواقع أن الكثير من الأمور والقضايا التي تم التحدث عنها في حالة تطوير الأسئلة البحثية للنموذج الذي يتناول كل معيار على حده يمكن تطبيقها ومراعاتها عند تطوير الأسئلة البحثية للنموذج (الذي يتناول مجموعة من المعايير مع بعضها بعضاً أو يُركز على موضوعات وأفكار عامة تُفضي إلى المعلومات والبيانات والبراهين التي تُبين درجة انطباق معايير ضمان الجودة المعتمدة بالهيئة) فعلى سبيل المثال، أياً من الأسئلة المتضمنة في عينة الأسئلة التي عُرضت سابقاً والخاصة بكل معيار على حده التي تم فيها ربط المعيار بالمعايير الأخرى يمكن تبنيه بإثارة النقاش وجمع المعلومات والبراهين والشواهد حول مجموعة من المعايير التي تم تجميعها مع بعضها بعضاً كالسؤال (كيف تنعكس رسالة المؤسسة ورؤيتها وأهدافها على تخطيطها ونظامها الإدراي وبرامجها الأكاديمية وخدماتها الطلابية ونظامها المالي) فهذا السؤال يفيد في جمع المعلومات عن مجموعة من المعايير لأنهُ يتناول مجموعة من المعايير والأفكار والموضوعات العامة ذات صلة بالمؤسسة. ويمكن تبني النموذج الذي يتناول أفكاراً عامة أو موضوعات عامة حول برامج الدرجة الجامعية الأولى التي تقدمها المؤسسة، فعلى سبيل المثال يمكن أن يتم تناول معيار البرامج التربوية وفاعليتها (المعيار الثاني)، والطلبة والخدمات الطلابية (المعيار الثالث)، والمكتبة ومصادر المعلومات (المعيار السادس)، وأعضاء هيئة التدريس (المعيار الرابع)، كتجمع واحد يخصص لمجموعة عمل واحدة إذا ما تم تناول الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس)، وعندها يمكن أن تطرح الأسئلة الآتية لجمع البيانات والمعلومات والبراهين والأدلة حول هذا الموضوع: ما هي الخصائص التي تمتاز بها البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة على مستوى الدرجة الجامعية الأولى؟ إلى أي درجة تتماشى هذه الخصائص وتنسجم مع المعايير المتعارف عليها للتدريس في مرحلة الدرجة الجامعية الأولى عالمياً، إلى أي درجة تترجم خصائص هذه البرامج رسالة المؤسسة

ورؤيتها وأهدافها وتوجه جهودها المستقبلية في مجالات التخطيط والتطوير والتحسين؟ ما الخدمات المكتبية والطلابية ومصادر المعلومات التي توفرها المؤسسة لدعم هذه البرامج؟ ما الكادر البشري الفني والأكاديمي القائم على هذه البرامج؟

كذلك يمكن لمجموعة العمل المكلفة بمعيار المصادر المالية للمؤسسة (المعيار الثامن) أن تركز على هذا المعيار أو توفر إجابات عن أسئلة ترتبط بأكثر من معيار واحد مثل ما هي الامكانيات أو الاحتمالات لتحسين الوضع المالي للمؤسسة؟ هل الاستثمار في مجال المصادر المادية للمؤسسة يمكن أن يبدد أو أن يطور المصادر المالية؟ (المعيار التاسع)، كيف يؤثر التوسع في قبول الطلبة في البرنامج الموازي على الوضع المالي للمؤسسة وينعكس على الخدمات الطلابية ومصادر التعلم ونوعية التعليم ومخرجاته؟ (المعيار الثاني والثالث والسادس والثامن).

استخدام الوثائق المتوفرة في المؤسسة :

يجب ألاّ ينظر إلى أن هدف دراسة التقييم الذاتي التي تقوم بها المؤسسة هو التوصل إلى وثائق، بل يجب أن ينظر إليها كعملية غرضها وهدفها جمع البراهين والشواهد المتوفرة لدى المؤسسة في وثائقها وتحليلها من أجل زيادة وتدعيم كل من الفهم الذاتي والتحسين والتطوير الذاتي لها، وإظهار أن المؤسسة تتحقق بها معاير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي. إذ يتوقع أن تتضمن وثيقة مشروع دراسة التقييم الذاتي قائمة بالوثائق التي يتوقع أن تستخدمها مجموعات العمل المكلفة بإجراء هذه الدراسة، ويجب أن تقتصر هذه القائمة على الوثائق التي تبدو بأنها وثيقة الصلة بشكل عام أو خاص باهتمامات وتركيز دراسة التقييم الذاتي، ولعله من المفيد العمل على تنظيم هذه الوثائق بشكل ينسجم مع تنظيم هذه الدراسة (تبعاً للمعايير أو الموضوعات أو مجموعات العمل).

إذن يجب عند إجراء دراسة التقييم الذاتي الاعتماد على الوثائق المتوفرة في المؤسسة بشكل أساسي، مع إمكانية أن تجري خلال تنفيذها بعض المشاريع البحثية المحدودة التي تهدف إلى توفير أو التوصل إلى بعض الأدلة والبراهين المحددة غير المتوفرة، وعليه يتوقع أن تتضمن التقارير التي تقدمها مجموعات العمل أو التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي إشارات للوثائق التي تتوفر لدى المؤسسة أو تلك المرفقة مع التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي، بدلاً من اقتباس كم هائل من المعلومات المنقولة منها في تقريرها. فالوثائق التي يتطلبها إجراء دراسة التقييم الذاتي يتم تصنيفها في مجموعتين: الوثائق التي يتوجب إرفاقها مع تقريرها النهائي (التي يمكن أن تكون ورقية أو إلكترونية)، والوثائق التي تحتفظ بها المؤسسة لحين طلبها من قبل لجنة الخبراء أو تلك التي توضع في غرفة المصادر والوثائق الخاصة بالتقييم والاعتماد وضمان الجودة في هذه المؤسسة لاطلاع أعضاء لجنة الخبراء عليها عند الحاجة لذلك في مرحلة زيارة المؤسسة.

ومما تجدر الإشارة إليه أنه من النادر أن تكون جميع المعلومات التي تم الإشارة إليها كمؤشرات على توفر أو تحقق معايير ضمان الجودة الاثني عشر المعتمدة من قبل الهيئة في المؤسسة على شكل وثائق، وعليه فإن جزءاً من التوثيق حول معايير ضمان الجودة المتوقع من المؤسسة القيام به خلال دراسة التقييم الذاتي قد يكون على شكل بيانات ومعلومات وصفية غير واردة في الوثائق الداعمة لتحقق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، يتم التوصل إليها من خلال قيام مؤسسات التعليم العالي بإجراء عدد من المراجعات والمسوحات الشاملة للمصادر الموثقة لديها لتوفيرها أثناء قيامها بدراسة التقييم الذاتي، كذلك تسهم الوثائق التي توفرها المؤسسة في غرفة التقييم التي ربما تتضمن معلومات وصفية تفصيلية حول إجراءات المؤسسة وعملياتها والتجديدات المؤسسية فيها في اختزال حجم تقرير دراسة التقييم الذاتي (بدلاً من إعطاء وصف كامل لها في إطار تقرير دراسة التقييم الذاتي)، فهذه الوثائق الوصفية ربما يتم تلخيصها وترفق مع تقرير

دراسة التقييم الذاتي، ويمكن لأعضاء لجنة الخبراء العودة إليها والاطلاع عليها في حالة رغبتهم بالمزيد من المعلومات التفصيلية حولها.

أما في حالة دراسة التقييم الذاتي التي تتبنى النموذج الذي يركز على موضوعات عامة بدلاً من تناول معايير ضمان الجودة مباشرة، فإن بعض المعلومات الوصفية الخاصة بالمعايير قد لا تكون متضمنة في تقرير دراسة التقييم الذاتي، إنما هذه المعلومات يُزَوّد بها أعضاء لجنة الخبراء والمقيّمون في الوقت الذي يقومون فيه بزيارة المؤسسة للاطلاع على أرض الواقع على المعلومات والاستنتاجات التي انتهت إليها دراسة التقييم الذاتي. فعلى سبيل المثال في حالة المعيار الأول (رؤية المؤسسة ورسالتها والتخطيط) قد تقدم المؤسسة لأعضاء اللجنة المعلومات التي تصف التطور الذي طرأ على رسالة المؤسسة وأهدافها والتعديلات التي أدخلت عليها ومبرراتها والملاحظات التي أبداها الأفراد الذين قاموا بكتابتها وتعديلها وبعض الأمثلة على دور رسالة المؤسسة وأهدافها في توجيه التخطيط في المؤسسة وبرامجها الأكاديمية.

أخيراً وعلى الرغم من أن دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الصادر عن الهيئة قد حدد قائمة بالوثائق التي يتوجب على المؤسسة إرفاقها أو إبرازها للجنة الخبراء والخاصة بكل معيار من معايير ضمان الجودة، إلا أن هناك مجموعة من الوثائق التي يمكن للجنة المشرفة على إجراء دراسة التقييم الذاتي في المؤسسة ومجموعات العمل المكلفة بتنفيذها الاستعانة بها والاعتماد عليها عند إجراء هذه الدراسة، أو يمكن للجنة الخبراء الاطلاع عليها والاستفادة منها. إن هذه الوثائق غير ملزمة لمؤسسات التعليم العالي فقد يكون لدى المؤسسة أنماط أخرى من الوثائق، أو أن قسماً منها غير متوفر لديها، وقائمة الوثائق التالية مجرد قائمة مقترحة ربما تكون مفيدة كمصدر لتعريف المؤسسة بالوثائق التي قد تخدمها لإجراء دراسة التقييم الذاتي والتي قد تكون مفيدة للجنة الخبراء للاطلاع عليها واستقاء المعلومات منها.

