

أدوار ومسؤوليات فرق التقييم الخارجي

٤.١ الصفات المطلوبة في المقيمين الخارجيين:

إن قيمة التقييم الخارجي تعتمد إلى حد كبير على مصداقية الفريق ، وهذه المصداقية سوف تتأثر بمدى استقلاليتهم ، وخبراتهم في إجراءات ضمان الجودة عموماً ، وإلمامهم الكامل بإستراتيجية تركيز التقييم^١.

كما انه ينبغي أن تكون لدى أعضاء فريق التقييم خبرة كبيرة في التدريس و / أو إدارة التعليم ما بعد الثانوي ذات علاقة بالمؤسسة أو البرنامج قيد التقييم. وينبغي لهم أيضاً أن يكون لديهم من الصفات الشخصية كالحساسية والموضوعية والنزاهة ما يكسبهم ثقة المؤسسة ، والهيئة ، والمجتمع الأوسع. وبالنسبة للأعضاء من داخل المملكة العربية السعودية فلا بد أن يكونوا قد أتموا برنامجاً تدريبياً في إجراءات ضمان الجودة ، أما بالنسبة للقادمين من أماكن أخرى فلا بد أن يتلقون تدريباً مهماً ويكون لديهم خبرة في هذا المجال، وكونهم من خارج الدولة ، فسيتم تقديم إيجاز شامل لهم حول السياسات المحلية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة بالتقييم قبل أن يبدأ.

و بالرغم من أنه من غير المرجح أن أي شخص سيكون له معرفة واسعة في جميع المسائل التي تحتاج إلى تقييم ، ولكن اختيار الفريق ينبغي أن يكفل توافر الخبرة المطلوبة داخل الفريق ككل.

^١ تركيز التقييم كلمة تعني إستراتيجية تقييم البرامج التعليمية وتتكون من أربع خطوات.١: تحديد موضوع التقييم.٢: جمع المعلومات وتنظيمها.٣: تحليل المعلومات وتفسيرها.٤: تقييم التقييم

وتبعا لمتطلبات الخبرة في بعض فرق التقييم ، فإن بالإمكان أن تضم هذه الفرق عدد من كبار ذوي الخبرة الأكاديمية ومديري هيئة التدريس الذين لديهم الخبرة في مجال الدراسة المعنية ، وخبراء في إجراءات ضمان الجودة ، و / أو من ذوي الخبرة من أعضاء المهنة التي يتم إعداد الطلاب من أجل الالتحاق بها بعد التخرج.

٤.١.١ الصفات الشخصية:

- القدرة على العمل بفعالية وبصورة تعاونية وبروح الفريق الواحد ؛
- القدرة على الاستماع ، وعلى التواصل بصورة فعالة في المشاورات مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب داخل المؤسسة ؛
- الالتزام بالجودة ، إلى جانب الانفتاح على الاتجاهات المختلفة التي تلبي معايير الجودة ؛
- الحساسية نحو الثقافة والتقاليد المحلية ، والقدرة على التوفيق بين هذه المعايير عموما والجودة المقبولة ؛
- مستويات عالية في السلوك الأخلاقي في التعامل مع المسائل الحساسة أو السرية.
- الثبات في الوفاء بالالتزامات.
- القدرة على تقديم الدعم من خلال الآراء والأدلة ذات الصلة وتغيير الآراء في ضوء مزيد من المعلومات.
-

٤.١.٢ الخبرات الأكاديمية والمهنية:

وتشمل الخبرات العلمية والمهنية ما يلي:

