المعيار الثالث: إدارة ضمان جودة البرنامج

يجب أن تقوّم هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بالبرنامج أداءهم بشكل دوري وأن يلتزمون بتحسين أدائهم

وتحسين الجودة في البرنامج بشكل عام. ويجب أن تُجرى دورياً عمليات تقويم للجودة في كل مقرر دراسي، وأن تعد خطط للتحسين و يتم تنفيذها. ويجب أن يستند تقويم الجودة إلى الأدلة والبراهين وأن يتضمن النظر في مؤشرات أداء محددة ومناسبة ومعايير مقارنة مرجعية خارجية تحمل طابع التحدي. ويجب أن يتمركز الاهتمام حول نواتج تعلم الطالب في كل مقرر دراسي والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف العامة للبرنامج.

ويتم تحقيق ذلك من خلال المعايير الفرعية التالية :

٣-١- الالتزام بتحسين الجودة في البرنامج

يجب أن يكون القائمون على إدارة البرنامج وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين ملتزمين بالحفاظ على جودة البرنامج وتحسينها.

<u>ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق البرنامج للممارسات التالية:</u>

٣-١-١- أن يشارك جميع أعضاء هيئة التدريس، وجميع الموظفين، في عمليات التقويم الذاتي، وأن يتعاوا في عمليات إعداد التقارير، وتحسين الأداء، في مجال أنشطتهم.

٣-١-٢- أن يتم تشجيع الابتكار والإبداع في إطار من السياسات والإرشادات الواضحة وعمليات المساءلة (المحاسبة)

٣-١-٣- أن يتم الاعتراف بالأخطاء ونقاط الضعف من قبل المسؤولين، وأن تستخدم المعلومات الناتجة عن ذلك، بصفتها أساساً لعمليات التخطيط لتحسين الأداء.

١-٣-٤- أن يتم الاعتراف بتحسين الأداء، والإنجازات المتميزة

١-٣-٥- أن تُمزج عمليات التقويم والتخطيط للتحسين في عمليات التخطيط المعتادة، وتصبح جزءاً منها

٢-٣- نطاق عمليات ضمان الجودة

يجب أن تُطبق أنشطة ضمان الجودة الضرورية لضمان مستوى عال من الجودة على كافة جوانب تخطيط البرنامج وتنفيذه، بما في ذلك تقديم الخدمات المرتبطة بالبرنامج. وعلى جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين المشتركين في هذه العمليات.

ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق البرنامج للممارسات التالية :

٣-٢-١- أن تغطي عمليات ضمان الجودة كافة جوانب تخطيط البرنامج وتنفيذه، بما في ذلك الأنشطة والموارد التي تقدمها أقسام أخرى في المؤسسة التعليمية.

٣-٢-٢-أن تعطي عمليات تقويم الجودة تصوراً شاملاً عن جوانب الجودة في البرنامج بأسره وفي كل مكون من مكوناته (يشمل ذلك كل مقرر من المقررات الدراسية، وما يقدمه البرنامج في شطري الطلاب والطالبات).

٣-٢-٣-أن يتناول تقويم الجودة المدخلات، والعمليات، والنواتج، مع الاهتمام بنواتج تعلم الطلبة بشكل خاص.

٣-٢-٤- أن تتناول عمليات التقويم، الأداء المتعلق بكل من الأنشطة والأعمال الروتينية المستمرة، والأهداف الاستراتيجية.

٣-٢-٥- أن تضمن عملياتُ التقويم استيفاء المعايير المطلوبة، وتضمن أن هناك تحسيناً مستمراً في الأداء.

٣-٢-٦- أن تُجرى عمليات تقويم دقيقة ومتوازية، في كل من شطري الطلاب والطالبات، فيما يتعلق بجميع المعايير، وذلك في حالة البرامج التي تجمع بين أقسام الجنسين، وأن توضّح تقاريرُ الجودة الخاصة بهذه المعايير الفرو ق المهمة التي توجد، وتقدّم التوصيات الملائمة لما ينبغي أن يُتخذ من إجراءات استجابة لما يتم التوصل إليه.

إدارة عمليات ضمان الجودة

يجب أن تفي ترتيبات ضمان جودة البرنامج بجميع المتطلبات الخاصة به وأن تفي أيضاً بترتيبات ضمان الجودة اللازمة للمؤسسة التعليمية ككل.

ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق البرنامج للممارسات التالية :

٣-٣-١- أن تدمج عمليات ضمان الجودة في عمليات التخطيط المعتاد للبرنامج وفي ترتيبات تنفيذه، وذلك بشكل كامل (بحيث تصبح جزءاً لا يتجزأ منها).

٣-٣-٢-أن تكون عمليات التقويم (أ)مبنية على الأدلة والبراهين، و (ب) مرتبطة بالمعايير المناسبة، و

(ج) متضمنة لمؤشرات أداء محددة مسبقاً، و (د) آخذة في الاعتبار التحقق المستقل من تفسير النتائج.

٣-٣-٣- ان تستخدم عمليات ضمان الجودة في البرنامج النماذج الموحدة وأدوات استطلاع الرأي التي يتم استخدامها في المؤسسة التعليمية، وأن تجمع أي بيانات خاصة يطلبها البرنامج المعني.

٣-٣-٤- أن تُجمع و تُحلل بيانات استطلاع آراء الطلبة عن مقررات البرنامج وعن البرنامج بأسره، وكذلك بيانات استطلاع آراء الخريجين وجهات التوظيف عن البرنامج.

٣-٣-٥- أن تُحفظ البيانات الإحصائية الخاصة بالمؤشرات، والمشتملة على توزيع الدرجات ومعدلات تقدم الطلبة في البرنامج وإتمامهم للدراسة، في قاعدة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها، وتراجع بانتظام، وترد في تقارير البرامج السنوية والدورية.