قائمة بالوثائق التي تفيد المؤسسة أثناء إجراء دراسة التقييم الذاتي موزعة حسب معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي:

أولاً: الوثائق التي يمكن الاستفادة منها لأكثر من معيار من معايير ضمان الجودة:

- ❖ الدليل العام للمؤسسة وبرامجها.
- ❖ دليل تعليمات المؤسسة وأنظمتها وقوانينها.
- ❖ الدليل الخاص بإحصائيات المؤسسة.
- ❖ التقارير الدورية لرئيس مجلس الحاكمية في المؤسسة.
- ❖ التقارير الخاصة بالاعتماد العام للمؤسسة والاعتمادات الخاصة لبرامجها.
- ❖ التقارير العامة حول المؤسسة سواء التي تطال الموضوع الأكاديمي أو التنظيمي والإداري للمؤسسة أو الوضع المالي لها.
- ❖ تقارير حول إنجازات المؤسسة على صعيد البحث العلمي والأكاديمي والإداري، والإبداعات الأدبية، وخدمة المجتمع.
- ❖ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
- ❖ خطة المؤسسة الخاصة بالتقييم (سواء أكانت الخاصة بتقييم الطلبة أم الوحدات الإدارية أم أعضاء هيئة التدريس أم الموظفين أم البرامج الأكاديمية والتربوية أم التقييم للمؤسسة ككل).
- ❖ الدراسات التي أجريت حول أنشطة المؤسسة وسياساتها المختلفة.
- ❖ المسوحات التي أجريت حول أراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين حول قضايا ذات صلة بالمؤسسة ورضاهم عن الخدمات التي تقدمها لهم.
- ❖ تقارير الميزانية العامة للمؤسسة والتدقيق المالي لها.
- ❖ عينات من محاضر الاجتماعات لمجالس الحاكمية في المؤسسة.
- ❖ التقارير حول عمل المكتبة واحتياجاتها ومشكلاتها.

❖ التقارير حول المؤتمرات والندوات وورش العمل التي نظمتها المؤسسة.
❖ الخطط والبرامج التدريبية الخاصة بتنمية أداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين في المؤسسة والمجتمع المحلي.
❖ الأدلة والكتب والمراجع الخاصة بمساعدة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة ولجان المؤسسة.
❖ التقارير الخاصة بالمؤسسة التي تقدمت بها سابقاً لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي أو وزارة التعليم العالي أو مجلس التعليم العالي أو أية جهة أخرى خاصة بالاعتماد وضمان الجودة للمؤسسة ككل أو أحد برامجها.
❖ التقارير التقييمية التي أُجريت من قبل المؤسسة وعُرضت على مجالس الحاكمية فيها أو نوقشت في مؤتمرات أو ندوات عقدتها المؤسسة لهذا الغرض.
❖ الاتفاقيات ذات الصلة بالبرامج الأكاديمية أو الخدماتية أو الإدارية في المؤسسة التي أبرمتها مع جهات أخرى سواء أكانت محلية أم عربية أم عالمية.
❖ الهياكل التنظيمية في المؤسسة والواجبات والمسؤوليات المناطة بالمسؤولين عنها.
❖ التقارير الخاصة بالتسجيل والاحصائيات التي تبين الوضع الأكاديمي للطلبة المسجلين في المؤسسة.
❖ التقارير الصادرة عن عمادة شؤون الطلبة في المؤسسة حول أنشطتها والخطط الخاصة بالخدمات الطلابية التي تقدمها.
❖ السجلات الخاصة بمتابعة الخريجين والدراسات التتبعية حول جوانب الضعف والقوة في إعدادهم الأكاديمي والاجتماعي والشخصي والمهني، ورضا أرباب العمل والمؤسسات والعاملين فيها عن أدائهم الوظيفي.
❖ الخطط الخاصة بالتطوير المستقبلي للمؤسسة.

ثانياً: الوثائق الخاصة بالمعيار الأول (رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط):

❖ الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
❖ التقارير السنوية حول أداء المؤسسة.
❖ تقارير وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة.
❖ الدراسات المتعلقة بالتخطيط.
❖ النمو في أعداد أعضاء هيئة التدريس والمبعوثين والطلبة والتغيرات على نسبة عضو هيئة التدريس للطالب في السنوات الثلاث الاخيرة.
❖ دراسات تحليل الحاجات الخاصة ببرامج المؤسسة والعاملين فيها.
❖ الخطط الخاصة بتطور الموارد البشرية والمالية للمؤسسة.
❖ نتائج الأبحاث الخاصة بتقييم أنشطة المؤسسة وإجراءاتها وعملياتها ومخرجاتها.
❖ الخطط والأهداف الاستراتيجية والرئيسة للوحدات الرئيسة في المؤسسة.
❖ الأهداف الاستراتيجية والرئيسة للمؤسسة وخططها وخطط وحداتها الرئيسة.
❖ وثيقة تبين رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وطريقة تطويرها وتاريخها وتاريخ إدخال التعديلات عليها واعتمادها من قبل مجالس الحاكمية في المؤسسة.
❖ براهين ومعلومات تدعم قيام المؤسسة بتقييم نواتجها وتحليلها.
❖ الدراسات المتصلة بمتابعة الخريجين والواقع الوظيفي لهم ورضاهم عن إعدادهم الجامعي المهني والأكاديمي والشخصي والاجتماعي ورضا أرباب العمل والمسؤولين عن أدائهم الوظيفي.
❖ الدراسات التي تناولت نواتج التعلم التي حققها الطلبة المسجلون في المؤسسة.

ثالثاً: الوثائق الخاصة بالمعيار الثاني (البرامج التربوية وفاعليتها):

- ❖ الاجراءات والسياسات الخاصة بفتح البرامج الأكاديمية للمؤسسة أو إغلاقها والتوقف عن تقديمها.
- ❖ الدليل الخاص بوصف البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة والمتطلبات الخاصة بها.
- ❖ الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ عينات ممثلة لوصف المساقات التي تتضمنها الخطط الأكاديمية للبرامج التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ الأهداف العامة والخاصة بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ عينات ممثلة لأدوات التقييم التي تستخدم في المساقات التي تتضمنها الخطط الدراسية للبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة (الاختبارات، والمشاريع، والملفات التقييمية (Portfolios)، سلالم التقدير (Rubrics).
- ❖ أمثلة على أدوات القياس والتقييم التي تستخدم لتقييم البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ أمثلة على كيفية توظيف نتائج الدراسات التقييمية للبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة ووحداتها الإدارية والأنشطة التي تقدمها لتطويرها وتحسينها.
- ❖ نظام تقييم الطلبة وإعطاء الدرجات المعمول به في المؤسسة.
- ❖ تقارير داخلية أجرتها المؤسسة لأية جهة خارجية حول برامجها وأنشطتها وإجراءاتها ونواتجها.
- ❖ الخطط الخاصة بتطوير إجراءات وأداوت تقييم تعلم الطلبة.
- ❖ السياسات والتشريعات الخاصة بتقييم تعلم الطلبة.
- ❖ نواتج التعلم المتوقع من الطلبة تحقيقها للبرامج المختلفة التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ البراهين على امتلاك أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة للمهارات والكفايات الخاصة بتطوير أدوات القياس وتطبيقها وتحليل نتائجها

وتوظيفها لتحسين عملية التعلم والتعليم وأساليبها المستخدمة في المؤسسة.

- ❖ النماذج المستخدمة في المؤسسة لتقييم أعضاء هيئة التدريس والمادة الدراسية والنتائج التي أنتهت إليها في السنوات الثلاث المنصرمة من تاريخ إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ الدليل التوجيهي لبناء المساقات والبرامج المستخدمة في المؤسسة وتطويرها.
- ❖ عينات من تقارير أو محاضر لجنة الخطة في الأقسام الأكاديمية والكليات والجامعات.
- ❖ الدراسات التي تناولت فاعلية البرامج وخريجيها.
- ❖ نسبة عدد الطلبة الحاصلين على الدرجات العلمية للبرامج المختلفة التي تقدمها المؤسسة إلى عدد الطلبة وقت التحاقهم ككل، الذين تخرجوا في مدة زمنية عادية (أربع سنوات للكليات الإنسانية والاجتماعية، وخمس سنوات للتخصصات الهندسية، وست سنوات للكليات الطبية) أو مدة زمنية مميزة أقل من العادي أو أكثر من العادي في أخر ثلاث سنوات.
- ❖ التقديرات للمعدلات التراكمية التي تخرج بها الطلبة في البرامج المختلفة للكليات والتخصصات في السنوات الثلاث المنصرمة من تاريخ إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ الشروط والإجراءات الخاصة بأسس القبول والنجاح والتخرج المتبعة في المؤسسة وإجراءات اعتماد الدرجات التي يحصل عليها الطلبة في المساقات واعتماد الدرجات العلمية لهم وتخرجهم.
- ❖ نماذج من الأدوات التي تستخدم في الإرشاد الأكاديمي للطلبة.
- ❖ وثائق تبين مقدار الدعم المالي الذي توفره الجامعة لأغراض البحث العلمي أو ما تم إنفاقه على البحث العلمي في السنوات الثلاث الأخيرة من تاريخ إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ دليل برامج الدراسات العليا في المؤسسة.