- النجاحات الأكاديمية في الآونة الأخيرة بما في ذلك التدريس في واحد أو أكثر من مجالات الدراسة قيد التقييم ؛
- التجربة الناجحة في منصب أكاديمي رفيع المستوى ؛
- الخبرة في تقييم الجودة لمرحلة التعليم ما بعد الثانوي ؛
- التجارب الحديثة في إدارة عمليات ضمان الجودة في البيئة التعليمية ؛
- تجربة حديثة وكبيرة في مجال البحث أو الممارسة المهنية ذات صلة مباشرة بمجال النشاط الأكاديمي الأخير؛
- البرهنة على الخبرة في تحليل وتفسير البيانات والتحقق من صحتها في تشكيل الاستنتاجات ؛
- القدرة على فهم وتقييم المعلومات المقدمة من خلال مشاورات غير رسمية وكذلك في تقارير رسمية بشكل حساس لسياق معين ، وصياغتها على شكل فرضيات حول القضايا الأساسية ، والتحقق وصياغة استنتاجات تستند إلى الأدلة التي تم الحصول عليها.

وقبل تعيينهم أعضاء، سوف يطلب من فريق التقييم التوقيع على استمارة يعلنون فيها أنه ليس لديهم تعارض في المصالح ، وتقديم التزام رسمي للحفاظ على سرية الإجراءات بعد التقييم.

٤.٢ مسؤوليات أعضاء فريق التقييم:

تشمل مسؤوليات أعضاء الفريق الإجراءات قبل وأثناء وبعد هذا التقييم.

٤.٢.١ قبل التقييم:

ينبغي أن يطلع أعضاء الفريق على المعايير والمتطلبات اللازمة لضمان الجودة والاعتماد على النحو المنصوص عليه في وثائق الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA). وهذا أمر ضروري لأن الحكم بالاعتماد هو على أساس الأداء بالنسبة لمعايير الهيئة.

- عندما تُستلم المادة الخاصة بالمؤسسة أو البرنامج المعني فإنه ينبغي أن تُقرأ بدقة حتى يتسنى فهم رسالة المؤسسة وسياساتها وإجراءاتها ، وآلياتها لضمان الجودة فهما تاما. وينبغي أن تقدم التقارير دليلا على جودة الأداء الذي تكمن مسئولية الفريق في التحقق منه.
- وبعد قراءة هذه المواد ، يطلب من أعضاء الفريق عادة تحديد المسائل التي يعتقدون أنها ينبغي التحقق منها بالتفصيل نتيجة لدراسة المواد. وينبغي تقديم موجز تعليقات مكتوبة حول هذه المسائل والأسئلة المحتملة إلى رئيس فريق التقييم وإلى الموظف المرشح "المنسق" من الهيئة قبل التاريخ المحدد.
- يطلب من أعضاء الفريق في العادة التحقق بعمق من قضايا معينة خلال تحضيراتهم الأولية وفي أثناء التقييم نفسه ، كونهم يساهمون في مجمل التقييمات كأعضاء في فريق التقييم.
- يمكن أن يطلب أعضاء الفريق معلومات أو وثائق إضافية أو يطلبون توفير مزيد من الأدلة المتعلقة بنتائج التقييم الذاتي للمؤسسة الذي تم تقديمه.
- ينبغي أن يعد الفريق مسبقا أسئلة من الممكن أن توجه للطلاب ، أو لأعضاء هيئة التدريس أو للموظفين الإداريين في سبيل التحقق من هذه القضايا ، وينبغي تحديد مصادر الأدلة لدعم ما سبق تقديمه إذا لزم الأمر.

٤.٢.٢ في أثناء التقييم:

إن من الواجب إطلاع أعضاء فريق التقييم بمعلومات وصفية مفصلة حول الإجراءات التي تم إتباعها في المؤسسة ، وتقييم المؤسسة لتلك الإجراءات ونتائجها. كما ينبغي أن تركز الاجتماعات والمشاورات على تأكيد تلك النتائج أو على التحقق من القضايا المحددة في التحليلات الأولية من أجل دراستها بشكل أكثر تفصيلا. وينبغي لأعضاء الفريق التواصل فيما بينهم بشكل حقيقي ومتفهم في ضوء المصلحة المشتركة ، ليتمكن الفريق من الوصل لفهم كامل للنشاط المؤسسة. وستشمل عملية التقييم المجدولة زمنيا عقد عدد من الاجتماعات مع الموظفين والطلاب وغيرهم ممن لهم علاقة بالمؤسسات المعنية. وخلال هذه الاجتماعات سيسأل أعضاء الفريق بعض الأسئلة للتحقق من المسائل الناشئة عن القراءة الأولية

للمادة المقدمة . كما أنه ينبغي أن يشارك أعضاء الفريق في جميع جوانب التقييم. ومن الضروري أن يتبع الأعضاء توجيهات الرئيس ويلتزمون بالجدول الزمنية المعدة لمختلف الأنشطة.

