الاعتماد الأكاديمي

سلسلة نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية

أ.د. حسين إمجاهد مسعود

أ.د.أحمد الهادي رشراش

منشورات كلية طرابلس للعلوم الطبية بالتعاون مع مكتب وكيل الوزارة لشؤون البحث العلمي

الفسيفساء
للطباعة والنشر والتوزيع / طرابلس. ليبيا

2022م

تقديم:

الاعتماد الأكاديمي للتعليم العالي عملية إجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي، إذ تتم مراجعة خدمات مؤسسات التعليم العالي، أو برامجها للتحقق مما إذا كانت المعايير المطبقة مستوفاة أو لا ؛ لكي تمنح الاعتماد.

يستمد مفهوم الاعتماد الأكاديمي مكانته من الدعوات الملحة عالميا ومحليا إلى ضرورة ضبط الأداء واستهداف الجودة للتميز في نواتج العملية التعليمية، حتى باتت قضية الاعتماد الأكاديمي من أهم القضايا في أوساط التعليم العام والجامعي، لكونها أساسا لازما لتحقيق أية نهضة مرجوة لكل مكونات العملية التعليمية.

أ.د. حسين امجاهد مسعود أ.د.أحمد الهادي رشراش

مقدمة:

بدأ مصطلح الاعتماد في الكتابات العربية مع بداية التسعينت من القرن الماضي، نتيجة لشيوع استخدام مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية حتى ارتبط مفهوم الاعتماد كما يرى (الربيعي، 2008: 394) في الجامعات والكليات بمبادئ ضمان الجودة وأسسها، والتي تبدو منسجمة ومتداخلة في المضامين والإجراءات . ويشير (Harman & Meek, 2000:6) إلى أن الاعتماد عملية تقويم تخضع لها المؤسسة التعليمية، عن طريق مجموعة من الإجراءات يتم من خلالها إعطاء فكرة تعليمية شاملة للمؤسسة التعليمية، ومن خلالها تتبين نقاط القوة والضعف التي توجد فيها الأمر الذي يترتب عليه إعطاء حكم على مدى كفاءة هذه المؤسسة وأهليتها ومدى جودتها للقيام بمسؤوليتها المنوطة بها.

الاعتماد في اللغة العربية يعني الموافقة والإمضاء (مذكور 1989:433) ويقابله في اللغة الإنجليزية Accreditation بمعنى إقرارأو قبول، بمعنى الموافقة لجهة أو مؤسسة تعليمية بالقيام بنشاطات تعليمية.

وتقوم فكرة اعتماد المؤسسات التعليمية على أساس أنه من حق المجتمع أن يتأكد من أن هذه المؤسسات تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله بأفضل أداء ممكن، وأنها تحاول دائما البحث عن نقاط قوتها وضعفها أو الجوانب السلبية لإصلاحها، وإذا كانت المؤسسات الاقتصادية قد اكتشفت أنه ليس لها مكان على خريطة العالم، ولاسيما بعد تطبيق اتفاقيات الجات، إلا إذا أثبتت هذه المؤسسات جدارتها ونالت شهادات (الايزو) (الدهشان، 2007:4) عليه فإن المؤسسات التعليمية في ليبيا أصبحت مطالبة بضرورة حصولها على نوع من الاعتراف بها واعتمادها وحماية الدرجة التي تمنحها لطلابها، حتى تتعامل على قدم المساواة مع مثيلاتها في دول العالم، ويصبح لها ولخريجيها وأعضاء هيئتها التدريسية قيمة حقيقية معترف بها على الصعيدين الداخلي والخارجي .

مفهوم الاعتماد الأكاديمي

تطور الاعتماد الأكاديمي في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين الميلادي على أساس تطوعي وغير حكومي، تقوم به جمعيات الاعتماد الأكاديمي (Academic Accreditation Associations) التي أنشأتها مؤسسات التعليم العالي الأمريكي (Carol, et al,. 2003: 9)، ويمكن القول إن البوادر الأولى لعملية الاعتماد كانت تحديداً في عام (1885) كما أشارت إليها (Rhoades & Sporn, 2002: 35) إذ أُسست أول رابطة لمدارس وكليات (New England)التي استقطبت مئات الكليات للعمل طواعية في هذه الجمعيات، وكان لها تأثير واسع النطاق بحيث أصبحت القرارات التي تصدرها هذه الجمعيات تؤثر في قرارات التمويل، والمساعدات المالية من الجهات الحكومية أو المحلية والجمعيات الخيرية للمؤسسات التعليمية، والاعتراف بالشهادات الصادرة عنها، وفي تعيين الخريجين، وتوجيه الطلاب للالتحاق بالكليات والجامعات، والترخيص بمزاولة المهن التي

تحتاج إلى تدريب عملي بعد التخرج، وتحويل الطلاب من مؤسسة تعليمية إلى أخرى.

ومن ثم أسندت مسؤوليته في المملكة المتحدة عام (1992)م إلى مجالس تمويل التعليم العالي في انجلترا وويلز (Funding Councils For England and Wales Higher Education) وتقوم هذه المجالس بتقويم جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي التي تمولها (ENQA, 2001: 16)، ومن ثم توالى ظهوره ليشمل معظم دول العالم مثل الدول الأوربية واليابان وبعض من الدول العربية.

تشير عملية الاعتماد الأكاديمي إلى الممارسات التي تقوم بها هيئة خارجية هي مؤسسة الاعتماد، التي تقوم بمساعدة المؤسسة التعليمية المتقدمة للحصول على الاعتماد الأكاديمي في عملية التقويم وتحسين أهدافها التعليمية، وتصل أخيراً إلى قرار باعتماد هذه المؤسسة، وفي عملية الاعتماد الأكاديمي تقوم مؤسسات التعليم العالي بملاءمة أوضاعها مع التحسين المستمر للجودة، وتتحمل المسؤوليات الخاصة لاحتياجات المجتمع، وفي الوقت نفسه تدعم الحقوق المخولة إليها بموجب اللوائح

الخاصة بالمؤسسة، و يتضح أن الاعتماد الأكاديمي يقوم بحماية مؤسسات التعليم العالي من التدخل السياسي، سواء من خلال المسؤولين التنفيذيين، أو من الهيئات التشريعية. (الخطيب والجبر،1999) ويعده (الدهشان، 2007) صيغة أو شهادة لمؤسسة أو برنامج تعليمي مقابل استيفاء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوى المحلى و الإقليمي، بما يؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف. ويرى كلٌ من (Hans & Marco, 2007: 37) بأن الاعتماد مكانة أكاديمية أو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم ،وفق ما يتفق عليه مع مؤسسة، أو مؤسسات التقويم.

وعرف أيضا بأنه عملية المراجعة والسيطرة على جودة مخرجات المؤسسة التعليمية، أو أحد برامجها ،من خلال المقارنة بين معايير ومؤشرات معدة مسبقا من قبل هيئة الاعتماد إذ يتم على أساس تلك المقارنة قبول المؤسسة واعتمادها كلياً أو اعتماد أحد برامجها (Martin, 2008: 28).

وتشير (Eaton, 2006:1) وتشير إلى أن المؤسسات التعليمية تتمكن من خلال الاعتماد الأكاديمي من ضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها ،واستمرارية تطويرها عن طريق تشجيع المؤسسة على اكتساب شخصية مميزة بناءً على منظومة من معايير أساسية، تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة ، تشمل جميع جوانب العملية التعليمية . فعملية الاعتماد الأكاديمي يمكن أن تنصب على المؤسسات التعليمية كافة: فلسفةً، وأهدافاً، رسالةً ورؤيةً، منهجاً وطرقاً، تعليماً وتعلماً، سلوكاً وأداءً، طلاباً وأساتذةً، عاملين وموظفين، إدارةً وتنظيماً، إمكاناتٍ وتمويلاً، كما تتضمن مجالات الأمن والأمان والصحة، ومختلف جوانب الحياة الطلابية، فضلاً عن المباني والتجهيزات، كالمكتبات، ومراكز المعلومات، باختصار عشرات العناصر التي يمكن أن تخضع لعمليات التقويم والاعتماد الأكاديمي. (الكواري،2006:199)

بعد استعراض وجهات نظر بعض الكتاب حول مفهوم الاعتماد الأكاديمي ،التي تفاوتت بين من يراه نظاماً للاعتراف بالمؤسسة التعليمية، وبين من يرى أنه عملية تقويم لجودة المستوى التعليمي للمؤسسة التعليمية،

وبعضهم الآخر يراه شهادة تمنح للمؤسسة التعليمية، إلا أنه يتضح أن هناك نقاط اتفاق كثيرة حول مفهوم الاعتماد الأكاديمي وجوانبه ، بوصفه عملية تقويم للمؤسسات التعليمية، أو البرامج بشكل كلي أو جزئي، لغرض التعرف على مدى إيفاء المؤسسات، أو البرامج بالمعايير التي تضعها هيئات أو تنظيمات الاعتماد، على أن يتم ذلك بشكل منظم، وبإجراءات معينة.

وباستقراء مفهوم ومضامين الاعتماد الأكاديمي في الأدبيات النظرية تبين أن مفهوم الاعتماد يتداخل كثيرا مع مفاهيم ومصطلحات أخرى كمفهوم ضمان الجودة، ومراقبة الجودة، والمراجعة الأكاديمية، والمساءلة والتقويم الخارجي والاعتراف (ENQA, 2001: 7) وهذا لا يعني أن أحدهما بديل عن الآخر من الناحية العلمية، فلكل مصطلح مقوماته وإجراءاته وهي تهدف جميعا إلى تطوير مؤسسة التعليم ونظامها.

أهمية الاعتماد الأكاديمي:

يمثل الاعتماد الأكاديمي عملية تطبق من خلال آلية محددة لإضفاء الشرعية على الجهة طالبة الاعتماد من قبل الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد، الذي يبين فيه بأن الجهة الطالبة للاعتماد قادرة على تحقيق أهدافها من خلال برامجها الأكاديمية، وتنظيماتها الإدارية والمالية والبيئية والبحثية، والوسائل والتجهيزات العلمية المتوافرة بالاستناد إلى عدد من المعايير، والمقاييس الواضحة المعالم، ووفق إجراءات وتعليمات معدة مسبقاً، وتنبع أهمية مثل هذه التعليمات والضوابط من أهمية المؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع، إذ إن غياب القوانين، والتعليمات والإجراءات التنظيمية يعني توافر مجالٍ من الفوضى الأدائية التي تؤثر سلباً في مستويات الأداء التعليمي، وجودته ومن ثم تترك أثرا عكسياً في المجتمع، وانطلاقاً من مبدأ حماية المجتمع من خلال المحافظة على مخرجات التعليم جاءت أهمية الاعتماد الأكاديمي والرقابة ضمن المعايير المحددة للجهات التعليمية. (محمود،2001:83)

ويشير (Sywelem & Witte, 2009: 2- 3) إلى أن أهمية الاعتماد الأكاديمي تكمن في كونها وسيلة مهمة لإثبات مكانة المؤسسة التعليمية وسمعتها الأمر الذي يحفز الراغبين على الالتحاق بها، أو التعامل معها من الطلبة وأصحاب الأعمال، أو المؤسسات الاقتصادية، والمستثمرين، أو الرأي العام والمؤسسات الحكومية، وغيرها، كما أنها تمثل مصداقية للحصول على دعم وتمويل حكومي، أو غير حكومي، فضلاً عن أنه يشجع المؤسسات المانحة على زيادة معدلات المنح والقروض الدراسية لطلابها.

وخلاصة ذلك، يمكن القول أن أهمية الاعتماد الأكاديمي تأتي من كونه عملية نظامية تقويمية لقياس مدى فاعلية المؤسسة التعليمية في إنجاز مهامها، وكذلك مدى التزامها بالمتطلبات التي اعتمدتها واستمرارية جهودها في تعزيز جودة البرامج التعليمية.

