

الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

الدراسة الذاتية

سلسلة نشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم
العالي

ا.د. حسين إِمجاهد مسعود

د. نورالدين نصر شلوف

د. علي عياد الكبير

منشورات كلية طب اربلس للعلوم الطبية

2022.2021م

الدراسة الذاتية

مقدمة:

تمثل الدراسة الذاتية إجراءً مهماً في عمليات ضمان الجودة التي من خلالها تستطيع المؤسسة التعرف على الأداء في أنشطتها، والتعرف على جوانب القوة والضعف. وهذا الإجراء يساعد القائمين على المؤسسة، أو القائمين على البرنامج الأكاديمي على تحديد أولويات التحسين والتطوير واتخاذ التدابير اللازمة للرفي بمستوى الجودة وفق أسس وإجراءات دقيقة.

وينبغي أن تكون الدراسة الذاتية التي تقوم بها المؤسسة شاملة، وأن تتناول المعايير الرائية كمحكات للتقييم، كما ينبغي التركيز على رسالة المؤسسة وأهدافها.

وكذلك يجب أن يؤخذ في الاعتبار عند التقييم أولويات التحسين التي حددتها المؤسسة كنتائج لعمليات تقييم سابقة،

وكذلك أي أولويات وأنشطة راهنة يعتقد مجلس إدارة المؤسسة، أو إدارتها العليا تحتاج إلى اهتمام خاص. يتم التقييم الذاتي في المؤسسة القائمة بعد وضع نظام الجودة وبدء تنفيذه، ثم يقوم مركز ضمان الجودة في ليبيا بالمراجعة الخارجية للاعتماد الكامل.

أهمية الدراسة الذاتية:

- تعمل على تحسين الأداء وإعداد خطط التطوير.
- تقدم تقريراً شاملاً وواضحاً عن المؤسسة.
- تساعد فريق المراجعة الخارجية على التحقق من مدى استيفاء المعايير المطلوبة.

- تساعد على إجراء تغييرات للرفع من مستوى الأداء.
- تتيح الفرصة للمشاركة الواسعة.
- توفر تحليلاً واقع المؤسسة بدقة.
- التعرف على نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين.
- تسهم في وضع خطط لتطوير وتحسين الأداء.

أهداف الدراسة الذاتية:

- تحقيق المعايير المقبولة والمحددة .

- معرفة مدى تحقيق المؤسسة التعليمية لأهدافها.
- إعطاء نظرة شاملة عن مستوى الأنشطة والخدمات والبرامج التعليمية في المؤسسة.
- التعرف على مستويات الطلاب وسبل الارتقاء بها.
- العمل على تحقيق حاجات الطلاب.
- تحقيق الحاجات التدريبية والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- التعرف على الخطط الدراسية وآليات تنفيذها و تطويرها.
- توفير الأدلة والمؤشرات واستخدامها في اتخاذ القر ارفى عمليات التطوير المستمر.
- التأكد من جودة مخرجات المؤسسة وبرامجها.
- تقييم مدى فاعلية عمليات وإجراءات ضمان الجودة.

عوامل نجاح الدراسة الذاتية:

- الدعم والالتزام من القيادة العليا.
- إدراك أهميتها في التطوير والتحسين.
- المشاركة من قبل المجتمع الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- التخطيط من خلال تحديد جدول زمني ، وأدوار واضحة.

• توفير الأدلة والبراهين. وتشمل مصادر الأدلة:

- تقارير البرامج والوحدات والأنشطة.

- نتائج الاستطلاعات والمقابلات.

- التعميمات والكتيبات واللجان داخل المؤسسة.

- سجلات الطلاب والإحصاءات.

- مؤشرات أداء محددة مسبقاً.

خطوات إجراء الدراسة الذاتية:

1- تشكيل اللجان.

2- التهيئة والإعداد.

3- جمع المعلومات.

4- تحليل البيانات وتطبيق مقاييس التقييم الذاتي الخاصة

بمركز ضمان الجودة في ليبيا.

5- كتابة تقرير الدراسة الذاتية.