ويمكن وضع ترتيبات لمتابعة المناقشات التي تتم من جانب أفراد الفريق للتحقق من قضايا معينة بعمق أكثر أو لمواصلة النظر في المسائل التي أثرت في المناقشات الأخيرة. ومع أن متابعة تلك المسائل أمراً مطلوباً، غير أنه ينبغي أن يكون هذا بالترتيب مع رئيس الفريق والشخص المرشح من قبل المؤسسة للمساعدة في الترتيبات. ومن غير المقبول أن يتم ذلك بشكل مستقل.

وينبغي أن يتم إعداد ملاحظات من قبل كل عضو في فريق التقييم عن المسائل التي أقيمت عليه مسئولية التحقق منها. ومن المهم أن تشمل هذه الملاحظات ملخصات الأدلة ذات الصلة وكذلك أي استنتاجات أولية يتم تشكيلها. ويوفر الجدول الزمني للتقييم وقتاً لفريق التقييم للاجتماع على مراحل خلال التقييم. وينبغي الاستفادة الكاملة من هذه الأوقات للمناقشة والتوصل إلى نتائج أولية ، أو للتعريف بالمزيد من التحقق الواجب القيام به. وخلال التقييم وفي خاتمته ، ينبغي على الأعضاء المساعدة في صياغة مسودة أجزاء تقرير الفريق. كما أن النتائج ، والاقتراحات والتوصيات ينبغي مناقشتها والاتفاق عليها من قبل الفريق بالكامل.

٤.٢.٣ بعد التقييم:

بناء على طلب أعضاء الفريق يمكن أن تقدم ملاحظات إلى الهيئة حول عملية التقييم أو عن جوانب تقارير المؤسسة والأنشطة التي قد تكون مفيدة في تحسين وضع ترتيبات ضمان الجودة. والمسائل التي نوقشت وحررت في التقييم لا ينبغي مناقشتها مع أشخاص آخرين غير رئيس الفريق أو الأعضاء الآخرين ، أو الهيئة. بل إن كل هذه الأمور يجب أن

تحاط بسرية تامة. فالمعلومات عن التقييم لن تقدم عادة سوى من قبل الهيئة ، أو في ظروف خاصة بعد موافقة محددة من الهيئة ، يُحصل عليها عن طريق رئيس الفريق. وينبغي أن تحاط الملاحظات والمواد المقدمة أثناء التقييم بسرية تامة. وينبغي إتلاف الأوراق التي تم تدوينها عندما لم تعد هناك حاجة إليها ، وكذلك الوثائق الأخرى ينبغي أن تعاد إلى المؤسسة أو يتم إتلافها.

٤.٣ مسؤوليات رئيس فريق التقييم:

إن على رئيس فريق التقييم مسؤوليات كبيرة في قيادة فريق التقييم ، وتنسيق أنشطته ، وتهيئة مناخ من التعاون وتقديم الدعم الممكن في الأنشطة الحساسة ، والمساهمة في تنسيق وصياغة التقرير. ويقوم رئيس التقييم بالمسؤوليات التالية:

