



هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
Higher Education Accreditation Commission



دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة
في مؤسسات التعليم العالي

2015



هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي
Higher Education Accreditation Commission

**دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة
في مؤسسات التعليم العالي**

2015

مقدمة الدليل

يمثل دليل معايير ضمان الجودة وإجراءاتها بوصلة لمؤسسات التعليم العالي الأردنية التي تتقدم بطلبها لنيل شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية، حيث يحتوي هذا الدليل معايير ضمان الجودة المعتمدة، والتعليمات الصادرة عن الهيئة بهذا الخصوص، الأمر الذي يساعد مؤسسات التعليم العالي في إنجاز دراسة التقييم الذاتي التي تعدّ جزءاً مهماً من إجراءات الحصول على شهادة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي الأردنية.

بالإضافة الى هذا الدليل، تستطيع مؤسسات التعليم العالي الحصول على مزيدٍ من المعلومات الخاصة بضمان الجودة عن طريق المشاركة في ورش العمل التي تعقدها الهيئة بشكل دوري للقائمين على دراسة التقييم الذاتي في مقر الهيئة، أو من خلال التواصل مع مديرية ضمان الجودة في الهيئة.

أملين من القائمين على دراسة التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي الأردنية تزويد الهيئة بملاحظاتهم واقتراحاتهم حول محتوى هذا الدليل ليتسنى للهيئة تعديله وتحديثه في الطبعة المقبلة.



جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



سمو الأمير الحسين بن عبد الله الثاني المعظم

المحتويات

أ
ب
ج
د

مقدمة الدليل
المحتويات
قائمة الجداول والأشكال
تقديم

الجزء الأول: الإرشادات الخاصة لنيل شهادة الجودة

1. المقدمة 2
2. شروط الأهلية للتقدم إلى شهادة ضمان الجودة 4
3. الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة 4
4. مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة 7
5. الدراسة الذاتية للمؤسسة 7
6. كتابة التقرير 8
7. إرشادات حول تنظيم الدراسة الذاتية 10
8. لجنة الخبراء 10
9. التصحيح وإعطاء الدرجات 11

الجزء الثاني: معايير ضمان الجودة

10. المقدمة 18
11. المعيار الأول: التخطيط الإستراتيجي 19
12. المعيار الثاني: الحوكمة 21
13. المعيار الثالث: البرامج الأكاديمية 23
14. المعيار الرابع: البحث العلمي والإيفاد والإبداعات 26
15. المعيار الخامس: المصادر المالية والمادية والبشرية 29
16. المعيار السادس: الخدمات الطلابية 32
17. المعيار السابع: خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية 34
18. المعيار الثامن: ضمان الجودة 37
19. قائمة المراجع 40

قائمة الجداول

13	نموذج التدريجات الوصفية لبنود معايير الجودة	جدول 1
14	الإطار المرجعي العام لتقييم درجة الجودة المتحققة للمؤسسة	جدول 2
15	مدى التقديرات لدرجات الخام والدرجات الموزونة المخصصة للبند ولكل معيار من معايير الجودة ومستوى درجة الجودة المناظرة لها	جدول 3

قائمة الأشكال

6	الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة	الشكل 1
12	درجات المؤسسة لبنود المعايير الثمانية	الشكل 2
16	الصفحة البيانية لأداء إحدى مؤسسات التعليم العالي الأردنية على معايير ضمان الجودة	الشكل 3
16	الصفحة البيانية لتطور أداء إحدى مؤسسات التعليم العالي الأردنية على معايير ضمان الجودة في فترات المتابعة المثالية لضمان الجودة	الشكل 4

تقديم

انطلاقاً من ان عملية منح شهادة ضمان الجودة احدى مهمات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الرئيسية، وبالاستناد الى المادة (4) من قانون الهيئة رقم (20) لسنة (2007) وتعديلاته والتي حددت أهداف الهيئة بتحسين نوعية التعليم العالي في المملكة وضمان جودته وتحفيز مؤسسات التعليم العالي على الانفتاح والتفاعل مع الجامعات ومؤسسات البحث العلمي وهيئات الاعتماد وضبط الجودة الدولية وتطوير التعليم العالي باستخدام معايير قياس تتماشى مع المعايير الدولية، واستناداً للمادة رقم (7) البند (أ) من قانون الهيئة الذي يخول الهيئة وضع معايير ضمان الجودة وتطبيقها ومراجعتها دورياً تحقيقاً لأعلى مستوياتها، واسهاماً من الهيئة في تطوير مخرجات مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتعزيز قدراتها التنافسية وطنياً وإقليمياً وعالمياً، يأتي هذا الدليل المعدل من معايير ضمان الجودة.