أهداف الاعتماد الأكاديمي:

إن الهدف العام من اعتماد مؤسسات التعليم العالي هو الحفاظ على مظاهر الجودة فضلاً عن الموازنة ما بين استقلالية المؤسسة التعليمية وخدمة مصالح المجتمع،

ومحاولة إبراز سبل التكامل ما بين هذين البعدين، في سبيل نشر أبعاد المعرفة .وهذا يتطلب من حين إلى آخر التعديل على تعليمات الاعتماد بوصفها وسيلة للتقويم، الأمر الذي من شأنه التطوير الذاتي ،وإعادة صياغة السياسات، بما يتواءم مع احتياجات المستقبل وتغيراته. (محمود،2001:83).

الاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation

هو اعتماد المؤسسة كلها وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر، ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة، وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة، والمناهج، ومستويات إنجاز الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية (Prados, et al., 2005:165) فهو يركز على التقويم الشامل ، للخصائص المؤسسية المتمثلة بالسلطة القانونية والإدارية التي تحكم المؤسسة، ومدى قوة ثبات مصادر التمويل، ونظام القبول، والخدمات الطلابية، وفاعلية المؤسسة وكفايتها، وأخيراً علاقة المؤسسة بالمجتمع المستفيد من خدماتها التعليمية (الخطيب والجبر،1999 : 29) وعادة ما تقوم بهذا النوع من الاعتماد إحدى هيئات الاعتماد

المختصة وفق المراحل والخطوات المتعارف عليها، واستنادا إلى المعايير والمؤشرات والأدلة، وقواعد التقدير ذات العلاقة بكل مجال من مجالات أداء المؤسسة التعليمية، ثم تقرر نتيجتها أن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح معتمدة لفترة زمنية محددة.

ومن ناحية أخرى فإن الاعتماد هو الاعتراف بالبرنامج الأكاديمي في المؤسسة التعليمية، أو احد أقسامها، والتأكد من جودة هذه البرامج ،ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة، بما يتفق مع المعايير العالمية المحددة، ويطلق على هذا النوع من الاعتماد في نطاق التعليم الأمريكي بالاعتماد التخصصي (Specialized Accreditation) (Yackee, 2000 :17) ويطلق على الهيئات التي تقوم بمنح هذا النوع من الاعتراف بهيئات الاعتماد التخصصي. (El-Khawas, 2001 :16).

وتتولى مؤسسات الاعتماد (التخصصي) مسؤولية الفحص والتقويم، لأحد الجوانب أو المكونات، أو البرامج التخصصية، أو حتى المقررات داخل المؤسسة التعليمية ،وتتم وفق مراحل وخطوات متعارف عليها، ووفق

المعايير والمؤشرات المحددة مسبقاً لهذا الغرض. (Enache, 1992: 9)

متطلبات الاعتماد الأكاديمي:

يطلب مجلس الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية (National Quality Assurance and Accreditation, 2004) من المؤسسة التي تتقدم للحصول على الاعتماد القيام بدراسة ذاتية قبل قدوم فريق المقومين، ولدى غالبية المؤسسات الأكاديمية الأمريكية مكاتب يطلقون على كل منها" مكتب التقويم "ويقوم المكتب بتنسيق جهود الاعتماد في المؤسسة، ويتمحور عمل جهات الاعتماد على التأكد من أن المؤسسة التي تطلب الاعتماد قادرة على توفير المقومات الآتية (Jane, 2002: 3):

أ - توافر رسالة المؤسسة يليق بمستواها بوصفها مؤسسة تعليم عالٍ، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.

ب - امتلاك المصادر والموارد لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.

ج - توافر نظام توثيق أعمال الطلبة المتصلة بالأهداف التعليمية وذلك يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.

د - بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها.

ويتفق كل من (Al-Khawas, 2001 :65) و(المغربي، 2009:5) مع المتطلبات السابقة ، بأنه على المؤسسة التي تنشد الحصول على الاعتماد الأكاديمي ، أن تستوفي عدة متطلبات محددة مسبقاً، حتى تتوافر لدى هذه الهيئة القناعة التامة باستيفاء تلك المؤسسة متطلبات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وهي امتلاك رؤية ورسالة و أهداف ومصادر تمويلية، وأنظمة توثيق أعمال المؤسسة.

أما (الثقفي،2009 :49) فقد حدد عدة متطلبات للحصول على الاعتماد الأكاديمي من أهمها:

1- تحدد المؤسسة أهدافها التعليمية والتربوية بما يلائم حاجة المجتمع الذي تعمل فيه على أن تكون هذه الأهداف مناسبة للاعتماد الأكاديمي.

2- يكون لها مجلس أمناء يعمل مستقلاً لرسم السياسات العامة ، ويكون من بين أعضائه ممثلون للمصالح العامة ومن قادة المؤسسات التعليمية.

3- يكون لها رئيس تنفيذي يكون مسؤولا عن المؤسسة التعليمية، ومعه عدد كاف من الموظفين والإداريين لإدارة أمور المؤسسة.

4- تحدد سياسات القبول بما يلائم الأهداف ، وحسب كل تخصص ومستوى الشهادات التي تمنحها للطلبة.

5- تكون مناهج التقويم المستخدمة وأساليبها في الاعتماد الأكاديمي حديثة.

6- تتوافر الإمكانات التي تؤكد أن أهداف الاعتماد الأكاديمي يمكن أن تتحقق.

7- تكون معايير التقويم معروفة وموافق عليها من المعنيين بالاعتماد.

8- توافر عدد كاف من الكادر التدريسي من ذوي الخبرة في المؤسسة.

9- يجب أن يتضمن الاعتماد الأكاديمي الحصول على التغذية العكسية حول مجريات التقويم.

10- تقديم الدلائل لتطوير ذاتها في جميع المستويات الإدارية والمالية والأكاديمية، فضلاً عن تطوير أجهزتها المختبرية والمكتبية.

11- أن تكون لدى العاملين رؤية واضحة عن الاعتماد الأكاديمي.

12- تكوين قاعدة معلومات دقيقة وشاملة لجوانب التعليم العالي.

13- أن تعلن نظامها الداخلي وتنشره ، وتحدد فيه المصاريف الدراسية، متطلبات القبول والسياسات الداخلية ، وتعليمات منح الشهادة ، وكل ما يتعلق بالأمور التي تهم الطلبة.

ومن خلال سردنا للأدبيات السابقة نلاحظ أنه حددت متطلبات للحصول على الاعتماد الأكاديمي وأن جميع الدراسات اشتركت في وضع ستة مقومات أساسية يجب الوفاء الالتزام بها للحصول على الاعتماد الأكاديمي، وهي:

أ- أن تكون أهداف المؤسسة واضحة وشاملة لكافة الأطراف ذات العلاقة بها ، وأن تكون تلك الأهداف قابلة للفحص والتقويم المستمر.

ب- وجود كوادر إدارية وأكاديمية فعالة، مع ضمان سياسات للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس، بما يتلاءم مع الخطط المستقبلية للمؤسسة.

ج- تطوير جودة المنتج التعليمي وتحسينه، وتقديم الشواهد والدلائل على قدرة المؤسسة على الاستقرار والاستمرار في تحقيق الأهداف.

د- توافر الموارد المادية والبشرية الملائمة لإنجاز أهداف المؤسسة.

ه- تبني سياسات وبرامج تظهر اهتمام المؤسسة بالطلبة وطموحاتهم.

و- مراقبة المؤسسة وممارساتها والإعلان عنها للمجتمع لضمان الشفافية والنزاهة من خلال النشرات والإعلان عن أهدافها بشكل واضح.

مراحل الاعتماد الأكاديمي:

بعد أن يتم التأكد من استيفاء المؤسسة التعليمية لكافة المتطلبات ، والتأكد من مقدرتها على تنفيذ السياسات والخطوات الخاصة بالاعتماد، يحق للمؤسسة التقدم بطلب للحصول على الاعتماد الأكاديمي ، التي تتم على مراحل عديدة.

وأورد (الدهشان، 8:2007) أنه على المؤسسة التي تنشد الحصول على الاعتماد الأكاديمي من هيئة الاعتماد، أن تتبع عدة خطوات، وتقوم بعدة أعمال ومهمات لتقديم الأدلة على قيام المؤسسة ، أو البرامج المطلوب اعتمادها، بمراعاة المعايير التي يتطلبها الاعتماد والأخذ بها، وتتمثل هذه الخطوات فيما يأتي:

أ- القيام بدراسة ذاتية يتم من خلالها تقديم الأدلة على أن البرامج المطلوب اعتمادها تحرص على الأخذ بالمعايير، والأسس التي وضعها مركز ضمان الجودة من خلال لجنة تسمى اللجنة الداخلية للتقويم.

ب- بعد الاتفاق على أن المؤسسة قد حققت فعلاً المعايير المطلوبة للاعتماد تقوم المؤسسة بإرسال دراستها التي أعدت وتقويمها الذاتي، وكذلك تقرير لجنة التدقيق إلى مركز ضمان الجودة.

ج- بعد تلقى مركز ضمان الجودة طلب المؤسسة للاعتماد، تشكل لجنة من المركز، تقوم بزيارة المؤسسة زيارات عديدة، معتمدة على ما قدم له من تقويم ذاتي، وتقرير لجنة التحقيق.

د- في حالة التأكد من تحقيق المؤسسة لمعايير الجودة تعطى المؤسسة اعتمادها، وفى حالة وجود قصور في بعض النواحي، تمهل المؤسسة طالبة الاعتماد مدة زمنية للقيام بمتطلبات الاعتماد، التي لم تتحقق، ثم تعاود زيارات المؤسسة إلى أن يتم اعتمادها.

ه- يقوم مركزضمان الجودة بنشر اعتماد المؤسسة للرأي العام، والجهات ذات العلاقة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

و- تستمر متابعة الاعتماد من مركز ضمان الجودة على فترات ، وغالباً ما يتم ذلك من خلال تقديم دراسة ذاتية، وقيام لجنة بزيارة المؤسسة في كل مرة، وهذه العملية يطلق عليها عملية إعادة الاعتماد-Re. Accreditation.

ويتفق (Carol, et al.,2003:11) و (حيدر،2007:604) بأن عملية الاعتماد سواء كانت اعتماداً مؤسسياً أو برامجياً تمر بالمراحل الآتية:

أ- إعداد المعايير : يقوم مركز ضمان الجودة بالاشتراك مع المؤسسات التعليمية ذات العلاقة بإعداد المعايير.

ب- القيام بدراسة ذاتية : تقوم المؤسسة أو البرنامج الذي يطلب الاعتماد بإعداد دراسة ذاتية عن المؤسسة طالبة الاعتماد.

ج- التقويم الميداني : يختار المركز فريقا متخصصا يزور المؤسسة طالبة الاعتماد: لتحديد مدى تحقيق المؤسسة، أو البرنامج ، لمعايير الاعتماد.

د- الإعلان عن نتائج الاعتماد : بعد التقويم الميداني، واقتناع المركز بأن المؤسسة قد حققت معايير الاعتماد، يتم الإعلان عن منح الاعتماد لتلك المؤسسة ، ويدرج اسم المؤسسة في قائمة المؤسسات المعتمدة.

ه- المتابعة : يتابع المركز كل مؤسسة معتمدة سنويا طوال مدة الاعتماد الممنوح، للتحقق من أنها مستمرة في تحقيق المعايير.

مرحلة التقويم الذاتي" الدراسة الذاتية " للمؤسسة "Self Evaluation".

يعد التقويم الذاتي للمؤسسة التعليمية نقطة البدء بالتغيير في بيئتها وبرامجها، فهو تقرير ذاتي واقعي يجب أن يتسم بالأمانة والدقة والموضوعية، كما أنه يحدد

جوانب القوة و الضعف والفرص والتحديات التي تواجه المؤسسة التعليمية، ويرسم لها خطوطاً عريضة للبدء بالإصلاح والتغيير (Enache,1992:10) ويعد الخطوة الأولى للبدء بمراحل الاعتماد المؤسسي والبرامجي والتي تتمكن المؤسسة من خلالهما من التحديد الدقيق للمخرجات، وقياس مدى الكفاءة والفاعلية في هذه المخرجات (Dickeson, 2009: 9).