- عندما يتم تشكيل فريق التقييم ، فإن من المحتمل أن يطلب من الشخص المعين ليكون رئيس التقييم النظر في المواد التي وفرتها الهيئة والمؤسسة ويشير إلى الموظف المعين من الهيئة "المنسق" بأي متطلبات خاصة بالترتيبات والجدول الزمني لأنشطة التقييم.
- يمكن لرئيس فريق التقييم مشاركة موظف الهيئة في المناقشات الأولية مع المؤسسة حول ترتيبات الزيارة إذا سمحت له الظروف بذلك.
- يجب أن يتشاور الرئيس (عادة عن طريق البريد الإلكتروني) مع أعضاء فريق التقييم لتحديد الأمور التي يعتقدون أنه - بعد قراءة المواد المتوفرة - ستكون هناك حاجة إلى إعطاءها اهتمام خاص خلال زيارة الموقع ، والعمل على إنجاز المسؤوليات الخاصة لأعضاء الفريق خلال الزيارة ، ووضع المسائل الرئيسية التي يمكن طرحها خلال التقييم. فعلى سبيل المثال ، ربما يُطلب من أعضاء الفريق أن يولوا اهتماما خاصا للأداء على أساس عدد من معايير الهيئة ، وذلك لإعداد الأسئلة الرئيسية ، وفي مرحلة لاحقة لإعداد مسودة أولية للتقرير الذي كان يعتمد على تلك المعايير لتحديد الايجابيات والاقترحات أو التوصيات.

- ويمكن مراجعة هذه المهام والواجبات عندما يجتمع فريق التقييم في بداية زيارته للموقع ، كما يمكن تغيير وتعديل الملاحظات بحسب الحاجة لذلك خلال هذه الزيارة في ظل قيادة الرئيس الذي يوفق بين آراء المجموعة ككل.
- وخلال الاجتماعات الأولية في المؤسسة ، ينبغي على الرئيس أن يقوم بدور المتحدث الرسمي باسم المجموعة (على الرغم من أن هذه المسؤولية قد تكون بالاشتراك مع الموظف المعين من الهيئة "منسق التقييم"). ولعمل ذلك من المهم للغاية أن تكون هناك روح جماعية تسود الفريق بحيث يتكون المناخ الملائم للموظفين والطلاب في المؤسسة وأعضاء فريق التقييم لي شعرون أن باستطاعتهم التواصل بشكل صريح وبنءاء وبعقول منفتحة حول المسائل التي قد تنشأ.
- وخلال الاجتماعات ، و في تنظيم الأنشطة الأخرى، ينبغي على الرئيس توفير القيادة الفعالة لضمان المضي قدما في الاجتماعات بطريقة بناءة ، بحيث تقام في موعدها ، ويتاح للأعضاء المشاركة بفعالية في المناقشات. كما الجدول الزمني للاجتماعات مسألة مهمة جدا. لذلك ينبغي على الرئيس أن يُصِرَّ على أن جميع الاجتماعات تبدأ وتختتم في الوقت المناسب. أما إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت لمعالجة القضايا التي تطرأ فإنه يجب عمل الترتيبات لمتابعة المناقشات مع واحد أو أكثر من أعضاء الفريق.
- وفي ختام الزيارة ينبغي على الرئيس التأكيد على أن وجهات نظر جميع أعضاء الفريق لابد أن يعبر عنها ، مدعمة بأدلة مناسبة ، وضرورة أن توضع الملاحظات اللازمة على هذه الآراء وتقدم للمساعدة في إعداد التقرير.
- في الاجتماع الختامي مع معالي مدير الجامعة أو سعادة عميد الكلية ، أو غيره من كبار أعضاء هيئة التدريس ، ينبغي أن يوجز أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها بطريقة بناءة ، مع تقديم الاعتراف والشكر على المساعدة التي قدمت في هذا التقييم. وينبغي عليه إعطاء فكرة إلى أن مسودة التقرير سوف تتعرض لمزيد من المراجعة للتحقق من دقة الوقائع المتعلقة.
- وفي نهاية التقييم ينبغي أن يُسَلَّم التقرير للموظف المعين من قبل الهيئة.