وحرصاً من هيئة الاعتماد على تقديم المساعدة الدائمة والمستمرة إلى مؤسسات التعليم العالي الأردنية ومشاركتها من أجل حصولها على شهادة ضمان الجودة وفقاً لمعايير ضمان الجودة الأردنية، فإنه يسر الهيئة أن تقدم هذا الدليل بمعايير الثمانية التي تحتوي على مؤشرات قياس كمية ونوعية محددة وواضحة، والذي أعده وقيمه مجموعة من الخبراء والمختصين في مجال ضبط الجودة للتعليم العالي. أملاً أن يكون هذا الدليل الذي أفاد من التجارب السابقة مرجعاً كاملاً ومصدراً وافياً وثمرتة ناضجة تقطفها وتستفيد منها مؤسسات التعليم العالي الأردنية التي تتقدم للحصول على شهادة ضمان الجودة.

كما وتتقدم هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة القيمة التي قدمها أعضاء لجنة التحديث والتطوير العاملين في الهيئة وفي مؤسسات التعليم العالي وللمدقق اللغوي لجهودهم جميعاً في إصدار هذا الدليل بحلته ومضمونه المتقن.

وصدق رسولنا الكريم (عليه الصلاة والسلام) القائل: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه"

الأستاذ الدكتور بشير الزعبي
رئيس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

الجزء الأول

الإرشادات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة

المقدمة

تعدّ معايير الجودة العناصر والمرامى التي يتم الحكم فى ضوءها على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالجودة، وقد دخلت المعايير مختلف المجالات التجارية والصناعية فى العقد الأخير من القرن العشرين، ثم تطور الأمر حتى أصبحت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات تخضع لتطبيق معايير ومقاييس عالمية لضمان جودة التعليم. ومن ثم سارعت مختلف الجامعات فى العديد من دول العالم بتبني فكر الجودة فى الأداء وتطبيق معايير الجودة على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدى رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة فى المجتمع. فمعايير الجودة عبارة عن مجموعة مقاييس محددة للمقارنة والحكم تستعمل لوضع أهداف الإنجاز وتقييمه وقد تكون معبرة عن المستويات الحالية للإنجاز فى المؤسسة، وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات الإنجاز فى المؤسسة.

وإن النظام التعليمي يعمل كأى 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 متفكّة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها.

ومن هذا المنطلق تسعى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية إلى الإرتقاء بمستوى أداء مؤسسات التعليم العالي فى الأردن وتعزيز قدراتها التنافسية على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي وضمان تطبيقها معايير الاعتماد والجودة الأردنية ووضع مقاييس تضمن استمرارية جودتها وتنافسيتها. وقد أعطيت الهيئة بموجب القانون رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته الصلاحية لوضع معايير ضمان الجودة فى مؤسسات التعليم العالي الأردنية وتطبيقها عليها، ومن هذا المنطلق تم وضع نظام الجودة 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 فى التحسين المستمر لهذا فقد تم تقسيم شهادة ضمان الجودة التي تمنحها الهيئة إلى ثلاثة مستويات وهي: المستوى البرونزي والمستوى الفضي والمستوى الذهبي وتم تصميم تدريجات وصفية (Rubrics) خاصة بذلك.

إن إجراءات ضمان الجودة تتطلب 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 فى هذه المؤسسة ثم رفعه إلى مجلس الهيئة لإصدار قرار منح شهادة ضمان الجودة لهذه المؤسسة، اعترافاً بجودتها وتمييزها عن بقية مؤسسات التعليم العالي. ولعل منح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة ليس نهاية المطاف، إذ لا بد للمؤسسة من الاستمرار فى المراجعة والتقييم الذاتي لمدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها عند قيام الهيئة بالمراجعات الدورية للمؤسسة بعد منح شهادة ضمان الجودة لها.

وتهدف هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي 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 بأن 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، وأن 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.

إنّ دليل إجراءات ضمان الجودة هذا قد تم إعداده لبيان أسس منح شهادة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة التعليمية أو كل كلية من كلياتها. ويتضمن هذا الدليل توضيحاً للإجراءات الخاصة للحصول على شهادة ضمان الجودة الصادرة عن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، 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، وشكل القرار ومضمونه، وطرق التصحيح واستخراج درجات معايير ضمان الجودة، وواجبات المؤسسة عند منحها شهادة ضمان الجودة أو حجبها والامتيازات التي يُمكن أن تحصل عليها المؤسسة نتيجة منحها هذه الشهادة، والمعايير التفصيلية لضمان الجودة وبنودها ومؤشراتها.