ويرى (Vlasceanu,et.al.,20) أن التقويم الذاتي هو أحد الأساليب المتبعة في تقويم جودة أداء المؤسسات الجامعية، ويقوم به مكتب ضمان الجودة في المؤسسة على ضوء الضوابط والشروط المحددة في الدليل المعد من قبل مركز ضمان الجودة ، أو المؤسسة مانحة الاعتماد.

أما أهم مبررات القيام بعملية التقويم الذاتي تتمثل في الآتي:

:(Al-Khawas,2001:41)

1. التوسع والتنوع الهائل الذي شهدته نظم التعليم العالي ومؤسساته.

2. إدراك مسؤولي التعليم أهمية التقويم في المساءلة والمراقبة لمدخلات ومخرجات التعليم العالي وعملياته وأنشطته، وتحسين مستوى أدائها.
3. الحاجة إلى معرفة المستويات والمؤهلات العلمية للمؤسسات، والاعتراف بالشهادات التي تمنحها مؤسسات التعليم العالي.
4. انتشار أنواع غير تقليدية في برامج التعليم العالي منها الجامعات الالكترونية والمفتوحة الأمر الذي تطلب ضبط الجودة، وتسهيل عملية الاعتراف، واعتماد الجامعات والمؤسسات التعليمية المختلفة .

في حين حدد كل من (Roodt & Reinecke,2009:4) أهمية التقويم الذاتي للمؤسسة بما يأتي:

1. تشجيع عملية وضع الخطط المستقبلية من خلال تحديد المناطق التي تحتاج إلى التحسينات المستمرة، وتحديد الأولويات.
2. العمل بروح الفريق الواحد والمشاركة الجماعية.
3. تشجيع نهج المؤسسة بشكل عام من خلال تكوين نواة قادرة على السير قدماً بالتغيير الإيجابي في المؤسسة.

4. اكتساب ثقة المستهدفين والمؤسسات العلمية والتعليمية داخلياً وخارجياً.

ويؤدي التقويم الذاتي دوراً يتجاوز نجاحه العملي في تفعيل البحث والتدريس أو النشاطات الإدارية ، ويؤكد للجمهور- على المستويين الاجتماعي والمؤسسي- أن المؤسسة تقوم بجهود، لتكون أكثر قبولاً، ولتجعل مخرجاتها أكثر شفافية، وإدارتها لمواردها أكثر كفاءة.

ويرى (Hamalainen & Wahlen,2001:40) أن التقويم الذاتي والتقارير الداخلية وخطط تحسين الجودة يجب أن تتميز بالعلنية والشفافية، والدقة والوضوح، والتركيز على الأهداف، ودعم التحسين المستمر، ويضيف (Al-Khawas, 2001:41) إن عمليات التقويم الذاتي تنصب على عناصر معينة من مدخلات المنظومة التعليمية أو مخرجاتها، وفقاً لمعايير محلية أو عالمية معينة. إن دور المؤسسة طالبة الاعتماد يبرز كثيراً في مرحلة التقويم الذاتي ويكمن هذا الدور في الجوانب الآتية (مجيد والزيادات،2008:167):

1-اشتراك الإدارة العليا في تحسين الأداء والالتزام بذلك.

2- تكامل الأهداف الاستراتيجية لأنشطة التحسين على كل المستويات.

3- بناء مقاييس الأداء وأنظمة التغذية العكسية.

4- الاحتفاظ بتوثيق كامل لإدارة الجودة الشاملة.

5- العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل.

6- الجمع المستمر للبيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر.

7- تفويض السلطات والعمل بالمشاركة.

8- إرساء نظام العمليات المستمرة.

9- إيجاد بيئة تساعد على التغيير.

بعد انتهاء المؤسسة من تقويم الوضع الراهن لمعرفة مدى تحقيقها لمعايير الاعتماد الأكاديمي يكون هناك خياران أمامها .(Bazargan,1998:9-10)

أ- إذا أظهرت نتائج التقويم الداخلي أن المؤسسة في وضع يسمح لها بتحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي.

ب- عندما لا تكون المؤسسة في وضع يسمح لها بتحقيق معايير الاعتماد الأكاديمي.

فيما يتعلق بالوضع الأول، تقوم المؤسسة بجمع الوثائق والأدلة التي تؤكد تحقيقها لكل معيار من معايير الاعتماد

الأكاديمي، وقد يكون هناك نقص بسيط يتم استكماله على وجه السرعة.

أما الوضع الثاني فتقوم المؤسسة بإعادة تنظيم أنشطتها وبرامجها لتحقق معايير الاعتماد الأكاديمي وذلك في خطوات رئيسة مثل (حيدر،608:2007)

1. تشكيل مجموعة عمل جديدة تقوم بدراسة معايير الاعتماد بشكل دقيق.
2. وضع رؤية ورسالة وقيم يلتف حولها جميع العاملين في المؤسسة.
3. التعرف على المعايير المهنية لكل تخصص ولكل برنامج.
4. إعداد أهداف لكل برنامج من البرامج التي تقدمها المؤسسة.
5. إعداد نتا ئج تعلم لكل برنامج من البرامج تتسق مع المعايير.
6. تصنيف تلك النتا ئج في مجموعات متشابهة، تشكل بعد ذلك وحدات في مناهج بحسب كميتها ومستوى صعوبتها، وبما يسمح بتوزيع الساعات لكل مكون من مكونات البرنامج.

7. وضع برامج أكاديمية تتسق مع الرؤية ، والرسالة، والقيم المؤسسية الجديدة، ويمكن التعرف على تجارب لمؤسسات مماثلة تمكنت من وضع برامج معتمدة أكاديمياً.
8. وضع معايير قبول لكل برنامج، ومعايير للتخرج.
9. وضع معايير لتقويم البرنامج للتأكد من مدى تحقيق الأهداف.
10. تدريب أعضاء هيئة التدريس على تنفيذ البرامج الجديدة.

واستناداً إلى ما سبق، نستطيع القول إن التقويم الذاتي عملية منظمة تتضمن مجموعة من الإجراءات والخطوات الواجب اتباعها من المؤسسة التعليمية، وتشكيل اللجان الرئيسة والفرعية، والتنسيق فيما بينها ، لتقدير جوانب القوة والضعف، ومعرفة مستوى الأداء في المؤسسة التعليمية، باستخدام طرق وأدوات متنوعة منظمة تستخدم فيها نتائج القياس، أو أية معلومات يتم الحصول عليها بوسائل أخرى مناسبة، في إصدار أحكام على أداء المؤسسة لمعرفة وتحديد مدى الانسجام والتوافق بين الأداء والأهداف، أو بين النواتج

الفعلية والنواتج التي كانت متوقعة ، واتخاذ القرار الذي يكون على شكل مجموعة من الأنشطة ، التي يتوجب القيام بها، وأن الهدف من عملية التقويم الذاتي، هو وضع محصلة نهائية حول تشغيل الموارد المخصصة وطريقة استخدامها والمساعدة على تطوير المهمات وتحسينها ، ومن ثم عرض هذه المحصلة أمام عدة جهات حسب الغرض من إجراء عملية التقويم الذي يكون في دراستنا هذه للحصول على الاعتماد الأكاديمي.

الزيارة الميدانية لخبراء الاعتماد الأكاديمي Site " visit ":

بعد استكمال الدراسة الذاتية تقوم المؤسسة الراغبة في الاعتماد بمخاطبة مركز ضمان الجودة، فيقوم أعضاء الفريق بالتأكد من صحة ما جاء في التقويم الذاتي، أي مطابقتها للواقع، وتحديد مدى نجاح المؤسسة في تحقيق رسالتها، واستيفائها لمعايير الاعتماد، ويشكل المركز لجنة أو عدداً من اللجان المختصة لدراسة الوثائق المقدمة من المؤسسة التعليمية (Bazargan, 1998:10) وتتم الزيارة لجميع مرافق المؤسسة الطالبة للاعتماد .

وكذلك إجراء المقابلات الميدانية مع أعضاء هيئة التدريس، والإداريين، والطلبة، والخريجين، والإطلاع بشكل مباشر على جميع الأوضاع الحالية للمؤسسة التعليمية، كمراجعة الملفات الإدارية، وملفات الطلبة، وخطة الأنشطة، واللوائح والأنظمة، ومسيرة العملية التعليمية(Stella & Gnanam, 2004:15) .

وتختلف إجراءات الزيارة الميدانية من حيث المدة التي تستغرقها ، وعددها، وعدد أعضاء فريق الزيارة، وقد يسبق الزيارة الميدانية زيارة تمهيدية لها، ويقوم أعضاء فريق هذه الزيارة التمهيدية بالترتيب مع المؤسسة لتحديد الموعد المناسب للزيارة الميدانية الخاصة بالاعتماد.

أغراض الزيارة التمهيدية:

1 - الاطلاع على الترتيبات اللازمة لإجراءات الزيارة الميدانية.

2 - الاطلاع على المعلومات المدرجة في الوثائق الخاصة بالمؤسسة.

3 - التأكد من الوثائق المفترض توافرها للزيارة الخاصة بالاعتماد.

4 -الاتفاق على جدول زمني للزيارة الخاصة بالاعتماد مع الأخذ بنظر الاعتبار الظروف المحلية الطارئة التي من المحتمل حدوثها، وأخذ الاحتياطات اللازمة لمثل هذه الظروف.

5 -الاتفاق حول تسمية ممثلين عن المؤسسة؛ لمرافقة فريق الزيارة في أثناء إجراءات الزيارة الخاصة بالاعتماد، الذي يكون غالباً رئيس مكتب ضمان الجودة في المؤسسة، أو من ينوب عنه.

ونظراً لما تتضمنه عملية الزيارة من قبل الخبراء أهمية كبيرة يتحدد في ضوئها مصير المؤسسة الطالبة للاعتماد، فإنه يلزم أن يكون أعضاء الفريق الزائر من ذوى الخبرة والكفاءة والمقدرة الإدارية (Hayward, 2008: 45)، و يلزم أيضاً أن يقوم الأفراد المكلفون بمتطلبات التقويم والاعتماد بدراسة فاحصة ومتأنية ودقيقة لتقديم الإجابات السليمة والرد على الاستفسارات والإيضاحات وعدم ترك المجال لمجرد الاستنتاجات الخاصة من لجنة الاعتماد، فقد يكون بعض الخبراء من ذوي القدرات التشخيصية ولكن ليس لديهم القدرة على تحليل النتائج (Dickeson,2009:9) ويعتمد اختيار

أعضاء فريق الزيارة الخارجية على طبيعة ونوعية البرنامج ، أو المؤسسة طالبة الاعتماد (Hayward, 2008:249) لكن مجلس التعليم العالي في أمريكا Council on Higher Education (CHE , 2004: 9) اشترط مواصفات عديدة يجب توافرها في أعضاء فريق الزيارة، من أهمها:

1 - الخبرة الأكاديمية في تخصص واحد في الأقل أو عدة تخصصات.

2 - القدرة على التحليل الدقيق لمجموعة البيانات والتعامل مع الأرقام وتفسير دلالتها.

3 - توافر إمكانات المشاركة والاشتراك في المناقشات واحترام وجهات نظر الغير.