بعد إرسال التقرير للمؤسسة ، وتلقي الرد من الهيئة التي تسعى إلى ملاحظات قد تؤدي إلى بعض التغييرات التحريرية ، وإذا ما أثبتت قضية حول دقة البيانات المدرجة أو كفاية الأدلة التي تدعم النتائج ، فستطلب الهيئة تعليقاً على هذه الملاحظات من رئيس فريق التقييم.

وينبغي أن يكون مفهوماً أنه على الرغم من أن فريق التقييم يقوم بتقديم مشورة الخبراء بشأن التقييم ويقدم الفريق هذه المشورة إلى الهيئة ، والتقرير النهائي العام المعتمد هو تقرير الهيئة. وبالتالي على الرغم من أن الهيئة عادة تقوم باتباع النصيحة أو التوصية المستلمة من فريق التقييم لكنها ليست ملزمة لتنفيذ كل ما فيها في جميع الاعتبارات أو جميع الحالات ، بل ربما تسعى للحصول على مزيد من المشورة بشأن مسائل معينة إذا كان يعتقد أنه من الضروري القيام بذلك.

٤.٤ تجنب تضارب المصالح:

ينبغي على جميع الأعضاء أن يكونوا مستقلين عن المؤسسة التي يجري تقييمها ، دون وجود أية علاقات شخصية أو مهنية أو تجارية يمكن أن تؤدي إلى تضارب في المصالح ، أو قد تحدث ما يسمى بمفهوم الصراع. ولا ينبغي أن يعمل الشخص ضمن أعضاء فريق التقييم إذا كانت له صلات شخصية أو تجارية مع المؤسسة قيد التقييم ، أو مع أي من الطلاب ، وكبار الموظفين ، أو مجلس الإدارة.

وعندما يشارك لأول مرة ليكون عضواً في الفريق سيطلب منه الإشارة إلى أي تضارب محتمل في المصالح أو الارتباطات السابقة التي يمكن أن تؤثر بصورة معقولة في الأحكام على ما يبدو، وتشمل هذه الارتباطات التعاقد أو أية علاقات شخصية مع المؤسسة أو الموظفين أو الطلاب ، وأية علاقة عائلية أو قبلية ، أو كان العضو في السابق على خلاف مع المؤسسة أو مع كبار موظفيها ، أو لديه أي صداقات شخصية وثيقة ، أو أي علاقة شخصية متوقعة في المستقبل أو علاقة تجارية أو تعليمية. وسوف يُطلب من جميع أعضاء فريق التقييم التوقيع على وثيقة تثبت أنه لا توجد لديهم تضارب في المصالح مع المؤسسة قيد التقييم. وإذا وجد لدى

العضو أي شكوك حول ما إذا كانت هناك علاقة في الماضي أو علاقة محتملة في المستقبل سوف ينظر في مدى تعارضها مع المصالح لذلك ينبغي أن تقدم جميع التفاصيل إلى الهيئة لإعادة النظر فيها.

وكقاعدة عامة فإن المجلس سوف يتجنب ضم عضو من موظفي مؤسسة خاصة في فريق التقييم لمؤسسة خاصة أخرى تقدم برامج مماثلة في نفس المنطقة الجغرافية.

٤.٥ التحقق من نتائج التقييم الذاتي للمؤسسة:

إن من واجب المؤسسة توفير البرامج والخدمات التي تستوفي المعايير المطلوبة ، وإنشاء آليات للتحقق من أنها تفعل كل ذلك. وواجب عضو فريق التقييم العمل بحيادية للتحقق من أن هذه العمليات كانت فعّالة. وهذا يعني أنه تحتاج إلى إلقاء نظرة فاحصة قريبة على العمليات المتبعة ، على الرغم من أنها يمكن أن يكون انتقائيين فيما يقومون بمتابعته بالتفصيل.