وقد روعي عند تبنّي هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي معايير الجودة 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 موحّده 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 تدرّج خماسي ليتم بناءً عليه تقدير جودة تصميم ذلك البند وتطبيقه وفاعليته، فضلاً عن وضع المعايير على شكل تدرّج وصفي (Rubrics) يتضمن خمسة مستويات وصفية تصف تحقّق المؤشرات مجتمعة للبند 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، ويُسهّم 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 -

تدرّج المؤسسات تبعاً لبعضها بعضاً وتدرّج المؤسسة الواحدة حسب ما تحقق لها من درجة الجودة على البند أو المعيار موضع الاهتمام، مما يُوفّر 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 لتحقيق 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 وتبايناتها، 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، 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 سواء البرونزية أو الفضية أو الذهبية.

شروط أهلية التقدم إلى شهادة ضمان الجودة

- تطلب هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي إلى المؤسسات عند التقدم لشهادة ضمان الجودة الآتي:
1. أن تكون إحدى المؤسسات التعليمية التي تُقدم برامج أكاديمية بعد الثانوية العامة.
 2. أن تكون معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً للبرامج التي تُقدمها من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي الأردنية.
 3. أن تكون قد خرّجت على الأقل فوجين من الخريجين في برامجها.
 4. أن لا تكون قد وجّهت إليها عقوبة خلال سنة من قبل تقديم الطلب.

الإجراءات والخطوات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة

- تتلخص الخطوات والإجراءات الخاصة لنيل شهادة ضمان الجودة النافذة في الهيئة في الآتي:
1. تتقدم المؤسسة بطلب الترشح لنيل شهادة ضمان الجودة.
 2. تقوم الهيئة بدراسة أهلية المؤسسة المتقدمة بطلب الترشح لنيل شهادة ضمان الجودة.
 3. بعد التأكد من شروط الأهلية تخاطب الهيئة المؤسسة بقبول طلب الترشح.
 4. تقدم المؤسسة لنيل شهادة ضمان الجودة مصحوباً بتقرير التقييم الذاتي والرسوم المحددة إلى الهيئة.
 5. دراسة الطلب من قبل مديرية الجودة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وتزويد المؤسسة - خطياً - بقرار رفض أو قبول الطلب شكلاً في مدة أقصاها ستة أسابيع من تاريخ تقديم الطلب.
 6. بعد قبول الطلب شكلاً تقدم المؤسسة ست نسخ ورقية ونسخة إلكترونية عن تقرير التقييم الذاتي إلى هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وفق التعليمات الخاصة بذلك (والمتمضمنة في جزء الدراسة الذاتية من هذا الدليل) مرفقاً به الوثائق اللازمة لتقدير أداء المؤسسة على كل معيار من معايير الجودة. ولا يجوز بعد ذلك إضافة أو حذف أوراق أو إجراء أي تعديلات على التقرير من قبل المؤسسة.
 7. تشكيل لجنة الخبراء من المختصين بقرار من مجلس الهيئة.
 8. قيام لجنة الخبراء - التي تم تشكيلها بناءً على قرار صادر عن مجلس الهيئة - بمراجعة تقرير الدراسة الذاتية والوثائق والملاحق المرفقة به (وفق ما هو وارد في هذا الدليل) والعمل على ترتيب جدول لزيارة المؤسسة لجمع المزيد من الشواهد والبراهين حول دقة المعلومات الواردة في تقرير الدراسة الذاتية وجمع المزيد من المعلومات والشواهد التي تُساعد على إصدار أحكام دقيقة حول تحقّق معايير ضمان الجودة