وفي نهاية الزيارة يتم إعداد التقرير النهائي وبشكل منطقي يحدد فيه مواقع القوة والضعف في البرنامج، ومظاهر الاتفاق والاختلاف مع تقرير التقويم الذاتي (أبو سنينة، 2004: 2)، ويمكن لأعضاء المؤسسة مناقشة ما جاء في هذا التقرير مع الزائرين لمراجعة تصحيحه وتحديد الخطوات التي من المفترض اتباعها لتجنب

القصور وتعزيز الجوانب الإيجابية (Enache,).
1992: 11

قرار الاعتماد الأكاديمي " Decision Adoption "

تقوم الجهة المخولة بالاعتماد بدراسة كل التقارير والملاحظات المقدمة لها من المؤسسة التعليمية المترتبة على الزيارة الميدانية من اللجان المشكلة، ثم يتخذ القرار في ضوء مدى التزام المؤسسة بالمعايير والمتطلبات المطلوبة، وعادة يمنح الاعتماد لمدة محددة، وذلك تبعاً للمؤسسة التعليمية وتاريخ تأسيسها، ويكون قرار اللجنة حول العناصر الآتية (العبادي،481:2006) :

- المعايير الأكاديمية.
- نوعية فرص التعليم.
- ضمان الجودة وتحسينها.

ويقسم قرار الاعتماد حسب ما يأتي (Sywelem &):
Witte,2009:4

أ - منح الاعتماد دون أي شروط:

ويعني أن المؤسسة استوفت جميع الشروط والمعايير المطلوبة للاعتماد، وأنها تسير نحو تحقيق أهدافها ورسالتها .وقد يمنح الاعتماد ، ولكن بشروط، وهذا يعني

وجود أوجه ضعف في البرنامج يمكن إصلاحها خلال مدة من الزمن، وذلك يستوجب تقرير متابعة بعد مدة معينة، وتحديد موعد لزيارة أخرى.

ب - رفض الاعتماد:

يحق للمؤسسة التعليمية عند اتخاذ أي قرار سلبي قد يصدر ضدها أن تستأنف طلب جديد للاعتماد، وذلك حسب شروط معينة متعارف عليها تحددها الجهة المخولة.

ونستخلص مما سبق أن المؤسسة التعليمية بعد حصولها على الاعتماد المؤسسي والبرامجي، تظل خاضعة وبصفة دورية للزيارات الميدانية من قبل المركز لبحث ومراجعة السياسات ، والبرامج الأكاديمية للمؤسسة التعليمية للتأكد من فاعليتها وقدرتها على تحقيق أهدافها، وللقيام بالتعديلات الضرورية في البرنامج لضمان المستوى العالي من الجودة والحفاظ عليه، وبخلاف ذلك لمركز ضمان الجودة سحب الشهادة ، أو عدم تجديد الاعتماد نتيجة فقدان العوامل والظروف والمقومات التي منحت على أساسها المؤسسة التعليمية الاعتماد .

أصبحت الحاجة تتزايد لوجود إطار عمل مرجعي تستند إليه عملية الاعتماد، فالمعايير تشير إلى المستوى المطلوب الوصول إليه لغرض منح الاعتماد سواء كان اعتماداً مؤسسياً أو برامجياً، فالهدف من المعايير هو التحفيز لإجراء التغيير، وإيجاد الجودة في المؤسسات التعليمية، وإذا ما أريد من هذه المعايير إيفاء الغرض الذي وجدت من أجله، فلا بد من صياغتها بوضوح، وبشكل مفهوم ، مع مراعاة المرونة في صياغتها. (Hamalainen,et al.,2004:17)

أما فيما يخص المعايير الأكاديمية، فإنها تعد معايير مخرجات Academic Standards محددة تقررها المؤسسة التعليمية، وتكون مستمدة من مراجع خارجية محلية، أو عالمية، وتتضمن ثلاثة معايير فرعية، هي معايير المحتوى Content Standards وهي عبارة عن توصيف لما يجب أن يعرفه الطلاب، و يستطيعون القيام به، بينما توضح معايير الأداء Performance Standards مدى مطابقة الأداء للمعايير المحددة، أما معايير الجدارةProficiency Standards فتوضح الكيفية التي يجب أن يكون عليها الأداء .وتشير المعايير

الأكاديمية إلى أهداف صارمة للتعليم و التعلم، ولكنها لا توصف أو تحدد برنامجاً دراسياً معيناً، إنها عبارة عن إقرارات عامة مكتوبة تحدد التوقعات لما يجب أن يكون عليه الأداء، ولذلك تظهر هنا ثلاثة آراء مختلفة بشأن المعايير الأكاديمية وهي (رسلان،6:2007):

1- الرأي الأول : إن المعايير تجعل من التعليم و الاختبار المحك الأساس للأداء، فيصبح التعلم عن ظهر قلب خالياً من الإبداع والابتكار.

2- الرأي الثاني : يهتم فقط بتحديد مستويات عالية جداً للمعايير وذلك يجعل الأقل إنجازاً أكثر إحباطاً فينسحبون، أو تحديد مستويات منخفضة للغاية وذلك لا يوفر فرصاً أفضل للمنافسة أمام الأعلى إنجازاً.

3- الرأي الثالث :هم الذين لا يعترضون على المعايير في حد ذاتها، ولكنهم يعتقدون أن تحديد مستوياتها يجب أن يتم محلياً (على المستوى المحلي) وليس عالمياً (على المستوى العالمي).

أهمية معايير الاعتماد الأكاديمي (Lueger & Vettori, 2008:12)

1. تسهيل مهمة الإدارة : تعد المعايير الموجه لتشكيل القاعدة الأساسية لإجراءات العمل، ويمكن من خلالها وضع مستويات معيارية متوقعة ومرغوبة ومتفق عليها للأداء المؤسسي في كل جوانبه.
2. السماح للمقارنة والتقويم :تعد المعايير مداخل للحكم على الجودة في مجال معرفي معين، ومن خلالها يتم إجراء المقارنة في سياقات مختلفة وبشكل خاص في حال تقدم المؤسسة للطلب بالاعتماد الأكاديمي.
3. نشر ثقافة الجودة في المؤسسة :فمن الناحية المثالية تجد المتعاملين والعاملين في المؤسسة يتعلمون بشكل أفضل في بيئة تقوم على أساس المعايير، وتكون سبل التطوير متاحة أكثر، فيما لو أدرك العاملون أن ما ينجز من أعمال سوف يقارن مع معايير محددة مسبقاً، واتباع نظام للحوافز يكون بالاعتماد على ما أُنجز.

4. تضمن المعايير استمرارية الخبرة فكل الجهود تتضافر لتحقيق المعايير في كل البرامج الدراسية وفي جميع المستويات.
5. ضمان الوضوح والشفافية في تعاملات المؤسسة.

ومن أجل تطبيق المعايير بشكل صحيح يجب توافر شروط عديدة، منها:

1. الرغبة الصادقة لدى كل الأطراف ابتداء من الطالب، وانتهاء بالمؤسسة للعمل من أجل تطبيق المعايير، وهي تمثل استراتيجية دائمة، وليست مرحلية، ولا بد من اعتمادها وتطبيقها.
2. تعاون الجهات المعنية ذات الشأن في عملية ضبط المعايير، وفق أسس ثابتة وواضحة ، يتم تطبيقها على الجميع.
3. عدم الاكتفاء بوضع المعايير النظرية، وإنما الانتقال من المعيار النظري إلى التطبيق العملي، حتى تكون عملية الضبط عملية جادة.

4. مراجعة المعايير من فترة إلى أخرى، حسب متغيرات العمل، وما يستجد من ظروف مستحدثه.
5. اعتماد مبدأ الثواب والعقاب في التقويم من الفرد وانتهاء بالمؤسسة.

وعليه فإن المعايير المطلوبة لتحقيق الاعتماد ، هي التي تضعها المؤسسة لنفسها، عبر سيرتها وتجربتها الطويلة، إذ تقوم المؤسسة ببنائها من داخل عمليات التقويم، أوتضعها هيئات وطنية، أو قومية، أو إقليمية، أو تضعها هيئات خارجية متخصصة.

ويرى (الجمال، 2004 :2-3) أن أهم المجالات التي تغطيها المعايير تنقسم إلى محوريين أساسيين وهما:

أولاً -البرامج :وتشمل المحاور الآتية:

1- الأهداف العامة والمهارات المكتسبة.

2- البرامج والأهداف لكل مادة، المحتوى، التقييم، المراجع.

3- التسهيلات :مكتبات، مختبرات، نظام المعلومات.

4- إنجازات الطلبة.

5- طرائق التعليم المستخدمة.

6- آليات القبول وتقويم الطلاب.

7- مستوى الأساتذة وخبرتهم.

8- تدريب الأساتذة وتطوير إمكاناتهم.

9- أبحاث الأساتذة وخبراتهم العلمية.

10- خدمات الطلاب ، الإشراف والإرشاد، المساعدات الاجتماعية.

11- التعاون مع قطاعات الإنتاج.

12- المستوى العلمي للموظفين.

13- تقويم مخرجات التعليم.

14- أنظمة الجودة واستخدامها في التطوير.

ثانيا -المؤسسة وتشمل ما يأتي:

1- رسالة المؤسسة وأهدافها.

2- المجالس الإدارية والأكاديمية (مجلس الأمناء، مجلس الإدارة، مجلس الجامعة، مجالس الوحدات والأقسام، المجالس العلمية).

3- الإدارة الجامعية.

4- النظام المالي والمراقبة.

5- التسهيلات :مكتبات، أجهزة معلوماتية ووسائط تعليمية مختلفة.

6- توفير مستلزمات التعليم من مختبرات وتجهيزات.

7- توفير الأبنية والقاعات الملائمة للاختصاصات.

8- سياسة تطوير القدرات وتنميتها لدى العاملين.

9- التعاون العالمي.

10- التعاون مع المحيط الاجتماعي المحلي.

11- جودة تنظيم الأنشطة ونظام الجودة المعتمد.

أما (Ameen, 2007:4) و (Stella, 2002:66) فرأوا أن أهم المعايير التي يجب أن تغطيها أية عملية الاعتماد تتمثل في، الرسالة،و الأهداف،و المنهج ، والطلبة والإدارة، والمصادر المالية، والتجهيزات المختبرية، والكادر التدريسي.

حددت (أبو شعر،2007 :2) مجموعة من المعايير للاعتماد تتمثل في الآتي:

1- التنظيم الإداري والأكاديمي.

2- الهيئة التدريسية.

3- المباني والمرافق الأكاديمية.

4- المختبرات.

5- الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية.

6- المكتبة.

7- القبول والتسجيل.

ويشير (Storr & Hurs,2001) إلى أن معايير وكالة ضمان الجودة البريطانية Quality(QAA) Assurance Agency يمكن إدراجها في الآتي (أبو فارة،2007 :518):

1. تصميم محتوى الخطط الدراسية وتنظيمه، ويتم هنا الاهتمام بالمستويات والمداخل الدراسية المستخدمة، ومدى اتساع البرامج الدراسية وعمقها، ومدى الترابط والتسلسل فيها.
2. عمليات التعليم والتعلم وآليات تقييم الطلبة.
3. تقدم الطلبة وتحصيلهم في المناهج والبرامج الدراسية.
4. دعم وإرشاد الطلبة، وينبغي التركيز هنا على وجود مدخل استراتيجي واعتماده، لدعم وإرشاد الطلبة، والعمل على تحقيق رضاهم ، وتوفير الأدلة التي تثبت تحقيق رضاهم، ينبغي العمل

على تحقيق جوانب متعددة لضمان فاعلية هذا البعد منها:

- توفير التسهيلات والمصادر المكتبية المناسبة.
- العمل على توفير مصادر تعليمية مجانية كافية للطلبة في جميع البرامج الدراسية، و توفير القاعات الكافية للدراسة والتعليم

5. ضمان إدارة جودة التعليم، ودعم هذه الجودة، فإنه لا بد من تحديد أهداف واضحة للبرامج الدراسية، ووضع نظم فاعلة للرقابة الداخلية على عمليات التعليم والتعلم في الجامعة، والعمل المستمر على نشر الممارسات التعليمية الجيدة التي تدعم الجهود.

أما أهم المعايير التي ركزت عليها هيئة الاعتماد الياباني (Hokama, 2004:112) فهي:

1- المهمة والأهداف.
2- تنظيم التعليم والبحث.
3- سياسة القبول وممارسته.
4- المناهج.
5- الأنشطة البحثية.
6- الهيئة التدريسية.