ولأن الوقت الذي يمضيه فريق التقييم في المؤسسة محدود ، لذلك لا يمكن أن نتوقع من أنه سيتحقق من كل شيء. لذلك يجب تحديد الأولويات ، والتركيز على المجالات التي تتعلق بتلك الأولويات. والسؤال هو : كيف يمكن تحديد هذه الأولويات؟

نقطة البداية هي التقييم المؤسسي الذاتي أو التقييم الذاتي للبرنامج ومواصفات البرنامج ، التقارير الأخيرة حول البرنامج الصادرة عن المؤسسة. وينبغي أن تكون هذه الوثائق تقييمية ، وليست مجرد تقارير وصفية. وينبغي أن تُقرأ بعناية ، كما ينبغي اتخاذ قرار بشأن الأكثر والأقل إقناعاً من تلك الوثائق. وينبغي أن تكون الوثائق الداعمة المشار إليها ، مستمدة من المواصفات والتقارير واللوائح الإدارية والتقارير ، والبيانات عن المؤشرات ونتائج الدراسات الاستقصائية وغير ذلك. لذلك فإن عمل عضو فريق التقييم هو اختبار ، وربما تأكيد ما تقوله المؤسسة عن نفسها. ومن المرجح أن يركز أعضاء الفريق على بنود مختارة ذات أولوية عالية ، والجوانب

التي يرون أنها أقل إقناعاً ، ولكن ليس على حساب المسائل الأخرى التي يحتاجونها لعمل تقويم متوازن.

فعلمية الاختبار وتأكيد النتائج يمكن أن ينطويان على مجرد رؤية للذات ، فعلى سبيل المثال إذا كان هناك سؤال عن مدى كفاية مقتنيات المكتبات أو تجهيزات المختبرات. ولكن حينما يوجد حكم نوعي على أمر ما فإنه من الضروري استكشاف تصورات وأراء عدة أشخاص عن هذه المسألة.

فعلى سبيل المثال ، قد يكون واضحاً في ذهن رئيس القسم المخرجات المقصودة من البرنامج. ولكن هل يفهم الشخص الذي يقوم بتدريس المقرر -والذي هو جزء من هذا البرنامج - تلك الأهداف؟ ، وهل يعرف كيف يساهم المقرر في الوصول لتلك المخرجات؟ ويمكن الإجابة عن ذلك بسؤال أعضاء هيئة التدريس: هل يملك الطلاب صورة واضحة عن المهارات والقدرات ، التي سيقومون بتطويرها؟ هل يعتقدون أن التدريس يساعدهم على تطوير هذه المهارات؟ أسألهم!

كما أن طلب اعتماد برنامج جديد لا بد من معاملته بطريقة مختلفة عن تقديم طلب لإعادة الاعتماد. فبالنسبة للبرنامج الجديد يعتمد الحكم على ما إذا كان من المحتمل أن يحقق هذا البرنامج المعايير المطلوبة ، أم انه لا يمكن أن يستطيع ذلك. وهذا يعني أنه سيكون من الضروري الاعتماد بشكل كبير على الخطط التي وردت في الطلب.

ولإعادة الاعتماد ، أو توسيع نطاق برنامج قائم أو برنامج جديد مماثل لبرنامج قائم بالفعل ، فإن هناك الكثير من المعلومات يمكن الحصول عليها من الملاحظات والمناقشات مع العاملين والطلاب ، وهذا يمكن اعتباره شبيهاً بالمعلومات التي في تقرير التقويم الذاتي للمؤسسة ونموذج الطلب.

٤.٥.١ استخدام المعايير:

يقترح هذا الجزء بعض خطوط التحقق التي يمكن اتخاذها بالنسبة لبعض المعايير. وهي عبارة عن مجموعة من أمثلة وليست قائمة كاملة ، وقد تم إدراجها كمقترح لنسق الاتجاه أو النهج المتخذ. إن الحكم بشأن الموقف معين ومع تراكم الخبرات المرتبطة بمواقف أخرى سوف تبين ما هو بحاجة إلى النظر فيه ، وما

ينبغي أن يُطلب. إن الأمثلة المتاحة في هذا الجزء تم اقتراحها بناء على أساس الخبرة المكتسبة من أناس نفذوا العديد من عمليات التقييم المماثلة.