٣-٣-٦- أن يعين أحدُ أعضاء هيئة التدريس في البرنامج ليتولى مسؤولية قيادة ودعم إدارة عمليات ضمان الجودة. وأن يشرك الشخصُ المسؤول أعضاء هيئة التدريس والموظفين الآخرين في أنشطة مركز ضمان الجودة.

٣-٣-٧- أن تخضع إجراءات ضمان جودة البرنامج - ذاتها - للتقويم والتحسين بانتظام. وأن يتم تبسيط الإجراءات باستبعاد المتطلبات غير الضرورية وتجنب أي إجراء غير ضروري.

٣-٣-٨- أن تكون عمليات تقويم الجودة شفافة وتشتمل على معايير لإصدار الأحكام، ويتم توضيح الأدلة والبراهين المستخدمة.

٣-٤ استخدام مؤشرات الأداء والمعايير المرجعية

يجب أن يتم تحديد مؤشرات خاصة لمراقبة الأداء وأن يتم اختيار معايير قياسية مرجعية مناسبة لإجراء تقويم

لمدى تحقيق الغايات والأهداف وجودة الأداء بشكل عام.

ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق البرنامج للممارسات التالية :

٣-٤-١- أن يتم، بانتظام، توفير معلومات عن مؤشرات الأداء الرئيسة التي تطلبها المؤسسة التعليمية.

٣-٤-٢- أن يتم اختيار مؤشرات أداء ومعايير قياسية مرجعية إضافية خاصة بالبرنامج، وأن يتم استخدامها في تقويم البرنامج وإعداد التقارير الخاصة به.

٣-٤-٣-أن تتم الموافقة على المعايير المرجعية للمقارنة الخاصة بالبرنامج، وذلك من قبل اللجنة العليا أو

المجلس المخوّل في المؤسسة التعليمية (مثل اللجنة الأكاديمية العليا، أو مجلس الجامعة)، وأن تعتبر هذه الموافقة جزء اً من قرار الموافقة على البرنامج.

٣-٤-٤- أن يتم اختيار عدد من المعايير المرجعية الخاصة بمقارنة جودة الأداء الحالي مع الأداء السابق للبرنامج، ومقارنة البرنامج مع برامج أخرى مشابهة في مؤسسات أخرى، وأن تستخدم هذه المعايير في عمليات التقويم وإعداد التقارير.

٣-٤-٥- أن يتم توحيد الصيغة أو الشكل الذي يحدد المؤشرات ومعايير المقارنة المرجعية المستخدمة في البرنامج مع تلك المستخدمة في جميع أجزاء المؤسسة التعليمية.

٣-٥-التحقق المستقل من التقويم

ينبغي أن تستند عمليات تقويم الأداء إلى أدلة وبراهين (تشتمل – و لا تقتصر على- مؤشرات أداء ومعايير مرجعية للمقارنة محددة مسبقا)، ويجب أن يتم التحقق بشكل مستقل من النتائج المبنية على تلك الأدلة والبراهين.

ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق البرنامج للممارسات التالية :

٣-٥-١- أن تعتمد عمليات التقويم الذاتي لجودة الأداء على مصادر متعددة من الأدلة والبراهين ذات العلاقة، ويشمل ذلك التغذية الراجعة من خلال استطلاعات رأي المستخدمين وآراء المستفيدين ('الأطراف المعنية)، مثل: الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والخريجين، وجهات التوظيف (لخريجي البرنامج).

٣-٥-٢-أن يتم التحقق من صحة الاستنتاجات المبنية على تفسيرات الأدلة والبراهين الخاصة بالجودة عن طريق استشارة مستقلة. ويقدم هذه الاستشارة أشخاص ذوو دراية بنوع النشاط المعني، وتستخدم آليات غير متحيزة لإزالة التعار بين الآراء المختلفة.

٣-٥-٣- أن يتم التحقق من مستويات نواتج التعلم التي حققها الطلبة بمقارنتها بمتطلبات المؤهلات الوطنية والمستويات التي حققتها برامج في مؤسسات تعليمية مشابهة.

الأدلة ومؤشرات الأداء

يمكن الحصول على أدلة تبين مدى جودة إدارة عمليات ضمان الجودة من خلال النظر إلى مدى مشاركة

أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في البرنامج في عمليات ضمان الجودة، ومن خلال النظر إلى مدى مناسبة الخطوات التي تم اتخاذها استجابة لعمليات التقويم التي أجريت لتقويم البرنامج والمقررات، والتقارير التي تم إعدادها. ويمكن أن تُقوّم نتائج هذه العمليات من خلال فحص البيانات التراكمية لمعرفة ما إذا كان هناك تحسن مستمر في التخطيط والإدارة وفي نواتج التعلم التي يحققها الطلبة.

ويمكن الحصول على الأدلة حول عمليات ضمان الجودة المتبعة من خلال استطلاعات الرأي أو المناقشات مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين أو الطلبة في البرنامج، ومن خلال جودة التقارير عن الأداء التي يعدها

القائمون على إدارة البرنامج، ويشمل ذلك مدى اعتماد عمليات التقويم على الأدلة والبراهين، وعلى المقارنات المرجعية المناسبة مع المعايير القياسية المرجعية الخارجية.

وينبغي أن تُستخدم مؤشرات الأداء الرئيسة التي حددتها الهيئة. ولكن يمكن أيضاً استخدام مؤشرات إضافية، إذا دعا الأمر، ترتبط بالرسالة المحددة للمؤسسة التعليمية والبرنامج. وعندما توضع الغايات والأهداف من أجل تطوير البرنامج وتحسينه ينبغي تحديد مؤشرات الأداء المناسبة، بوصفها جزءاً من عملية التخطيط.