هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

المملكة الأردنية الهاشمية
Hashemite Kingdom of Jordan

ضمان الجودة الأردني
Jordan Quality Assurance

ضمان الجودة

في مؤسسات التعليم العالي

2023

حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبدالله الثاني إبن الحسين المعظم

حضرة صاحب السمو الملكي

الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم

المحتويات

الفهرس	رقم الصفحة
المقدمة	6
الجزء الأول: معايير ضمان الجودة	8
المعيار الأول: التخطيط الإستراتيجي	9
المعيار الثاني: الحوكمة	11
المعيار الثالث: البرامج الأكاديمية	13
المعيار الرابع: البحث العلمي والإيفاد والإبداعات	16
المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية	19
المعيار السادس: الخدمات الطلابية	22
المعيار السابع: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية	25
المعيار الثامن: ضمان الجوْدة	28
الجزء الثاني: دليل اجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي	31
المقدمة	32
شروط الأهلية للتقدم إلى شهادة ضمان الجوْدة	33
الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجوْدة	33
مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة	38
الدراسة الذاتية للمؤسسة	39
كتابة التقرير	39
إرشادات حول تنظيم الدراسة الذاتية	42
لجـنـــة الخـــــــــبراء	43
أمين سر اللجنة	44
عملية مراجعة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة	44
التصحيح وإعطاء الدرجات	45
قائمة المراجع	50

قائمة الجداول	رقم الصفحة
جدول رقم (1): نموذج لأحد التدريجات الوصفية لبنود معايير الجوْدة	47
جدول رقم (2): الإطار المرجعي العام لتقييم درجة الجوْدة المتحققة للمؤسسة	48
جدول رقم (3): مدى التقديرات لدرجات الخام والدرجات الموزونة المخصصة للبند ولكل معيار من معايير الجوْدة ومستوى درجة الجودة المناظرة لها	49

قائمة الأشكال	رقم الصفحة
الشكل رقم (1): الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجوْدة	37

المقدمة

تعدّ ضمان الجودة إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة في مجال التعليم الأكاديمي، حيث تهدف عملية ضمان الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومُخرجات مؤسسات التعليم العالي. كما تُساعد المؤسسات في إقامة نظام إدارة مناسب يتحقق عن طريق العمليات التي من خلالها تنطلق المؤسسة إلى تحسين أدائها.

تعتبر معايير ضمان الجوْدة وإجراءاتها بوصلة لمؤسسات التعليم العالي الأردنية التي تتقدم بطلبها لنيل شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الاردنية، حيث يحتوي هذا الدليل معايير ضمان الجوْدة المعتمدة، والتعليمات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص، وشروط الأهلية لنيل هذه الشهادة والاجراءات والخطوات المتبعة لنيلها واختيار لجنة الخبراء وعملية التصحيح وكتابة التقرير، الامر الذي يساعد مؤسسات التعليم العالي في إنجاز دراسة التقييم الذاتي التي تعدّ جزءً مهماً من إجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي الاردنية.

يعمل النظام التعليمي كأي نظام آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخله، والمناخ التنظيمي، والتقدم التقني، والمصادر المادية والبشرية المتوفرة، وحاجات الجمهور ورغباته لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

ومن هذا المنطلق تسعى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية إلى الإرتقاء بمستوى أداء مؤسسات التعليم العالي في الأردن وتعزيز قدراتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي وضمان تطبيقها معايير الاعتماد والجوْدة الأردنية ووضع مقاييس تضمن استمرارية جوْدتها وتنافسيتها. وقد أعطيت الهيئة بموجب القانون رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته الصلاحية لوضع معايير ضمان الجوْدة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتطبيقها عليها، ومن هذا المنطلق تم وضع نظام الجوْدة الذي يتكون من ثمانية معايير، وقد تم اتباع نمطية ثابتة لهذا الغرض بحيث تم تقسيم المعايير إلى معايير فرعية تتضمن عناصر ومؤشرات المعيار وتحديد الأدلة والشواهد الخاصة بذلك، وإعطاء المجال للمؤسسة التعليمية لتطوير نفسها خاصة وأن ضمان الجودة يكمن في التحسين المستمر لهذا فقد تم تقسيم شهادة ضمان الجوْدة التي تمنحها الهيئة إلى ثلاثة فئات وهي: شهادة ضمان الجودة لمدّة أربع سنوات أو شهادةَ ضمان الجودة لمدّة ثلاث سنوات أو شهادةَ ضمان الجودة لمدّة سنتين وتم تصميم تدريجات وصفية (Rubrics) خاصة بذلك.

تتطلب إجراءات ضمان الجوْدة قيام مؤسسات التعليم العالي بدراسة أهدافها وعملياتها وإنجازاتها ومراجعتها، ومن ثم قيام لجنة من الخبراء بدراسة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة بناءً على دراسة التقييم الذاتي التي قامت بها، وما توصلت إليه من ملاحظات وأدلة أثناء زيارتها للمؤسسة، فضلاً عن قراءتها للوثائق التي تقدمت بها المؤسسة، وذلك من أجل صياغة تقرير يبين درجة الجودة المتحققة في هذه المؤسسة ثم رفعه إلى مجلس الهيئة لإصدار قرار منح شهادة ضمان الجودة لهذه المؤسسة، اعترافاً بجودتها وتميّزها عن بقية مؤسسات التعليم العالي. ولعل منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة ليس نهاية المطاف، إذ لا بد للمؤسسة من الاستمرار في المراجعة والتقييم الذاتي لمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها عند قيام الهيئة بالمراجعات الدورية(المتابعة) للمؤسسة بعد منح شهادة ضمان الجودة لها.

وتهدف هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية من وراء تطبيق إجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى الآتي:

1. تشجيع التحسينات المؤسسية من خلال استمرارية التقييم الذاتي الذي تُمارسه المؤسسة.
2. طمأنة متلقي الخدمة بأنّ المؤسسة موضع الاهتمام لديها أهداف محددة وملائمة، وأنها هيأت الظروف المناسبة التي يُمكن من خلالها أن تُحقق أهدافها ورسالتها بفاعلية، وأنها تُحافظ على مستوى ثابت من الإنجازات والأهداف والرسالة، وأنّ لها هياكل تنظيمية تعمل بها كوادر مؤهلة وفعّالة، وأنها تُوفر الدعم المالي والمادي والبشري الذي يجعل المرء يتوقع استمرارية أدائها المتميز والفاعل.
3. تشجيع روح التنافس الإيجابي بين مؤسسات التعليم العالي الأردنية على التميّز في مُدخلاتها وعملياتها ومُخرجاتها بما ينسجم ومتطلبات المجتمع المحلي والإقليمي والعالمي وروح عصر الجودة والعولمة والاقتصاد المعرفي.

الجزء الأول

معايير
ضمان الجوْدة

المعيار الأول: التخطيط الاستراتيجي

يعدّ التخطيط في التعليم العالي أحد أهم وظائف الإدارة في المؤسسات الحديثة، وعنصراً أساسياً من عناصرها، فهو عملية منظمة تعتمد على الأسلوب العلمي الدقيق في العمل لمواجهة العقبات والتحديات للمؤسسات التعليمية. وذلك عن طريق التفاعل الحقيقي مع مشكلات المجتمع، والتقدير السليم والواقعي لاحتياجاته وموارده وإمكانياته، والعمل على إعداد إطار عام لخطة واقعية قابلة للتنفيذ في ضوء الإمكانيات المتاحة. أن ثقافة التخطيط الإستراتيجي يجب أن تكون من أهم أولويات المؤسسات التعليمية. إذ يعدّ التخطيط الاستراتيجي في الجامعات ثقافة وأسلوبا جديدا في التفكير والعمل وفق الرؤى والأهداف الاستراتيجية لكل جامعة.

وتبرز أهمية التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية للمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ويندرج تحت هذا المحور معياران فرعيان وفيما يأتي وصفاً لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

1-1. المعيار الفرعي الأول: الرؤية والرسالة والغايات والقيم

1-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- الرؤية.
- الرسالة.
- الغايات.
- القيم.

1-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- دقة الصياغة والوضوح.
- منهجية الإعداد.
- التوافق والانسجام.
- سبل التوعية والإعلام.
- وسائل وأدوات المراجعة والتقويم.

1-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- محاضر الاجتماعات والقرارات والتوصيات والاستبيانات المتعلقة بصياغة رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وغاياتها.
- اللجان والنماذج والآليات التي اتبعت في إعداد رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها وغاياتها.
- اتساق الرؤية والرسالة والغايات.
- الورش والدورات التدريبية والندوات.
- نشر رؤية المؤسسة التعليمية ورسالتها عبر الوسائل المختلفة.
- الاجتماعات، الاستبانات، والأدوات التي تم اتباعها من أجل المراجعة والتقويم.

2-1. المعيار الفرعي الثاني: الخطة الاستراتيجية

1-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- تحليل البيئة الداخلية والخارجية.
- محاور الخطة الاستراتيجية.
- الأهداف الإستراتيجية.
- الخطة التنفيذية (خطة العمل).
- خطة إدارة المخاطر.
- مؤشرات الأداء.
- المقارنة المرجعية.

2-2-1. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- اتساق التحليل الاستراتيجي بالخطة الاستراتيجية.
- تغطية الأهداف الاستراتيجية لغايات المؤسسة .
- المقارنات المرجعية المحلية والاقليمية والدولية.
- دقة الأهداف ووضوحها وقابليتها للقياس.
- اكتمال عناصر الخطة التنفيذية.
- وجود خطة إدارة المخاطر.
- الالتزام بآليات المراجعة والتقويم و وسائلها.

3-2-1. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- آلية تحديد عناصر البيئة الداخلية والخارجية.
- ما يبين مشاركة العاملين في إعداد الخطة التنفيذية.
- محاضر الاجتماعات، والآليات، والوسائل المتعلقة بمتابعة تنفيذ الخطة الإستراتيجية.
- خطط التحسين بناء على المراجعة والمقارنة والتقويم.

المعيار الثاني: الحوكمة

يمثل محور الحوكمة الإطار العام لأي مؤسسة حيث يمثل مجموعة القوانين والأنظمة والسياسات والتعليمات والقرارات التي تساعد في اتخاذ القرارات والإجراءات وتحديد الأدوار الواضحة والمحددة للعاملين داخل أي مؤسسة على أساس عالٍ من الشفافية والرقابة وذلك لتحقيق الجودة والتميز في أداء أي مؤسسة ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير أساسية وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقه.

2-1. المعيار الفرعي الأول: التشريعات

2-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- السياسات.
- الأنظمة.
- التعليمات.
- الأسس والإجراءات والمعايير.

2-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- إصدار الأنظمة والتعليمات والسياسات.
- التوافق والانسجام..
- التّقييم والمراجعة والتطوير.
- التوثيق والنشر.

2-1-3. أدلة المعيار الفرعي الأول:

- الكتيبات الخاصة بالتشريعات.
- الملفات ومحاضر الاجتماعات الخاصة بتنفيذ وتطوير التشريعات.
- شواهد نشر تشريعات المؤسسات التعليمية.

2-2. المعيار الفرعي الثاني: القيادة والإدارة

2-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- الهياكل التنظيمية.
- مجالس الحاكمية.
- المهمات والمسؤوليات.
- الوصف الوظيفي.
- تقييم الاداء والمساءلة.

2-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- وجود هياكل تنظيمية وآلية بنائها واعتمادها ومراجعتها.
- وجود مجالس الحاكمية وتحديد مهماتها ومسؤولياتها.
- آلية تحديد الوصف الوظيفي وتوثيقه ومراجعته.
- إجراءات تقييم الأداء والمساءلة.

2-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- الشكل التنظيمي للمؤسسة وهياكلها.
- شواهد التزام الإدارة الجامعية.
- ملفات (محاضر اجتماعات) مجالس الحاكمية.
- ملفات الوصف الوظيفي (مهمات ومسؤوليات وصلاحيات الدوائر ورؤساؤها وموظفوها).
- ملفات الأداء والمساءلة (سجل الحالات الفعلية في المؤسسة).

2-3. المعيار الفرعي الثالث: النزاهة المؤسسية

2-3-1. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- الشفافية.
- العدالة.
- الحوافز والعقوبات التأديبية.

2-3-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- تطبيق الشفافية في تنفيذ جميع أعمال المؤسّسة.
- إجراءات تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص.
- إجراءات منح الحوافز وإصدار العقوبات ومتابعة التظلم.