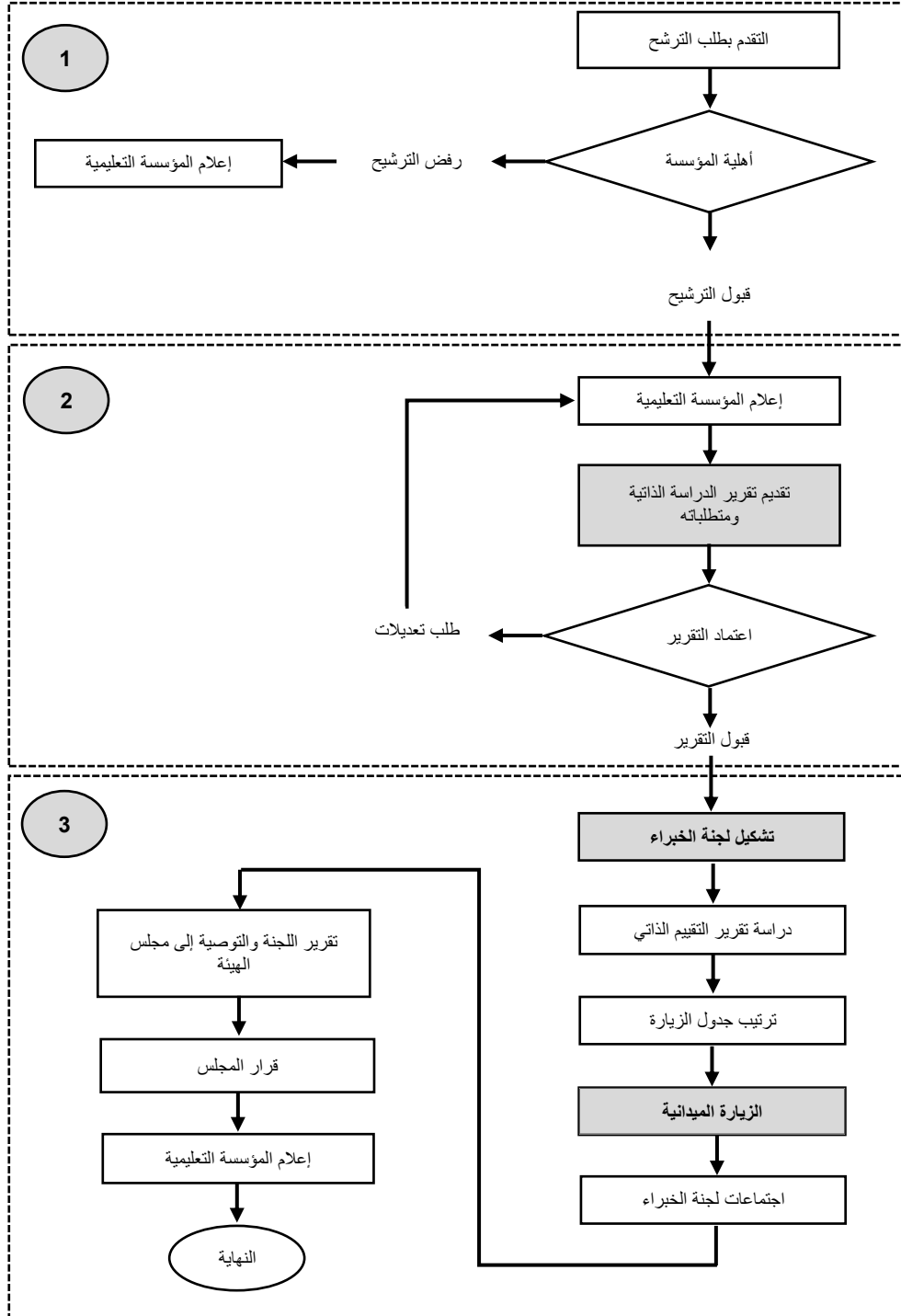
في المؤسسة موضع الاهتمام، وبشكل يُساعدها في صياغة تقرير وتوصية مُحددة حول تحقُّق معايير ضمان الجودة وفق التعليمات الخاصة بذلك (سيرد ذكرها لاحقاً في هذا الدليل)، وعلى اللجنة أن تنهي عملها خلال المدة المحددة لها في كتاب تشكيلها.

9. تقوم اللجنة بتقييم العمل وإعداد التقرير النهائي ورفع التوصية إلى مجلس هيئة الاعتماد.
10. قرار مجلس هيئة الاعتماد: يعتمد مجلس الهيئة في تقريره درجة الجودة المتحققة للمؤسسة بناءً على مراجعته ودراسته للتقرير المرفوع من لجنة الخبراء حول تحقُّق معايير الجودة بالمؤسسة، وإطلاعه على تقرير الدراسة الذاتية الذي تقدمت به المؤسسة، والوثائق المرفقة به، والتقرير المكتوب من قبل المؤسسة عن عمل لجنة الخبراء إن وجد، والتوصية السرية المرفوعة من لجنة الخبراء حول ترشيح المؤسسة لنيل شهادة ضمان الجودة. إذ يتطلَّب من لجنة الخبراء - فضلاً عن تقريرها الفني حول تحقُّق معايير ضمان الجودة - كتابة توصية سرية صريحة حول ترشيح المؤسسة لنيل شهادة ضمان الجودة أو حجبتها.

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

- أ. حجب شهادة ضمان الجودة عن المؤسسة عند حصولها على $0 \leq \text{علامة} \leq 49$.
- ب. منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة البرونزية عند حصولها على $50 \leq \text{علامة} \leq 79$.
- ج. منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة الفضية عند حصولها على $80 \leq \text{علامة} \leq 102$.
- د. منح المؤسسة شهادة ضمان الجودة الذهبية عند حصولها على $103 \leq \text{علامة} \leq 120$.