وتتناول الأجزاء التالية خطوات الدراسة الذاتية:

تشكيل اللجان:

• تشكيل لجنة إشرافيه للدراسة.

• تحديد الإطار الزمني للدراسة الذاتية.

- تشكيل لجان وفرق عمل.
- شمولية اللجان، والتي تمثل كافة فئات المؤسسة.
- توزيع المعايير على فرق العمل حسب مجال كل فريق.
- تحديد المهام والمسؤوليات.
- متابعة الفرق وتذليل الصعوبات التي قد تواجهها.
- كتابة التقرير النهائي.

التهيئة والإعداد:

- تدريب اللجان والفرق العاملة في الدراسة الذاتية.
- الاتفاق على النماذج والإجراءات.
- الاتفاق على نوعية البيانات وأساليب الحصول عليها.
- وضع استراتيجية للتواصل بين اللجان.
- اختيار لجان التقييم مع تحديد المهام.
- تجهيز متطلبات الدراسة.
- جمع المعلومات: للتعرف على:
- المعيار والنشاط المطلوب تقييمه.
- الخطط والإنجازات.
- بيانات مؤشرات الأداء.

- مدى توفر الأدلة.
- الفئة المستهدفة للمقابلات.
- آلية الحصول على المعلومات.
- تحليل البيانات وتطبيق مقاييس التقييم الذاتي:
- تحليل بيانات المؤشرات والاستبانات.
- استكمال الجداول والبيانات المطلوبة للمعايير.
- تقييم الأداء باستخدام مقاييس التقييم الذاتي للمؤسسة.
- كتابة تقرير الدراسة الذاتية:**

تقرير الدراسة الذاتية هو عبارة عن وثيقة تتضمن تحليلاً ناقداً يعكس إجراءات ونتائج الدراسة الذاتية ويستند إلى كل من التخطيط والتطوير .

يجب اعتبار تقرير الدراسة الذاتية بمثابة تقرير بحث علمي عن مستوى جودة المؤسسة التعليمية. حيث ينبغي أن يشمل معلومات كافية لتعريف القارئ غير العارف بالمؤسسة التعليمية بطبيعة عمليات البحث وجمع الأدلة التي على أساسها بنيت النتائج، حتى تتولد الثقة بأن تلك النتائج

على درجة من المصادقية. وينبغي أن تتوفر مستندات أخرى، مثل دليل المؤسسة التعليمية، وذلك بشكل منفصل. وينبغي ذكر نقاط القوة ونقاط الضعف، والإشارة إلى مؤشرات الأداء واستطلاع رأي الطلاب والخريجين وأعضاء هيئة التدريس والعاملين، وكذلك الجداول التي توجز النتائج المتحصل عليها. في حال توفرت بيانات عددية فلا بد من إدراجها في مرفقات والإشارة إليها في نص التقرير. كما وينبغي الإشارة إلى أولويات التطوير ونتائج المبادرات التطويرية .

ويتضمن التقرير الآتي:

- معلومات عن المؤسسة أو البرنامج التعليمي.
- إجراءات الدراسة الذاتية.
- معلومات وافية عن بيئة المؤسسة أو البرنامج التعليمي.
- الرسالة والأهداف الاستراتيجية.
- تركيز خاص في الدراسة الذاتية على أهم المجالات.
- التقدم نحو تحقيق أهداف الجودة.
- مدى تحقيق معايير ضمان الجودة.

- الراي المستقل.
- الخلاصة وخطة العمل.
- ينبغي ان يراعي تقرير الدراسة الذاتية ما يلي :
- إيضاح آلية عمل التقرير.
- الرجوع الى أدلة ومؤشرات وبراهين موضوعية.
- المصداقية والشفافية عن مستوى الجودة في المؤسسة.
- إنعكاس الآليات والإجراءات المتبعة في متابعة الأنشطة.
- توضيح نقاط القوة والضعف في المؤسسة.
- وضع أولويات التحسين.
- إيضاح التقدم الذي تم بناءً على آخر عملية تقييم بناءً على عمليات المقارنة المرجعية.
- اتباع أسلوب التحليل الدقيق وتجنب الأسلوب الإنشائي.