رابعاً: الوثائق الخاصة بالمعيار الثالث (الطلبة والخدمات الطلابية):

- ❖ السياسات الخاصة بسلوك الطلبة وضبطهم وحقوقهم ومسؤولياتهم وإجراءات النظر في شكاويهم، والغش في الامتحانات والأنشطة الطلابية.
- ❖ الرسوم والسياسات المرتبطة بتحصيلها أو إعادتها أو تأجيلها .
- ❖ إحصائيات بالمساعدات المالية بأنواعها المختلفة (موزعة حسب البرنامج والجنس والمنطقة) التي قدمتها المؤسسة لطلبتها في السنوات الثلاث المنصرمة من سنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ رسالة الوحدات الخدماتية الخاصة بالطلبة وأهدافها في المؤسسة.
- ❖ البراهين والشواهد على تحقق أهداف أنشطة الوحدات التي تقدم الخدمات الطلابية في المؤسسة.
- ❖ الآثار التي تتركها الخدمات الطلابية التي تقدمها المؤسسة لطلبتها على نواتج التعلم المتحققة لهم وعلى سيرهم الأكاديمي ونموهم الاجتماعي والشخصي والانفعالي والعقلي خلال التحاقهم بالمؤسسة.
- ❖ الاستراتيجية الخاصة بالخدمات الطلابية التي تقدمها المؤسسة.
- ❖ قائمة بالجمعيات والأندية الطلابية المتوفرة في المؤسسة.
- ❖ عينة من المنشورات والمطبوعات الخاصة بخدمات الطلبة الصادرة عن المؤسسة.
- ❖ التعليمات أو الدستور الخاص باتحاد الطلبة في المؤسسة.
- ❖ هيكل الوحدات الخاصة بالخدمات الطلابية والتسهيلات التربوية لهم.
- ❖ الأنشطة الطلابية التي تقدمها المؤسسة، ملحق (١).
- ❖ أعداد الطلاب الذين التحقوا ببرامج المؤسسة المختلفة، ملحق (٢).
- ❖ إحصائية بالعاملين في برامج الخدمات الطلابية، ملحق (٣).
- ❖ الميزانية التي خُصصت في المؤسسة لدعم أنشطة الخدمات الطلابية في السنوات الثلاث المنصرمة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ السياسات الخاصة بقبول الطلبة والمعايير المستخدمة للمفاضلة بينهم.
- ❖ السياسات والاجراءات المتبعة في المؤسسة والخاصة بتظلم وشكاوي الطلبة.
- ❖ الخطط الخاصة بالوحدات التي تقدم الخدمات الطلابية في المؤسسة (الرعاية الصحية، والسكن والمطاعم والمقاصف والإرشاد الأكاديمي والتسجيل ومتابعة الخريجين، والأمن والسلامة).
- ❖ السياسات الخاصة بسجلات الطلبة الأكاديمية وحفظها والاطلاع عليها وأخذ المعلومات منها.
- ❖ الأنشطة الرياضية والفنية التي تتيحها المؤسسة للطلبة من خلال عمادة شؤون الطلبة.
- ❖ نتائج الدراسات المتصلة بمسح آراء الطلبة والخريجين حول المؤسسة والإعداد الأكاديمي والشخصي الذي يتلقاه الطلبة خلال تواجدهم في المؤسسة.

خامساً: الوثائق الخاصة بالمعيار الرابع (أعضاء هيئة التدريس):

- ❖ قائمة بأسماء أعضاء هيئة التدريس المتفرغين وغير المتفرغين ومؤهلاتهم ووثائق اعتماد تخصصاتهم.
- ❖ دليل أسماء اعضاء هيئة التدريس في المؤسسة.
- ❖ أسماء أعضاء مجالس الحاكمية في المؤسسة والأقسام والكليات.
- ❖ الخطة الخاصة باستقطاب أعضاء هيئة التدريس وتعيينهم للسنوات الثلاث التي تلي السنة التي أجريت بها دراسة التقييم الذاتي .
- ❖ نمو أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة والنمو في نسبتهم إلى الطلبة في السنوات الخمس السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ الإجراءات والسياسات والتعليمات الخاصة بتعيين أعضاء التدريس في المؤسسة وتقييمهم وتجديد عقودهم وترقيتهم والمعايير المستخدمة لترقيتهم أو إنهاء عقودهم أو إيقاع العقوبات عليهم.
- ❖ السياسات الخاصة بالحرية الأكاديمية في المؤسسة.

❖ الخطط الخاصة بالنمو المهني لأعضاء هيئة التدريس، وبرامج التوعية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس الجدد في المؤسسة.

❖ ملخص عن نتائج تقييم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس والمادة والعملية التدريسية .

❖ النتائج التي انتهت إليها المسوحات الخاصة بأراء أعضاء هيئة التدريس حول بعض الإجراءات والقضايا ذات الصلة بهم أو آراء الآخرين بهم.

❖ نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين في المؤسسة إلى المجموع الكلي لأعضاء هيئة التدريس فيها.

❖ نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون مراكز إدارية إضافة إلى مهامهم الأكاديمية.

❖ اللجان التي يشارك بها أعضاء هيئة التدريس.

❖ النماذج المستخدمة لتقييم أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة.

❖ نماذج من ملفات أعضاء هيئة التدريس وسيرهم الذاتية.

❖ السياسات التي تحكم تعيين أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين.

❖ ملخصات عن التقارير الخاصة بخدمة المجتمع التي قام بها أعضاء هيئة التدريس.

❖ سياسات المؤسسة فيما يتعلق بالابتعاث أو الإيفاد وتبني إنجازات واختراعات وإبداعات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ورعايتها.

❖ سياسات المؤسسة المتصلة بدعم البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس.

❖ إحصائيات عن ترقيات أعضاء هيئة التدريس وتقاعدهم في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.

❖ أمثلة على الخدمات التي قدمها أعضاء هيئة التدريس للمجتمع المحلي.

سادساً: الوثائق الخاصة بالمعيار الخامس (الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات):

❖ السياسات والإجراءات التي تتعلق بالبحث العلمي وعقد المؤتمرات والندوات والإبداعات والاختراعات النافذة في المؤسسة.

❖ السياسات الخاصة بحرية أعضاء هيئة التدريس الأكاديمية والبحث العلمي.

❖ نماذج من بحوث أعضاء هيئة التدريس وإبداعاتهم.

❖ المعايير والإجراءات التي تستخدم لتقييم الإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس.

❖ سياسات المؤسسة المتصلة بالإبتعاث وتبني الإبداعات والأعمال المتميزة لأعضاء هيئة التدريس.

❖ ملخص بالدراسات والإنتاج البحثي لأعضاء هيئة التدريس في المؤسسة في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي، ملحق رقم (٤).

❖ ملخص بالميزانية التي أُنفقت على دعم الإنتاج العلمي والبحثي لأعضاء هيئة التدريس في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.

❖ ملخصات للقرارات التي تبين مساهمة أعضاء هيئة التدريس في رسم السياسات الخاصة بالابتعاث ودعم الإنتاج العلمي والبحثي ومشاركتهم بالندوات والمؤتمرات.

❖ عدد المؤتمرات والندوات والورش التي عقدتها المؤسسة وحضرها أعضاء هيئتها التدريسية في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.

❖ إحصائيات بعدد الطلبة الموفدين في بعثات وتخصصاتهم الدقيقة، ملحق رقم (٥).

سابعاً: الوثائق الخاصة بالمعيار السادس (المكتبة ومصادر المعلومات):

- ❖ الخطط الخاصة بتطوير المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى في المؤسسة.
- ❖ الوثائق المطبوعة التي تعرف الطلبة بالخدمات والتسهيلات ومصادر التعلم المتاحة في المؤسسة.
- ❖ إحصائيات بالعاملين في المكتبة ومصادر المعلومات تبين عددهم ومؤهلاتهم لآخر ثلاث سنوات.
- ❖ إحصائيات عن مقتنيات المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى.
- ❖ نماذج من المقاييس التي تُستخدم لتقرير فاعلية وكفاية التسهيلات التي تقدمها المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى وخدماتها وأهدافها.
- ❖ الهيكل التنظيمي لإدارة المكتبة وغيرها من مصادر التعلم ومراكز الخدمات الحاسوبية والوسائل التعليمية والاتصالات.
- ❖ الميزانية التفصيلية للمكتبة ومصادر المعلومات الأخرى.
- ❖ عينات من السير الذاتية للعاملين في المكتبة ومصادر المعلومات الأخرى.
- ❖ الصيغ الأصلية المكتوبة للاتفاقيات المبرمة مع مؤسسات أو مكتبات أخرى تُعنى بمقتنيات المكتبة.
- ❖ الخدمات الحاسوبية والإلكترونية المتوفرة في المكتبة.
- ❖ الدراسات والأبحاث التقييمية الخاصة بتقييم عمل المكتبة وغيرها من مصادر المعلومات .
- ❖ المعلومات الأساسية عن المكتبة ومصادر المعلومات، ملحق رقم (٦).

ثامناً: الوثائق الخاصة بالمعيار السابع (الحاكمية والإدارة):

- ❖ الوثائق الخاصة بمجالس الحاكمية في المؤسسة.
- ❖ قائمة بأسماء مجالس الحاكمية في المؤسسة.
- ❖ السياسة الخاصة بتضارب مصالح أعضاء مجالس الحاكمية والموظفين في المؤسسة.

- ❖ محاضر اجتماعات مجالس الحاكمية في المؤسسة.
- ❖ الوصف الوظيفي والمؤهلات لرئيس المؤسسة.
- ❖ السياسات المكتوبة الخاصة بمسؤوليات المواقع الإدارية في المؤسسة وأعضاء هيئة التدريس.
- ❖ الهيكل التنظيمي لوحدات المؤسسة والتغيرات التي طرأت عليها في السنوات الثلاث المنصرمة.
- ❖ الأدلة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والموظفين ولجان المؤسسة.
- ❖ وثائق حول سياسات المؤسسة وخططها الإدارية والمالية.
- ❖ وصف للمواقع الإدارية في المؤسسة والمسؤوليات والواجبات المناطة بها.
- ❖ وصف اللجان القائمة في المؤسسة ووظائفها ومهامها وأعضائها.