وأياً كان قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي يتم إبلاغ المؤسسة به خطياً، إذ يتم إرسال شهادة ضمان الجودة مرفقاً بها ما يترتب عليها من إجراءات للمتابعة في السنوات الخمس من تاريخ منح الشهادة لها. أما في حالة حجب الشهادة فيتم تزويد المؤسسة بتقرير مفصل لنقاط القوة والضعف المتحققة لها لمراجعتها عند تقدمها لنيل هذه الشهادة مستقبلاً، إذ لا يُسمح لها التقدم مرة أخرى لنيل الشهادة قبل مرور ثلاث سنوات على الأقل بعد صدور قرار حجب شهادة ضمان الجودة عنها. ويمكن تلخيص ما ورد أعلاه بالمخطط المبين في الشكل (1).



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

مسؤوليات مؤسسات التعليم العالي والتزاماتها خلال عملية ضمان الجودة

يتوقف نجاح إجراءات هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي - 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 (12) شهراً، وتوفير كافة التسهيلات التي يتطلبها عمل لجنة الخبراء للوقوف على نواحي القوة والضعف في المؤسسة، وتوفير المعلومات التي من شأنها أن تُساعد أعضاء اللجنة على الوصول إلى تقديرات دقيقة حول درجة تحقق 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 تُغطي 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 الضعف والقوة 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 قانون الهيئة رقم 20 لعام 2007 وتعديلاته والأنظمة النافذة الخاصة بالهيئة والمتصلة باعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمن 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 يُرسل 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 وتتحمل المؤسسة المسؤولية المترتبة حال ثبوت عكس ذلك.
5. الالتزام بتقديم التسهيلات التي تساعد لجنة الخبراء على الوصول إلى المعلومات والتحقق من دقتها ومطابقتها الواقع والتعاون معها في كل ما يتطلبه العمل.

الدراسة الذاتية للمؤسسة

عند صدور قرار مجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي المتضمن قبول ترشيح المؤسسة للتقدم لنيل شهادة ضمان الجودة، على المؤسسة إجراء دراسة تحليلية شاملة لها. إذ تعدّ الدراسة الذاتية جزءاً 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 - 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 موضوعية 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 تجنب جمع البيانات غير القائمة وغير المستخدمة وغير المتوقعة لأغراض التوصل إلى براهين عن تحقق 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 كُلفت 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 والفشل 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 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 يوضح الاعتبارات الأساسية التي يتوجب مراعاتها في تقرير الدراسة الذاتية الذي سيعرض على لجنة الخبراء، إذ تُنصح المؤسسة بتصميم تقرير تحليلي يُلائم رسالتها وأن تُدعمه 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 المُرسَل إليها التقرير (هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي/ 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.
- هـ. 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 وصفيّاً 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 بذلك المعيار، 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).

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.
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.

لجنة الخبراء

تُعدّ لجنة الخبراء لجنة فنية غرضها صياغة تقرير يتضمن توصية لمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي حول درجة الجودة المتحققة للمؤسسة موضع الاهتمام في المعايير الثمانية للجودة المعتمدة من قبل مجلس الهيئة، إذ سيقوم المجلس بناءً على ذلك باتخاذ القرار المناسب بمنح شهادة ضمان الجودة للمؤسسة أو حجبها. فهي لجنة تقييمية تعمل مع العاملين بالمؤسسة كزملاء لهم ومقيمين لدرجه الجودة المتحققة للمؤسسة وفق معايير وإجراءات معيارية محددة.

وتضم اللجنة في عضويتها رئيس اللجنة فضلاً عن أربعة أعضاء من الزملاء المتخصصين ذوي الكفاءة والخبرة، وممن يُشهد لهم بالنزاهة والموضوعية والمثابرة والدقة في العمل، والذين تلقوا تدريباً من قبل الهيئة على استخدام معايير ضمان الجودة وتوظيفها سواء أكانوا يعملون في مؤسسات التعليم العالي الوطنية أو الإقليمية أو العالمية ذات الصلة بمؤسسات التعليم العالي، والذين لهم نفس سوية أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي، ويُعين للجنة رئيساً من بينهم (أكثرهم خبرة في مجال التخصص والتقييم)، ويُراعى عند اختيار أعضاء لجنة الخبراء أن لا تكون لهم صلة مباشرة بالمؤسسة موضع التقييم (كأن يكون أحد

المساهمين أو العاملين فيها أو له قرابة من الدرجة الأولى أو الثانية مع أصحاب المؤسسة أو المساهمين فيها). ويتم تزويد المؤسسة بقائمة أسماء أعضاء اللجنة قبل قيامها بزيارة المؤسسة بثلاثة أسابيع على الأقل ويُطلب من رئيس مجلس حاكمية المؤسسة تزويد هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي بأية ملاحظات حول أية تحفظات على أي من أعضائها.