متطلبات فرق الدراسة الذاتية:

- توفير الموارد والمعلومات اللازمة.
- الدعم الإداري والتقني.
- تسهيل إجراءات التواصل مع المعنيين بالدراسة.
- الحرية والشفافية في النقد الموضوعي.

• تقارير البرامج والاقسام العلمية والأنشطة.

شروط إجراء الدراسة الذاتية:

- وضوح عملية إجراء الدراسة.
- تجنب المركزية في العمل وتطبيق مبدأ المشاركة.
- الدقة والوضوح في تفسير النتائج.
- واقعية التوصيات.
- وجود أدلة.
- عدم المبالغة في التقديرات أو المبالغة في تمجيد الذات.

فوائد إجراء الدراسة الذاتية:

- رفع الروح المعنوية لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين والعاملين والشعور بالانتماء للمؤسسة، وتحقيق رضا وظيفي أكبر.
- رفع مستوى الأداء المهني نتيجة لمتابعة المستجدات في ميدان التخصص.
- زيادة الشعور بالمسؤولية المهنية، بحيث يصبح أعضاء هيئة التدريس مهنيين ومطلعين.

- اشترك جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين في تحمل المسؤولية لتطوير المؤسسة.
- الالتزام بإحداث تغييرات جوهرية ودائمة؛ من خلال بناء ثقافة التعلم المتميز في المؤسسة.
- توفير بيئة تتصف بامتلاك روح الزمالة المهنية وتشجيع الإدارات، والاقسام على العمل الجماعي.
- امتلاك قيادة جماعية تتبنى مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار، وتثق بأحكام الآخرين.
- توفير آلية تحول المؤسسة إلى منظمة متعلمة (بناء ثقافة التعلم).

عناصر تقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة:

- معلومات عامة: عن رئيس المؤسسة والمسجل ورئيس مكتب الدراسة والامتحانات ومدير مكتب ضمان الجودة.
- ملف المؤسسة: المعلومات الأساسية عن المؤسسة التعليمية وأعضاء هيئة التدريس والطلبة والاقسام والبرامج والموقع الإلكتروني للمؤسسة والهيكل التنظيمي. ويشمل ما يلي:
- موجز يحتوي نشأة وتاريخ المؤسسة، ونطاق أنشطتها.

- توصيف للإدارة والهيكل الإداري.
- مواقع المباني، والبرامج الدراسية ، وعدد الطلاب.
- معلومات ما يخطط للحصول عليه من اعتمادات.
- موجز بترتيبات ضمان الجودة .
- موجز الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
- قائمة بما حققته المؤسسة من تقدم.
- عدد الاقسام وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، في كل قسم والجداول الدراسية.

عمليات التقويم الذاتي:

- توصيف موجز (باستخدام جداول بيانات ورسوم توضيحية) لهيكل عملية التقويم الذاتي وتنظيمها.
- **السياق المؤسسي للدراسة الذاتية:**
- موجز عن بيئة المؤسسة والتغيرات التي طرأت على البيئة الداخلية والخارجية وتأثير هذه التغيرات على نشاط المؤسسة والتغييرات التي أجرتها بناءً على ذلك.

الرسالة والأهداف قصيرة المدى والأهداف الاستراتيجية:
أهداف رسالة المؤسسة والغايات الاستراتيجية لتحسين الجودة، والمؤشرات، ونقاط المقارنة المرجعية التي اختارتها المؤسسة.

تقويم أداء المؤسسة لتحسين الجودة:

- مناقشة الأداء في ضوء الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- مناقشة مدى تحقق الأهداف التطويرية للجودة والمبادرات بناء على الأدلة، مع ربط الأهداف بالمؤشرات والمقاييس المرجعية والتعليق على النتائج المتحققة.
- تقويم أداء المؤسسة على المعايير:
- مناقشة الأداء على معايير ضمان الجودة في ضوء النتائج التي أظهرتها المؤشرات والمقارنات المرجعية، وتبعية تلك النتائج على التخطيط المستقبلي. ويتضمن كل تقرير على:
- عرض نتيجة التقويم للمعيار على مقاييس التقويم الذاتي.
- مذكرة تفسيرية تحوي معلومات أساسية مع توضيح أبرز الإنجازات، وعرض طريقة التقويم، ونتائج مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية.