تاسعاً: الوثائق الخاصة بالمعيار الثامن (المصادر المالية):

- ❖ الميزانيات الخاصة بالمؤسسة في السنوات الثلاث المنصرمة للسنة التي تُجرى دراسة التقييم الذاتي خلالها.
- ❖ تقارير التدقيق المالي للمؤسسة في السنوات الثلاث المنصرمة للسنة التي تُجرى دراسة التقييم الذاتي خلالها.
- ❖ الخطة المالية الاستراتيجية للمؤسسة.
- ❖ الاستثمارات المالية للمؤسسة في آخر ثلاث سنوات.
- ❖ خطط تنمية المصادر المالية في المؤسسة.
- ❖ مصادر الدخل المالي للمؤسسة في السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي، ملحق رقم (٧).
- ❖ النفقات المالية للمؤسسة في السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي، ملحق رقم (٨).
- ❖ الهبات والدعم المالي الذي تلقته المؤسسة في السنوات الثلاث الأخيرة سواء أكانت حكومية أم من قبل أفراد أم جمعيات أم مؤسسات خاصة.
- ❖ مقدار الدخل المتحقق للمؤسسة من الرسوم الجامعية ونسبتهُ من الدخل

الإجمالي للمؤسسة.

❖ نفقات صندوق مساعدة الطلبة والبعثات في السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي.

❖ مقدار ما أُنفق على دعم البحث العلمي وخدمة المجتمع والأبنية والمختبرات والمكتبة في كل سنة من السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي.

❖ مقدار ما أنفق على الاستثمار المالي الرأسمالي والمشاريع الخاصة في كل سنة من السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي.

❖ مقدار فوائد القروض التي ترتبت على المؤسسة في السنوات الثلاث التي تسبق السنة التي تجرى دراسة التقييم الذاتي خلالها.

❖ مقدار ما أُنفق على مكافأة نهاية الخدمة والإدخار والتقاعد والضمان الاجتماعي (حصة المؤسسة) في السنوات الثلاث السابقة للسنة التي تجرى دراسة التقييم الذاتي خلالها.

❖ قائمة بالتقارير المالية التي رفعت إلى مجلس الحاكمية في المؤسسة ووصف محتواها.

عاشراً: الوثائق الخاصة بالمعيار التاسع (المصادر المادية):

❖ السياسات التي تتبعها المؤسسة في توفير الاستخدام الآمن لمرافقها.

❖ الخطة التي تتبعها المؤسسة لاستبدال الأجهزة والمعدات التدريسية فيها، وأبرز التحديثات والتجديدات التي أُدخلت على الأجهزة والمعدات خلال السنوات الثلاث السابقة للسنة التي تُجرى فيها دراسة التقييم الذاتي.

❖ الخطة الرئيسة لتطوير وتحسين المصادر المادية في المؤسسة والتسهيلات التدريسية، وأبرز التغيرات والتطورات التي أدخلتها المؤسسة خلال السنوات الثلاث السابقة للسنة التي تجرى دراسة التقييم الذاتي خِلالها.

❖ الخطط السنوية طويلة الأمد من أجل النهوض بالمصادر المادية بالمؤسسة وتحديثها وصيانتها، وأبرز التحسينات والإضافات التي أُدخلت على المصادر المادية في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.

❖ معدل المساحات المخصصة للطالب وإحصائيات بنسب إشغال الأبنية والمختبرات والمكتبة للسنوات الثلاث السابقة لسنة اجراء دراسة التقييم الذاتي .

❖ الخريطة الإنشائية لمباني المؤسسة.

❖ الخطط الخاصة بالمشاريع المستقبلية لتنمية المصادر الطبيعية للمؤسسة في السنوات الخمس التي تلي سنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.

حادي عشر: الوثائق الخاصة بالمعيار العاشر (النزاهة المؤسسية):

❖ الإجراءات التي تستخدم في المؤسسة فيما يتصل بتظلم الطلبة وشكاويهم، وسلوك الانضباط لهم وتأديبهم، وتعيين الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، والسياسات والممارسات الخاصة بترقية الموظفين وأعضاء هيئة التدريس ونقلهم أو فصلهم.

❖ الإجراءات الخاصة بانتهاك حقوق الطبع والتزوير والغش.

❖ السياسات والإجراءات الخاصة بالتعامل مع تضارب المصالح والاهتمامات والتزوير والغش في الأبحاث.

❖ السياسات الخاصة بالحرية الأكاديمية للمؤسسة.

❖ السياسات الخاصة بحقوق الملكية الفكرية المعمول بها في المؤسسة.

❖ السياسات الخاصة بأخلاقيات المؤسسة.

❖ المجالس التأديبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في المؤسسة.

❖ السياسات الدالة على عدالة المؤسسة في التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة.

❖ الأنظمة والتعليمات الخاصة بتأديب أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

ثاني عشر: الوثائق الخاصة بالمعيار الحادي عشر (التفاعل مع المجتمع):

- ❖ الخطط السنوية طويلة الأمد للنهوض بمؤسسات المجتمع المحلي ودعمها.
- ❖ الوثائق والسياسات الدالة على تعاون المؤسسة مع المجتمع المحلي.
- ❖ الأبحاث والدراسات التي تناولت تقييم الإجراءات والخدمات التي تقدمها المؤسسة للمجتمع المحلي.
- ❖ مقدار ما أُنفق على خدمة المجتمع في السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي.
- ❖ عدد طلبة المجتمع المحلي الذين تم تقديم الدعم لهم سواء أكان على شكل بعثات أم على شكل دعم مالي لإكمال دراستهم في البرامج المختلفة الملتحقين بها.
- ❖ الأنشطة التي تقدمها المؤسسة في إطار خدمة المجتمع المحلي خلال السنوات الثلاث السابقة لسنة إجراء دراسة التقييم الذاتي، ملحق رقم (٩).

ثالث عشر: الوثائق الخاصة بالمعيار الثاني عشر (إدارة ضمان الجودة):

- ❖ الخطط التطويرية لإجراءات ضمان الجودة في المؤسسة.
- ❖ إحصائية بأفراد الكادر القائم على وحدة ضمان الجودة في المؤسسة ومؤهلاتهم وتخصصاتهم الدقيقة والمهام الموكلة إليهم.
- ❖ المعايير التي تستخدمها المؤسسة للحكم على التزامها بمعايير ضمان الجودة في إجراءاتها وممارستها الإدارية والوظيفية والأكاديمية.
- ❖ الهياكل التنظيمية للوحدات القائمة على ضمان الجودة في المؤسسة.

الفصل السادس

تطبيق مشروع دراسة التقييم الذاتي وكتابة تقريرها

عند انتهاء مجموعات العمل القائمة على تنفيذ دراسة التقييم الذاتي من عملها وإرسال تقاريرها التي تتضمن أبرز ما انتهت إليه من معلومات وبراهين حول معايير ضمان الجودة وانطباقها على المؤسسة والتوصيات والخطط الخاصة بها، يفترض أن تعد المؤسسة تقريراً نهائياً لدراسة التقييم الذاتي يلخص نتائج التحليل الذاتي الذي قامت به والخطط المستقبلية لها، ويوضح درجة انطباق معايير ضمان الجودة المعتمدة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي عليها، حيث يتوقع أن يدعم هذا التقرير عمل فريق الخبراء الذي تستعين به الهيئة في سياق إجراءات ضمان الجودة للمؤسسة، كما يدعم ما ستقوم به المؤسسة من تخطيط وتطوير وتحسين في السنوات اللاحقة. كما ينظر إلى وثيقة التقرير على أنها وثيقة حية تستخدم كخطة ومرجع لجميع الهياكل الإدارية والمجالس الأكاديمية في المؤسسة.

إذ يتوقع من المؤسسة بعد الانتهاء من إعداد مشروع دراسة التقييم الذاتي واعتماده من قبل الهيئة، وبعد أن تكون اللجنة المشرفة قد فرغت من تشكيل مجموعات العمل التي يفترض أن تكون قد باشرت بتنفيذ المهام الموكلة إليها، أن تراعي عدداً من القضايا العامة المتعلقة بتنفيذ إجراءات دراسة التقييم الذاتي وتقترب من الإنتهاء منها وتتمثل هذه القضايا بما يلي:

أولاً: إدارة إجراءات دراسة التقييم الذاتي:

لقد تناول الفصل الثالث من هذا الدليل بالتفصيل تشكيل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي والمهام المناطه بها والعلاقة التي تربطها مع مجموعات العمل، وكما لوحظ فإن عمل هذه اللجنة يتركز بدرجة كبيرة في بداية تنفيذ دراسة التقييم الذاتي وعند نهايتها، إذ يتوقع منها عند بداية الدراسة أن تضع مشروع أو تصميم الدارسة وأن تتخذ القرارات حول تشكل مجموعات العمل المكلفة بتنفيذها وتحديد مهامها، كما يتوقع منها عند نهاية الدراسة أن تقوم بإعداد التقرير النهائي للدراسة، بحيث يُعطي صورة شاملة عن المؤسسة ويحظى بموافقة ودعم جميع العاملين فيها. في حين يتوقع أن يكون دور مجموعات العمل أكثر فاعلية في الفترة الوسطى من إجراء هذه الدراسة، تلك الفترة التي يتم فيها القيام بالجانب البحثي للدراسة، كما يتم فيها تحليل الوثائق والتقارير المتوفرة لدى المؤسسة حول عملها والجوانب المتصلة بمعايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة، والعودة إلى السجلات والبيانات التي تحتفظ بها المؤسسة عن إجراءاتها وعملياتها ومخرجاتها وذلك لتوفير الإجابات عن الأسئلة البحثية التي حُددت لها.