كما يجب أن يحتوي كتاب التكاليف على المدة الزمنية الممنوحة للجنة لإنهاء أعمالها وعلى المهتمات المكلفة بها وحجم المؤسسة موضع الاهتمام، على أن يُراعى في ذلك أيضاً أن يكون ملائماً وكافياً لكل من المؤسسة واللجنة لانتهاء مما يُتوقع منهم القيام به في سياق إجراءات ضمان الجودة النافذة في الهيئة.

عملية مراجعة البراهين والشواهد التي تقدمت بها المؤسسة

تستند عملية 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 سلالمة التدرّيج الوصفية (Rubrics) الواضحة التي صُممت من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي للوقوف على تحقُّق معايير الجودة الثمانية في المؤسسة، مما يجعل من عملية تقييم المؤسسة عملية إجرائية ودقيقة وشفافة. وتتضمن الخطوات التي تمر بها عملية التقييم ما يلي:

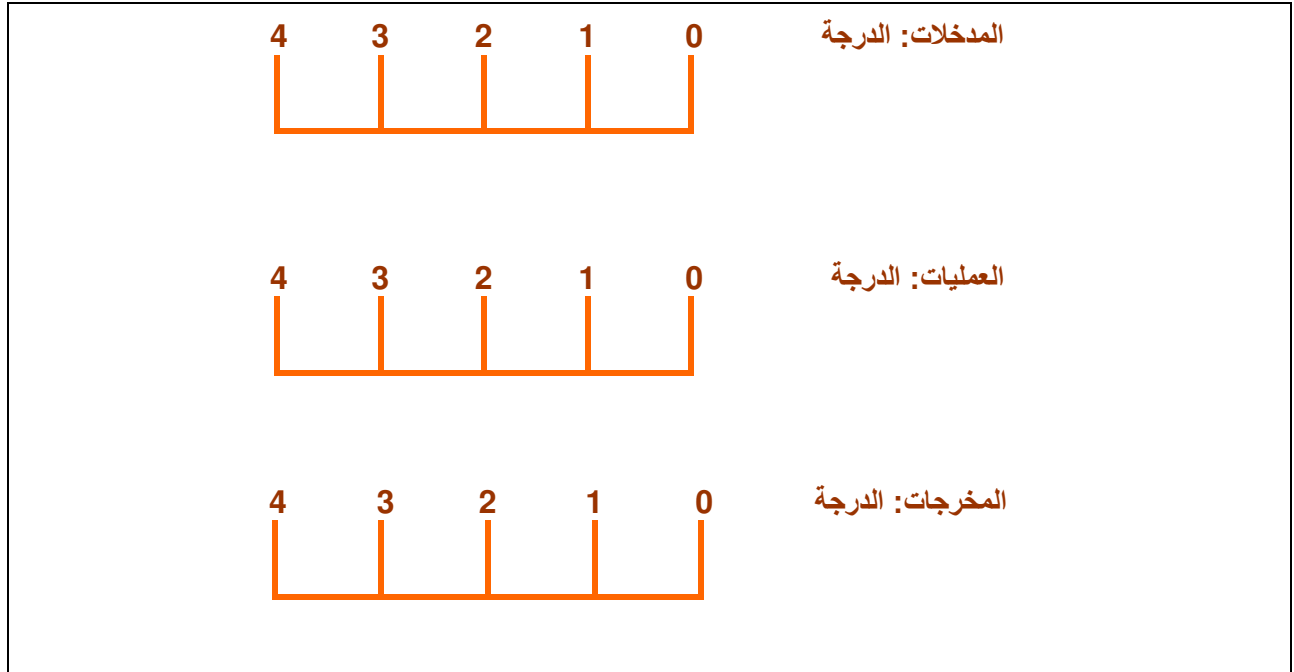
- أ. مراجعته التقرير الخاص بالدراسة الذاتية التي أجرتها المؤسسة والوثائق والملاحق المدعمة والمرفقة به.
- ب. القيام بزيارة المؤسسة والالتقاء بالقائمين على مجالس الحاكمية فيها وأعضاء هيئتها التدريسية والموظفين والطلبة.
- ج. تقدير الدرجات المتحققة للمؤسسة على معايير الجودة الثمانية وبنودها وفق التعليمات الخاصة بذلك.
- د. تقديم توصيه لمجلس هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي لاتخاذ القرار.