- تقرير حول المعيار وأجزائه الفرعية ومناقشة النتائج،
وعرض الاختلافات بين فروع المؤسسة المختلفة.
- عرض نقاط القوة والضعف وأولويات التحسين.

التقويم المستقل:

- موجز عن آراء خبير او خبراء مستقلين. قد يكون هذا في صورة نظرة عامة للآراء التي قدمها خبراء التقويم ، أو تعليق من خبير تقييم على التقرير كله، يتضمن أبرز ما ورد من اقتراحات، أو جمع بين كل هذه الطرق.
- التعليق على تقرير الرأي المستقل.

الخلاصة وخطة العمل:

- موجز بنتائج التقويم الذاتي، مع تدوين المجالات ذات معدلات الإنجاز العالية، والتي تستدعي الاهتمام بها.
- قائمة وتوصيف موجز للخطوات التي يوصى بها على مستوى المؤسسة كلها، أو في أجزاء منها حيث تحددت نقاط الضعف بها، أو الأماكن التي عُدت من الأولويات

بالنسبة لاستراتيجية التحسين. كما ينبغي تحديد القضايا التي
عُدت ذات أولوية استراتيجية عالية.

• يؤخذ في الإعتبار أن تكون الأولويات مرتبطة بنتائج
التقييم، ومحددة، وواضحة، وقابلة للتطبيق.

أهم المرفقات مع تقرير الدراسة الذاتية للمؤسسة:

- مقاييس التقييم الذاتي للمؤسسة.
- نسخة من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
- نسخة من الخطة الاستراتيجية لتحسين الجودة.
- عضوية ومرجعية اللجان وفرق العمل.
- قائمة بالتقارير والمستندات المذكورة في التقرير .
- نسخة من تقرير المقيّم المستقل على المقاييس.
- نسخة محدثة من دليل المؤسسة.
- المراجع والإصدارات التي تعرف بالمؤسسة وبرامجها
مثل دليل المؤسسة والطالب أو كتيبات استرشاديه أو
نشرات تعريفية وكتيبات توصيف المنهج، ومتطلبات
القبول، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

- عينة من توصيف البرامج وتقاريرها السنوية.
- عينة من توصيف المقررات وتقاريرها.

الوثائق التي يجب توفرها لفريق المراجعة الخارجية خلال الزيارة:

لا بد من توفر المستندات التالية لاطلاع اللجنة عليها خلال الزيارة. ويحق لأعضاء اللجنة طلب إرسالها إليهم قبل القيام بالزيارة.

- دليل أعضاء هيئة التدريس أو وثيقة تحوي معلومات عن أعضاء هيئة التدريس وعن سياسات التعيين، والتطوير المهني، وإجراءاتها، وما يتعلق بها من معلومات.
- دليل ارشادي عن السياسات الإدارية والمالية؛ أو وثائق تشمل النظام الأساسي للمؤسسة ولوائحها التنظيمية، ومسؤوليات الإداريين والأكاديميين واللجان الرئيسية، وشرح عن هيكل الإدارة والسلطات في المؤسسة.
- دليل ضمان الجودة أو وصف للإجراءات المتبعة يتضمن معلومات حول نظام المؤسسة في تقويم البرامج والخدمات،

ودور مكتب الجودة وأنظمة المؤسسة في جمع وتحليل البيانات حول مستوى جودة الأداء والتخطيط للتطوير.

• البيانات الحالية عن أعضاء هيئة التدريس، بما في ذلك جداول تحوي أعدادهم والدرجة الأكاديمية لكل منهم، وأعلى مؤهل علمي تم الحصول عليه، والتناسب بين عدد الأساتذة وعدد الطلاب بكل قسم وبالمؤسسة ككل. معلومات حول الانتاج العلمي والبحثي لكل قسم وللمؤسسة ككل. ولا بد من الاحتفاظ بالسيرة الذاتية للأساتذة بملف لیتاح الاطلاع عليه من قبل لجنة المراجعة عند اللزوم.