والواقع أن العلاقة التي تربط اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بمجموعات العمل تختلف من مؤسسة لأخرى تبعاً لطبيعتها والهياكل التنظيمية لها، ولكن في جميع الحالات تعد اللجنة المشرفة المسؤولة الأولى عن سلامة سير إجراءات دراسة التقييم الذاتي وصحتها وإلتزامها بالجداول والأطر الزمنية المحددة لها، وعن وجود قنوات إتصال فعالة ومستمره بين مجموعات العمل المكلفة بتنفيذها، وخاصة تلك التي تتولى مسؤولية توفير البراهين والشواهد حول المعايير التي تبدو مرتبطة ببعضها بعضاً، لاسيما في حالة تبني النموذج الذي يتم فيه تناول كل معيار من معايير ضمان الجودة من مجموعة عمل واحدة، وكذلك تعد اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي مسؤولة على إدامة قنوات الاتصال بينها وبين مجلس الحاكمية في المؤسسة ورئيسها، وبين مجموعات العمل وكل من

مجالس الحاكمية في المؤسسة ورؤساء الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة وأعضاء هيئة التدريس ومجتمع المؤسسة عموماً. كما تقع على عاتق كل من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل توليد شعور الملكية والمسؤولية للدراسة من قبل جميع العاملين في المؤسسة، وهذا بالتأكيد لن يتأتى إلا من خلال الاتصال والتفاعل المستمرين مع العاملين في المؤسسة من قبل أعضاء كل من اللجنة المشرفة على الدراسة ومجموعات العمل المكلفة بتنفيذها ولذلك يتوقع من اللجنة المشرفة على الدراسة أن تضع مشروع الدراسة بين أيدي جميع من له صلة مباشرة بإجراءاتها وعملها وأن تتيح قنوات اتصال مستمرة للعاملين في المؤسسة للاطلاع من خلالها على ما يجري في هذه الدراسة وأن يسمح لهم بالتعقيب والتعليق عليها، وأن يُبدوا الملاحظات في جميع مراحل عملية تنفيذ هذه الدراسة.

ثانياً: المخاطر والمآزق والمشكلات الممكنة:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن تكون حريصة من عدد من المخاطر والمآزق والمشكلات المحتملة وأن تهيىء نفسها للتعامل معها وتضع الحلول لها حتى تحول دون التأثير على سير تنفيذ دراسة التقييم الذاتي، فأي من هذه المشكلات التي سوف تُعرض فيما يأتي يمكن أن تعيق الجهود المبذولة لتنفيذ الدراسة وتحد من فاعلية نتائجها وتقلل من الصدق الداخلي لها، إضافة إلى أنها قد تستنفذ وقت اللجنة المشرفة عليها وتعرَّض إمكانية استكمال التقرير النهائي لها للخطر.

(أ) النظر إلى دراسة التقييم الذاتي على أنها ذات صلة سطحية بعمل المؤسسة:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن تركز على القضايا الهامة للمؤسسة وتتذكر أن كلاً من التخطيط والتقييم والاعتماد

ما تم التوصل إليه في مجال التعلم والتعليم في التخصصات التي تقدمها.

(ز) السماح لبعض المجموعات أو الأفراد بالوقوف في وجه المجتمع الكلي للمؤسسة:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل أن تقرر منذ البداية الطريقة التي سوف يتم تبعاً لها إقرار التوصيات التي ستوضع في تقرير دراسة التقييم الذاتي، ويجب على الوحدات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة أن تتحمل مسؤولية مسائلة العاملين فيها حول الممارسات غير المسؤولة أو عدم المساهمة البناءة في دراسة التقييم الذاتي التي تنفذها المؤسسة.

(ح) التعدد في الصلاحيات والمسؤوليات المناطة بوحدات المؤسسة وتداخلها وتضاربها إزاء دراسة التقييم الذاتي:

يجب أن تعمل اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي على تحديد الصلاحيات والمسؤوليات المناطة بوحدات المؤسسة المختلفة (أعضاء هيئة التدريس، والوحدات الإدارية، والوحدات المسؤولة عن البحث العلمي) فيما يتعلق بهذه الدراسة بحيث لا تتضارب أو تتناقض المسؤولية المناطة بإحدى وحدات المؤسسة إزاء هذه الدراسة مع وحدة أخرى. ويجب أن يكون هنالك نوع من المساءلة للمسؤولين أو القادة القائمين على إجراء الدراسة بما في ذلك رؤساء الوحدات الإدارية والأكاديمية بالمؤسسة (مجلس العمداء، ونواب الرئيس، وأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة والخريجين).

(ط) عدم الجدية الكافية التي يبديها أعضاء كل من اللجنة المشرفة ومجموعات العمل:

تعد متابعة العمل وتنفيذ المهام الخاصة بدراسة التقييم الذاتي مسؤولية رئيس لجنة الإشراف عليها بالدرجة الأولى، إذ يجب عليه مراقبة

ومتابعة أداء جميع الأفراد العاملين على تنفيذها، كما عليه توفير الدعم والحماس الكافيين لهم وتعزيز جهودهم ومسائلتهم في حالة وجود خلل أو تعثر في القيام ببعض مهامها، إذ يتوقع أن يطلع رئيس اللجنة المشرفة على الدراسة وأعضاؤها على تقارير دورية عن سير الأداء في مجموعات العمل والمشكلات التي تواجه عملها وتعيق أدائها والعمل على توجيه العاملين بمجموعات العمل على كيفية التغلب عليها وحلها.

كتابة التقرير النهائي لدراسة التقييم الذاتي:

إن الهدف الرئيس لدراسة التقييم الذاتي هو كتابة تقرير يعكس سياسات المؤسسة أو المصالح الخاصة بالعاملين فيها أو المسؤولين عنها بصدق وواقعية، بحيث يحظى بتأييد ودعم جميع وحداتها والعاملين فيها، ويبين مدى التزام المؤسسة بمعايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة وانطباقها عليها، والواقع أن النسخة النهائية لتقرير دراسة التقييم الذاتي تعد الصورة النهائية لسلسة من النسخ التي تم إعدادها وتنقيحها، فهي تبدأ بوصفه الذي تم تضمينه في المشروع وتصميمه، ثم التقارير التي قامت مجموعات العمل بإعدادها ورفعها للجنة المشرفة على الدراسة، ثم النسخة الأولية له التي أعدتها اللجنة المشرفة على الدراسة التي يتم جمع الملاحظات حولها من قبل جميع العاملين بالمؤسسة ليحظى بإجماع عليه.

لقد تم سابقاً في الفصل الرابع من هذا الدليل وصف إطار عام للتقرير الذي يتوقع أن تقوم بكتابته مجموعات العمل المنفذة للدراسة الذاتية، ولعله من المفيد أن تطلب اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي من مجموعات العمل أن ترسل لها مخططاً لمحتوى التقرير الذي تود كتابته قبل أن تقوم بإعداد التقرير حتى تطّلع عليه اللجنة وتقدم التوصيات الملائمة عليه، وأن تقوم كذلك هذه المجموعات بإرسال نسخ أولية لتقاريرها في جميع مراحل إعدادها حتى يتم تدقيقها وإبداء أية ملاحظات حولها قبل إرسال النسخ النهائية لها، إن المراجعة التي تجري لدراسة التقييم

وضمان الجودة يمكن أن يساعد المؤسسة على إدراك الفوائد الكبرى الكامنة وراء تحسين نوعية وجودة برامجها التربوية باستمرار.

(ب) التركيز على وصف ما تقوم به المؤسسة فقط بدلاً من تحليله:

إن قيام اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل المكلفة بتنفيذها بتحليل ما قامت به المؤسسة سوف يؤثر على جودة مخرجات التعلم المتحققة لطلابها وسوف يساعدها على تقرير فيما إذا كانت إجراءاتها وعملياتها وبرامجها الأكاديمية والتربوية وخدماتها تعكس الأهداف التي تم وضعها في خططها ورسالتها واهدافها.

(ج) استخدام الاستنتاجات والتأكيدات غير المدعمة حول تعلم الطلبة وتحصيلهم:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل القائمة على تنفيذها أن تعرض وتقدم المعلومات وتبين الطرق التي أُستخدمت لجمعها وأن تصف الكيفية التي سوف تستخدم بها البراهين التي توصلت إليها لتسهيل عمليتي التغير والتطوير أوالتحسين المؤسسي.

(د) استخدام المعلومات المتناقضة والمشوشة واللغة الإحصائية:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي ومجموعات العمل أن تكتب تقريراً تحليلياً لتبين ما تم التوصل إليه حول الطلبة وتحصيلهم والبرامج الأكاديمية التربوية والخدماتية وفاعليتها، وفيما إذا كانت رسالة المؤسسة وأهدافها قد تم تحقيقها، وتنعكس على ما يمارس في الغرف الصفية وما تحتويه الخطط الأكاديمية للتخصصات التي تقدمها المؤسسة، وما تقدمه المساقات الأكاديمية المتضمنة بها، ويجب أن يحرص أعضاء مجموعات العمل على أن تكون المعلومات التي تضمنتها تقاريرهم التي يرفعونها للجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي دقيقة ومأخوذة من مصادر موثوقة وتتصف بالصدق والثبات، وفي حالة أن يكون هنالك درجة من الشك في صحتها أو دقتها أو مصداقيتها يجب أن يشار إلى ذلك أو أن لا يأخذ بها ولا يتم تضمينها التقرير النهائي للدراسة.

(هـ) غياب الخطة الإستراتيجية التي توجه عملية تنفيذ دراسة التقييم الذاتي:

يتطلب من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن تضع خطة استراتيجية لتنفيذ الدراسة، فالخطة الإستراتيجية كما هو معروف تضع أهدافاً وأغراضاً تُبنى على رسالة المؤسسة، وهي من النوع الذي يمكن تعريفه إجرائياً وقياسه. إذ يتوقع أن تكون خطط المؤسسة متسقة مع بعضها بعضاً، وأن توجه أهداف المؤسسة عملية تصميم العملية التعليمية التعلمية بها، والخطط الأكاديمية لها، والمساقات المتضمنة بها، وأن تكون الخطة التقييمية للمؤسسة نابعة من التصميم العام للمؤسسة.