٤.٥.٢ مخرجات التعلم:

يجب أن تُحدّد هذه المخرجات بوضوح في الوثائق المقدمة من المؤسسات ، وتشمل الأنواع المختلفة من التعلم التي تم وصفها في وثيقة "الإطار الوطني للمؤهلات" . وإذا تبين عدم إدراج توصيف هذه المخرجات في الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة، فإن السؤال الذي ينبغي طرحه هو ما إذا كانت المؤسسة على دراية كافية بما تقوم به. إن تحديد مخرجات التعلم يمكن مقارنتها مع المستوى المناسب لأطر المؤهلات الوطنية ، كما أن الخلفية المعرفية لعضو فريق التقييم المتخصص في المجال المعني قد تم تعطي خلفية ودعمها حين التأمل في مدى كفايتها ومناسبتها في الحصول على وظيفة أو عمل في المستقبل.

وكما ذكر أعلاه ، في الفقرة الخاصة بإعادة الاعتماد أو تمديد برنامج ما ، فإن من الواجب سؤال أعضاء هيئة التدريس والطلاب عما إذا كان لديهم فهم واضح لما يحاول البرنامج تحقيقه. ويمكن أن يُسأل أعضاء هيئة التدريس عن ما يمكن الحصول عليه من ملاحظات أو آراء من الخريجين وأصحاب العمل وكيفية استخدام التغذية الراجعة في تقييم البرنامج.

كما أن استراتيجيات التدريس المقترحة لاستخدامها في تطوير أنواع مختلفة من نتائج التعلم ينبغي أن توصف بشكل واضح في الوثائق الصادرة عن المؤسسة. كما أن المعرفة الكافية بمجال الموضوع يمكن أن تساعد على تحديد احتمالية أن تكون الاستراتيجيات فعالة في تعزيز التعلم اللازم للطلاب لتحقيق النتائج المرجوة. وكل النتائج ينبغي أن تكون مدعومة بالمناهج الدراسية ومستوى الطلب الذي ينبغي أن يكون تدريجياً من قبل المزيد من الطلاب في مراحل متتابعة في البرنامج.

ويُسأل أعضاء هيئة التدريس حول رؤيتهم لتدريسهم ومدى تناغمه مع الخطة الشاملة لهذا البرنامج ، ليس من حيث المعرفة المكتسبة فقط ، ولكن أيضاً في تنمية القدرة

على التفكير وزيادة مستويات المهارات الشخصية والقدرة على التعلم المستقل. ويمكن سؤال الطلاب عن ما يشعرون به تجاه متابعة المنهج الدراسي. وهل يلبي توقعاتهم؟

٤.٥.٣ التقييم:

هل يشمل التقييم النطاق الكامل لمخرجات التعلم؟ هل يتم التقييم باختبار المهارات والقدرة على تطبيق المعرفة ، أو مجرد الإشارة إلى المعلومات؟ لذلك ينبغي أن يكون من الممكن الربط بين المخرجات ومهام التقييم الموصوفة في الوثائق التي وردت للفريق. وإذا لم يكن بالإمكان إتمام ذلك ، فهناك أسئلة أساسية يمكن طرحها عن ما إذا كان يمكن للمؤسسة أن تحوز على الثقة من حيث أن طلابها تتوفر فيهم المواصفات المطلوبة أو تتوفر فيهم المعايير المطلوبة لمنح الدرجة أو غيرها من المؤهلات.

هل التقييم مناسباً ؟ على سبيل المثال ، لتقويم ما إذا كان الطالب قد أتقن مهارة عملية ، ينبغي أن يطلب منه إثبات ذلك (تنفيذها عملياً) ، وليس فقط الكتابة عن هذه المهارة.