عناصر تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج:

النقاط التي يجب إدراجها في تقرير التقييم البرامجي:

1. معلومات عامة عن البرنامج والاقسام العلمية ومعلومات التواصل مع رئيس المؤسسة.

2. ملف البرامج العامة:

المعلومات الأساسية عن البرامج والمسارات، والساعات المعتمدة، ورؤساء الاقسام، وتاريخ إقرار البرنامج،

والمخطط التنظيمي للبرنامج، وهيكلية العمل والإجراءات المتبعة (اللجان وآلية العمل).

3. ملف البرنامج الدوري:

بيانات أعضاء هيئة التدريس والمقررات التي يدرسونها، وأعداد الطلاب، والخريجين، ومعدل الساعات الدراسية.

4. بيانات البرنامج:

تتضمن متى ولماذا قُدم البرنامج، وتاريخ التحاق الطلاب، والعلاقة مع أرباب العمل والمجموعات الاستشارية المهنية، ومخرجات التوظيف للخريجين، والتغييرات في البرنامج، ونقاط القوة، والإنجازات، والمشكلات، وسجلات الطلاب وبرامج كل فصل دراسي، مؤهلات وجداول أعضاء هيئة التدريس والعبء التدريسي، ومعدل حجم الفصول الدراسية.

5. عمليات التقويم الذاتي:

توصيف موجز (باستخدام بيانات ورسوم توضيحية) لهيكل عملية التقويم الذاتي.

6. رسالة وأهداف البرنامج:

رسالة وأهداف البرنامج التي يريد تحقيقها، والمؤشرات، ونقاط المقارنة (المقاييس) المرجعية التي اختارها البرنامج، وتقييم ما تحقق من نتائج والمنجز من الأهداف.

7. السياق البرامجي:

موجز عن بيئة البرنامج والتغيرات التي طرأت على البيئة الداخلية والخارجية للبرنامج وتأثير هذه التغيرات بناءً على ذلك والبيانات طويلة المدى للطلاب والمستمرين والمتسربين والمفصولين .

8. تطوير البرامج:

التطورات التي حدثت في البرامج والمقررات مع مقارنة أعداد الطلاب المخطط لقبولهم مقارنة بالمسجلين.

9. تقييم أداء البرنامج على المعايير:

مناقشة الأداء على معايير الجودة في ضوء النتائج التي أظهرتها المؤشرات والمقارنات المرجعية، وتبعات تلك النتائج على التخطيط المستقبلي. ويتضمن كل تقرير على:

- عرض نتيجة التقييم للمعيار على مقاييس التقييم الذاتي.

• مذكرة تفسيرية تحوي معلومات أساسية مع توضيح أبرز الإنجازات، وعرض طريقة التقويم، ونتائج مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية.

• تقرير حول المعيار وأجزائه الفرعية ومناقشة النتائج، وعرض نقاط القوة والضعف وأولويات التحسين.

10. تقويم المقررات:

وصف تقويم المقررات (استبيانات الطلبة، الأساتذة، تقارير المقررات)، وأهم النتائج وجوانب القوة والضعف .

11. التقويم المستقل (مراجع خارجي):

موجز عن آراء خبير/خبراء مستقلين. قد يكون هذا في صورة نظرة عامة للآراء التي قدمها خبراء التقويم، أو تعليق من خبير تقييم على التقرير كله، يتضمن أبرز ما ورد من اقتراحات، أو جمع بين كل هذه الطرق.

• التعليق على تقرير الرأي المستقل.

12. الخلاصة:

موجز إجمالي بنتائج التقويم الذاتي، مع تدوين أهم المجالات ذات القوة والمجالات التي تحتاج للتحسين.