7- التسهيلات والمعدات.

8- المكتبة ومصادر التعلم.

9- حياة الطلبة.

10- الإدارة الجامعية.

وضعت هيئات الاعتماد في الولايات المتحدة وبعض الدول الأوروبية مجموعة من المعايير للاعتماد الأكاديمي (Yackee, 2000:4)وهي كالتالي:

1- رسالة الجامعة وأهدافها.

2- التخطيط والتقويم.

3- التنظيم والإشراف على المؤسسة.

4- البرامج والتدريس.

5- أعضاء هيئة التدريس.

6- الخدمات الطلابية.

7- المكتبة ومصادر المعلومات.

8- المصادر المادية والبنى التحتية.

9- المصادر المالية.

10- الانفتاح أمام الجمهور.

11- النزاهة والشفافية.

تطوير الجودة، والتحسين المستمر:

يعد التحسين المستمر بالاعتماد على المفهوم الياباني (Kaizen) فلسفة البحث المستمر عن طرق جديدة لتحسين العمليات أو الوصول إلى أرقى حالات التميز، لأن الجودة حركة لا تؤمن بأن التطوير والتحسين يمكن أن ينتهي عند حد معين، ويتركز تطوير الجودة والتحسين المستمر على إجراء التحسينات في كافة الجوانب التي تتعلق بالعملية الإنتاجية أو الخدمية، ويتطلب سرعة الاستجابة للتغيرات من ناحية، وتبسيط الإجراءات والفعاليات من ناحية أخرى، كما يتطلب دعم جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، فهناك علاقة تكاملية بين الجهود المبذولة في كافة المستويات(البيسفكي، 31:2008) .

وتنتهج المؤسسة أسلوب التحسين المستمر، وذلك بهدف إرضاء زبائنها، من خلال تطبيق الأساليب الكمية من أجل تحسين الموارد والخدمات المقدمة من قبل المؤسسة، ولا يتم ذلك إلا من خلال التحسين المستمر لجودة السلعة أو الخدمة، ويتم ذلك بواسطة (الجزاروي،2000 :46)

أ - تأسيس فكرة التحسين المستمر.

ب - العمل على جعل عملية التحسين داخلية، وليست نتيجة للشكاوي المقدمة من قبل المستفيدين.

ج - إشراك جميع العناصر في المؤسسة في عملية التحسين.

د - جعل المورد البشري هو القاعدة الأساسية.

هـ - استخدام أساليب منظمة لضبط العملية

رضا المستفيدين (الطلبة والمجتمع):

لا يمكن فصل الخريج عن مجتمعه الذي يعيش فيه، لذا كان من الضروري أن يكون أحد معايير الاعتماد الأكاديمي هو أن تتمكن المؤسسة من إثبات دورها في خدمة المجتمع المحلي، ولا يتم هذا إلا برفع المستوى الثقافي والوعي المجتمعي، والعمل على معالجة المشكلات التي يعيشها المجتمع، ويتوقف نجاح الجامعة في تأدية وظيفتها الاجتماعية على مدى قدرتها على إحداث التغيير المرغوب فيه، عن طريق الأساتذة والمناهج والمختبرات، فيدخل الطالب جاهلاً لنفسه ولقدراته، ثم تبدأ مسؤولية الجامعة في إعادة بناء معارف الطلبة بما يتفق مع الأهداف، وإعداده الإعداد السليم لتحمل المسؤولية تجاه نفسه ومجتمعه (الخطيب ومعايعة،

52:2006) .إذ إن الجودة في التعليم لا تقتصر فقط على جانب التعلم والتعليم، وإنما تمتد لتشمل كافة المرافق المادية الأخرى، من سكن، ووسائل نقل، ونوادٍ، وغيرها من الوسائل الترفيهية (Abdullah, 2009: 34). ويجب على المؤسسة التعليمية التحقق من أن حاجات الطلبة والمجتمع قد تم تلبيتها أو تجاوزها من خلال عمليات التقويم الذاتي للنظام التعليمي، وعملية التعليم ذاتها، ولتحقيق هذا الهدف لابد من التركيز على الجوانب الآتية (الملاح،2005 :34)

أ - الفهم الكامل لحاجات المستفيدين على الأمدين القريب والبعيد، وذلك من خلال التغذية العكسية وتوظيف جميع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين وإدارتها.

ب - ربط كل من حاجات المستفيدين مع عمليات تقويم العملية التعليمية.

ج - إيجاد نظام اتصال فعال ما بين المؤسسة والمستفيدين ، يمكن من خلاله تبادل الخبرات، والعمل على حل المشاكل التي يواجهها هؤلاء المستفيدون.

د - ضرورة قيام المؤسسة بقياس رضا المستفيدين عن أداء خريجيها وإمكانية مقارنة هذه النتائج مع نتائج خريجي جامعات أخرى متقدمة على المستوى الإقليمي أو الدولي أو العالمي، واستخدام هذه النتائج في تقويم العملية التعليمية داخل المؤسسة وتحسينها.

الأنشطة الجامعية العلمية:

تعد الأنشطة العلمية من أهم الأنشطة والوظائف الرئيسة في المؤسسة التعليمية، و تبرز أهميتها في إظهار مجالات التحديث والتطوير المرتبط بالقطاعات التنموية للمجتمع، وتصوير التنبؤات المستقبلية للمجتمعات، وآلية التعامل معها، وربط قنوات البحث العلمي بقنوات الإنتاج وتطوير المعارف التقنية ومواجهة طموحات المجتمع التعليمية والمادية (العبادي، 2006: 474) لذلك يتوجب على الجامعة أن : ترفع من المستوى التدريسي للقيام بالبحث العلمي، ونشر المعرفة، وبحث المشكلات التي تواجه سوق العمل في الميادين الحياتية المختلفة، والعمل على إيجاد حلول ناجحة تعمل على رفد هذه المؤسسات بالكوادر من الخريجين، كي يوظفوا نتائج أبحاثهم في العمل على تنمية المجتمع في جميع ميادين

الحياة (مصطفى، 2007 : 7) ولعل البحث العلمي أهم النشاطات بالجامعة، وذلك لسببين: (الخطيب ومعايعة، 47:2006)

أ - تتوافر لدى الجامعة الموارد الفكرية والبشرية القادرة على القيام بنشاطات الأبحاث المرتبطة بحاجات التنمية للدول.

ب - تعد الجامعة المؤسسة الوحيدة التي يمكن عن طريقها القيام بنشاطات الأبحاث ، التي يمكن لها أن تقدم الخدمات الاستشارية التي تحتاجها قطاعات المجتمع المختلفة سواءً كانت حكومية أو من القطاع الخاص.

وتشمل هذه الأنشطة الآتي:

- المؤتمرات والندوات العلمية.
- حركة البحث العلمي والتأليف والنشر.
- الاتفاقيات العلمية والثقافية.
- الدراسات والمشروعات التعاقدية.
- توفير المراجع والمصادر للتزود العلمي
-عضوية الاتحادات والجمعيات الدولية.
-هيكل الاختصاصات والمراتب العلمية.

الأنشطة الجامعية الأخرى:

يحصل الطلبة على الدعم الاجتماعي من ذويهم، والمحيط الذي يعيشون فيه، وفي الوقت نفسه فإنهم يفضلون المؤسسات التعليمية التي توفر لهم نظماً متكاملة للدعم الاجتماعي، وهذا يتم عن طريق وجود وحدة متخصصة للدعم الاجتماعي للطلبة، وترسيخ بناء شبكات من العلاقات بين الطلبة الذين يدرسون في كل مرحلة من المراحل التدريسية وتشجيع بناء علاقات بين الطلبة وأماكن العمل من خلال النشاطات الاجتماعية والتدريسية، (أبو فأرة، 2007:524) وتعرف الأنشطة الجامعية الأخرى بـ (الأنشطة اللاصفية) وهي أية معلومات يتلقاها المتعلم، أو حركات يقوم بها خارج الوقت المقرر للدرس، وقد تكون هذه النشاطات فردية أو جماعية، والنشاطات اللاصفية تعني قدرة الفرد على القيام بأعمال تساعد على تنمية مواهبه الإبداعية، وصقلها بأسلوب علمي هادف، يضفي عليها جواً من المرح والمتعة وذلك يساعده على استقبال اليوم الدراسي بنشاط وحيوية أكبر (أبو غنيم والرماحي،7:2009).

إن الأنشطة اللاصفية أو اللامنهجية بوصفها معياراً على جودة المؤسسة التعليمية دليل على أهمية هذه الأنشطة وأثرها في سلوكيات الطلبة، كما أشار إليها (العبادي،2006 :472) كونها تخلق تداخلاً مجتمعياً يساعد على تخفيف بؤر العصبيات، والاهتمام بتنمية المواهب، والقدرات الأدبية والعلمية والفنية، وتطويرروح الديمقراطية والتسامح لدى الطلبة، فضلاً عن أهمية التبادل الثقافي وزيارات الطلبة الميدانية ما بين الجامعات المحلية من جهة، والإقليمية أو الدولية من جهة أخرى، لكل ذلك أثر في تطوير وتوسيع مدارك الطلبة واهتماماتهم العامة وخدمة المجتمع.

تُعدُّ الدراسة الذاتية المؤسسية فحصاً مستفيضاً لجودة المؤسسة التعليمية، حيث يتم تحليل رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها ومدى تحقيقها لها، وفقاً لمعاييرمركز ضمان الجودة.

وينبغي عد الدراسة الذاتية بمنزلة التقرير البحثي عن جودة المؤسسة التعليمية، لذا ينبغي أن يشتمل على معلوماتٍ كافيةٍ للتعريف بطبيعة إجراءات التقصي وجمع الأدلة، التي بُنِيَت على أساسها النتائج، الأمر الذي يولد

الثقة بأن النتائج التي تم التوصل إليها ذات مصداقية، وينبغي تدعيم النتائج بالأدلة، مع إجراء مزيدٍ من التحقق من التحليلات والسعي للحصول على المشورة من الخبراء المستقلين القادرين على تقديم توصياتٍ مبنية على معرفة وخبرة كبيرتين.

ويشتمل نموذج تقرير الدراسة الذاتية على عدد من الفقرات والجداول للمساعدة على إعداد التقرير، ويمكن عرض الأدلة في التقرير على شكل جداول، أو أي شكل آخر، لدعم الاستنتاجات، مع تضمين أي بيانات مقارنة متى كان ذلك ملائماً، والإشارة إلى التقارير أو الاستبانات الأخرى للمزيد من التفاصيل.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن مؤشرات الأداء الرئيسة تعد عنصراً مهماً في الدراسة الذاتية ، حيث تحقق مؤشرات الأداء الرئيسة في الدراسة الذاتية هدفين رئيسين، أولهما: تقديم دليلٍ صحيحٍ وعلميٍ على أن المؤسسة التعليمية تحقق معايير الجودة التي حددها المركز، وثانيهما: تمكين المؤسسة التعليمية من تحديد مؤشرات أداء رئيسة مشتركة، يمكن استخدامها لبيان مستوى ضمان الجودة في كل برنامجٍ أكاديميٍ.