2-3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة المعيار الفرعي الثالث:

- ملفات التعيين والترفيع وإنهاء الخدمات للإداريين والفنيين.
- شواهد متابعة حالات التظلم.
- ملفات التفرغ العلمي.
- ملفات الإيفاد والإبتعاث والدورات التدريبية.

المعيار الثالث: البرامج الأكاديمية

يمثل محور البرامج الأكاديمية أحد المعايير المهمة لضمان الحصول على شهادة ضمان الجودة المؤسسية حيث لا يتحقق ذلك لأي مؤسسة تعليمية ما لم يكن لها أهداف وأنظمة واضحة تتفق مع الرسالة التعليمية لها وتضمن مقدرتها على إمكانية الاستمرار في تحقيق الرسالة التعليمية والأهداف المرجوة منها والتي تسهم في مواجهة متطلبات هذا القرن، وكسب رضا المجتمع المحلي والدولي عن مخرجات المؤسسات التعليمية والذي من شأنه تحديد استمرارية هذه المؤسسة أو عدمه، ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير وسنناقش في ما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقه.

3-1. المعيار الفرعي الأول: سياسات التعليم والتعلم

3-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- استحداث البرامج الأكاديمية وتطويرها.
- ساسيات القبول والمعادلة والانتقال.
- أساليب التعليم والتعلم.

3-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- سياسات استحداث البرامج الأكاديمية وتطويرها وإيقافها.
- السياسات والإجراءات المتعلقة بالقبول والتخرج.
- سياسات وإجراءات انتقال الطلبة ومعادلة المواد.
- التحسين المستمر لأساليب عمليتي التعلّم والتعليم.
- دور المجالس ومسؤوليتها عن تنفيذ سياسات التعليم والتعلّم ومتابعتها.
- نشر مخرجات التعلّم المتوقعة لجميع البرامج الأكاديمية المطروحة.

3-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- الإجراءات والشواهد المستخدمة لاستحداث وتطوير البرامج الأكاديمية وإيقافها.
- نماذج وملفات قبول وتخرج وانتقال الطلبة ومعادلة المواد.
- الدراسات والاستبانات المتعلقة بفاعلية البرامج.
- محاضر اللجان والمجالس.
- مصفوفة الارتباط بين الأهداف والمخرجات التعليمية
- شواهد نشر مخرجات التعلم.

2-3. المعيار الفرعي الثاني: الخطط الدراسية

1-2-3. تشمل الخطط الدراسية على عنصرين أساسيين هما:

- **برنامج البكالوريوس.**
- **برنامج الدراسات العليا.**

سيتم فيما يلي مناقشة المؤشرات والأدلة والوثائق المطلوبة لمعيار الخطط الدراسية تبعا لكل برنامج وحده.

2-2-3. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- وضوح الخطط الدراسية للبرامج المطروحة وتكاملها.
- مدى انسجام البرامج المطروحة مع رؤية المؤسسة ورسالتها وغاياتها.
- سياسات وإجراءات تقييم الخطط الدراسية وتطويرها.
- برامج الإرشاد والتوجيه الأكاديمي للطلبة.
- توفير المصادر التعليمية اللازمة للبرامج الأكاديمية.
- سياسات وإجراءات متابعة ضمان جودة مدخلات البرامج المطروحة وعملياتها ومخرجاتها.
- برامج التبادل الطلابي مع المؤسسات التعليمية الأخرى.
- الشمولية والعمق المعرفي والتسلسل المنطقي لبرامج الدراسات العليا المطروحة.
- سياسات واجراءات متطلبات التخرج لبرامج الدراسات العليا.
- تعليمات وإجراءات إعداد الأطروحات والرسائل العلمية.
- الالتزام بالمدة الزمنية المخصصة للبرامج المطروحة.
- الجرايات والمنح المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

3-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني

1-3-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة تبعا لبرنامج البكالوريس:

- نماذج من الخطط الدراسية وأهدافها.
- الأدوات والإجراءات المستخدمة في تطوير الخطط الدراسية.
- أدلة الطلبة.
- محاضر اللجان والمجالس.
- إحصاءات بأعداد أعضاء هيئة التدريس ورتبهم العلمية وتخصصاتهم.
- تعليمات وإجراءات الاختبارات وتوزيع العلامات.
- النماذج المستخدمة في الإرشاد الأكاديمي للطلبة.
- شواهد متابعة ضمان جودة البرامج المطروحة.
- إحصاءات حول عدد الطلبة المستفيدين من التبادل الطلابي مع المؤسسات التعليمية الأخرى.

3-2-3-2. الأدلة والوثائق المطلوبة تبعا لبرنامج الدراسات العليا

فضلاً عن الأدلة المتعلقة ببرامج البكالوريوس المذكورة أعلاه:

- الأدلة المتعلقة ببرامج الدراسات العليا.
- أدلة إعداد الأطروحات والرسائل العلمية.
- تعليمات وإجراءات الاختبارات وتوزيع العلامات المتعلقة بالدراسات العليا.
- شواهد وإجراءات عقد امتحان الكفاءة والامتحان الشامل ونماذج عنها وتوثيق نتائجها.
- إحصاءات عدد الطلبة المستفيدين من الجرايات والمنح المقدمة لطلبة الدراسات العليا.

3-3. المعيار الفرعي الثالث: تقويم المخرجات التعليمية

3-3-1. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- تقييم أداء الطلبة.
- تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.
- الخريجون وسوق العمل.

3-3-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- سياسات عملية تقييم أداء الطلبة وإجراءاتها.
- سياسات عملية تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وإجراءاتها.
- توافق مخرجات التعلّم واتساقها مع متطلبات سوق العمل.
- اتفاقيات التعاون المتعلقة بتدريب الطلبة.

3-3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- استطلاع أراء الطلبة بخصوص المخرجات التعليمية.
- استطلاع اراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص المخرجات التعليمية.
- الدراسات المتعلقة بسوق العمل ورضا الخريجين وأصحاب سوق العمل.
- خطط التحسين المستمر.
- نماذج من الاتفاقيات والشراكات.

المعيار الرابع: البحث العلمي والإيفاد والإبداعات

يشـكل هذا المعيار بعداً جوهرياً في تطور المؤسـسـة وتميزها، وتكامل العلاقة بين أعضـاء هيئة التدريس والطلبة. فالبحث العلمي بشـقيه النظري والتطبيقي هو النشـاط الموجه لبناء أو تعديل النظريات واسـتخدامها في نقل المعرفة والتكنولوجيا وتلبية احتياجات المجتمع التنموية وتطوير القطاعات الانتاجية والخدمية.

أما الابتعاث أو الإيفاد فيسـاهم في تأهيل وتطوير أعضـاء هيئة التدريس وإكتسـابهم معارف ومهارات جديدة تعزز المخرجات التعليمية والبحثية وتحافظ على استدامة المؤسسـة واستثماراتها. والجامعة المتميزة توفر البيئة المناسبة والمشـجعة للإبداعات الفنية والأدبية وبراءات الاختراع والمشـاريع الريادية. ويندرج تحت هذا المحور ثلاثة معايير فرعية وفيما يأتي وصف لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

4-1. المعيار الفرعي الأول: البحث العلمي

4-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- مشاريع البحث العلمي.
- المؤتمرات والندوات والورش العلمية.
- نشر البحوث والكتب.
- الحوافز والمكافآت والجوائز.

4-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- السياسات والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي تتعلق بدعم ونشر البحث العلمي.
- خطة البحث العلمي ومتابعته وتقييمه.
- التعاون البحثي مع المؤسّسات التعليميّة.
- توفير الدعم المالي والمادي والمعلوماتي لإجراء البحوث وتأليف الكتب ونشرها.
- البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكّمة ومتخصصة.
- التعليمات والإجراءات المتعلقة بمنح الحوافز والجوائز التشجيعية.
- دور اللجان والمجالس المعنية بالبحث العلمي ومسؤولياتها.
- مدى استفادة طلبة الدراسات العليا من مشاريع البحث العلمي المدعومة.
- مدى استفادة المجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية من مشاريع البحث العلمي المدعومة.
- تسويق البحث العلمي.

4-1-3. أدلة المعيار الفرعي الأول:

- وجود خطة البحث العلمي السنوية.
- المعايير والنماذج المستخدمة في دعم مشاريع البحث العلمي ومتابعة تنفيذها.
- المعايير والنماذج المستخدمة في دعم نشر البحوث وتأليف الكتب والمخطوطات الأخرى.
- إحصاءات سنوية حول مشاريع الأبحاث المدعومة ومقدار الإنفاق عليها.
- إحصاءات سنوية حول عدد وطبيعة ومجالات البحوث المنشورة في مجلات ومؤتمرات محكّمة ومتخصصة.
- إحصاءات سنوية بالبحوث المنشورة المستلة من رسائل الدراسات العليا.
- مشـــاريع البحث العلمي التي تلبي الاحتياجات التنموية والتطويرية للمجتمع المحلي والقطاعات الإنتاجية والخدمية.
- إحصاءات بعدد المؤتمرات والندوات والورش العلمية التي تعقدها المؤسسة التعليمية سنوياً.
- الاتفاقيات الموقّعة مع المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث داخل الأردن وخارجه.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية.
- نماذج من بحوث وكتب أعضاء هيئة التدريس المنشورة والمقبولة للنشر وآليات توثيقها داخل الجامعة.
- الإنفاق السنوي على عناصر البحث العلمي كل على حدة.
- الإنفاق السنوي على الجوائز والحوافز التشجيعية.

4-2. المعيار الفرعي الثاني: الإيفاد

4-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- الإيفاد للحصول على درجتي الماجستير والدكتوراة.
- الدورات التدريبية البحثية والتطويرية.

4-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- وجود سياسة معلنة وخطة متكاملة للإيفاد.
- التعليمات المتعلقة بالإيفاد.
- الشفافية والعدالة في اختيار الموفدين.
- متابعة الموفدين.
- مدى اتساق الدورات التدريبية مع الاحتياجات التدريسية والبحثية.
- دور اللجان والمجالس المعنية.
- الإنفاق على الإيفاد والدورات.

4-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- خطة الإيفاد السنوية.
- المعايير والنماذج المستخدمة في عملية الإيفاد.
- آليات متابعة الموفدين وتقييم أدائهم.
- إحصاءات سنوية حول عدد الموفدين وتخصصاتهم الدقيقة والجامعات التي يدرسون فيها.
- الإنفاق السنوي على الإيفاد.
- الاتفاقيات الموقعة مع المؤسسات التعليمية ومؤسسات أخرى للحصول على منح دراسية.
- إحصاءات سنوية بأعداد المشاركين في الدورات التدريبية داخل وخارج المؤسسة التعليمية.
- الإنفاق السنوي على الدورات التدريبية.

4-3. المعيار الفرعي الثالث: الإبداعات

4-3-1. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- براءات الاختراع.
- الإبداعات الفنية والأدبية.
- المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.

4-3-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- التعليمات والإجراءات المتعلقة بتسجيل براءات الاختراع وحماية الملكية الفكرية.
- التعليمات والإجراءات المتعلقة بدعم الإبداعات الفنية والأدبية وتوثيقها ونشرها.
- سياسات وإجراءات استحداث وتطوير المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- تقييم ومتابعة المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- الإنفاق على الإبداعات بكافة أنواعها.

4-3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- المعايير والنماذج المستخدمة في توثيق براءات الاختراع والإبداعات الفنية والأدبية.
- إحصاءات حول براءات الاختراع المسجلة سنوياً محلياً وعالمياً.
- إحصاءات حول الإبداعات الفنية والأدبية الموثقة أو المنشورة سنوياً.
- إحصاءات سنوية حول المشاريع الريادية وحاضنات الأعمال.
- الإنفاق السنوي على جميع عناصر الأعمال الإبداعية كل على حدة.
- آليات متابعة تنفيذ وتقييم الإبداعات بكافة أنواعها.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس.
- نماذج من شهادات براءات الاختراع والإبداعات الأخرى.

المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية

تأتي أهمية هذا المعيار من كونه يشكل البيئة الحاضنة لجميع الأنشطة والمهمات التي تضطلع بها المؤسسة الأكاديمية من تعليم وتعلّم وبحث علمي وخدمات مجتمعية، كما أنه يشكل البيئة الراعية للمصادر البشرية التي تشكل العائلة الجامعية من طلبة وأكاديميين وباحثين وإداريين وموظفي الخدمات. ولذا فإن صحة هذه البيئة وجودتها هو من الأسس التي يجب على الجامعة وضع الخطط الكفوءة بضمانها ومراقبتها وتحسينها المستمر، وتنفيذ الإجراءات الكفيلة بتنفيذ هذه الخطط ومراقبتها بشكل دوري.