13. خطة العمل:

- قائمة وتوصيف موجز للخطوات التي يوصى بها على مستوى البرنامج فيما يخص المقررات، والتغييرات المطلوبة فيها، وما يخص البرنامج بشكل عام.
- لا بد من أن يؤخذ في الاعتبار أن تكون الأولويات مرتبطة بنتائج التقييم، وواضحة، وقابلة للتطبيق.
- قائمة بمؤشرات تقييم أداء البرنامج ونقاط المقارنة وبياناتها وتحليلها واهم الاستنتاجات.
- أهم المرفقات مع تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج:
- مقاييس التقييم الذاتي للبرنامج.
- توصيف البرنامج.
- أحدث تقرير سنوي عن البرنامج.
- خلاصة التقويم الخارجي ونتائج عمليات الاعتماد السابقة.
- دليل البرنامج (وصف المقررات، متطلبات البرنامج، اللوائح والقرارات).
- عينة من توصيف ثلاثة مقررات.
- ملف البرنامج الدوري.

الوثائق اللازمة لفريق المراجعة الخارجية خلال الزيارة:

لا بد من توفر المستندات التالية :

- توصيف المقررات الدراسية التي يقدمها البرنامج، والتقارير السنوية للمقرر الدراسي.
- دليل أعضاء هيئة التدريس بحيث يحوي معلومات عن سياسات التعيين، وسياسات التطوير المهني، واجراءاتها.
- السيرة الذاتية لكل أعضاء هيئة التدريس القارين والمتعاونين وقائمة بالمقررات الدراسية المسؤولين عنها، مع ذكر أعلى مؤهل والخبرات ذات الصلة بمهام تدريسيهم.
- نسخ من تحليل بيانات استبانات الطلاب.
- بيانات إحصائية حول متطلبات سوق العمل .
- عينات تمثل أعمالاً للطلاب وتقويماً لتلك الاعمال.

مقاييس التقييم الذاتي:

يتم تقييم أداء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي على معايير ضمان الجودة والاعتماد الخاصة بكل منها، باستخدام المقاييس المخصصة لذلك. ويتم تعبئة المقاييس بناء على الأدلة والمؤشرات والبيانات المتوفرة، وبمشاركة

اللجنة المعنية بالمعيار أو المعايير، ومع مشاركة الجهات المختلفة المعنية بكل جانب في التقييم.

أهمية استخدام مقاييس التقييم الذاتي:

تتطلب كل فقرات مقاييس التقييم الذاتي فئتين من الإجابات.

الفئة الأولى: تشير إلى مدى قيام المؤسسة أو البرنامج التعليمي بتطبيق الممارسة من عدمه. وهناك ثلاث إجابات:

• «لا تنطبق»: أي أن الممارسة المشار إليها لا تنطبق و ليس لها علاقة بنشاطات المؤسسة ، أو القسم العلمي.

• «نعم»: هذه الممارسة تنطبق.

• «لا»: هذه الممارسة لا تنطبق على الرغم من أهميتها، أو علاقتها بنشاطات المؤسسة.

أما الفئة الثانية: من الاجابات فتظهر في تلك الحالات التي تكون الممارسة المشار إليها تنطبق، أو لها علاقة بنشاطات المؤسسة (أي في حالة اختيار الإجابة ب «نعم» أو «لا»).

ويستخدم هنا مقياس تقدير متدرج من خمس نقاط ترتيبية لتقييم مدى الالتزام بالممارسة الجيدة، وجودة تطبيقها في

الواقع. واستخدمت لذلك الغرض ويمكن استخدام النجوم بدلاً من القياس التقديري بالأرقام أو الحروف الأبجدية.

يتناول التقييم الجوانب التالية:

- مدى تطبيق الممارسات الجيدة، ومدى الالتزام بذلك.
- مدى جودة الخدمة، أو النشاط حينما يتم تقييمها من خلال عمليات التقييم المنتظم.
- فاعلية تطبيق الممارسات في تحقيق النواتج المستهدفة.

الاستعداد لفريق المراجعة الخارجية:

1. خبراء في الجودة ومختصون في المجال.
2. ممثلون من مركز ضمان الجودة .

عمل فريق المراجعة:

1. الملاحظة، والتحقق، والتقييم.
2. التأكد من دقة نتائج الدراسة الذاتية.
3. الاطلاع على الأدلة.
4. مقابلة مجموعات مختلفة من المستفيدين.
5. كتابة تقرير المراجعة.