التصحيح وإعطاء الدرجات

تتضمن الإجراءات النافذة في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي إعطاء درجات للمؤسسة على كل بند من البنود المتضمنة في المعايير الثمانية للجودة إذ يتم تناولها من حيث:

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 تتدرج أسفل كل معيار من معايير ضمان الجودة، والثاني يتمثل بدرجة جودة العمليات، والثالث يتمثل بدرجة جودة المخرجات، بناءً على سلم خماسي كم هو مبين في (الشكل 2).



الشكل رقم (2) درجات المؤسسة على كل بند من البنود المتضمنة في المعايير الثمانية للجودة

تشير فئة التقدير (صفر) إلى عدم وجود مدخلات (أو عدم وجود عمليات أو غياب المخرجات) للبند موضع الاهتمام، وفئة التقدير (1) إلى توفر مدخلات بالحدود الدنيا المقبولة من الجودة (أو عمليات بأدنى درجاته أو مخرجات غير واضحة) للبند موضع الاهتمام، وفئة التقدير (2) إلى توفر مدخلات جيدة ومقبولة (أو عمليات جيدة أو مخرجات جيدة) للبند موضع الاهتمام، وفئة التقدير (3) إلى توفر مدخلات جيدة جداً (أو عمليات جيدة جداً أو مخرجات جيدة وبحاجة إلى المزيد من العمل) للبند موضع الاهتمام، أما فئة التقدير (4) تشير إلى مدخلات ممتازة (أو عمليات فعالة وممتازة أو مخرجات تامة وعالية) للبند موضع الاهتمام.

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 للتدرج 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 تدرج 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 التدرجات الوصفية.

الجدول (1) نموذج لأحد التدرجات 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، ولكنها 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 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 التدرج 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 ونتائج 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.

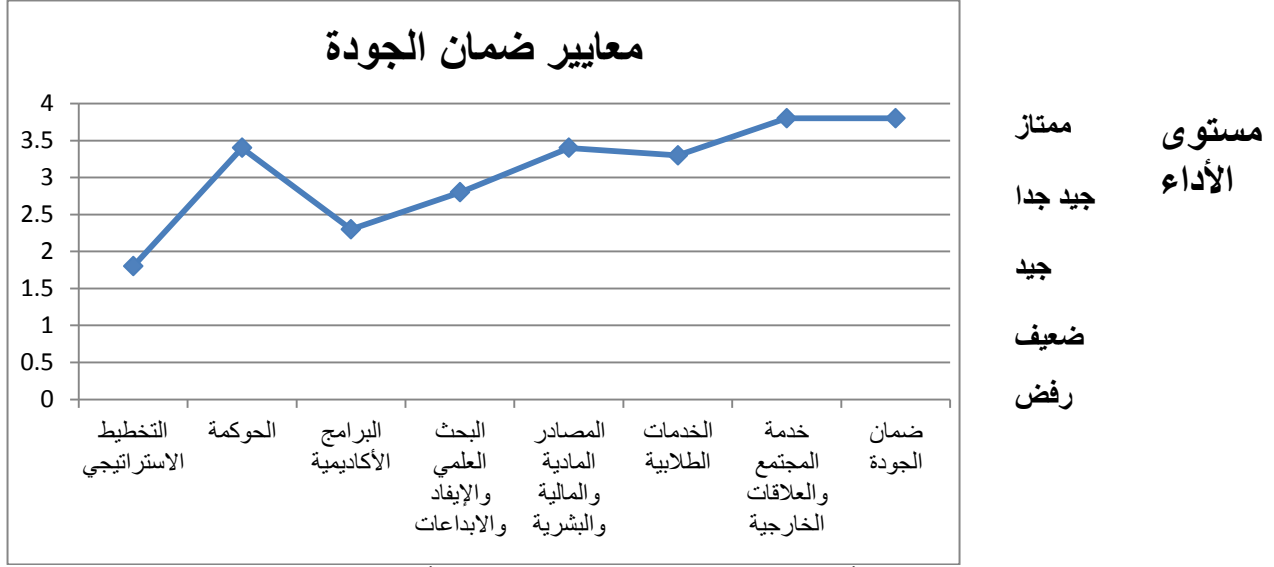
إذ يتم بعد الحصول على التقديرات المتحققة للمؤسسة على البنود المتضمنة في معايير ضمان الجودة، استخراج الدرجة التي تستحقها المؤسسة عن كل معيار من معايير ضمان الجودة، وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة عن كل بند من بنود ذلك المعيار وتحويلها إلى علامة معيارية من الحد الأعلى للتقديرات الخام. 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 يُمكن 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) مثلاً على الصفحة البيانية التي يمكن رسمها لبيان درجات الجودة المتحققة للمؤسسة على