ولعل من المحاور الرئيسية لضمان سلامة البيئة الجامعية وجودتها، هو ضمان توفر المصادر المالية اللازمة لهذه البيئة وحسن إدارتها، من حيث التخطيط المالي السليم ووضع الميزانيات الواضحة لأنشطة المؤسسة ومهماتها تتسق مع رؤيتها ورسالتها، ووضع الخطط الكفيلة بتوفير ذلك سواء من المصادر الأكاديمية أو من خارج النطاق الأكاديمي، ووضع خطط لإدارة المخاطر المحتملة. كما أن على المؤسسة ضمان إدارة مالية مسؤولة وشفافة تتبع الإجراءات المالية المعمول بها قانونياً.

وعند النظر في المصادر المالية والبشرية التي توفرها المؤسسة، فإنه لا يكفي البحث في كفاية هذه المصادر، من حيث العدد والتوافر، بل يجب التركيز على كفاءتها وخبراتها وتوظيف ذلك في تحقيق المهمات التي تضطلع بها المؤسسات التعليمية سواء الأكاديمية أو البحثية أو خدمة المجتمع. كما يجب التركيز على الخطط التي تضعها المؤسسة في مراقبة أداء هذه المصادر وضمان جودتها، والإجراءات التي تتبعها للتحسين المستمر، سواء من حيث التحديث المستمر للمصادر المادية أو الإرتقاء بالمصادر البشرية وتنميتها من خلال برامج تطوير مهاراتها وكفاءتها.

يندرج تحت هذا المعيار ثلاثة معايير فرعية، يركز كل منها على جانب من هذه المصادر. وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة لتحقيقة.

5-1. المعيار الفرعي الأول: المصادر المالية

5-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- التخطيط المالي والموازنة
- الإدارة المالية والميزانية

5-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- سياسات التخطيط المالي وإجراءاته.
- سياسات إعداد الموازنة وإجراءاتها.
- سياسات التخصيص المالي وإجراءاته.
- سياسات الإيرادات والمصروفات والاستثمارات وإجراءاتها.

5-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- سجلات التخطيط المالي والموازنة.
- شواهد التخصيص المالي لبنود الموازنة.
- النماذج المالية (في التخطيط المالي وحساب الموازنة)
- ميزانية المؤسسة التعليمية لعدة سنوات سابقة.
- تقارير التدقيق المالي الخارجي لعدة سنوات سابقة.

5-2. المعيار الفرعي الثاني: المصادر المادية

5-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- العناصر الأكاديمية.
- العناصر البحثية.
- العناصر الإدارية.
- الخدمات العامة.
- مصادر المعلومات.

5-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- التوافر والإتاحة وكفاءة الاستخدام.
- سياسات واجراءات الأمن والسلامة.
- ملاءمة مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة.
- خطط التحسين والتطوير وإجراءاتها.
- إدارة جودة المرافق وخدماتها ومراقبتها وتحسينها.
- إجراءات الصيانة وفعاليتها.
- رضا ذوي أصحاب العلاقة عن المرافق.
- تنوع مصادر التعلم.

5-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- ملفات المصادر المادية.
- سجلات المتابعة والإشراف.
- تعليمات الأمن والسلامة وإرشاداتها.
- أدلة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الإحصاءات والاستبانات السنوية حول الرضا عن المرافق والخدمات، ومتابعتها، وتحسينها.
- عقود الاشتراك في خدمة الإنترنت.

- عقود الاشتراك في المكتبات والمجلات العالمية الإلكترونية.
- الإحصاءات السنوية حول استخدام المكتبة ومصادر المعلومات ووسائطها.
- الإحصاءات السنوية حول استخدام شبكة الإنترنت والبوابات الإلكترونية.
- المختبرات والتجهيزات البحثية المتخصصة.
- نماذج طلبات الصيانة وسجلّاتها.

3-5. المعيار الفرعي الثالث: المصادر البشرية

1-3-5. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- الكوادر الأكاديمية.
- الكوادر البحثية.
- الكوادر الإدارية.
- كوادر الخدمات العامة.
- كوادر مصادر المعلومات.

2-3-5. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

يجب النظر فيما تقوم به كل فئة من فئات الكوادر البشرية في المؤسسة من:

- سياسات الاستقطاب والتوظيف والتعيين وإجراءاتها.
- سياسات التثبيت والترقيات وإجراءاتها.
- سياسات التفرغ العلمي وإجراءاتها.
- سياسات التطوّر المهني والوظيفي.
- الرعاية والخدمات.
- امتيازات الأمومة.
- رضا الكوادر البشرية عن الخدمات.

3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- الوثائق التي تبين سياسات التعيين في المؤسسة التعليمية وإجراءاتها.
- سجلات الورش التدريبية وتطوير الكوادر البشرية: (إحصاءات عقد الورش، والحضور، واستبانات رأي المشتركين فيها)
- ملفات لجان الخدمات والرعاية، وإحصاءات بأعداد المستفيدين منها.
- استبانات قياس رضا الكوادر البشرية، ومتابعتها.
- سجلات الامتيازات المقدمة (الإسكان، الادخار، ...) وإحصاءات حولها وحول المستفيدين منها.
- نماذج الإجازات.

المعيار السادس: الخدمات الطلابية

تعدّ الخدمات الطلابية من المهام الأساسية للمؤسسة التعليمية والذي من خلاله يتفاعل الطلبة مع جميع العاملين في المؤسسة بهدف تطويرهم أكاديمياً ومهارياً ومهنياً واجتماعياً وثقافياً سعياً لتحقيق التكامل الأكاديمي والشخصي للطلبة، فالتوجيه والإرشاد الطلابي والتواصل مع الخرّيجين، والخدمات المساندة تساعد الطلبة بشكل مهني ونفسي واجتماعي للانخراط في الحياة الأكاديمية، وتوسيع مداركهم ومعرفتهم، وصقل شخصياتهم وإعدادهم لسوق العمل من خلال مجموعة من البرامج والتسهيلات والخدمات المتنوعة، مما يسهم في تعزيز النمو الشخصي والتقدم الدراسي للطلبة. ويندرج تحت هذا المعيار ثلاثة معايير فرعية، وفيما يأتي وصف لعناصر هذه المعايير ومؤشراتها والأدلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

6-1. المعيار الفرعي الأول: التوجيه والإرشاد الطلابي

6-1-1. عناصر المحور الفرعي الأول:

- التوعية الطلابية.
- الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- الإرشاد والتدريب المهني.

6-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- سياسات التوعية الطلابية وإجراءاتها.
- السياسات المتعلقة بحقوق الطلبة ومسؤولياتهم.
- إجراءات الإرشاد النفسي والاجتماعي.
- إجراءات الإرشاد المهني.
- الدورات التدريبية الموجهة للطلبة.
- دور اللجان والمجالس الطلابية في التوجيه والإرشاد الطلابي.
- خطط تطوير ومتابعة التوجيه والإرشاد.

6-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- وجود وحدات أو مكاتب تنظيمية معينه بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- شواهد على أنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
- التعليمات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد الطلابي.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالتوجيه والإرشاد الطلابي.

- الإحصاءات السنوية بعدد المستفيدين من:
  - التوعية الطلابية.
  - الإرشاد النفسي والاجتماعي.
  - الإرشاد والتدريب المهني.
- النماذج المستخدمة في التوجيه والإرشاد الطلابي.
- تقييم الطلبة لأنشطة التوجيه والإرشاد الطلابي.
- التقارير السنوية المتعلقة بالتوجيه والإرشاد الطلابي ومدى الاستفادة منها.

6-2. المعيار الفرعي الثاني: الخدمات المساندة

6-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- انتخابات الطلبة.
- الدعم المالي.
- الخدمات الرياضية.
- الخدمات الصحية.
- التسهيلات الطلابية.
- النشاطات اللامنهجية.

6-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- تعليمات انتخابات الطلبة وإجراءاتها.
- تعليمات المنح والقروض للطلبة وإجراءاتها.
- تعليمات تقديم الخدمات المساندة وإجراءاتها.
- سياسة المؤسسة في النشاطات اللامنهجية.
- دور الأندية الطلابية في دعم الخدمات المساندة.
- متابعة أداء الخدمات المساندة وتطويرها.

6-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- شواهد إجراء انتخابات الطلبة.
- عدد الأندية الطلابية وأهدافها ونوعيتها.
- إحصاءات سنوية بعدد المستفيدين من المنح والقروض الطلابية.
- استطلاعات آراء الطلبة بالخدمات (الرياضية، والصحية، والمطاعم، والبنوك، ومراكز بيع الكتب...الخ).
- إحصاءات سنوية بالأنشطة اللامنهجية وعدد المشاركين فيها.
- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية بالخدمات المساندة.
- آليات النظر في شكاوى الطلبة والاستفادة منها.

3-6. المعيار الفرعي الثالث: التواصل مع الخريجين

1-3-6. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- بيانات الخرّيجين.
- التمثيل في مجالس الحاكمية.
- وسائل التواصل مع الخرّيجين.

2-3-6. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- إجراءات تمتين علاقة المؤسسة مع الخرّيجين.
- تمثيل الخرّيجين في مجالس الحاكمية.
- التنسيق والتعاون مع أرباب العمل وجهات التوظيف.

3-3-6. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- محاضر اجتماعات اللجان والمجالس المعنية.
- الإحصاءات السنوية المتعلقة بمشاركة الخريجين في أنشطة المؤسسة التعليمية.
- شواهد تمثيل الطلبة في مجالس الحاكمية.
- استطلاعات الرأي الموجّهة للخريجين وأرباب العمل.
- الإحصاءات السنوية لأنشطة نوادي الخريجين وعدد المشاركين فيها.

المعيار السابع: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية

تكمن أهمية هذا المحور من كونه الناظم الرئيس للعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع الخارجي سواءً على الصعيد المحلي أو الوطني أو الدولي، حيث يتضمن تنظيم العلاقة ما بين المؤسسة التعليمية والجهات المختلفة من مؤسسات ومجتمعات وأفراد وغيرها ضمن إطار مؤسسي يتيح التبادل والتشارك في المجالات العلمية والمعرفية والإنسانية وغيرها.

وكون المؤسسة التعليمية جزءاً لا يتجزأ من المجتمع المحلي وأحد محركات عجلة الاقتصاد، فعليها المحافظة على البيئة الطبيعية الحاضنة لها من خلال المحافظة على الموارد الطبيعية والبيئة الطبيعية والمساهمة في دفع عجلة الاقتصاد وزيادة الرفاه الاجتماعي من خلال الدعم المادي والمعرفي ومشاريع تنمية المجتمع المحلي وإشراك أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمية فيها ضمن منظومة متخذي القرارات، يعدّ رفد المجتمع المحلي بالخريجين الأكفياء من المساهمات المباشرة في تنمية المجتمعات المحلية.

ويأتي التعاون الدولي والإقليمي وخصوصاً الجهات المانحة والمراكز البحثية والجامعات مساهماً رئيساً في تطور آداء الجامعة ووصولها إلى مستويات علمية متقدمة وتحسين مخرجات التعليم العالي من خلال الاتفاقيات اللازمة والمشاريع المشتركة والمشاركة بالمؤتمرات والدورات المختلفة التي تثري تبادل المعارف ونقل التكنولوجيا والممارسات الفضلى في كافة المجالات. أما على الصعيد الوطني، فإن المؤسسة التعليمية جزء لا يتجزأ من منظومة التعليم العالي بالدولة، ويأتي العمل الجماعي بتناغم ما بين الجامعات ومؤسسات التعليم العالي المختلفة من أجل ازدهار ورفعة الوطن وتنمية المجتمع ورفد السوق المحلي بالخريجين القادرين على حمل الرسالة وأداء مهماتهم على الوجه الأكمل من خلال وجود السياسات الناظمة المتناغمة مع التوجهات الإستراتيجية لقطاع التعليم العالي.

ويندرج تحت هذا المعيار معياران فرعيان يتضمن كل منهما عنصرين فرعيين وعدداً من المؤشرات فضلاً عن العديد من الأمثلة والأدلة والوثائق التي تساند عملية تقييم هذا المعيار، ويركز المعيار على معيارين فرعيين هما: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية على المستوى الوطني والدولي. وسنناقش فيما يلي كل معيار على حدة من حيث العناصر والمؤشرات والأدلة والوثائق المهمة والمطلوبة لتحقيقه.

1-7. المعيار الفرعي الأول: خدمة المجتمع

1-1-7. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- مجالات تنمية المجتمع المحلي.
- التمثيل في مجالس الحاكمية.