الأدلة التي لا بد من توفرها لفريق المراجعة:

1. وثائق منظمة ومرتبطة بطريقة تسهل الوصول لها.
2. بيانات إحصائية وخطط .
3. الهيكل التنظيمي واللجان ومهامها.
4. لوائح وسياسات وأدلة وكتيبات.
5. توصيف البرامج والمقررات.
6. تقارير برامج وتقارير سنوية لمتابعة ضمان الجودة.
7. نماذج من محاضر وملفات ومخرجات.

متطلبات فريق المراجعة الخارجية:

1. منسق من المؤسسة التعليمية متواجد عند الحاجة.
2. دعم فني.
3. مكتب مزود باحتياجات الفريق.
4. مكتب مجهز للوثائق.
5. قاعة لفريق المراجعة الخارجية ولإجراء المقابلات
تتسع لعدد (15) شخصاً.
6. جهاز حاسب آلي وطابعة وأدوات مكتبية.

الملاحظات الهامة التي يركز عليها المراجعون:

- 1- التأكد من وجود نظام ومؤشرات وتقارير لمتابعة ضمان جودة الأداء، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتحسين.
 - 2- فعالية النظم المطبقة والأدلة على تحقيق الأهداف والمعايير، ونواتج التعلم.
 - 3- النقص في الوثائق، أو البراهين المعززة للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الذاتية.
 - 4- المعلومات والبيانات التي تظهر أثناء الزيارة.
 - 5- توضيح المعلومات التي لا تتسق مع ما تم ملاحظته أثناء الزيارة أو خلال المقابلات.
 - 6- توضيح للقضايا التي قد يحتاج الفريق إلى معرفتها لتسهيل عملية التقييم أثناء الزيارة.
 - 7- الوسائل التي تيسر العمل اليومي لفريق التقييم.
- ولضمان نجاح الزيارة لا بد من التركيز على الآتي:**
- 1- التنظيم المسبق مع مركز ضمان الجودة حول طبيعة زيارة فريق المراجعة الخارجية والمهام التي سيقومون بها.
 - 2- تمثيل الطلاب من مختلف المستويات.

3- الترتيب المسبق مع من سيتم مقابلتهم وذلك لضمان تواجدهم في الوقت والمكان المحدد.

4- الشفافية في التعبير عن الرأي للمشاركات.

5- تزويد فريق المراجعة بالمعلومات أولاً بأول.

أهداف المراجعة المتوقع تحقيقها:

1- التحقق من انتشار ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتطبيق هذه المعايير في أعمال المؤسسة.

2- اعتماد طرق العمل المؤسسي في تقييم المؤسسة.

3- الاستفادة من جميع وحدات المؤسسة بصورة منهجية.

4- الاستفادة من الأشخاص المستفيدين من أنشطة المؤسسة من أصحاب الأعمال وغيرهم.

5- وجود إجراءات محددة للاستفادة من عملية التقييم في جميع الأقسام بصورة خاصة، والمؤسسة بصورة عامة.

6- شمولية ضمان الجودة على المستويين المؤسسي والبرامجي مع التركيز على المخرجات.

7- مشاركة الطلاب، والموظفين، والمستفيدين و أعضاء هيئة التدريس في نشر ثقافة الجودة، والتأكيد على أهميتها.

- 8- التكامل بين نظام الجودة الداخلي والإدارة.
- 9- فاعلية إجراءات نظام الجودة الداخلي والهياكل المرتبطة بهذا النظام وخاصة ما يتعلق بتوفر البيانات وإشراك الجهات ذات العلاقة في أنشطة ضمان الجودة.
- 10- توظيف البيانات عن الجودة كأدوات لإدارة الجودة وتحسينها في مجالات التعلم والتعليم وغيرها من الأنشطة.
- 11- المتابعة المستمرة والتقييم الدوري لجميع أنشطة المؤسسة التعليمية بما يكفل التطوير المستمر لنظام ضمان الجودة الداخلي فيها.
- أهم المفاهيم:**

الاعتماد : Accreditation

شهادة رسمية تمنحها هيئة معترف بها مركز ضمان الجودة في ليبيا تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يفيان بالمعايير المطلوبة، وأنها قد أوجدت الإجراءات والعمليات التي بموجبها تحقق رسالتها وأهدافها.