وعليه فإنه ينبغي على المؤسسة التعليمية الالتزام بما يلي:
أولاً: إعداد جداول مؤشرات أداء متعددة حسب نموذج المركز، مع مقارناتها المرجعية وتحليلها وتضمينها في الدراسة الذاتية ، وقد تم إدراج جداول مؤشرات الأداء المطلوبة تحت معايير فرعية محددة، ويمكن استخدامها دليلاً على أن المؤسسة التعليمية تحقق (أو حتى تتجاوز) المستوى المطلوب لضمان الجودة، والمؤسسات التعليمية مطالبة باستخدام 70% على الأقل من مؤشرات الأداء المقتَرَحة من قِبَل المركز، بالإضافة إلى أن المركز يشجع على اعتماد مؤشرات أداء إضافية مناسبة خاصة بالمؤسسة، يمكن من خلالها تحديد مدى التزام المؤسسة التعليمية بالمعايير الرئيسة أو المعايير الفرعية، ويمكن وضع جداول أخرى لمؤشرات الأداء الإضافية، واستخدامها دليلاً على جودة الأداء في المواضع المناسبة من الدراسة الذاتية المؤسسية.
ثانياً: المؤسسة التعليمية مطالبة بإثبات أنها قد وضعت نظاماً إدارياً لضمان الجودة في كافة برامجها، بوصفها جزءاً من متطلبات الجودة المؤسسية، وتطلب من البرامج الأكاديمية استكمالها، والقيام بالمقارنات المرجعية،

والتحليلات الخاصة بكل برنامج، وينبغي لكل برنامج إرسال تقرير عن مؤشرات الأداء تلك، إلى مكتب ضمان الجودة على مستوى المؤسسة التعليمية؛ لاستخراج المتوسطات الحسابية لها وتحليلها في تقرير الدراسة الذاتية.

تقرير الدراسة الذاتية:

أ. معلومات عامة:

اسم المؤسسة التعليمية:	
اسم رئيس المؤسسة التعليمية:	بيانات التواصل: - العنوان: - الهاتف: - البريد الإلكتروني:

أسماء الشركاء :

	- العنوان: - الهاتف: - البريد الإلكتروني:
	- العنوان: - الهاتف: - البريد الإلكتروني:
	- العنوان: - الهاتف: - البريد الإلكتروني:
	- العنوان: - الهاتف: - البريد الإلكتروني:

ب. ملف المؤسسة التعليمية:

يعَدُّ ملف المؤسسة التعليمية ملخصاً للمعلومات والإحصاءات التي يمكن أن تقدم صورةً واضحةً عننها.

1. موجز عن تاريخ المؤسسة التعليمية، ووصفٌ موجزٌ لفروعها، والعدد الإجمالي لكلياتها وأقسامها، وبرامجها، ووحدات البحوث، ومراكز البحوث فيها، ، بالإضافة إلى وصف لطبيعة أنشطتها وأنواعها.
2. وصف الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة، باستخدام الرسم التخطيطي:
3. معلومات موجزة حول وضع المؤسسة التعليمية من حيث الاعتماد المؤسسي والأكاديمي، بما في ذلك نتائج أي مراجعات سابقة للمؤسسة، وأي اشتراطات تضمنتها تلك الاعتمادات السابقة إن وجدت.
4. وصف لترتيبات مكتب ضمان الجودة في المؤسسة التعليمية، وأولويات التطوير، وأي مسائل خاصة ذات تأثير في عملياتها.
5. ملخص للخطة الاستراتيجية للمؤسسة (لابد من توافر نسخة من الخطة الاستراتيجية كاملة.

بيانات البرامج الأكاديمية

المؤسسة:..... التاريخ:.....

البرامج التحضيرية أوالتأسيسية:

الأقسام	عدد الطلاب	عدد الطالبات	الإجمالي	عدد الأساتذة

عدد الخريجين نهاية العام الماضي:

الطلبة	مرحلة البكالوريوس او الليسانس
طلاب	
طالبات	
الإجمالي	

المساحات والمباني:

المقر/ا	إجمالي المساحة بالمتر المربع	نسبة إجمالي المساحة لكل طالب بالمتر المربع	إجمالي مساحة المباني (بالمتر المربع)	نسبة إجمالي مساحة المباني لكل طالب (بالمتر المربع)
المقر الرئيس				
أ. اسم الفرع/ الموقع				
ب. أسم الفرع/ الموقع				
جـ. أسم الفرع/ الموقع				
د. اسم الفرع/ الموقع				
الإجمالي				

إجراءات الدراسة الذاتية

موجز بالإجراءات والترتيبات الإدارية المتبعة في كتابة تقرير الدراسة الذاتية، وإدراج رسمٍ تخطيطيٍ للتنظيم الإداري للدراسة الذاتية، وإرفاق المعلومات الخاصة بعضوية اللجان، ومهامها، وفرق العمل.

بيئة عمل الدراسة الذاتية:

1. البيئة الخارجية للمؤسسة:

الملامح المهمة للبيئة الخارجية ، بما في ذلك أي تغيرات حديثة أو متوقع حدوثها، وكيفية استجابة المؤسسة لها. (مثال: المستجدات الاقتصادية أو الاجتماعية، والتغيرات السكانية، والسياسات الحكومية، والتطورات الجارية بالمؤسسات الأخرى، وأثر كل ذلك في برامج هذه المؤسسة التعليمية)

2. البيئة الداخلية للمؤسسة:

ملخص للتطورات الحديثة في المؤسسة ، مع ذكر أثرها في برامج المؤسسة.

المعيار الأول: الرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية

1- رسالة المؤسسة التعليمية

2- موجز الخطة الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة

(ينبغي إدراج قائمة (في الجدول أدناه) بغايات المؤسسة التعليمية وأهدافها، على أن تكون الأهداف قابلة للقياس، مع بيان مؤشرات الأداء والمقارنات المرجعية لكل هدف تسعى المؤسسة التعليمية إلى تحقيقه).

المقاييس الرئيسة	الأهداف الاستراتيجية	مؤشرات الأداء	مستوى الأداء المستهدف	مستوى الأداء الفعلي
أ.	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3
ب.	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3
جـ.	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3
د.	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3	.1 .2 .3
التحليل:(اذكر قائمةً بنقاط القوة وتوصيات التحسين في الخطة الاستراتيجية)				

التقدم نحو تحقيق أهداف الجودة الرئيسة:

تقييم أداء المؤسسة التعليمية فيما يتعلق بالخطط، أو أية مبادرات رئيسة، لتطوير مستوى الجودة في الفترة التي تتم فيها المراجعة، ويمكن أن يتم ذلك استجابة لدراسة ذاتية سابقة، أو توصيات، أو متطلبات أعقبت مراجعة خـارجية، أو لأسباب أخرى.

التقويم وفقاً لمعايير الجودة:

يجب أن تُستكمل كافة البيانات المطلوبة في نموذج الدراسة الذاتية المؤسسية من قبل المقر الرئيس للمؤسسة ، بالإضافة إلى البيانات المطلوبة عن الفروع.

ولابد من تقديم تقارير أداء الجودة عن كل معيار من المعايير الفرعية المحددة في وثيقة "معايير مركزضمان الجودة في ليبيا.

- ينبغي أن يتضمن تقويم المعايير تقريراً وصفياً يعطي بياناتٍ كافية عن خلفية المعيار المعني، ويوضح الإجراءات المتعلقة به.
- ينبغي أن يلخص التقرير الإجراءات المتبعة لتقصي أداء المؤسسة التعليمية حول المعيار الرئيس، ومعاييره الفرعية.
- تقديم بيانات محددة، وإظهار الاتجاهات السائدة، ودعم النتائج التي تم التوصل إليها، وعمل المقارنات المرجعية المناسبة مع مؤسسات تعليمية أخرى، ويمكن أن تتضمن هذه البيانات مؤشرات الأداء الرئيسة ومعلومات إحصائية أخرى، ورسوماً بيانية

مُستمدَّة من نتائج استطلاع آراء الطلبة، ونتائج الطلبة، أو أي شيء آخر يمكن أن يقدم دليلاً واضحاً حول المعيار الذي يجري تقويمه، إذ لا يكفي التأكيد المجرد عن الأدلة والبراهين بأن شيئاً ما ذو جودة أو يحتاج إلى تطوير، دون تقديم دليل على ذلك.

المعيار الثاني: السلطات والإدارة

يجب أن توفر الجهة المسؤولة عن الإدارة قيادة فعالة تحقق مصالح المؤسسة التعليمية كَافة، ومصالح المستفيدين، من خلال تبني سياسة تطوير وإجراءات مساءلة، ويجب أن يقوم إداريون كبار بإدارة أنشطة المؤسسة التعليمية بفاعلية في إطار نظام واضح لتحديد السلطات الإدارية، وإذا كان هناك أقسامٌ خاصة بالطلاب وأخرى خاصة بالطالبات، فلابد من توافر موارد متكافئة في كلا القسمين، ويجب أن يكون هناك آلية تواصل فعالة، ومشاركة كاملة في عمليات التخطيط وصنع القرار، ويكون التخطيط والإدارة في إطار سياسات وأحكام تنظيمية واضحة تضمن تحمل المسؤولية المالية والإدارية، وتفرض توازناً مناسباً بين التخطيط المنسق والمبادرات الداخلية.

تقرير يوضح جوانب السلطات والإدارة (الحوكمة) ذات الصلة بهذا المعيار، ولم يتم توضيحها في الملف المؤسسي.

الإجراءات المتبعة في تقصي المعلومات وإعداد التقرير حول هذا المعيار-

تقرير حول المعايير الفرعية للمعيار:

- الهيئة الإدارية
- القيادة
- العلاقة بين الأقسام العلمية
- نزاهة المؤسسة التعليمية
- السياسات والأنظمة الداخلية
- بيئة المؤسسة التعليمية

الشركات المرتبطة الخاضعة للمؤسسة (إن وجدت)

تقويم عام لجودة المعيار الثاني:

تقريرعلى الأدلة التي تم جمعها، يتضمن قائمةً بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ.

المعيار الثالث: إدارة ضمان الجودة

يجب أن تشمل إجراءات ضمان الجودة أقسام المؤسسة كافة، وأن تُدرج بفاعلية في الأعمال المعتادة

للتخطيط والإدارة، ويجب أن تشمل معايير تقويم الجودة: المدخلات والعمليات والمخرجات، مع تركيز خاص على المخرجات، وأن يتم تأسيس العمليات بما يضمن التزام الأساتذة وكل العاملين في المؤسسة التعليمية والطلاب بالتحسين، واستمرارهم في تقويم أدائهم، ويجب أن يتم تقييم الجودة بناءً على أدلةٍ، ووفق مؤشرات أداء ومقارنات خارجية محفِّزة.

وصف للإجراءات المتبعة في تقصي المعلومات وإعداد تقرير لهذا المعيار

وصف لترتيبات ضمان الجودة، بما في ذلك اللجان الرئيسة، والوحدات الإدارية، والأنشطة التي تقوم بها المؤسسة التعليمية على مختلف المستويات (العمادات والكليات والبرامج) . مؤشرات الأداء الرئيسة المؤسسية التي تم استخدامها في الدراسة الذاتية المؤسسية، لإثبات أن المؤسسة التعليمية تلبي معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ويجب أن تستخدم المؤسسة التعليمية 70% من مؤشرات الأداء الرئيسة المقترحة من المركز، وقد تم إدارج جداول مؤشرات الأداء الرئيسة في مواضع مختلفة من الدراسة الذاتية لكي تُظهر دليلاً علمياً

على تحقيق المستوى المطلوب من جودة تنفيذ المعايير الرئيسة والفرعية.

مؤشرات الأداء المؤسسية:

إن المؤسسة التعليمية مطالبة بإثبات أنها قد وضعت نظاماً إدارياً لضمان الجودة في كافة برامجها بوصفه جزءاً من المتطلبات المؤسسية في المعيار الثالث، ولتلبية هذا المطلب فإن المؤسسة التعليمية مطالبة بتحديد 6 إلى 8 مؤشرات أداء رئيسة مع تحديد مستويات أداء مستهدفة، بحيث تُلزم البرامج الأكاديمية باستكمالها، والقيام بالمقارنات المرجعية، والتحليلات الخاصة بها لكل برنامج، وينبغي لكل برنامج إرسال تقرير حول مؤشرات الأداء لديه إلى عمادة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة ؛ لاستخراج البيانات الإجمالية على مستوى المؤسسة كلها، واستخراج المتوسطات الحسابية لها وتحليلها.