2-1-7. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- السياسات والخطط حول العلاقة مع المجتمع.
- الدراسات والبحوث المتعلقة بالتنمية المستدامة.
- الدورات التدريبية والمحاضرات التطويرية والتوعوية.
- المبادرات التشاركية والمشاريع التنموية.
- الخدمات الصحية والأيام الطبية.
- الدعم المالي والمادي لتلبية احتياجات المجتمع المحلي التنموية.
- تمثيل المجتمع المحلي في مجالس الحاكمية.
- مساهمات الهيئة التدريسية والطلبة في خدمة المجتمع.
- مساهمة المؤسسة في المحافظة على البيئة والموارد الطبيعية.

3-1-7. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- الوثائق التي تبيّن السياسات والخطط والإجراءات المتعلقة بالمجتمع المحلي.
- إحصاءات سنوية بأعداد الدراسات والمشاريع والبحوث المتعلقة بالمجتمع المحلي ومدى الاستفادة منها.
- إحصاءات سنوية بالمبادرات التشاركية والمشاريع التنموية ومدى الاستفادة منها.
- إحصاءات بالإنفاق السنوي الفعلي على جميع فعاليات خدمة المجتمع المحلي.
- إحصاءات بأعداد أعضاء الهيئة التدريسية / الإداريين / الطلبة الذين شاركوا في فعاليات خدمة المجتمع المحلي.
- إحصاءات بأعداد أبناء المجتمع المحلي المستفيدين سنوياً من الخدمات الصحية والأيام الطبية ومدى الاستفادة منها.
- آليات وقرارات اختيار أعضاء المجتمع المحلي في مجالس الحاكمية.
- إحصاءات سنوية بأعداد الطلبة من المجتمع المحلّي المستفيدين من المنح والقروض الطلابية.
- إحصائية بمحاضرات التوعية والدورات التدريبية المتعلقة بالخدمة المجتمعية.
- إحصاءات سنوية بالنشاطات المتعلقة بحماية التراث والحفاظ على الموارد الطبيعية.

2-7. المعيار الفرعي الثاني: العلاقات الخارجية

1-2-7. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- العلاقات على المستوى الوطني.
- العلاقات الإقليمية والدولية.

2-2-7. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- السياسات التي تحكم بناء العلاقات على كافة المستويات.
- إجراءات التعاون على كافة المستويات.
- المنح والمساعدات المقدمة من منظمات وطنية وخارجية.
- الدراسات والمشاريع المشتركة.
- الدورات والمؤتمرات وورش العمل المشتركة.
- تسويق الخرّيجين.
- آليات وأنشطة استقطاب الطلبة.

3-2-7. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- الوثائق التي تبيّن السياسات والخطط والإجراءات المرتبطة بالتعاون الوطني والإقليمي والدولي.
- وجود مكاتب أو وحدات ضمن الهياكل التنظيمية المعنية بالتعاون الدولي.
- نماذج من مذكرات التفاهم والاتفاقيات الموقعة وآليات اعتمادها وتوقيعها.
- آليات متابعة مذكرات التفاهم والاتفاقيات وتقييمها وتنفيذها.
- إحصاءات سنوية بالمنح والمساعدات المقدمة للمؤسسة التعليمية من داخل الأردن وخارجه.
- إحصاءات سنوية بالمشاريع والدراسات والدورات التدريبية والمؤتمرات وورش العمل المشتركة.
- إحصاءات سنوية بأعداد الخرّيجين المستفيدين من أيام التوظيف.
- شواهد استقطاب الطلبة من داخل الأردن وخارجه.

المعيار الثامن: ضمان الجودة

تعدّ ضمان الجودة إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة في مجال التعليم الأكاديمي، حيث تهدف عملية ضمان الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومُخرجات مؤسسات التعليم العالي. كما تُساعد المؤسسات في إقامة نظام إدارة مناسب يتحقق عن طريق العمليات التي من خلالها تنطلق المؤسسة إلى تحسين أدائها.

ويندرج تحت هذا المعيار أربعة معايير فرعية، وفيما يأتي وصف عناصر هذه المعايير ومؤشراتها والادلة والوثائق المطلوبة لتحقيقها.

8-1. المعيار الفرعي الأول: الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة

8-1-1. عناصر المعيار الفرعي الأول:

- القيادة.
- الموارد.
- المشاركة المؤسسية.

8-1-2. مؤشرات المعيار الفرعي الأول:

- دعم القيادة ومتابعتها.
- توافر الموارد المادية والمالية والبشرية.
- نشر ثقافة الجوْدة.
- إشراك جميع العاملين في المؤسسة.
- الالتزام بمجالات التحسين.
- الاستفادة من التغذية الراجعة في عمليات التحسين.

8-1-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الأول:

- مستوى المسؤولية والتمثيل.
- خطط تحسين إدارة ضمان الجودة.
- دليل ضمان الجودة في المؤسسة.
- الشواهد الدالة على نشر ثقافة الجودة.
- التقارير الدورية لأداء الكليات والوحدات المختلفة.
- تقارير فعالية برامج التطوير الأكاديمية والإدارية.
- التكاملية والشمولية في تقارير الجودة ووثائقها في المؤسسة.
- برامج تدريبية متعلقة بتحسين مستوى الجودة.

8-2. المعيار الفرعي الثاني: نطاق عمل ضمان الجودة

8-2-1. عناصر المعيار الفرعي الثاني:

- التقويم الدوري المستمر.
- شمولية ضمان الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات.

8-2-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثاني:

- تطبيق إدارة ضمان الجودة ومتابعتها في مختلف الكليات والوحدات.
- تقويم المدخلات والعمليات والمخرجات.
- متابعة الجودة وتحسينها، ونشر النتائج المتعلقة بها.

8-2-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثاني:

- اللجان المعنية بضمان الجودة ومحاضر اجتماعاتها.
- التقارير الخاصة بالتقويم الدوري المستمر.
- الأدلة والإجراءات المتبعة في إدارة ضمان الجودة.

8-3. المعيار الفرعي الثالث: المؤشرات والمعايير والمقارنات المرجعية

8-3-1. عناصر المعيار الفرعي الثالث:

- مؤشرات الأداء الأساسية.
- مؤشرات الأداء الثانوية.
- معايير المقارنة المرجعية لجودة الأداء المؤسسي.
- التغذية الراجعة.
- التحقق من مخرجات التعلم.

8-3-2. مؤشرات المعيار الفرعي الثالث:

- شمولية مؤشرات الأداء الأساسية وتكامليتها وقابليتها للقياس.
- تحديد معايير قياسية مرجعية لجودة أداء المؤسسة.
- مدى تلبية مخرجات التعلّم لمتطلبات سوق العمل واحتياجاته.
- تعدّد مصادرالأدلة والبراهين بما فيها التغذية الراجعة من استطلاعات الرأي في تقويم جوْدة الأداء.

8-3-3. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الثالث:

- التقارير الدورية والمستمرة لمؤشرات الأداء الأساسية والثانوية ومجالات تطبيقها.
- الدراسات أو التقارير المتعلقة بالمقارنات المرجعية لجودة الأداء المؤسسي والوحدات الأكاديمية والإدارية كلها.

4-8. المعيار الفرعي الرابع: التحقُّق المستقل من التقويم

1-4-8. عناصر المعيار الفرعي الرابع:

- المصادر المتعددة من الأدلة والبراهين.
- التغذية الراجعة من خلال الاستطلاعات.
- التحقُّق من مخرجات نواتج التعلم.

2-4-8. مؤشرات المعيار الفرعي الرابع:

- التحقّق من صحة الاستنتاجات والتفسيرات
- التحقّق من نواتج التعلّم التي حققها الطلبة مقارنة بمتطلبات المؤهلات الوطنية أو المؤسّسات المشابهة.

3-4-8. الأدلة والوثائق المطلوبة للمعيار الفرعي الرابع:

- المقارنات بين مخرجات التعلّم في المؤسسة مع مؤسسات أخرى مشابهة.
- استطلاعات آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والخريجين وأرباب العمل، وخطط التحسين المتعلقة بها.
- مصفوفة تحقُّق مخرجات التعليم والتعلم (التوافق بين المخرجات والمحتوى) مدى ارتباط رؤية المؤسسة ورسالتها مع سوق العمل.
- دراسة التقييم الذاتي وراء الخريجين.
- خطط تحسين عمليات الجودة.

الجزء الثانى

دليل اجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

المقدمة

إنّ دليل إجراءات ضمان الجودة هذا قد تم إعداده لبيان أسس منح شهادة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة التعليمية، ويتضمن هذا الدليل توضيحاً للإجراءات الخاصة للحصول على شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، بدءاً من تقديم المؤسسة طلب الحصول على شهادة ضمان الجودة، ومروراً بشروط أهلية التقدم لشهادة ضمان الجودة، والإجراءات والخطوات التي تمر بها عملية منح شهادة ضمان الجودة، ومسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة، والدراسة الذاتية التقييمية التي تقوم بها المؤسسة (من حيث هدفها وطبيعتها وتنظيمها، والتقرير الخاص بها والتوصيات حول تنظيمها) ولجنة الخبراء (من حيث مفهومها وإجراءات تشكيلها وعضويتها، ودورها في مراجعة البراهين والأدلة والملاحظات والمعلومات الدالة على تحقّق معايير ضمانها، وزيارتها للمؤسسة، وإعطاء الدرجات للمؤسسة وفق الأدوات الخاصة بمعايير ضمان الجودة، وكتابة التقرير النهائي لها، واتخاذ قرار منح شهادة ضمان الجودة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، وشكل القرار ومضمونه، وطرق التصحيح واستخراج درجات معايير ضمان الجودة، وواجبات المؤسسة عند منحها شهادة ضمان الجودة أو منحها مهلة والامتيازات التي يُمكن أن تحصل عليها المؤسسة نتيجة منحها هذه الشهادة، والمعايير التفصيلية لضمان الجودة ومؤشراتها وبنودها.

وقد روعي عند تبنّي هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها معايير الجودة ومؤشراتها وبنودها شمولية عمل مؤسسات التعليم العالي جميعها بشكل يتماشى مع المعايير العالمية الخاصة بذلك، سواء أكانت تتصل بمُدخلاتها أم بعملياتها أم بمُخرجاتها؛ إذ اشتملت على ثمانية معايير بنمطية موحدّه وتقسيم كل معيار إلى عدد من المعايير الفرعية، وتقسيم كل معيار فرعي إلى عناصر ومن ثم بيان مؤشرات المعيار والأدلة والوثائق المطلوبة، كما جرى وضع تدريج خماسي ليتم بناءً عليه تقدير جودة تصميم ذلك البند وتطبيقه وفاعليته، فضلاً عن وضع المعايير على شكل تدريج وصفي (Rubrics) يتضمن خمسة مستويات وصفية تصف تحقّق البنود مجتمعة للمؤشر الخاص بكل معيار من معايير الجودة بالمؤسسة موضع الاهتمام، الأمر الذي يُعالج قضية عدم الاتساق في الأحكام التي تصدر عن أعضاء لجنة الخبراء التي تستعين بها عادةً هيئات مؤسسات التعليم العالي وضمان الجودة للحكم على جودة المؤسسات، ويُسهم في تحقيق الدقة والشفافية والمعيارية والمؤسسية في الإجراءات التي تقوم بها الهيئة.

فعندما تم بناء التدريجات الوصفية لبنود معايير الجودة روعي أن تكون مستويات الأداء - المتضمنة بها - إجرائية وواضحة وتمثل مستويات متدرجة وفق سلم جوتمان (Guttman Scale)، إذ يُمكن - بناءً عليه – تدريج المؤسسات تبعاً لبعضها البعض وتدرج المؤسسة الواحدة حسب ما تحقق لها من درجة الجودة على البند أو المعيار موضع الاهتمام، مما يُوفر معلومات تشخيصية معيارية للمرجع ومحكية المرجع لنواحي الضعف والقوة لمؤسسات التعليم العالي عند مقارنة بعضها ببعض، أو عند تقرير الإجراءات والخطط التطويرية التي على المؤسسة تبنيها لتُحقق الجودة في برامجها وإجراءاتها الإدارية والأكاديمية.