(و) تقييم المؤسسة بطريقة خاصة جداً حتى يتم استخدام المؤشرات والمحكات المتوفرة لديها:

يجب على اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي أن تستخدم المحكات والمؤشرات الملائمة عند وضعها للأهداف الخاصة بالخطة الإستراتيجية لدراسة التقييم الذاتي وأن تستخدم هذه الأهداف من أجل إجراء تقييم واقعي، أما في حالة أن تكون المؤشرات والمحكات المتوفرة للمؤسسة لا تبدو ملائمة، فعلى اللجنة المشرفة على الدراسة أن تستخدم المصادر المختلفة من أجل بناء محكات ومؤشرات تبدو أنها ملائمة ومتكاملة أكثر، وفي حالة تعذر توفر المصادر الملائمة للحصول على هذه المحكات والمؤشرات عليها أن تضع أُطراً مرجعية أخرى للحكم على ما تحقق للمؤسسة من جميع جوانبها مثل التحسن المستمر في الآداء المتحقق للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الموضوعة للمؤسسة، ومجاراة المؤسسة لأحدث

الذاتي تتطلب من اللجنة المشرفة أن تتأكد من أن هذه التقارير قد احتوت على المعلومات والبراهين الملائمة للمواضيع أو القضايا أو المعايير التي تدور حولها، وأنها تجيب بدقة ووضوح عن الأسئلة البحثية التي أنيطت بها. وعلى اللجنة المشرفة في حالة اكتشافها أن بعض الموضوعات تم تغطيتها بشكل غير ملائم أو أنها لم توضح بدقة درجة التزام المؤسسة بمعايير ضمان الجودة وانطباقها عليها أن تطلب من مجموعة العمل موضع الاهتمام أن تجري التعديلات اللازمة على تقريرها ويجب أن يتم ذلك في وقت يحدد لها.

كذلك يتوقع من اللجنة المشرفة على دراسة التقييم الذاتي بعد تلقيها لتقارير مجموعات العمل، وبعد أن تكون المعلومات والوثائق اللازمة لدراسة التقييم الذاتي قد تجمعت لديها، أن تبدأ بكتابة نسخة أولية لتقرير الدراسة بحيث تكون هذه النسخة على درجة عالية من المقروئية والدقة، وأن تعمل على توزيع هذه النسخة على مجتمع المؤسسة وأعضاء هيئة التدريس ورؤساء الوحدات الإدارية والطلبة والخريجين وممثلي المجتمع المحلي لتدقيقها وإبداء الملاحظات حولها، ويجب أن لا يتجاوز هذا التقرير (١٥٠) صفحة حداً أقصى فراغ مزدوج (double- spaced) أو (١٥٠) صفحة فراغ مفرد (single- speed)، وبالتأكيد إن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي تهتم بمحتوى التقرير أكثر من حجمه.

ترتيب محتوى التقرير:

يتوقع من اللجنة المشرفة عند إعدادها لتقرير دراسة التقييم الذاتي أن تدمج جميع التقارير التي رفعتها مجموعات العمل في هذا التقرير، إذ يتوقع كما أشير سابقاً أن تقوم كل لجنة أو مجموعة جزئية مُكلفة بمسؤولية دراسة بعض مظاهر المؤسسة ذات الصلة بالمعايير الاثني عشر لضمان الجودة بكتابة تقرير يتضمن القضايا التي تم تكليفها بها بإطار الدراسة الذاتية، بحيث يُبرز هذا التقرير الأسئلة التي تم توفير إجابات عنها،

والبيانات التي جُمعت حولها، والطريقة التي استُخدمت للحصول عليها، والإجراءات والأساليب التي استُخدمت لتحليلها، وذكر نواحي النجاح والفشل التي تحققت للمؤسسة بجوانبها، وبيان كيف أن النتائج يمكن أن تُستخدم لتحسين فاعلية المؤسسة. إذ يتم بعد ذلك جمع هذه التقارير في تقرير واحد حول المؤسسة من قبل اللجنة الموجهة أو المشرفة على الدراسة الذاتية، ويُتوقع أن يتم مراجعة التقرير بشكل نهائي من قبل فرد واحد لوضعه بصيغته النهائية.

وعلى الرغم من أن مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يُدرك خصوصية كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي، وما تمليه هذه الخصوصية من مُحددات وتوجيهات للدراسة الذاتية التي تُجريها هذه المؤسسة، إلا أنه يقترح إطاراً يُوضّح الاعتبارات الأساسية التي يجب مراعاتها في تقرير الدراسة الذاتية الذي سيُعرض على لجنة الخبراء، إذ تُنصح المؤسسة بتصميم تقرير تحليلي يُلائم رسالتها تُدعّمهُ بالمعلومات التي تم وضعها بشكل دقيق ومقروء، وأياً كان شكل تقرير الدراسة الذاتية إلا إنه يُتوقع أن يضم النواحي الآتية:

١. صفحة العنوان وتتضمن المعلومات الآتية:

أ - اسم المؤسسة وعنوانها البريدي والإلكتروني.

ب- عنوان التقرير (التقرير الشامل لنتائج الدراسة الذاتية).

ج- الجهة المُرسل إليها التقرير (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي/مديرية ضمان الجودة).

د- تاريخ إعداد التقرير.

٢. جدول محتويات التقرير.

٣. قائمة بالمصطلحات الواردة في التقرير والتعريف الإجرائي لها.

٤. مقدمة تتضمن الآتي:

أ- ملخص وصفي لإجراءات الدراسة الذاتية.

ب- كيف تم إشراك الوحدات الإدارية والأكاديمية وممثلي الطلبة وتنظيمهم لإجراء الدراسة الذاتية للمؤسسة.

ج- الهدف من الدراسة الذاتية ودرجة تحققه.

د- أية معلومات أخرى تعتقد المؤسسة أنها ضرورية ومفيدة لفهم إجراءات دراستها الذاتية.

هـ- لمحة مختصرة عن تحقُّق معايير الأهلية للحصول على شهادة ضمان الجودة.

٥. ملخص موجز لتقرير الدراسة الذاتية.

٦. الفصول:

يتوقع أن يتضمن التقرير اثني عشر فصلاً، يتناول كل فصل منها أحد معايير ضمان الجودة، إذ يعرض الفصل الاستنتاجات التحليلية التي تدعم الدرجة التي تحقق بها للمؤسسة المؤشرات الدالة على كل معيار من المعايير الاثني عشر لضمان الجودة. بحيث يتم تضمين كل فصل النتائج التي انتهت إليها الدراسة الذاتية عن المعيار موضوع الفصل، والاستنتاجات حوله، والتعديلات الواجب إدخالها على المؤسسة فيما يتصل بذلك المعيار والتوصيات الخاصة بتحسينه، والخطة التنفيذية التي تقود إلى التحسين المطلوب.

٧. الوثائق المراد إبرازها أو تقديمها:

يجب أن يُشار في صفحة منفصلة من الملاحق إلى الوثائق الخاصة بهذا المعيار موضع اهتمام الفصل، أو تلك التي يُمكن أن تُوفرها المؤسسة للجنة الخبراء خلال زيارتها للمؤسسة في غرفة لجنة التقييم في المؤسسة

في نهاية كل فصل من الفصول الخاصة بكل معيار من المعايير الاثني عشر لضمان الجودة.

٨. فصل الملخص:

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لما تم التوصل إليه عن انطباق معايير ضمان الجودة في المؤسسة ككل، وأبرز الاستنتاجات التي تشير إليها الدراسة الذاتية، وأبرز التعديلات المطلوب إدخالها على المؤسسة والتوصيات بالتحسين والخطط التي تقود إلى ذلك.

٩. التنظيم العام للتقرير:

يُفضّل عند كتابة التقرير الالتزام بما يلي:

أ- أن يكون مطبوعاً على ورق (A4) مع وجود هوامش بمسافة (٢,٥سم) من الاتجاهات جميعها.

ب- أن يكون حجم الخط (١١) أو (١٢) لمحتوى التقرير، وأن تكون العناوين الرئيسة والفرعية مطبوعة بشكل غامق وبحجم ما بين (١٦) للعناوين الرئيسة و (١٤) (للعناوين الفرعية).

ج- ترقيم الصفحات جميعها ما عدا صفحة الغلاف والمحتوى وقائمة المصطلحات والتمهيد. وأن تكون الطباعة ذات مسافة واحدة (Single Space) أما في حالة تقرير دراسة التقييم الذاتي التي تم فيها تبنّي نموذجاً غير النموذج الذي ينظم إجراءاتها تبعاً لمعايير ضمان الجودة، فإن التقرير النهائي للدراسة في مثل هذه الحالة يجب أن يكتب وفقاً للإطار الخاص بالتقارير في المؤسسة. ولا بد أن يوضح التقرير كيف أن البراهين والتحليل في كل جزء منه ترتبط مع معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة، وذلك لأن فريق الخبراء الذي ستستعين به الهيئة مطالب في أن يقرر الدرجة التي انطبقت بها معايير ضمان الجودة على المؤسسة، إذ

يعتبر هذا مطلباً لمجلس الهيئة.