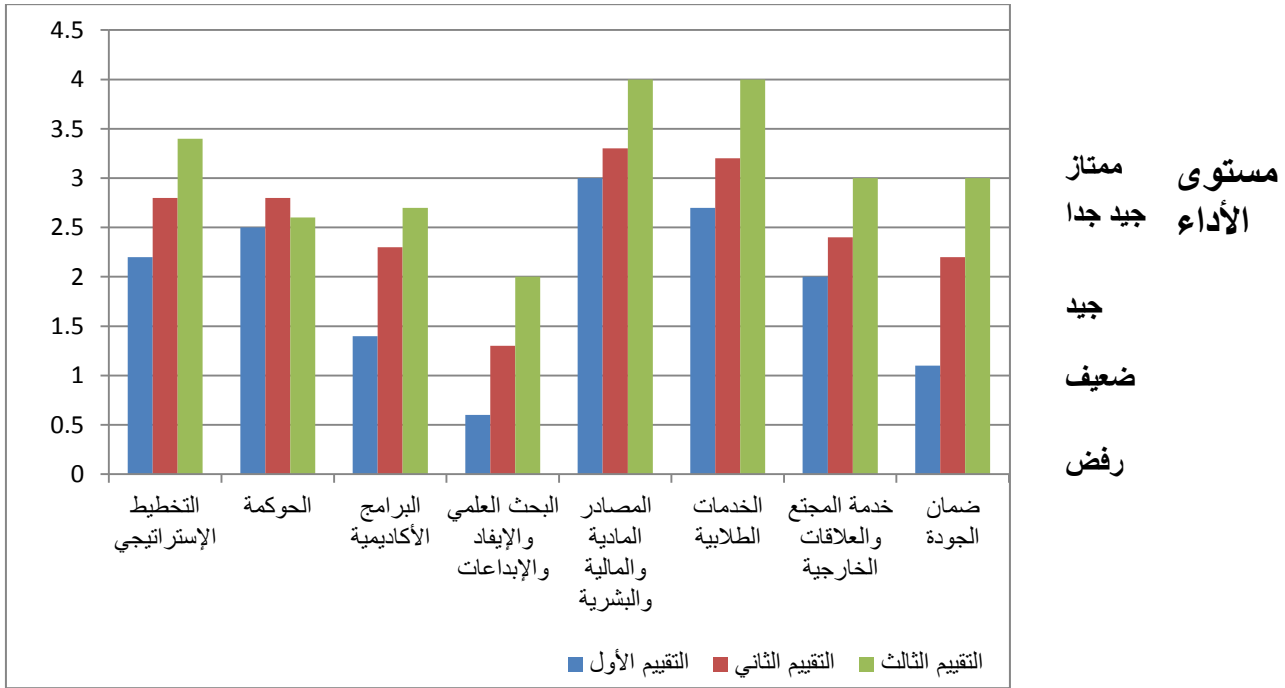
معايير ضمان الجودة لمقارنتها بعضها مع بعض في حين يبين الشكل رقم (4) كيفية تتبع التغيرات في درجات الجودة على معايير ضمان الجودة المتحققة للمؤسسة.

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

الدرجات المناظرة					مدى التقديرات الخام	المعيار
تقدير مستوى الجودة المتحققة للمؤسسة						
المجموع	جودة بمستوى ممتاز	جودة بمستوى جيد جدا	جودة بمستوى جيد	رفض الجودة		
	10.0-9.1	9.0-6.6	6.5-4.1	4.0-0.0	10-0	التخطيط الاستراتيجي
	20.0-18.1	18.0-13.1	13.0-8.1	8.0-0.0	20-0	الحوكمة
	20.0-18.1	18.0-13.1	13.0-8.1	8.0-0.0	20-0	البرامج الأكاديمية
	20.0-18.1	18.0-13.1	13.0-8.1	8.0-0.0	20-0	الإيفاد والبحث العلمي والإبداعات
	20.0-18.1	18.0-13.1	13.0-8.1	8.0-0.0	20-0	معيار المصادر المادية والمالية والبشرية
	10.0-9.1	9.0-6.6	6.5-4.1	4.0-0.0	10-0	الطلبة والخدمات الطلابية
	10.0-9.1	9.0-6.6	6.5-4.1	4.0-0.0	10-0	خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية
	10.0-9.1	9.0-6.6	6.5-4.1	4.0-0.0	10-0	ضمان الجودة
					120-0	الدرجة الكلية على المعايير مجتمعة



الشكل رقم (3) الصفحة البيانية لأداء إحدى مؤسسات التعليم العالي الأردنية على معايير ضمان الجودة



الشكل رقم (4) الصفحة البيانية لتطور أداء إحدى مؤسسات التعليم العالي الأردنية على معايير ضمان الجودة في فترات المتابعة المثالية لضمان الجودة