كما ووضعت إجراءات واضحة للتعامل مع معايير الجودة وبنودها وبشكل يضمن مؤسسية هذه الإجراءات وشفافية تنفيذها ونواتجها ومرونتها ومراعاتها لاهتمامات مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتباياناتها، سواء تلك التي يتوقع أن تقوم بها المؤسسة موضع الاهتمام أو تلك التي تُمارسها لجنة الخبراء أو حتى تلك الخاصة بمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، مما يجعل الهيئة شريكاً حقيقياً في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي الأردنية. وبناءً على ما تحصل عليه المؤسسة من نقاط يتم منحها شهادة ضمان الجودة التي تستحقها سواءً سنتين، او ثلاثة، أوربعة أو منحها مهلة للتحسين يمكن أن تتقدم بعدها للحصول على شهادة ضمان الجودة بمدة لا تقل عن ستة أشهر.

• شروط أهلية التقدم إلى شهادة ضمان الجودة

تطلب هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها من المؤسسات عند التقدم لشهادة ضمان الجودة الآتي:

1. أن تكون إحدى المؤسسات التعليمية التي تُقدم برامج أكاديمية بمستوى البكالوريوس فما فوق.
2. أن تكون معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً للبرامج التي تُقدمها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها الأردنية باستثناء البرامج المستحدثة في آخر ثلاث سنوات.
3. أن لا تكون قد وجّهت إليها عقوبة خلال سنة من تاريخ تقديم الطلب.

• الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة

تتلخص الخطوات والإجراءات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة النافذة في الهيئة بالآتي:

1. تتقدّم المؤسّسة التّعليميّة أو الكلّيّة أو البرنامج الأكاديميّ بطلب الترشّح لنيل شهادة ضمان الجودة إلكترونيًّا مع ضرورة إرفاق نسخة من دراسة التقييم الذاتيّ، إضافةً الى ما يثبت أهليّتها للحصول على هذه الشّهادة، على ألّا تزيد شهادة الأهليّة على أسبوع من تاريخ التقدّم للهيئة، مع إرفاق إيصال دفع البدلات الماليّة المستحقّة.
2. تقوم مديريّة ضمان الجودة والتّصنيف في الهيئة بالتأكّد من مدى تحقيق المؤسّسة شروطَ الأهليّة ضمن النموذج المعتمد لذلك، والاطّلاع المبدئيّ على تقرير الدّراسة الذّاتيّة، وتقوم الهيئة بمخاطبة الجهة المتقدّمة بالطلب لإبلاغها باكتماله أو بالنّواقص إن وُجِدَتْ، وتُعْطَى فرصةً لاستكمالها في مدّة أقصاها أربعة أسابيع من تاريخ تقديم الطّلب بعد التأكد من شروط الأهلية تخاطب الهيئة المؤسسة بقبول طلب الترشح.
3. ترفِق الجهة المتقدّمة بالطلب نسخة إلكترونيّة عن تقرير التّقييم الذّاتيّ النّهائيّ إلى الهيئة وفق التعليمات الخاصّة بذلك مع الوثائق والأدلّة اللّازمة لتقدير أداء المؤسّسة على كلّ معيار من معايير الجودة. ولا يجوز بعد ذلك إضافةُ أو حذف أوراقٍ أو إجراءُ أيّة تعديلات على التّقرير.

4. يُصدر مجلس الهيئة قرارًا بتعيين لجنة الخبراء حسب الأسس المعمول بها في الهيئة لدراسة تقرير التّقييم الذّاتيّ، وتقومُ الهيئة بإخطار الجهة المتقدّمة بالطّلب رسميًّا بأسماء اللّجنة فيما إذا كان لها أيّ ملاحظات أو تحفّظات على اللّجنة، على ألّا يكون تضارب مصالح لأي عضو من أعضاء اللّجنة لدى الجهة المتقدّمة بالطّلب.
5. تقوم لجنة الخبراء بدراسةِ تقرير التّقييم الذّاتيّ النّهائيّ للجهة المتقدّمة بالطّلب وجميع مرفقاته، وتقييمه تقييمًا أوّليًّا، وتحديد موعد لزيارة المؤسّسة التّعليميّة من خلال أمين سرّ اللّجنة للاطّلاع على بنود الدّراسة الذّاتيّة كافّة، والتّحقّق من مضمونها على أرض الواقع، وطلب أيّة مرفقات أو استفسارات إضافيّة بهدف جمع المزيد من المعلومات والشّواهد التي تُساعدها في القياس والتّقييم الدّقيق للبنود وللمؤشّرات وفقًا لمعايير ضمان الجودة وتعليمات الهيئة لتتمكّن من صياغة تقريرها النّهائيّ.
6. تقوم لجنة الخبراء بإعداد التّقرير التّقييميّ النّهائيّ متضمِّنًا توصيتها الواضحة، وتُقدِّمُه إلى مديريّة ضمان الجودة التي تقوم بتدقيق اجراءات العمل؛ ومن ثم يتم عرضه على المديريّة لتدقيقه ورفعه إلى رئيس الهيئة لعرضه على مجلس الهيئة.
7. يطّلع مجلس الهيئة على التّقرير التّقييميّ النّهائيّ بحضور رئيس لجنة الخبراء وأمين السّرّ الذي يقوم بمناقشته، ويصدر المجلس قرارًا إمّا بمنح شهادة ضمان الجودة حسب ما هو مبيّن أدناه، أو مخاطبة الجهة المتقدّمة بالطّلب بالملاحظات الواردة في التّقرير لتطويره ومعالجة الاختلالات والنّواقص الموجودة فيه والتقدم مرة أخرى لنيل شهادة ضمان الجودة.
8. يصدر مجلس الهيئة قراره في ضوء المتوسّط الحسابيّ لدرجات الجهة المتقدّمة بالطّلب على النحو الآتي:
   - منح المؤسّسة شهادةَ ضمان الجودة لمدّة أربع سنوات عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين **3.6 ≤** متوسّط حسابيّ **≤ 4** ومتابعتها بعد السّنة الثّالثة.
   - منح المؤسّسة شهادةَ ضمان الجودة لمدّة ثلاث سنوات عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين **2.8 ≤** متوسّط حسابيّ **< 3.6** ومتابعتها بعد السّنة الثّانية.
   - منح المؤسّسة شهادةَ ضمان الجودة لمدّة سنتين عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين **2 ≤** متوسّط حسابيّ **<2.8** ومتابعتها بعد السّنة الأولى.
   - اعتبار المؤسسة غيرَ محقِّقة لمتطلّبات شهادة ضمان الجودة عند حصولها على متوسّط حسابيّ ما بين **0 ≤** متوسّط حسابيّ **<2**. وتُعطى المؤسسة التعليمية مدّةَ ستّة أشهر للتّقدّم مرّة أخرى.
9. تُبلِغ الهيئة المؤسّسةَ بقرار المجلس خطّيًّا، وفي حالة منح المؤسّسة الشّهادةَ تُدْعى المؤسّسةُ لاستلام شهادة ضمان الجودة في إحدى جلسات المجلس مُرْفَقًا بها ما يترتّب عليها من إجراءات للمتابعة اعتبارًا من تاريخ منحها الشهادة.
10. تُقَسَّمُ مؤشّراتُ الأداء إلى فئتين، وتكون درجة القطع حسب العلامة النّهائيّة للمؤسّسة (الوسط الحسابيّ الكلي) وحسب المستوى الذي تحصل عليه: **أ- نقاط قوّة ب- مجالات تحسين.**

11. وفي جميع الأحوال يجب ألّا يقلّ المتوسّط الحسابيّ لأي معيار من المعايير الرّئيسة الثّمانية عن (2.00).
12. تتمّ إجراءات المتابعة وفق الآلية الآتية:

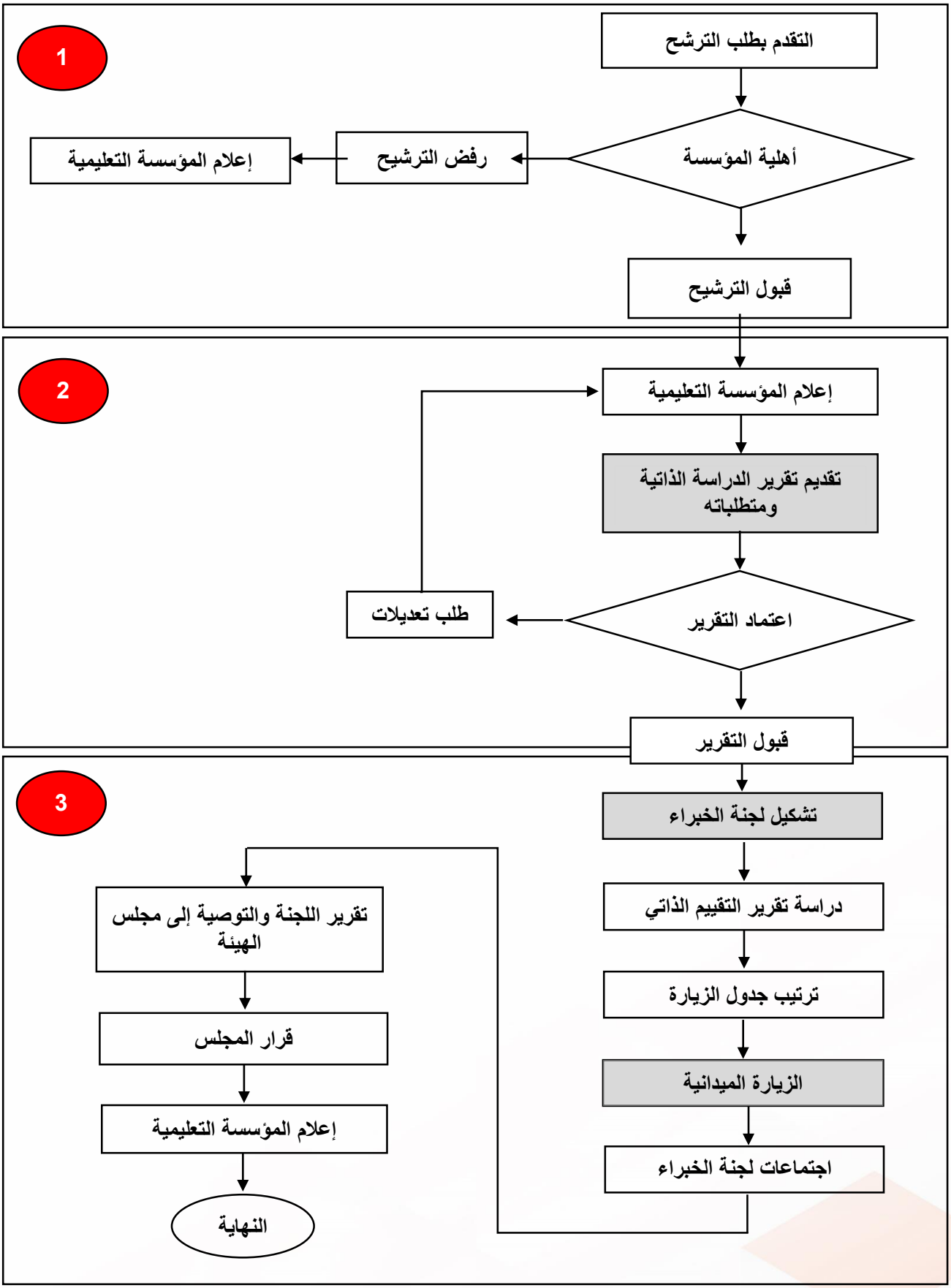
- تشكيل لجنة من الخبراء لمتابعة المؤسّسة ، تتكوّن من رئيس وأعضاء، وأمين سرّ (يجب أن يكون أحد أعضاء اللجنة من أعضاء اللجنة السابقة التي قيمت المؤسسة أول مرة، وان يكون نفس أمين السر ايضاً).
- تلتزم المؤسسة بتقديم تقرير متابعة سنوي في الاجراءات والعمليات التي قامت بها للتطوير والتحسين على المؤسسة ، ويتم تقديم تقرير مفصل قبل موعد المتابعة (يمثل دراسة ذاتية لجميع نقاط التحسين الواردة في تقرير الهيئة المقدم للمؤسسة عند منحها شهادة ضمان الجودة)
- تزويد اللّجنة بالتّقرير السّابق الذي أُرْسِلَ للمؤسّسة ويشتمل على نقاط القوّة ومجالات التّحسين، إضافةً إلى تقرير المتابعة المقدَّم من المؤسّسة.
- بعد دراسة أعضاء اللّجنة للتّقريرين يتمّ الاتّفاق على مجموعة من المؤشّرات (جميع مجالات التّحسين + عدد من نقاط القوّة)، حسب أولويّات التّحسين، ويتم تزويد المؤسسة بها للتّحضير للزّيارة الميدانيّة وجدول الزيارة وقائمة الأشخاص المعنيّين بالزيارة .
- تُقَيَّمُ المؤشّراتُ المتّفق عليها رقميًّا (جميع مجالات التّحسين + عيّنة من نقاط القوّة)، حسب أولويّات التّحسين بعد الزّيارة الميدانيّة، وتُزَوَّدُ المؤسّسةُ بتقريرٍ مفصّلٍ عن هذه المؤشّرات؛ حيث يتم تقييم جميع مجالات التحسين مع بعضها البعض كمتغير واحد (بغض النظر عن المعيار الرئيسي الذي ينتمي له المؤشر) ويتم حساب المتوسط الحسابي العام لمجالات التحسين قبل وبعد اجراء التحسينات عليها ومقارنتها مع بعضها ومقدار التغيير (تحسن أو تراجع) بشكل عام .
- يتم كتابة تقرير مفصل لكل مجالات التحسين يظهر فيه درجة المؤشر السابقة ودرجة المؤشر بعد اجراء التحسين (بعد مرور سنة أو سنتين أو ثلاث سنوات حسب مدة شهادة ضمان الجودة الممنوحة للمؤسسة) والوصف الجديد للمؤشر (مجالات التحسين).
- تقدّم اللّجنةُ تقريرَها وتوصيتها إلى مديريّة ضمان الجودة التي تقوم بتدقيق اجراءات العمل؛ ومن ثم رفعه إلى رئيس الهيئة لعرضه على المجلس لمنح المؤسسة المتابع استمراريّة شهادة ضمان الجودة أو منح مهلةً لتصويب الأوضاع.