كما ينبغي للمؤسسة التعليمية أن تضمِّن تقرير الدراسة الذاتية المؤسسية عيِّنة من نتائج تطبيق النظام الإداري لضمان الجودة، كما ينبغي أن تتضمن الدراسة الذاتية عينات من جداول مؤشرات الأداء الرئيسة

لبرنامجين على الأقل في كل قسم من أقسام المؤسسة، فإذا كان لدى المؤسسة التعليمية 12 قسماً و10 برامج ، فإنه يجب على المؤسسة استكمال جداول مؤشرات الأداء لبرنامجين على الأقل من برامجها العشرة، وبذلك ستشمل العينة 24 برنامجاً في 12 قسماً، من أصل 120 برنامجاً تقدمها المؤسسة التعليمية كلها.

التقويم العام للمعيار الثالث:

قدم تقريراً بناءً على الأدلة التي تم جمعها، يتضمن قائمةً بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ

المعيار الرابع: التعلم

يجب أن يكون لدى المؤسسة التعليمية نظامٌ فعال، لضمان أن جميع البرامج تطبق أعلى مستويات التعلم والتعليم، وذلك من خلال حصولها على الموافقات الأولية في كل خططها وإجراءاتها، ومتابعة الأداء، وتوفير خدمات الدعم على نطاقٍ واسعٍ داخل المؤسسة التعليمية، ويجب أن تكون مخرجات تعلم الطلاب محددةً بوضوحٍ في جميع البرامج الأكاديمية بما يتماشى مع الإطار الوطني للمؤهلات والبرامج المهنية، ومتطلبات سوق العمل أو الممارسة المهنية، ويجب التحقق من معايير

التعلم وتقويمها من خلال إجراءاتٍ مناسبة، ومقارنتها مع جهاتٍ خارجيةٍ مماثلة، وذات جودة عالية، وينبغي أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين على النحو الأمثل، ولديهم الخبرات المناسبة لتحمل مسؤوليات التدريس ويستخدمون استراتيجيات التدريس المناسبة لكافة مخرجات التعلم، ويشاركون في الأنشطة الرامية إلى تحسين فاعلية أدائهم التعليمي، وينبغي أن تُقوَّم جودة التعليم، ومدى فاعلية البرامج ،من خلال تقييمات الطلبة، واستطلاع آرائهم الطلاب والخريجين وجهات التوظيف، ومن ثم استخدام ردودهم بوصفهم أساساً لخطط التطوير.
توثيق لملفات البرامج الدورية، وتوصيف البرامج، وتقارير البرامج السنوية، ويجب أن تكون تلك التقارير كاملة وحديثة، وينبغي للمؤسسة التعليمية تلخيص تلك الوثائق وتحليلها لتقديم تقريرٍ عن هذا المعيار ومعاييره الفرعية.

- عمليات تطوير البرنامج
- عمليات تقويم البرنامج و مراجعته
- تقييم الطلاب
- المساعدة التعليمية المقدمة للطلاب

-- دعم تطوير جودة التدريس

- مؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم

- أنشطة الخبرة الميدانية (التدريب الميداني).

- ترتيبات الشراكة مع مؤسسات تعليمية أخرى

التقويم العام لجودة المعيار الرابع:

-بناءً على الأدلة-حول مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لمتطلبات معيار التعلم في كافة برامجها، ولابد من تلخيص أدلة الأداء والإشارة إليها في المستندات الأخرى، بما في ذلك مؤشرات الأداء الرئيسة، وتقارير ملخصات استطلاع الرأي، وغير ذلك من مصادر الأدلة.

المعيار الخامس: شؤون الطلاب والخدمات المساندة:

يجب أن تتصف إدارة القبول ونظام تسجيل الطلاب بالمصداقية، وسرعة الاستجابة، مع الحفاظ على سرية السجلات، وفق السياسات المقررة، ولابد من تحديد حقوق الطلاب ومسؤولياتهم، مع ضرورة توفير إجراءات شفافة وعادلة لانضباط الطلاب وتظلماتهم، ويتوجب أن تكون آليات الإرشاد والدعم الأكاديمي متاحة للطلاب وملائمة لاحتياجاتهم، كما ينبغي أن تتجاوز خدمات دعم

الطلاب الرسمية لتشمل دعم الأنشطة غير الصفية؛ الدينية، والثقافية، والرياضية، وغيرها من الأنشطة.

ترتيبات إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، بما في ذلك المهام التي تدار مركزياً وتلك التي تختص بها الكليات والأقسام، وفيما يخص تلك التي تدار في الأقسام أو الكليات فإنه يشار إلى أي سياسات أو قوانين أوأنظمة تتعلق بها، صدرت على مستوى المؤسسة التعليمية، مع وصف الإجراءات المتبعة من قِبَلِ المؤسسة التعليمية لمراقبة مدى فاعلية تقديم الخدمات.

المعايير الفرعية لهذا المعيار:-

- قبول الطلاب.
- سجلات الطلاب.
- إدارة شؤون الطلاب.
- التخطيط للخدمات الطلابية وتقويمها.
- الخدمات الطبية والإرشادية.
- الأنشطة الطلابية غير الصفية.

تقويم عام لجودة المعيار الخامس:

مبنياً على الأدلة التى تم جمعها، يتضمن قائمةً بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ.

المعيار السادس: مصادر التعلم:

تتضمّن مصادر التعلم: المكتبات، والمراجع الإلكترونية وقواعد المعلومات التي تم تسهيل الاطلاع عليها، ونحو ذلك من المصادر، ولابد من التخطيط لتوفير تلك المصادر لتلبية متطلبات هذا المعيار في برامج المؤسسة التعليمية، وأن تُقدَّم بالمستوى المناسب، ولابد من أن تكون المكتبة وملحقاتها من تقنية المعلومات وغيرها متاحة لكلٍ من الطلاب والطالبات، وأعضاء هيئة التدريس في أوقات كافية، بحيث تدعم التعلم الذاتي، مع تقديم المساعدة في البحث عن المادة العلمية المطلوبة، ولابد من توفير المرافق الخاصة للدراسة الفردية والجماعية في ظل بيئة تساعد على الدراسات والبحوث الفعالة، ويجب أن تقوَّم الخدمات دورياً، ويتم تطويرها استجابة للتغذية الراجعة التي تؤخذ بصورة منهجية من الأساتذة والطلاب. توفير مصادر التعلم داخل المؤسسة التعليمية يشمل معلومات عن مدى تقديم الخدمات المكتبية ، وإذا كانت تُقَدَّم في أماكن مختلفة، فلابد من وصف أي تنسيق مؤسسي، ومراقبة للأداء.

المعايير الفرعية للمعيارالسادس:

- التخطيط والتقويم.

-التنظيم.

- دعم المستخدمين.

- الموارد والمرافق.

تقويم عام لجودة المعيار السادس:

مبنياً على الأدلة التى تم جمعها، يتضمن قائمةً بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ:

المعيار السابع: البحث العلمي

يجب أن يشارك جميع الأساتذة الذين يتولون التدريس في البرامج الأكاديمية في أنشطة علمية بالقدر الكافي والمناسب، لضمان بقائهم على اطلاع على آخر المستجدات في مجالات تخصصاتهم، وينبغي لهذه المستجدات أن تنعكس على أسلوب تدريسهم. وعلى أساتذة الدراسات العليا أو المشرفين على أبحاث طلاب الدراسات العليا أن يشاركوا بفاعلية في النشاط البحثي في مجال تخصصهم، كما ينبغي توفير المرافق والتجهيزات الكافية لدعم الأنشطة البحثية لأعضاء هيئة التدريس، وطلاب الدراسات العليا، بحيث تلبي احتياجاتهم البحثية. ويجب على الجامعات والمؤسسات التعليمية التي تضطلع

بمسؤوليات بحثية أن تعمل على تشجيع أعضاء هيئة التدريس لمتابعة الاهتمامات البحثية، ونشر نتائج تلك الأبحاث، ولابد من الاعتراف بإسهاماتهم البحثية، وأن ينعكس ذلك على تقويماتهم وترقياتهم، ولابد من مراقبة الإنتاج البحثي للمؤسسة ومقارنته بالإنتاج البحثي لمؤسسات تعليمية مماثلة، ويتوجب وضع سياساتٍ واضحةٍ وعادلةٍ لحقوق الملكية الفكرية.

طبيعة وحجم الأنشطة البحثية التي تشترك فيها المؤسسة التعليمية، التي ينفذها الأساتذة، ولابد أن يشتمل التقرير على وصفٍ موجزٍ للترتيبات التنظيمية لتطوير ومراقبة الأنشطة البحثية بالمؤسسة التعليمية، بما في ذلك أي مراكز بحثية وأنشطة بحثية لتشجيع الأبحاث، وينبغي وضع قائمة بالمؤشرات التى اعتمدتها المؤسسة لمراقبة الأداء البحثي فيها.

المعايير الفرعية للمعيارالسابع:

- السياسات البحثية للمؤسسة التعليمية.
- مشاركة الأساتذة والطلاب في الأبحاث.
- تسويق الأبحاث.
-المرافق والتجهيزات البحثية.

التقويم العام للأداء البحثي:

اكتب تقريراً يراعي ما يلي:

1- يجب أن يشتمل التقرير على بياناتٍ إحصائيةٍ عن حجم ونوعية النشاط البحثي، بما في ذلك الجوائز التنافسية الممنوحة، والإصدارات المنشورة، والاقباسات مما نشر، وغير ذلك من المعلومات ذات الصلة، وتتم مقارنتها وفقاً لمقارنات مرجعية مؤسسية مناسبة.

2- يمكن ذكر المعلومات الواردة في الفقرة السابقة، ولكن يجب أن يتضمن التقرير بياناتٍ عن الأنشطة المهنية أو العلمية التي تؤكد بقاء الأساتذة على اطلاع على آخر المستجدات، في مجال تخصصهم، ويجب أن يتضمن التقرير نقاط القوة، والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، وأولويات التنفيذ.

المعيار الثامن: علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع

يجب النظر إلى الإسهام في خدمة المجتمع لكونه إحدى المسؤوليات المهمة التي تقع على عاتق المؤسسة التعليمية، ويجب أن تُتاح المرافق والخدمات للمساعدة على تطوير المجتمع، كما ينبغي تشجيع الأساتذة

ومنسوبي المؤسسة التعليمية على الانخراط في خدمة المجتمع، والتعريف بالمؤسسة التعليمية وأنشطتها. كما يجب متابعة انطباع المجتمع عن المؤسسة التعليمية، وتبني استراتيجيات مناسبة من أجل العمل على فهم المجتمع لدورها، وتحسين خدماتها وسمعتها.

سياسات المؤسسة التعليمية بشأن أنشطة خدمة المجتمع واستراتيجياتها فيما يتعلق بالتواصل مع وسائل الإعلام والاتصالات الأخرى، لتطوير فهم المجتمع لطبيعة دور المؤسسة التعليمية وسبل دعمها. ولابد أن يتضمن التقرير معلومات عن كيفية تقدير المؤسسة التعليمية لإسهامات أعضائها في خدمة المجتمع.

الإجراءات المتبعة في تقصي المعلومات وإعداد التقرير حول هذا المعيار.

المعايير الفرعية للمعيار الثامن:

- سياسات المؤسسة التعليمية بشأن علاقتها بالمجتمع.
- التفاعل مع المجتمع.
- السمعة التعليمية للمؤسسة.

تقويم عام لجودة المعيار الثامن :

قدِّم تقريراً مبنياً على الأدلة التى تم جمعها، يتضمن قائمةً بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ.

التقويم المستقل:

1. الإجراءات المتبعة للحصول على تحليل مستقل للدراسة الذاتية، ويمكن أن تشمل الإجراءات مراجعة وثائق وتقارير المؤسسة ذات العلاقة بمعايير ضمان الجودة والاعتماد من قِبَلِ أشخاص مستقلين، ذوي خبرة في مؤسساتٍ مماثلة، وممن يمكنهم التعليق على المعايير الرئيسة والمعايير الفرعية، أو على استشارة من جهة استشارية ذات خبرة في المجالات المعنية، أو على تقرير فريق مراجعة، أو تحليل نتائج توصلت إليها جهة مستقلة قامت بالمراجعة من أجل الاعتماد، ويمكن الاستعانة بشخص واحد، أو جهة واحدة، لإجراء التقويم المستقل لكافة عناصر الدراسة الذاتية، أو الاستعانة بعدة أشخاص أو جهات للتعليق على موضوعات مختلفة في الدراسة الذاتية، كلٌّ فيما يخصه.