التأهل للاعتماد: Eligibility for Accreditation:

هو استيفاء المؤسسة أو البرنامج الأكاديمي متطلبات الاعتماد؛ استعدادا لزيارة اللجنة والموافقة على القيام بالدراسة الذاتية استعدادا للمراجعة الخارجية و الاعتماد.

ضمان الجودة : Quality Assurance

عمليات التقويم والمتابعة المتعلقة بجودة الأداء، والتي تخدم غرضين مختلفين:

- أ - الحفاظ على المستوى المطلوب من الجودة وتطويره.
- ب- توفير ضمان للأطراف المعنية بأن الجودة يتم الحفاظ عليها عند مستويات مماثلة للممارسة الجيدة في المؤسسات المتميزة في مناطق أخرى من العالم.

ويدخل ضمن الأطراف المعنية في هذا السياق، الطلاب والحكومة والمجتمع بمفهومه الأشمل، بما في ذلك الآباء وعادة ما يشمل ضمان الجودة عمليات داخلية وخارجية على حد سواء. ومن المتوقع وضع آليات لضمان الجودة داخل كل مؤسسة على أساس مستمر كجزء من تقديم

البرنامج وعادة ما ينطوي ذلك على بعض المدخلات الخارجية. وتتطلب مصداقية جودة تقويماً دورياً خارجياً من قبل سلطة مستقلة، كما أن تقديم المشورة الخارجية المستقلة من العناصر الهامة لاستراتيجيات التطوير.

External Quality Assurance : ضمان الجودة الخارجي

عمليات مراجعة وتقويم المؤسسة التعليمية وبرامجها وأنشطتها من قبل جهة خارجية مستقلة. وعادة ما يتمثل في تقويم النظراء الدورية المستقلة المبنية على أساس تقارير الدراسة الذاتية، وهذه التقويمات معدة لغرضين، هما: تقويم الجودة، والتأكد من صحة نتائج الدراسات الذاتية. وعادة ما يكون تقويم الجودة الخارجي أكثر انتقائية من عمليات التقويم الذاتية؛ حيث يمكن أن يولي اهتماماً خاصاً بنواتج تعلم الطلبة وغيرها من المسائل المعرفية، على أنها أولويات استراتيجية من قبل المؤسسة، أو من قبل الجهة الحكومية التي ترتبط بها هذه المؤسسة. وقد ينطوي ضمان

الجودة الخارجي على مؤشرات الأداء الرئيسة المنتقاة لاستخدامها في عمليات التقويم على المستوى الوطني.

تقويم النظراء: Peer Review

تقويم وتقديم تقارير عن برنامج ما أو مؤسسة معينة أو جزء من مؤسسة من قبل مقيمين خارجيين ذوي خبرة من المؤسسات أو المهن المماثلة ومختصين في المجال المعني. ومن أهم عناصر هذا المفهوم أن المقيمين هم نظراء لديهم الخبرات الضرورية في المؤسسات أو البرامج المماثلة. كما أنهم على دراية كافية بطبيعة وأغراض المؤسسة والتحديات التي تواجهها. ومن المهم أن تعترف المؤسسة قيد التقويم بأهمية دورهم. ومن الضروري أيضاً أن يكون المقومون مستقلين تماماً عن المؤسسة التي يجري مراجعتها حتى لا يكون هناك تضارب حقيقي في المصالح، كما يجب أن يكونوا مدربين بعناية على مهمتهم وملتزمين بالمساعدة في التطوير. وينبغي أن يتسموا بالمصداقية تجاه رسالة وأهداف المؤسسة وبرامجها فضلاً عن كونهم على

دراية بالمعايير الدولية لنوع البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية قيد المراجعة.

الرأي المستقل: Independent Opinion

شخص من خارج المؤسسة لديه معرفة وخبرة في التحقق من دقة التقييم وتفسير النتائج في ضوء الأدلة المقدمة.

المراجعة التجريبية: Mock Review

هي عملية شبيهة بالمراجعة الفعلية وتساعد في فهم إجراءات التقييم، كما أنها تحسن التقرير، وتساعد على جاهزية المؤسسة للمراجعة.