بناءً على ما تقدم يُصدر مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها _ حسب تقديرات الدرجات (الخام) الموضحة في الجدول رقم 3 - قراراً بأغلبية أعضائه يتضمن أحد القرارات الآتية:

1	منح مهلة للمؤسسة عند حصولها على	00 ≤ الدرجة < 60
2	منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة سنتين عند حصولها على	60 ≤ الدرجة < 84
3	منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة ثلاث سنوات عند حصولها على	84 ≤ الدرجة < 108
4	منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة لمدة أربع سنوات عند حصولها على	108 ≤ الدرجة < 120

وفي جميع الأحوال يجب أن لا يقل التقدير النهائي لكل المعايير عن (60) .

وأياً كان قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها يتم إبلاغ المؤسسة به خطياً، إذ يتم إرسال شهادة ضمان الجودة مرفقاً بها ما يترتب عليها من إجراءات للمتابعة من تاريخ منح الشهادة لها؛ حيث يتم متابعة المؤسسة الحاصلة على شهادة ضمان الجودة اربعة سنوات بعد السنة الثالثة، أما المؤسسة الحاصلة على شهادة ضمان الجودة ثلاثة سنوات فيتم متابعتها بعد السنة الثانية، أما المؤسسة الحاصلة على شهادة ضمان الجودة سنتين فيتم متابعتها بعد السنة الأولى. على أن تلتزم المؤسسة بتقديم تقرير سنوي يتضمن خطتها لمعالجة نقاط التحسين الواردة في تقرير اللجنة ودفع رسوم المتابعة السنوية. أما في حالة منح مهلة للمؤسسة فيتم تزويد المؤسسة بتقرير مفصل لنقاط القوة ومجالات التتحسين المتحققة لها لمراعاتها عند تقدمها لنيل هذه الشهادة مستقبلاً، إذ لا يُسمح لها التقدم مرة أخرى لنيل الشهادة قبل مرور **(ستة أشهر)** على الأقل بعد صدور قرار منح المهلة. ويمكن تلخيص ما ورد أعلاه بالمخطط المبين في الشكل (1)



الشكل رقم (1) الإجراءات والخطوات الخاصة بنيل شهادة ضمان الجودة المؤسسة

• مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال إجراءات عملية ضمان الجودة

يتوقف نجاح إجراءات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها - بدرجة كبيرة - على قبول المؤسسة المتقدمة الالتزامات التي تتطلبها إجراءات ضمان الجودة، إذ يُتوقع من المؤسسة القيام بدراسة ذاتية تحليلية خلال المدة الزمنية المخصصة لذلك، وتوفير كافة التسهيلات التي يتطلبها عمل لجنة الخبراء للوقوف على نواحي القوة ومجالات التحسين في المؤسسة، وتوفير المعلومات التي من شأنها أن تُساعد أعضاء اللجنة على الوصول إلى تقديرات دقيقة حول درجة تحقُّق كل معيار من معايير ضمان الجودة - بالمؤسسة موضع الاهتمام - فضلاً عن التقديرات الخاصة حول جودة مدخلات المعايير وجودة العمليات وجودة النتائج المترتبة عليها.

إذ يُتوقع أن تُغطّي الدراسة الذاتية التي تقوم بها المؤسسة جميع مظاهر وحداتها الأكاديمية والإدارية وبرامجها، بما في ذلك أعضاء هيئتها التدريسية وموظفيها وطلبتها وأنظمتها وتعليماتها والإجراءات الإدارية لها ومجلس الحاكمية فيها، بحيث تُقدم تحليلاً شاملاً للمؤسسة يقود إلى تحديد نواحي القوة ومجالات التحسين لها. وفيما يلي مجموعة من المسؤوليات والالتزامات التي تترتب على المؤسسة التي تتقدم لنيل شهادة ضمان الجودة:

1. أن تلتزم المؤسسة بالتعليمات النافذة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها- قانون الهيئة رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته والأنظمة النافذة الخاصة بالهيئة والمتصلة باعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان الجودة فيها.
2. التزام المؤسسة بالقيام بدراسة ذاتية شاملة وفق التعليمات المعتمدة من قبل الهيئة سواء من حيث محتواها وتصميمها أو المدة الزمنية المخصصة لها أو شكل التقرير ومحتواه الذي سُيرسل للهيئة.
3. أن تلتزم المؤسسة بدفع جميع ما يترتب عليها من التزامات مالية وقانونية وفق التعليمات الخاصة بذلك.
4. توفير كافة المعلومات والوثائق التي تتطلبها معايير ضمان الجودة، على أن تكون دقيقة وخالية من الأخطاء أو التزوير وتتحمّل المؤسسة المسؤولية المترتبة حال ثبوت عكس ذلك.
5. الالتزام بتقديم التسهيلات التي تساعد لجنة الخبراء على الوصول إلى المعلومات والتحقُّق من دقتها ومطابقتها الواقع والتعاون معها في كل ما يتطلبه العمل.

• الدراسة الذاتية للمؤسسة

عند صدور قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها المتضمن قبول ترشيح المؤسسة للتقدم لنيل شهادة ضمان الجودة، على المؤسسة تقديم دراسة تحليلية شاملة لها. إذ تعدّ الدراسة الذاتية جزءً مهماً من إجراءات ضمان الجودة، تهدف إلى فهم ما هو قائم في المؤسسة وتقييمه وتحسينه وليس فقط التعريف به، وعندما تُجرى هذه الدراسة بفاعلية فإنها تقود إلى تجديد الجهود العامة للمؤسسة من أجل تحسين إجراءاتها وتوثيق ما تم إنجازه.

يختلف مفهوم الدراسة الذاتية المستمرة بشكل كبير من مؤسسة إلى أخرى، فالدراسة الذاتية التي سوف تُقدم إلى مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها - تمهيداً لزيارتها - يجب أن تكون شاملة، وأن يطال التقييم خلالها المؤسسة جميعها، وأن تتناول جميع المعايير الخاصة بالجودة والمعتمدة من قبل الهيئة، وأن يُحدد هدفها بشكل واضح، وأن تكون لها منهجية علمية موضوعة مسبقاً، وأن تُجرى وفق الجدول الزمني الموضوع لها، وأن يكون للقائمين عليها كافة الصلاحيات للاطلاع على جميع البيانات والمواد اللازمة لها، وأن تكون هناك تقارير دورية تبين الإنجاز الذي تم تحقيقه على طريق إنهائها، وأن يكون هنالك متابعة من قبل المؤسسة للإبقاء على مستوى عالٍ من الاهتمام بها.

فعند انتهاء المؤسسة من وضع التصميم التجريبي للدراسة وتحديد المنهجية الخاصة بها عليها أن تُجري مسحاً لاكتشاف البيانات المتوفرة لديها، ويجب عليها تجنّب جمع البيانات غير القائمة وغير المستخدمة وغير المتوقعة لأغراض التوصل إلى براهين عن تحقُّق معايير الجودة بها والتي يمكن استخدامها بشكل مفيد في خضم إجراءات ضمان الجودة للمؤسسة.

• كتابة التقرير

يُتوقع أن تقوم كل لجنة أو مجموعة جزئية مُكلفة بمسؤولية دراسة بعض مظاهر المؤسسة ذات الصلة بالمعايير الثمانية لضمان الجودة، بكتابة تقرير بما كُلِّفت به، في إطار الدراسة الذاتية يُبرز إجابات عن الأسئلة، والبيانات التي جُمعت حولها، والطريقة التي استُخدمت للحصول عليها، والإجراءات والأساليب التي استُخدمت لتحليلها، وذكر نواحي النجاح والاخفاق التي تحققت للمؤسسة، وبيان كيف يمكن استخدام النتائج لتحسين فاعلية المؤسسة. ثم تجمع هذه التقارير في تقرير واحد حول المؤسسة من قبل اللجنة الموجهة أو المشرفة على الدراسة الذاتية، ويُتوقع أن تتم مراجعة التقرير بشكل نهائي من قبل عضو واحد لوضعه بصيغته النهائية.

وعلى الرغم من أن مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها 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 يُوضح الاعتبارات الأساسية التي يتوجب مراعاتها في تقرير الدراسة الذاتية الذي سيُعرض على لجنة الخبراء، إذ تُنصح المؤسسة بتصميم تقرير تحليلي يُلائم رسالتها وأن تُدعمِّهُ بالمعلومات التي تم وضعها بشكل دقيق ومقروء، وأياً كان شكل التقرير للدراسة الذاتية فإنه يُتوقع أن يضم النواحي الآتية:

1. **صفحة العنوان التي تتضمن المعلومات الآتية:**
   - **أ.** اسم المؤسسة وعنوانها البريدي والإلكتروني.
   - **ب.** عنوان التقرير (تقرير التقييم الذاتي لجامعة.....).
   - **ج.** الجهة المُرسل إليها التقرير (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها / مديرية ضمان الجودة).
   - **د.** تاريخ إعداد التقرير.
2. **صفحة المعلومات الأساسية، تضم:**
   - **أ.** اسم رئيس المؤسسة التعليمية.
   - **ب.** اسم المنسق.
   - **ج.** العناوين والهواتف.
   - **د.** سنة اعتماد المؤسسة التعليمية.
   - **ه.** قائمة البرامج التي تطرحها المؤسسة التعليمية وسنة اعتمادها.
3. **جدول محتويات التقرير.**
4. **قائمة بالمصطلحات الواردة في التقرير والتعريف الإجرائي لها.**
5. **مقدمة تتضمن:**
   - **أ.** ملخصاً وصفياً لإجراءات الدراسة الذاتية.
   - **ب.** عملية إشراك الوحدات الإدارية والأكاديمية وممثلي الطلبة وتنظيمهم لإجراء الدراسة الذاتية للمؤسسة.
   - **ج.** الهدف من الدراسة الذاتية ودرجة تحقيقه.
   - **د.** أية معلومات أخرى تعتقد المؤسسة أنها ضرورية ومفيدة لفهم إجراءات دراستها الذاتية.
6. **ملخص موجز لتقرير الدراسة الذاتية.**
7. **الفصول:**

يتضمن هذا التقرير ثمانية فصول، يتناول كل فصل منها أحد معايير ضمان الجودة، يعرض الفصل الاستنتاجات التحليلية التي تدعم الدرجة التي تحقق بها للمؤسسة المؤشرات الدالة على كل معيار من المعايير الثمانية لضمان الجودة. بحيث يتم تضمين كل فصل النتائج التي انتهت إليها الدراسة الذاتية حول المعيار موضوع الفصل، والاستنتاجات، والتعديلات الواجب إدخالها على المؤسسة فيما يتصل بالمعيار الرئيسي موضوع الفصل ومعاييره الفرعية ومؤشراته، والتوصيات الخاصة بالتحسين، والخطة التنفيذية التي تقود إلى التحسين المطلوب.

8. **الوثائق المراد إبرازها أو تقديمها**

يجب أن يُشار في صفحة منفصلة لملاحق الوثائق الخاصة بهذا المعيار - موضع اهتمام الفصل - أو تلك التي يُمكن أن تُوفرها المؤسسة للجنة الخبراء - خلال زيارة المؤسسة - في غرفة لجنة التقييم في نهاية كل فصل من الفصول الخاصة بكل معيار.