2. قائمة بالتوصيات، والمسائل التي أثارها المقوِّم المستقل، أو المقومون المستقلون.

تقدّيم ردٍ على توصيات أو مسائل أثيرت في تقرير المقّوم المستقل(أو المقومون المستقلون) (هل نتفق معهم، أو نختلف، أو نقترح المزيد من الدراسة، أو تنعرِض خطوات تنفيذية، وغير ذلك

النتائج:

1. عدِّد أنشطة المؤسسة التعليمية التي أظهرت نجاحاً مميزاً أو أبدت مستوى عالياً من الجودة، وقدم وصفاً موجزاً لها.
2. عدِّد أنشطة المؤسسة التعليمية التي حصلت على درجة أقل من المرضي، وتحتاج إلى تحسين مستواها، وقدم وصفاً موجزاً لها.

-التوصيات التنفيذية:

يجب أن تستند التوصيات التنفيذية إلى توصيات التحسين والمسائل الأخرى التي تم تحديدها في هذه الدراسة الذاتية المؤسسية، وأن يتم اختيار أبرز التوصيات التنفيذية، وتحديد الخطوات المطلوبة للتعامل مع الأولويات الأكثر أهمية التي تم تحديدها، كما ينبغي

تحديد المسائل الأشد إلحاحاً أو الأكثر أولوية، وتُقَدَّم توصيات بشأن كل إجراء عملي مقترح، ويُحدَّد المسؤول عن العمل، والجداول الزمنية لإتمامه، وأي تمويل وموارد ضرورية قد يتطلبها التنفيذ.

الرقم	التوصية التنفيذية	الشخص المسؤول (أو الأشخاص المسؤولون)	الجدول الزمني للتنفيذ	الموارد المطلوبة

تفاصيل إضافية وملاحظات مهمة:

يجب تقديم المستندات التالية في نسخة ورقية واحدة ونسخة إلكترونية باستخدام جهاز تخزين البيانات (USB) أو قرص مدمج.

ينبغي أن يُطبَع تقرير الدراسة الذاتية المؤسسية على ورق مقاس A4 على وجه واحد للورقة، مع ترقيم الصفحات، ووضع فهرس للمحتويات لتسهيل الرجوع إلى الموضوعات.

المرفقات:

عند تقديم أي دليل في إحدى فقرات تقرير الدراسة الذاتية المؤسسية فإنه ينصح بحفظ هذه الأدلة ووضعها في رابط إلكتروني عند الفقرة المعنية في متن التقرير.

تأكد من أن جميع المرفقات متعلّقة ومرتبطة بتقرير الدراسة الذاتية المؤسسية.

- يجب أن تكون جميع المرفقات حديثة، وأن لا يمرّ على إصدارها أكثر من سنتين.
- اذكر مسميات مختصرة للملفات المرفقة تعطي دلالة على محتواها.
- لا ينبغي إرفاق بعض المستندات؛ كالصور، والخطابات غير الضرورية، ورسائل البريد الإلكتروني، والملاحظات، والمفكرات، واستطلاعات الرأي، ضمن مرفقات تقرير الدراسة الذاتية ، حيث يمكن عرض تلك المستندات على فريق المراجعة في أثناء الزيارة الميدانية.

بالإضافة إلى تقرير الدراسة الذاتية ، فإنه يجب تقديم المستندات التالية:

1- عضوية واختصاصات اللجان الفرعية وفرق العمل.
2- قائمة مراجع لأهم التقارير وغيرها من المستندات المذكورة في التقرير.
3- قائمة شرح للمختصرات المستخدمة في التقرير.
4- نسخة من تقرير المقوّم المستقل (أو تقارير المقومين المستقلين).
5- نسخة من الخطة الاستراتيجية للمؤسسة.
6- نسخة من خطة المؤسسة التعليمية الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة (إذا لم تكن مدرجة ضمن الخطة الاستراتيجية الأوسع نطاقاً للمؤسسة).
7- دليل حديث للطالب (أو كتيب إرشادي أو نشرة تعريفية)، يتضمن نبذة مختصرة عن البرامج والمقررات، ومتطلبات القبول، ومتطلبات إكمال البرامج، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.
8- عينات لتوصيف خمسة برامج وتقاريرها السنوية ، وجميع توصيفات البرامج وأحدث تقاريرها السنوية.

9- ثلاثة نماذج لكل فصل دراسي، لتوصيف المقررات الدراسية وتقاريرها، وتوصيف الخبرة الميدانية وتقاريرها.

توفير المستندات التالية لاطلاع لجنة المراجعة عليها خلال الزيارة، ويحق لأعضاء اللجنة طلب إرسال بعضها إليهم قبل القيام بالزيارة:

1- دليل أعضاء هيئة التدريس، أو أي وثيقة تتضمن معلومات عن السياسات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس، وعن سياسات التعيين، والتطوير المهني، وإجراءاتها، وما يتعلق بها من معلومات.

2- دليل إرشادي عن السياسات الإدارية والمالية، أو وثائق مشابهة تشمل النظام الأساس للمؤسسة ولوائحها التنظيمية، وأدوار ومسؤوليات الإداريين والأكاديميين واللجان الرئيسة، وشرح عن هيكل الإدارة والسلطات في المؤسسة التعليمية.

3- دليل ضمان الجودة المؤسسية، أو وصف للإجراءات المتبعة، يتضمن معلومات حول نظام المؤسسة التعليمية في تقويم البرامج والخدمات، ودورمكتب ضمان الجودة بالمؤسسة التعليمية في

جمع وتحليل البيانات حول مستوى جودة الأداء والتخطيط لمزيد من التطوير والتحسين.

4- بيانات حديثة عن أعضاء هيئة التدريس، تتضمن أعدادهم، والدرجة العلمية لكلٍ منهم، وأعلى مؤهل علمي تم الحصول عليه، ونسبة عدد الطلاب للأساتذة بكل قسم وكل كلية وبالمؤسسة التعليمية كلها. كما ينبغي توفير معلومات حول الانتاج البحثي لكل قسم، ولكل كلية، وللمؤسسة كلها، ولابد من الاحتفاظ بالسير الذاتية للأساتذة في ملف.

5- إعداد ملخص يتضمن الأبحاث المنشورة.

الصفة	الاسم	الدرجة العلمية	التوقيع	التاريخ
رئيس المؤسسة				
مدير مكتب ضمان الجودة				

إجراء الدراسة الذاتية:

1- الخطوات التي تتبع لإجراء الدراسة الذاتية.

2- التحليل الكمي لمحاور التقييم .

الخطوات التي تتبع في إعداد الدراسة الذاتية:

يبدأ الفريق المكلف بإجراء الدراسة مهامه بدعم كامل من رئيس وأعضاء مجلس المؤسسة التعليمية، ذلك بتوفير جميع المتطلبات اللوجستية والمعلوماتية لإنجاز المهام .

وتمر عملية إعداد الدراسة الذاتية بالخطوات التالية :

أولاً: اجتماع فريق العمل الرئيس وإعداد خطة لإجراء الدراسة الذاتية متضمنة الخطوات الرئيسة للدراسة ، والأنشطة المطلوبة في كل خطوة ، والمسؤول عن التنفيذ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

ر.م	الهدف	اســـلوب التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	التاريخ
1-	ابتداء الدراسة الذاتية	1.1 قرار البدء بالدراسة الذاتية ، وتسمية الفريق المركزي المشرف على إعدادها .	▪ رئيس المؤسسة	
		2.1 اجتماع الفريق المركزي ووضع خطة عمل لإعداد الدراسة الذاتية .	▪ رئيس الفريق	
		3.1 تشكيل فريق تنفيذي	▪ مدير مكتب الجودة	

		4.1 إعلام كل المعنيين بقرار إعداد الدراسة الذاتية وإجراء عملية تهيئة لهم لإجراء هذه الدراسة . 1.2 تعبئة النماذج المعدة الخاصة بالتقدم للحصول على الاعتماد .	▪ رئيس الفريق المركزي ▪ رئيس الفريق التنفيذي	
-2	إجراء الدراسة الذاتية (المرحلة الأولى)	1.2 تعبئة النماذج الخاصة بالتقدم للحصول علي الاعتماد المؤسسي .	▪ الفريق التنفيذي	
		2.2 البدء بتجهيز الجزء الأول من الدراسة الذاتية الخاص بإعطاء فكرة عامة عن المؤسسة وأهدافها وخطتها الاستراتيجية وهيكلها التنظيمي.	▪ الفريق التنفيذي	
		3.2 البدء بعملية التدقيق الداخلي وتجميع البيانات الخاصة بكل محاور التدقيق .	الفريق التنفيذي	
-3	إجراء الدارسة الذاتية (المرحلة الثانية)	1.3 تحليل البيانات الخاصة بكل محور إحصائياً وكتابة تقرير موجز عن كل منها مبينا نقاط القوة ونقاط الضعف.	▪ الفريق التنفيذي	

		2.3 وضع تقرير الدراسة الذاتية في شكله النهائي بضم الأجزاء بعضها مع بعض ومراجعتها وتنقيحها .	▪ الفريق التنفيذي بالتنسيق مع الفريق المركزي	
-4	وضع خطة للتحسين المستمر	1.4 تحديد الأهداف التي من خلال تحقيقها نعالج نقاط الضعف التي أفرزتها الدراسة الذاتية .	▪ الفريق التنفيذي بالتنسيق مع المركزي	
		2.4 وضع الخطط التنفيذية التي تحقق الأهداف المشار إليها في الفقرة (1.4).	▪ الفريق التنفيذي	

خطة اجراء التدقيق الداخلي

المحور	اسماء المدققين	اسم المدقق عليهم	التاريخ
التخطيط الاستراتيجي			
التنظيم الإداري			
البرنامج التعليمي			
هيئة التدريس			
خدمات الدعم التعليمي			
الشؤون الطلابية			
المرافق			
الشؤون المالية			
البحث العلمي وخدمات البيئة والمجتمع			
ضمان الجودة والتحسين المستمر			
الشفافية والنزاهة			

المراجع

1 - دارم البصام (1996)، تحليل القطاعية للموارد البشرية في ليبيا البدائل الاصلاحية والتطوير المؤسسي لتخطيطها علي المستوي الوطني (طرابلس البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة في ليبيا تقرير فني) غير منشور.

2- سهير عبد العزيز (2000) التنشئة الاجتماعية في المجتمع العربي في ظروف اجتماعية متغيرة، الطبعة الأولي، سلسلة محاضرات الأمارات العدد (49) منشورات مركز الامارات للبحوث والدراسات.

3 - نبيل علي (2001) الثقافة العربية وعصر المعلومات رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي الطبعة الأولي، الكويت.

4 - علي الحوات (2013) التنمية البشرية في عالم متغير، طرابلس، منشورات الجامعة المغربية

5- وزارة التعليم، المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، معايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي لمؤسسات التعليم العالي، طرابلس2016.

الفهرس

ت	الموضوع	رقم الصفحة
1	تقديم	3
2	مفهوم الاعتماد الأكاديمي	6
3	أهمية الاعتماد الأكاديمي	11
4	أهداف الاعتماد الأكاديمي	12
5	الاعتماد المؤسسي	13
6	متطلبات الاعتماد الأكاديمي	15
7	مراحل الاعتماد الأكاديمي	19
8	مرحلة التقويم الذاتي للمؤسسة	22
9	أهمية معايير الاعتماد الأكاديمي	37
10	تطوير الجودة والتحسين المستمر	45
11	إجراءات الدراسة الذاتية	58
12	مؤشرات الأداء المؤسسية	65
13	النتائج	76
14	التوصيات التنفيذية	76
15	المراجع	86