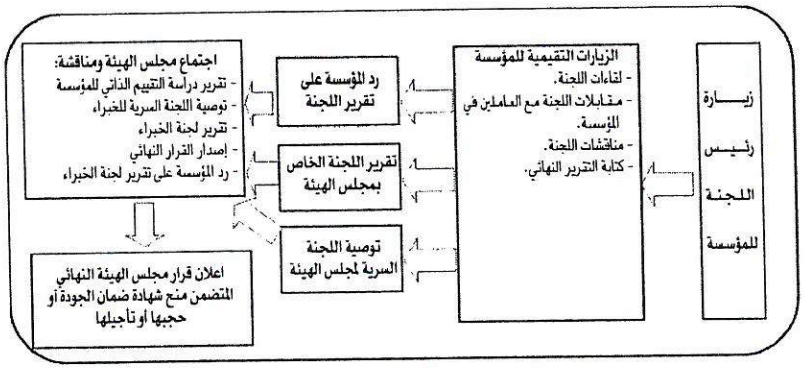
إن التقرير الشامل والدقيق لدراسة التقييم الذاتي (يتضمن جميع التقارير) التي أعدتها مجموعات العمل التي أوكل إليها مهام محددة في إطار هذه الدراسة، أما في حالة تبّني المؤسسة آلية تتطلب من كل مجموعة كتابة الفصل الخاص بالمعيار أو الجانب أو الموضوع المكلفة به في التقرير النهائي للدراسة، فيجب أن تكون هذه الفصول متسقة من حيث الهيكلية ونمط الكتابة المستخدم فيها، وفي هذه الحالة يتوقع أن تقوم اللجنة المشرفة على الدراسة بتحرير هذه التقارير من أجل إعطائها المزيد من الدقة وإطفاء الاتساق على النمط الذي صيغت به.

الفصل السابع

اجراءات هيئة الاعتماد بعد تقديم المؤسسة دراسة التقييم الذاتي

تعتمد اجراءات ضمان الجودة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي على مراجعة الخبراء، إذ تستعين الهيئة بلجنة من الخبراء التي تضم في عضويتها عدداً من المختصين ممن هم من سوية علمية وعملية بارزة والذين يتوفر لهم عدد من الخصائص الشخصية التي سبق استعراضها في إطار هذا الدليل، إذ يتوقع أن تقوم هذه اللجنة بمراجعة تقرير دراسة التقييم الذاتي الذي تقدمت به المؤسسة للهيئة، إضافة الى زيارة اللجنة للمؤسسة للإطلاع على بعض البراهين والمؤشرات التي أشار إليها تقرير دراسة التقييم الذاتي على أرض الواقع، وجمع المزيد من الملاحظات والبراهين الإضافية التي يمكن أن تساعد اللجنة، إضافة إلى ما يتضمن تقرير دراسة التقييم الذاتي من براهين وشواهد ومعلومات على وضع تقديرات دقيقة حول مدى انطباق معايير ضمان الجودة المعتمدة في الهيئة على المؤسسة، إضافة الى تقديم عدد من التوصيات والاقتراحات التي تساعد المؤسسة على النهوض بمستوى الجودة في مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها. إذ يُتوقع من أعضاء اللجنة الالتقاء مرات عديدة لمناقشة البراهين والشواهد المتضمنة بتقرير دراسة التقييم الذاتي مناقشة حقيقية ومعمقة، إضافة الى الملاحظات والشواهد والبراهين التي حصل عليها أعضاء اللجنة من خلال زيارتهم للمؤسسة للتوصل إلى أحكام وتقديرات تبين مدى انطباق معايير ضمان الجودة على المؤسسة وفق سلم التقديرات الوصفية (Rubrics) التي وضعت لذلك وباستخدام الإجراءات الخاصة بإعطاء الدرجات الواردة في

دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي المعتمدة في الهيئة، إذ يتم بعد الانتهاء من النقاش بين أعضاء لجنة الخبراء كتابة تقرير لمجلس الهيئة يتضمن الدرجات التي تستحقها المؤسسة على معايير ضمان الجودة والصفحات البيانية التي تتضمن مناطق الجودة وأداء المؤسسة وفقاً لها متبوعة بالمبررات والحيثيات التي قادت أعضاء اللجنة إلى إعطاء هذه التقديرات والدرجات للمؤسسة، ويبين الشكل رقم (٤) الإجراءات التي تلي وصول تقرير دراسة التقييم الذاتي لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي والمتصلة بلجنة الخبراء.



شكل رقم (٤) الإجراءات التي تلي تلقي الهيئة تقرير دراسة التقييم الذاتي

يلاحظ من الشكل وجود عدد من الإجراءات التي تقوم بها الهيئة بعد تلقيها تقرير دراسة التقييم الذاتي من المؤسسة، وفيما يلي المزيد من التفصيل لمضمون هذه الإجراءات والقضايا الفنية المتضمنة بها.

أولاً: زيارة لجنة الخبراء للمؤسسة:

بسبب حجم المعلومات التي يتطلب من المؤسسة توفيرها حول البنود المتضمنة بمعايير ضمان الجودة الاثني عشر والتركيز الذي يتطلبه تقدير

الدرجات المتحققة للمؤسسة وفقاً للتدريجات الخاصة بها، سواء أكانت سلالم التقدير الوصفية أم سلالم التقدير العامة، لذلك يُتوقع من أعضاء لجنة الخبراء القيام بأكثر من زيارة للمؤسسة حتى يتمكن أعضاؤها من التوصل إلى دلالات وبراهين وشواهد عن دقة البراهين الواردة في دراسة التقييم الذاتي ومصداقيتها، والاطلاع على البراهين الأخرى الواردة في الوثائق التي تحتفظ بها المؤسسة لديها، التي لم تقم بإرفاقها بتقرير دراسة التقييم الذاتي، إضافة إلى الالتقاء بالعاملين في المؤسسة من موظفين وأعضاء هيئة تدريس وطلبة وخريجين وممثلين عن المستخدمين لخريجيها، وفيما يلي عرض للخطوات التي تمر بها عملية زيارة لجنة الخبراء للمؤسسة:

١. تشكيل لجنة الخبراء بموجب قرار يصدر عن مجلس الهيئة ويتم تسمية رئيساً لها، وذلك قبل شهرين من التاريخ المنصوص عليه في قرار الهيئة للمؤسسة لانتهاء المؤسسة من القيام بدراسة التقييم الذاتي، ويراعى عند تشكيل اللجنة واختيار أعضائها ورئيسها، الاقتراحات التي تقدمت بها المؤسسة لمجلس الهيئة والمرفقة مع مشروع دراسة التقييم الذاتي الذي تم اعتماده من قبل المجلس، إضافة إلى الخصائص والسمات الشخصية التي ورد ذكرها سابقاً في إطار هذا الدليل، إذ يتم إرسال قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بتشكيل لجنة الخبراء وتحديد رئيسها إلى رئيس مجلس الحاكمية في المؤسسة للعلم به وتقديم أية ملاحظات أو اعتراضات حول تركيبة اللجنة ورئيسها، وفي حال عدم وصول أية ملاحظات لمجلس الهيئة حول أعضاء اللجنة وتركيبها خلال أسبوعين من تاريخ إبلاغ المؤسسة لها، يعتبر أعضاء اللجنة ورئيسها موافق عليهم من قبل المؤسسة، مع ملاحظة أن القرار النهائي حول تسمية أعضاء اللجنة ورئيسها يصدر بقرار من مجلس الهيئة.

٢. قيام رئيس لجنة الخبراء بزيارة المؤسسة والالتقاء برئيس مجلس

الحاكمية أو من ينوب عنه قبل شهر من أول زيارة تنوي اللجنة القيام بها للمؤسسة، وذلك للوقوف على مدى جاهزية المؤسسة لاستقبال لجنة الخبراء ولمناقشة القضايا اللوجستية التي يتطلبها عمل اللجنة، ووضع جدول تمهيدي لزيارات اللجنة وعملها مع المؤسسة، ومناقشة أية قضايا تود المؤسسة مناقشتها معه حول الزيارات واللقاءات والمقابلات التي ستجرى من قبل لجنة الخبراء.

٣. قراءة تقرير دراسة التقييم الذاتي من قبل لجنة الخبراء والاطلاع على الوثائق المرفقة به ورفع تقرير إلى رئيس مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ليقوم بإرساله إلى المؤسسة على أن تشتمل على الجوانب والمعلومات التي ترى اللجنة ضرورة مراعتها أو إرسالها لها أو العمل على تحضيرها قبل قيام اللجنة بأول زيارة لها ويتم ذلك عبر لجنة الهيئة المخصصة لتلك المؤسسة.

٤. قيام اللجنة بزيارة المؤسسة وقضاء عدة أيام فيها لتقييم المؤسسة والتأكد من أن ما تم تضمينه في تقرير دراسة التقييم الذاتي من براهين وشواهد حول تحقق معايير ضمان الجودة الاثنى عشر لها دقيقة وصادقة وواقعية ولجمع المزيد من المعلومات ومقابلة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين والطلبة وأعضاء مجلس العمداء ومجلس الأمناء وخريجي المؤسسة ومجموعة من القائمين على المؤسسات التي توظف خريجي المؤسسة، والقيام بزيارة مرافق المؤسسة ومختبراتها وقاعات التدريس والمشاغل التدريبية. إن الشمول والعمق في الاطلاع على جميع جوانب عمل المؤسسة يُعد هاماً جداً خاصة في حالة تبني المؤسسة للمنحى الشامل لإجراء دراسة التقييم الذاتي مقارنة بالعمق للزيارة التي تقوم بها لجنة الخبراء في حالة تبني المؤسسة للنموذج الذي يُركز على موضوعات وقضايا مُحددة ومُختارة عند إجرائها دراسة التقييم الذاتي، ويتوقع أن تقضي لجنة الخبراء الجزء الأخير من زيارتها في تجميع ما تم إيجاده من ملاحظات حول

المؤسسة وربطها بعضها مع بعض لتضمينها التقرير النهائي للجنة إضافة إلى تنظيمها بشكل يُسهم في مساعدتها على وضع تقديرات دقيقة للمؤسسة على البنود المختلفة المتضمنة في معايير ضمان الجودة الاثني عشر والتوصل إلى الصفحات البيانية التي تمثل أداء المؤسسة على معايير الجودة كما تظهر المناطق المختلفة لدرجات الجودة التي تعكسها هذه الصفحات والمتحققة للمؤسسة.