9. **فصل الملخص**

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لما تم التوصل إليه حول معايير ضمان الجودة كلها وأبرز الاستنتاجات التي تشير إليها الدراسة الذاتية، وأبرز التعديلات المطلوب إدخالها إلى المؤسسة والتوصيات بالتحسين والخطط التي تؤدي إلى ذلك.

10. **التنظيم العام للتقرير**

يُفضل عند كتابة التقرير الالتزام بما يلي:

أ. أن يكون مطبوعاً على ورق (A4) مع وجود هوامش بمسافة (2.5 سم) من الاتجاهات جميعها.

ب. أن يكون حجم الخط (11) أو (12) لمحتوى التقرير، وأن تكون العناوين الرئيسية والفرعية مطبوعة بشكل غامق وحجم ما بين (16) للعناوين الرئيسية و(14) للعناوين الفرعية.

ج. ترقيم الصفحات ما عدا صفحة الغلاف والمحتوى وقائمة المصطلحات والتمهيد.

د. أن تكون الطباعة ذات مسافة واحدة (Single Space).

ه. ترقيم وتسمية الاشكال والجداول بحيث يكون اسم الجدول ورقمه في أعلى الجدول وأن يكون في صفحة واحدة، واسم ورقم الشكل أسفل الشكل وأن يكون في صفحة واحدة.

• إرشادات تنظيم الدراسة الذاتية

فيما يلي مجموعة من التوصيات التي على المؤسسة مراعاتها عند إجراء الدراسة الذاتية:

1. إبراز دور رئيس مجلس الحاكمية بالمؤسسة في توفير الدعم المادي والإداري والأكاديمي للمؤسسة والمشاريع التي من شأنها ان تعمل على إدامة فاعلية المؤسسة واستمراريتها وتنعكس مباشرة على كل من الخطط قصيرة المدى وطويلة المدى للمؤسسة.
2. تعيين لجنة للتوجيه والإشراف بحجم ملائم للهيكل التنظيمي في المؤسسة وتوفير آليات فاعلة وخطة عمل جيدة للتنسيق بينها وبين اللجان المكلفة بإجراء الدراسة.
3. تزويد أعضاء لجنة التوجيه والإشراف على الدراسة الذاتية بنسخ من مؤشرات ضمان الجودة المعتمدة من قبل مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها.
4. تشكيل لجان تضم في عضويتها عدداً كافياً من الأعضاء يمثلون الوحدات الأكاديمية والإدارية بالمؤسسة وتحديد مهمات محددة لهم وعلى رأسها فهمهم العميق والدقيق لمعايير ضمان الجودة المعتمدة من الهيئة.
5. تقرير عن كيفية تقييم فاعلية المؤسسة لتحقيق رسالتها، وما المؤشرات والبراهين التي تحتاجها لتدعيم أحكام المؤسسة، وما البيانات التي تحتاج إلى جمعها.
6. التركيز على العلاقة بين وحدات المؤسسة والأداء الداخلي لها، إذ يجب أن تتناول الدراسة وحدات المؤسسة جميعها.
7. وضع جدول زمني واقعي لإنجاز الدراسة ضمن الحدود الزمنية المحددة من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها.

• لجنـة الخـبراء

تُعدّ لجنة الخبراء لجنة فنية غرضـها صـياغة تقرير يتضـمن توصـية لمجلس الهيئة حول درجة الجودة المتحققة للمؤسسة موضع الاهتمام في المعايير الثمانية للجودة المعتمدة من قبل مجلس الهيئة، إذ سيقوم المجلس بناءً على ذلك باتخاذ القرار المناسـب بمنح شـهادة ضـمان الجودة للمؤسـسـة أوإعطاء مهلة. فهي لجنة تقييمية تعمل مع العاملين بالمؤسـسـة كفريق واحد ينقسـم الى قسـمين؛ العاملين بالمؤسـسـة مقيمين داخليين (Internal Assessments) ولجنـة الخبراء مقيمين خـارجيين (External Assessments)، تكون مهمتهم بيـان درجـة الجودة المتحققـة للمؤسـسـة وفق قواعد ومعايير وإجراءات معيارية محددة، حيث يتم تعزيز وابراز نقاط القوة وتحديد مجالات التحسين.

وتضم اللجنة في عضويتها رئيس اللجنة فضلاً عن أربعة أعضاء من الزملاء المتخصصين ذوي الكفاءة والخبرة، وممن لهم الخبرة في العمل الاداري في مؤسـسـات التعليم العالي(رئيس قسـم ، عميد ، مسـعد عميد ، نائب رئيس .....الخ، وممن يُشّـهد لهم بالنزاهة والموضـوعية والمثابرة والدقة في العمل، والذين تلقوا تدريباً من قبل الهيئة على اسـتخدام معايير ضـمان الجودة وتوظيفها سـواء أكانوا يعملون في مؤسـسـات التعليم العالي الوطنية أو الإقليمية أو العالمية ذات الصلة بمؤسسات التعليم العالي، أو ممن سبق لهم العمل في تقييم مؤسسات التعليم العالي، والذين لهم نفس سـوية أعضـاء هيئة التدريس بمؤسـسـات التعليم العالي، ويُعين للجنة رئيسٌ من بينهم (أكثرهم خبرة في مجال التخصـص والتقييم)، ويُراعى عند اختيار أعضـاء لجنة الخبراء أن لا تكون لهم صـلة مباشـرة بالمؤسـسـة موضـع التقييم (كأن يكون أحد المساهمين أو العاملين فيها أو له قرابة من الدرجة الأولى أو الثانية مع أصحاب المؤسسة أو المسـاهمين فيها). ويتم تزويد المؤسـسـة بقائمة أسماء أعضـاء اللجنة قبل قيامها بزيارة المؤسـسـة بثلاثة أسـابيع على الأقل ويُطلب من رئيس مجلس حاكمية المؤسسة تزويد هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بأية ملاحظات حول أية تحفُظات على أيّ من أعضائها.

كما يجب أن يحتوي كتاب التكليف على المدة الزمنية الممنوحة للجنة لإنهاء أعمالها وعلى المهمات المكلفة بها وحجم المؤسـسـة موضـع الاهتمام، على أن يُراعى في ذلك أيضـاً أن يكون ملائماً وكافياً لكل من المؤسـسـة واللجنة للانتهاء مما يُتوقع منهم القيام به في سـياق إجراءات ضـمان الجودة النافذة في الهيئة، ومن مهام أمين السـر متابعة تطبيق وتسييرالاجراءات حسب الأصول.

• أمين سر اللجنة

1. استلام طلب التقدم من المؤسسة لنيل شهادة ضمان الجودة.
2. السير في الاجراءات حسب الأصول .
3. السير في اجراءات قبول الترشح من المؤسسة حسب التعليمات النافذة في الهيئة.
4. رفع مذكرة لمجلس الهيئة لتشكيل لجنة الخبراء.
5. التواصل مع المؤسسة والاستئناس برأيها حول لجنة الخبراء (عدم وجود تضارب في المصالح).
6. التحضير لاجتماعات اللجنة.
   - تقديم عرض مفصل حول مهام وآلية عمل لجنة الخبراء.
   - تسليم أعضاء اللجنة الملفات المتعلقة بتقييم المؤسسة للحصول على شهادة ضمان الجودة.
   - توقيع أعضاء اللجنة على نموذج تعهد واستلام الوثائق.
   - الاتفاق على آلية عمل اللجنة ومهامها وفقاً لأنظمة وتعليمات الهيئة.
   - تحضير ملف توافقي يجمع تقييم لجنة الخبراء، وتقرير الإعداد للزيارة الميدانية، وجدول الزيارة ليتم مناقشته واعتماده من قبل اللجنة.
   - إعداد الصيغة الأولية للتقرير النهائي، والتوصية السرية؛ ليتم تدقيقه من قبل أعضاء اللجنة، ليتسنى عرضه على مجلس الهيئة لاتخاذ القرار المناسب.
7. الحضور مع رئيس اللجنة في اجتماع مجلس الهيئة لمناقشة التقرير المعد من قبل لجنة الخبراء.

• عملية مراجعة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة

تستند عمليه المراجعة التي تقوم بها لجان الخبراء على البراهين التي تُقدمها المؤسسة كما هي واردة في تقرير الدراسة الذاتية والوثائق والملاحق المرفقة بها والملاحظات المتجمعة لها من خلال زيارة المؤسسة واستخدامها سلالم التدريج الوصفية (Rubrics) الواضحة التي صُممت من قبل هيئه اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها للوقوف على تحقُّق معايير الجودة الثمانية في المؤسسة، مما يجعل من عمليه تقييم المؤسسة عملية إجرائية ودقيقة وشفافة. وتتضمن الخطوات التي تمر بها عملية التقييم ما يلي:

أ. مراجعه التقرير الخاص بالدراسة الذاتية التي أجرتها المؤسسة والوثائق والملاحق المدعمة والمرفقة به.

ب. القيام بزيارة المؤسسة ومقابلة القائمين على مجالس الحاكمية فيها وأعضاء هيئتها التدريسية والموظفين والطلبة وأي شيء تراه اللجنة.

ج. تقدير الدرجات المتحققة للمؤسسة على البنود والمؤشرات والمعايير الفرعية والمعايير الرئيسية الثمانية وفق التعليمات الخاصة بذلك؛ حيث يتم تقييم البنود وبالتالي تقييم المؤشرات والمعايير الفرعية والرئيسية.

د. تقديم توصيه لمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها لاتخاذ القرار المناسب في ضوء تقرير اللجنة.

• التصحيح وإعطاء الدرجات

تتضمن الإجراءات النافذة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها إعطاء درجات للمؤسسة على كل بند من البنود المتضمنة في المعايير الثمانية للجودة إذ يتم تناولها من حيث تحديد مدى انطباق المؤشر على المؤسسة باستخدام أحد الخيارين:

أولاً: لا ينطبق

أي أن المؤسسة غير مطالب بتطبيق المؤشر والبنود الخاصة به؛ لعدم مناسبته لطبيعتها وأنشطتها، وإذا كان الحال كذلك فلا يحسب المؤشر والبنود الخاصة به ضمن المؤشرات المحسوبة في تقييم المعيار.

ثانياً: ينطبق

أي أن المؤشر والبنود الخاصة به؛ له علاقة بطبيعة وأنشطة المؤسسة، ومن المهم توفره، وإذا كان الحال كذلك فيتم تقييم المؤشر والبنود الخاصة به باستخدام مقياس خماسي من (0 إلى 4)، ويمكن الحكم على جودة الأداء للمؤشر والبنود الخاصة به من خلال ما يلي:

1. درجة جودة المدخلات للجانب الوارد بالبند من معيار الجودة.
2. درجة جودة العمليات للجانب الوارد بالبند من معيار الجودة.
3. درجة جودة المخرجات المتحققة للجانب الوارد بالبند من معيار الجودة.

حيث تقوم لجنة الخبراء في سياق إجراءات ضمان الجودة بإعطاء ثلاثة تقديرات لكل معيار يتمثل الأول بدرجة جودة المدخلات لكل بند من البنود التي تندرج أسفل كل معيار من معايير ضمان الجودة، والثاني يتمثل بدرجة جودة العمليات، والثالث بدرجة جودة المخرجات، بناءً على سلم خماسي كما هو مبين في (الشكل 2)

	0	1	2	3	4
المدخلات: الدرجة					

	0	1	2	3	4
العمليات: الدرجة					

	0	1	2	3	4
المخرجات: الدرجة					

حيث تشير فئة التقدير (صفر) إلى عدم وجود مدخلات (أو عدم وجود عمليات أو غياب المخرجات) للبند موضع الاهتمام؛ لا يتوفر أي عنصر من عناصر المؤشر أو يتوفر قليل منها، (أو) لا تطبق عناصر المؤشر على الإطلاق، (أو) تطبق بمستوى ضعيف جداً، (أو) تطبق نادراً.

وتشير فئة التقدير (1) إلى توفر مدخلات بالحدود الدنيا المقبولة من الجودة (أو عمليات بأدنى درجاته أو مخرجات غير واضحة) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر معظم عناصر المؤشر ، (أو) أن عناصر المؤشر تطبق بمستوى ضعيف (أو) تطبق بشكل غير منتظم، (أو) لا يوجد تقييم أو يوجد ولكنه غير منتظم، (أو) لا تتوفر أدلة كافية، وقد توجد بعض الإجراءات المحدودة للتحسين.

أما فئة التقدير (2) تشير إلى توفر مدخلات جيدة ومقبولة (أو عمليات جيدة أو مخرجات جيدة) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر ، وتطبق جميعها بمستوى جيد، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم، كما تتوفر أدلة كافية، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج جيدة.

وأما فئة التقدير (3) تشير إلى توفر مدخلات جيدة جداً (أو عمليات جيدة جداً أو مخرجات جيدة وبحاجة إلى المزيد من العمل) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر، وتطبق جميعها بمستوى متقن، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم وفعال، كما تتوفر أدلة كافية ومتنوعة، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج مرتفعة مقارنة بالنتائج السابقة.

أما فئة التقدير (4) تشير إلى مدخلات ممتازة (أو عمليات فعالة وممتازة أو مخرجات تامة وعالية) للبند موضع الاهتمام؛ تتوفر جميع عناصر المؤشر، وتطبق جميعها بمستوى متميز، وبشكل منتظم، ويوجد تقييم منتظم وفعال ومتميز، كما تتوفر أدلة متنوعة وشاملة وتراكمية، وتوجد إجراءات منتظمة للتحسين ونتائج متميزة مقارنة بالمؤسسات الأخرى، ويوجد إبداع في ممارسات عناصر المؤشر.

كذلك تقوم لجنة الخبراء بإعطاء تقديرات أيضاً لكل بند من بنود كل معيار من معايير ضمان الجودة يمثل مدى تحقق المؤشرات الخاصة بالجودة المتصلة به وفقاً للتدريج الوصفي (Rubrics) لمؤشرات ضمان الجودة الخاصة بذلك البند لمعايير الجودة موضع الاهتمام، والتي تم تطويرها من قبل الهيئة لمساعدة أعضاء لجنة الخبراء على التوصل إلى تقديرات دقيقة وواضحة ومتسقة ولإعطاء هذه العملية المزيد من الشفافية والمصداقية. ويتم ذلك وفق تعليمات وإجراءات محددة، وبناءً على تدريب مكثف مسبق لأعضاء لجنة الخبراء أيضاً.

لقد تم تصميم سلالم تدريج وصفية (Rubrics) للبنود المتضمنة في المعايير الثمانية للجودة، من شأنها مساعدة أعضاء لجنة الخبراء على إعطاء تقديرات لدرجة تحقق كل من هذه البنود بشكل دقيق وشفاف، ويوضح الجدول رقم (1) أحد هذه التدريجات الوصفية.

الجدول (1) نموذج لأحد التدريجات الوصفية لبنود معايير الجودة

التدرج الوصفي للأداء المعيار الأول: الخطة الاستراتيجية (Strategic Plan) المجالات الفرعية: البند (ب) - الرسالة	
مستوى الأداء (0)	لا يتوافر بالمؤسسة رؤية وأهداف واضحة ومحددة ومعلنة توجّه إجراءاتها وسياساتها وخدماتها.
مستوى الأداء (1)	يوجد في المؤسسة رؤية ورسالة وأهداف معلنة للعاملين بالمؤسسة وخارجها، ومقرة من مجالسها وتظهر في منشوراتها، وتم تطويرها وفق إجراءات واضحة وصحيحة، لكنها لا تتفق مع المصادر البشرية والمالية والمادية للمؤسسة، كذلك لا توجه سياسات المؤسسة وأنشطتها الخاصة بقبول الطلبة، وتعيين أعضاء هيئة التدريس، وتوزيع المصادر فيها على الخدمات والبرامج التربوية التي تطرحها غير واضحة للتأكد من تحققها وتطويرها في ضوء متغيرات الواقع.
مستوى الأداء (2)	يوجد في المؤسسة رؤية ورسالة وأهداف معلنة للعاملين بالمؤسسة وخارجها ومقرة من مجالسها وتبدو في منشوراتها، وتم تطويرها وفق إجراءات واضحة وصحيحة، وتتفق مع المصادر البشرية والمالية والمادية للمؤسسة، ولكنها لا توجه سياسات المؤسسة وأنشطتها الخاصة بقبول الطلبة، وتعيين أعضاء هيئة التدريس، وتوزيع المصادر فيها على الخدمات والبرامج التربوية التي تطرحها ويوجد آليات محددة بشكل جيد للتأكد من تحققها وتطويرها في ضوء متغيرات الواقع.
مستوى الأداء (3)	يوجد في المؤسسة رؤية ورسالة وأهداف معلنة للعاملين فيها وخارجها ومقرة من مجالسها وتبدو في منشوراتها، وتم تطويرها وفق إجراءات وآليات واضحة وصحيحة، وتتفق مع المصادر البشرية والمالية والمادية للمؤسسة وتوجه سياسات المؤسسة وأنشطتها الخاصة بقبول الطلبة، وتعيين أعضاء هيئة التدريس، وتوزيع المصادر فيها على الخدمات والبرامج التربوية التي تطرحها، ويتوفر بشكل جيد جدا آليات محددة للتأكد من تحقق رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتطويرها في ضوء متغيرات الواقع.
مستوى الأداء (4)	يوجد في المؤسسة رؤية ورسالة وأهداف معلنة للعاملين والمعنيين بها ومقرة من مجالسها وتبدو في منشوراتها، وتم تطويرها وفق إجراءات وآليات واضحة وصحيحة، وتتفق مع المصادر البشرية والمالية والمادية للمؤسسة وتوجه سياسات المؤسسة وأنشطتها الخاصة بقبول الطلبة، وتعيين أعضاء هيئة التدريس، وتوزيع المصادر فيها على الخدمات والبرامج التربوية التي تطرحها ويتوفر بالمؤسسة آليات محددة للتأكد من تحقق رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتطويرها في ضوء متغيرات الواقع.

يلاحظ من الجدول السابق أن سلّم التدريج الوصفي لكل بند من بنود معايير الجودة يتكون من مستويات وصفية للأداء، تُعطى الدرجات من صفر وحتى أربع درجات، وتمثل الإطار المرجعي العام لتقييم درجة الجودة المتحققة للمؤسسة وهذه المستويات مبينة في الجدول رقم 2.

الجدول رقم (2) الإطار المرجعي العام لتقييم درجة الجودة المتحققة للمؤسسة

الدرجة	الوصف اللفظي للجودة	المضمون لمستوى الجودة
صفر	انعدام الجودة	عدم توافر أي من مؤشرات البند لمعيار الجودة في المؤسسة.
1	المستوى الضعيف للجودة	توافر مؤشرات البند بالحدود الدنيا المقبولة لكن ينقصها العمليات السليمة ونتائجه غير واضحة.
2	المستوى الجيد للجودة	توافر مؤشرات البند بشكل جيد من حيث المدخلات والعمليات والنتائج.
3	المستوى الجيد جيداً للجودة	توافر مؤشرات البند بشكل جيد جداً من حيث المدخلات والعمليات ولكن يبدو أن النتائج بحاجة إلى المزيد من العمل.
4	المستوى الممتاز للجودة	توافر مؤشرات البند بشكل ممتاز من حيث المدخلات والعمليات والنتائج العالية.

إذ يتم بعد الحصول على التقديرات المتحققة للمؤسسة على البنود المتضمنة في معايير ضمان الجودة، استخراج الدرجة التي تستحقها المؤسسة عن كل معيار من معايير ضمان الجودة، وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة عن كل بند من بنود ذلك المعيار وتحويلها إلى علامة معيارية من الحد الأعلى للتقديرات الخام. ويُظهر الجدول رقم (3) مدى التقديرات على البند، وتلك الخاصة بكل معيار من معايير ضمان الجودة، والدرجات الموزونة لها ودرجة تقديرات الجودة المناظرة لها.

ويمكن استخدام هذه التقديرات الواردة في الجدول أعلاه من أجل الوقوف على درجة الجودة المتحققة للمؤسسة وتفسيرها تبعاً لكل بند من بنود معايير ضمان الجودة ولكل معيار منها، فضلاً عن إمكانية ترجمة هذه التقديرات على شكل رسومات بيانية توضح درجات الجودة المتحققة للمؤسسة على معايير الجودة الثمانية. مما يُمكّن المرء من معرفة نواحي الضعف والقوة في درجات معايير الجودة المتحققة للمؤسسة واتخاذ القرارات الملائمة بشأنها فيما يتعلق بالحكم على درجة جودتها وبناء الخطط اللازمة لضمان الجودة فيها وتحسينها، كما ويمكن استخدام هذه الدرجات للوقوف على مدى التقدم الذي حققته المؤسسة في مجال جودة هذه المعايير في المرات المختلفة لمتابعة ضمان الجودة وذلك من خلال تتبع التغيرات في درجات الجودة المتحققة لكل معيار من هذه المعايير، ويوضح كل من الشكلين (3)، (4) التاليين ذلك، إذ يتضمن الشكل رقم (3) مثالاً على الصفحة البيانية التي يمكن رسمها لبيان درجات الجودة المتحققة للمؤسسة على معايير ضمان الجودة لمقارنتها بعضها مع بعض في حين يبين الشكل رقم (3) كيفية تتبع التغيرات في درجات الجودة على معايير ضمان الجودة المتحققة للمؤسسة.

الجدول رقم (3) مدى التقديرات المخصصة لكل معيار من معايير الجودة

المعيار	مدى التقديرات الخام	الدرجات المناظرة				
		تقدير مستوى الجودة المتحققة للمؤسسة				
		رفض الجودة	جودة بمستوى جيد	جودة بمستوى جيد جدا	جودة بمستوى ممتاز	المجموع
التخطيط الاستراتيجي	10-0	4.9-0.0	6.9-5.0	8.9-7.0	10-9.0	
الحوكمة	20-0	9.9-0.0	13.9-10.0	17.9 -14.0	20-18.0	
البرامج الأكاديمية	20-0	9.9-0.0	13.9-10.0	17.9 -14.0	20-18.0	
الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات	20-0	9.9-0.0	13.9-10.0	17.9 -14.0	20-18.0	
معيار المصادر المادية والمالية والبشرية	20-0	9.9-0.0	13.9-10.0	17.9 -14.0	20-18.0	
الطلبة والخدمات الطلابية	10-0	4.9-0.0	6.9-5.0	8.9-7.0	10-9.0	
خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية	10-0	4.9-0.0	6.9-5.0	8.9-7.0	10-9.0	
ضمان الجودة	10-0	4.9-0.0	6.9-5.0	8.9-7.0	10-9.0	
الدرجة الكلية على المعايير مجتمعة	120-0					

المراجع

1. جامعة الملك عبد العزيز آل سعود، الدليل الارشادي لتطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في الجامعة، الاصدار الاول، السعودية.
2. غازي، عامر احمد (2007)، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعة بابل، المواصفة الأساسية لتطبيق معايير الجودة تمهيدا للاعتماد الأكاديمي، بابل، العراق.
3. مجيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد (2007)، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان، الأردن.
4. هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، دليل إجراءات معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (2009).
5. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية (2005)، قسم تقويم الأداء، معايير جودة أداء الجامعات العراقية، مطبعة جامعة بغداد، العراق.59
6. وزارة التعليم العالي في جمهورية مصر العربية (2005)، وحدة إدارة المشروعات، دليل توكيد الجودة والاعتماد للتعليم العالي، برينت رايت للدعاية، مصر، القاهرة.
7. وزارة التربية والتعليم العالي (2003)، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي، منهجية الاعتماد والجودة والنوعية، مطبعة وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

References

1. Australian Universities Quality Agency, Audit Manual Version 4.1 (2007).
2. British Accreditation council for independent further and higher Education, (2007-2008), Quality Assurance and Accreditation hand book, UK.
3. (BSI) ISO 9001-2000, Ten Tips for Selection and use of a quality Management systems (USA).
4. (BSI) ISO 9001-2000, Practice Guide to Implementing ISO 9001-2000(USA).
5. Christian, Thune (2001), Quality Assurance of higher education in Denmark, Ash gate Publisher, ISBN 0754618293.
6. General Principles of Accreditation for universities, (2005), National Institutions for Academic Degrees and university Evaluation, Version 1.20.
7. National Assessment and Accreditation council, India, (2005). Guideline for UDC assistance for assessment and accreditation for higher education institutions.
8. Quality Assurance of higher education in Portugal (2006), An Assessment of the Existing System and Recommendations for future System.
9. Quality Assurance of higher education An Introduction (2006), National Assessment and Accreditation Council, Bangalore, India.
10. Standards for University Evaluation Center for International Relations National Institutions for Academic Degrees and university Evaluation (Tokyo, Japan).