٥. بعد انتهاء لجنة الخبراء من زيارة المؤسسة يقوم رئيسها بالنيابة عن أعضاء اللجنة بتقديم الشكر لمجلس حاكمية المؤسسة أو من ينوب عنه ويقدم له تقريراً شفوياً موجزاً عمّا قامت به اللجنة خلال زيارتها للمؤسسة والانطباعات العامة التي خرجت بها اللجنة حول مدى انطباق معايير ضمان الجودة الاثني عشر على المؤسسة وما هي الجوانب الواجب على المؤسسة بذل المزيد من الجهد حولها حتى تُدخل التحسينات عليها لتبدو أكثر تطابقاً مع معايير ضمان الجودة المعتمدة من قبل الهيئة.

ثانياً: الإجراءات بعد زيارة المؤسسة:

بعد الانتهاء من زيارة المؤسسة تقوم لجنة الخبراء بعقد عدد من الاجتماعات (إضافة الى الاجتماعات التي عُقدت من قبلها أثناء قيام اللجنة بزيارة المؤسسة) وذلك لمناقشة الملاحظات التي تجمعت لديها حول المؤسسة، ويقوم أعضاؤها بشكل مستقل بالبدء بإعطاء المؤسسة تقديرات ودرجات على البنود المتضمنة بمعايير ضمان الجودة الاثني عشر، ثم تُرسل بعد الانتهاء منها الى رئيس اللجنة بشكل سري، ويتم بعدها قراءة هذه التقديرات التي أعطاها كل عضو من أعضاء اللجنة لكل بند من بنود معايير ضمان الجودة الاثني عشر ومناقشتها ويتم بناءً على ذلك وضع تقدير واحد للمؤسسة على كل بند من البنود المتضمنة في معايير ضمان الجودة، وذلك بإجماع أعضاء اللجنة عليه، وفي حالة الاختلاف حول

الدرجة التي تستحقها المؤسسة على التقديرات الخاصة ببند من البنود يتم تأجيل البت بذلك إلى ما بعد الانتهاء من مناقشة جميع البنود لمعايير ضمان الجودة، إذ يتم مناقشة السبب وراء الاختلاف والحيثيات التي قادت أعضاء اللجنة للاختلاف حوله، فإذا كان تناقض المعلومات والملاحظات التي توصل لها أعضاء اللجنة السبب وراء ذلك يمكن للجنة العودة مرة أخرى للمؤسسة وجمع المزيد من المعلومات حوله، وإذا ما استمر التباين في التقديرات قائماً فإنه يُلجأ الى استبعاد أكثر تقديرين متطرفين ويعتمد الوسط الحسابي للتقديرات المتبقية لتقدير ذلك البند، وبعد الانتهاء من وضع التقديرات التي تستحقها المؤسسة على البنود المتضمنة لكل معيار من معايير ضمان الجودة والمبررات التي قادت اللجنة لوضع هذه التقديرات يتم تحويل هذه التقديرات الخام إلى درجات موزونة بلغة السلم التدريجي الأصلي (السداسي)، يتم البدء برسم الصفحات البيانية التي تبين التقديرات التي حصلت عليها المؤسسة حول تصميم كل معيار من معايير ضمان الجودة وتطبيقه وفاعليته وفق التعليمات الخاصة بذلك والواردة في دليل الخبراء لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الخاص بالهيئة، وكذلك يتم رسم صفحة بيانية تبين درجة الجودة المتحققة للمؤسسة على المعايير الاثني عشر للجودة وذلك بتمثيل الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة على سلالم التقدير الوصفية (Rubrics) بيانياً وفق التعليمات الخاصة بذلك والواردة في دليل الخبراء لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالهيئة، كما يتم كتابة تقرير مفصل عن جميع أعمال اللجنة وما قامت به من إجراءات خلال زيارتها للمؤسسة، وما جرى خلال الاجتماعات من مناقشات وأبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها حول المؤسسة والتوصيات التي ترى اللجنة ضرورة مراعاتها من قبل المؤسسة، كذلك يكتب رئيس اللجنة توصية سرية حول قرار اللجنة إما بالتوصية لمجلس الهيئة بمنح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة أو تأجيله أو حجبه، ويقوم رئيس مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بإرسال نسخة

عن تقرير لجنة الخبراء إلى رئيس مجلس حاكمية المؤسسة لاطلاعه بشكل نهائي عن رأي اللجنة والتقديرات التي أعطيت للمؤسسة من قبلها على كل بند من بنود معايير ضمان الجودة والتمثيلات البيانية لها، ويمكن لمجلس الحاكمية في المؤسسة أن يرسل لمجلس الهيئة خلال أسبوعين من تلقيه هذا التقرير أية ملاحظات حوله إذ يعتبر هذا التقرير نهائياً بعد مرور أسبوعين من تاريخ تقديمه وعدم تلقي رئيس مجلس الهيئة أية ملاحظات حوله.

ثالثاً: قرار مجلس الهيئة:

يصدر مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي قراره حول منح المؤسسة موضع الاهتمام شهادة ضمان الجودة أو تأجيلها، أو حجبها اعتماداً على مراجعته لدراسة التقييم الذاتي التي تقدمت بها المؤسسة موضع الاهتمام، والتقديرات التي حصلت عليها على معايير ضمان الجودة الاثني عشر وفق تقرير لجنة الخبراء وملاحظاتها واقتراحاتها حول تحقيق معايير ضمان الجودة في المؤسسة، والتقرير الذي تقدمت به المؤسسة حول عمل لجنة الخبراء وتقريرها والتقديرات التي حصلت عليها من قبل هذه اللجنة، والتوصية السرية الخاصة بلجنة الخبراء والمرفوعة لمجلس الهيئة حول التنسيب بمنحها شهادة ضمان الجودة أو تأجيلها أو حجبها، وبناءً على ما تقدم يصدر مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي قراراً بأغلبية أعضائه يتضمن أحد الاختيارات الآتية:

١. منح شهادة ضمان الجودة.
٢. تأجيل منح شهادة ضمان الجودة.
٣. حجب شهادة ضمان الجودة.

وأياً يكن قرار مجلس الهيئة، يتم إبلاغ المؤسسة به خطياً مباشرةً بعد المصادقة على محضر جلسة المجلس التي صدر القرار بها، إذ يتم إرسال شهادة ضمان الجودة للمؤسسة مرفقاً بها ما يترتب عليها من إجراءات للمتابعة في السنوات الخمس التي تلي منح الشهادة في حالة أن يكون

مضمون قرار الهيئة ينص على منح هذه الشهادة لها، أما عندما يكون القرار ينص على تأجيل منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة فعليها الانتظار لمدة سنتين على الأكثر قبل التقدم مرة أخرى لنيل هذه الشهادة، ويُرسل في هذه الحالة مع القرار للمؤسسة تقريراً مفصلا يُبين الجوانب الواجب أخذها بعين الاعتبار فيما يتعلق بالمعايير الاثني عشر حتى يتم تحقيقها من قبلها، أما في حالة حجب الشهادة فيتم تزويد المؤسسة بتقرير مفصل لنقاط القوة والضعف المتحققة لها لمراعاتها عند تقدمها لنيل هذه الشهادة مستقبلاً، إذ لا يسمح لها بالتقدم مرةً أخرى لنيل الشهادة قبل مرور ثلاث سنوات على الأقل بعد صدور قرار حجب شهادة ضمان الجودة عنها.

رابعاً: تقارير المتابعة:

تتطلب هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي كجزء من إجراءات منح شهادة ضمان الجودة أن تقدم مؤسسات التعليم العالي التي منحت شهادة ضمان الجودة تقارير متابعة دورية تبين فيها التطوير والتحسين الذي أدخلته المؤسسة على مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها خلال الفترة التي سبقت آخر تقرير للمتابعة أو دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها وتقديم الشواهد والبراهين التي تؤكد على محافظة المؤسسة على الجودة التي تحققت لها عند منح شهادة الجودة لها.

المراجع:
References

1. Bazargan, A. (2002), Self- Evaluation as the Basic of Quality Assurans : A case Study from Iran Session 2 - Bazargan - Presentation pp.t
2. Commission on Institutional of Higher Education (2008) Self - Evaluation Guide, Bedford, MA.
3. Kells /H. Self- Study Process: Aguide to Self - Evaluation in Higher Education Fourth Edition. American Council of Education ORYX Press Phoenex Arizons.
4. Khawas .K. Pietro, and Nielsen, H. (1998), Quality Assurance in Higher Education Recent Progress, Challenges A head.
5. INQAAHE (2003) . INQAAHE Guidelines of Good Practice.
6. Middle States Commission on Higher Education (2002), Handbook for Collaborative Reviews, Philadelphia, PA.
7. Middle States Commission on Higher Education (2008). Periodic Review Reports, Philadelphia, PA.
8. NCAA (2008) User`s Guide for Division II Institutional Self-Study Guide to Enhance Integrity in Intercollegiate Athletics.
9. North Association of Accredited Schools (2009), Travel Study Schools Consensus Self-Study Manual Utah State.
10. Republic of Bulgaria Council of Ministers National Evaluation and Accreditation Agency, (2008) Self- Evaluation Report. Sofia.
11. The American Academy for Liberal Education (2006). Self- Study Guide Washington, D.C.
12. U.S. Department of Health and Humman Services (2005), Introduction to Program Evaluation for Public Health Programs: A self - Study Guide Atlanta, G.A.
13. Western Association of Schools and Colleges (2009), Accrediting Commission for Community and Junior Colleges.

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

ملحق رقم (١)

المعيار الثالث: الطلبة والخدمات الطلابية

الأنشطة الطلابية

اسم النشاط	الفئة الموجهة لها	الوحدة الإدارية المقدمة للنشاط	الفترة الزمنية لتقديم النشاط