ولابد من وجود إجابات على أسئلة من مثل: هل هناك ضمانات ضد الغش أو السرقة الأدبية؟ هل هناك نموذج للتأكد من النتائج بصورة مستقلة ؟ ينبغي أن تكون الإجابات في الوثائق ، ولكن إذا لم تكن مدرجة، فسيكون من الضروري أن تُطلب من أعضاء هيئة التدريس.

هل هناك معايير واضحة للتمييز بين الصفوف؟ يمكن أن يُسأل الطلاب عن فهم ما يتعين عليهم القيام به للحصول على أعلى درجة. كما يمكن سؤال أعضاء هيئة التدريس عما إذا كان هناك معايير واضحة لاستخدامها عندما يضعون العلامات في تقويم الطلاب. ما هي آليات التحقق من وجود المعايير؟ ينبغي أن تكون هناك وسيلة للتحقق من المعايير في هذه المؤسسة مع تلك التي تحققت في أماكن أخرى.

هل يحصل الطلاب على تغذية راجعة مفيدة؟ لابد أن يسألون! قد يكون من المفيد أن يطلب من الطالب رؤية بعض الأعمال التي تم تصحيحها ، وتكوين رأي حول ما إذا كانت الملاحظات عادلة ومفيدة.

إن آراء الطالب مفيدة جدا للنظر في طلب إعادة الاعتماد. ماذا يشعر الطالب نحو هذا البرنامج؟ هل المعلمون وودودون متعاونون مع الطالب وعلى استعداد دائم للإجابة على الأسئلة؟ ما هي حال الفصول الدراسية ، هل هي مشوقة وغنية بالمعلومات ، أو مملة ، ومحيرة؟ هل يشعرون أن التدريس يساعدهم على تحقيق المخرجات المطلوبة من هذا البرنامج؟

ويمكن سؤال هيئة التدريس عن كيفية تعديل وتنويع أساليب تدريسهم للاستجابة لاحتياجات الطلاب. هل تلقوا أي تدريب في أساليب التدريس ، وغيرها من المسائل التربوية؟ وهل استخدموا تلك الاستراتيجيات التعليمية؟ كيف كان رد فعل الطلاب؟ هل هذه الأساليب هي المناسبة لتطوير وتطبيق المهارات والمعارف ، أم أنها تستخدم فقط لنقل المعلومات؟ وهل الاستراتيجيات المخططة الواردة في سياق مواصفات المقرر تطبق فعليا؟

يمكن أن يطلب عضو الفريق رؤية بعض المواد التعليمية ، واستخدام المعرفة المتخصصة للنظر في ما إذا كانت فعالة أم لا.

لإعادة الاعتماد ، ينبغي أن تتضمن الوثائق إحصاءات عن معدلات التطور نحو المطلوب. فإذا كانت هذه الإحصاءات تشير إلى ارتفاع معدلات التسرب أو الفشل ، ينبغي أن يُطلب من أعضاء هيئة التدريس التوضيح أو التعليق على أسباب ذلك. هل اتخذت الإجراءات اللازمة لاختيار الطلاب الذين تنطبق عليهم متطلبات المقرر تماما؟ وهل تم تحليل أسباب التسرب؟

يسأل الطلاب عن الدعم والتوجيه الذي يتلقونه وعما إذا كانوا يعتقدون أنه يمكن أن يتحسن. يمكن أن يسألوا عما إذا كان طرح السؤال من قبل المؤسسة ، وإذا كان الأمر كذلك ، ما هي الاستجابة؟.

التقويم الكمي لمدى كفاية المصادر قد يكون له علاقة في تحديد مستواها. بيد أن حجم مجموعة المصادر لا يعني الكثير ما لم تكن ملائمة لنهج التدريس والتعلم. ولإثبات ما إذا كان البرنامج ذا جودة عالية ، من المهم النظر في مدى فعالية استخدام المصادر. على سبيل المثال ، لا حاجة إلى وجود مكتبة ممتازة إذا كانت تعلق عندما يريد الطلاب استخدامها ، أو إذا كانوا من غير المتوقع لهم الحصول على معلومات من مجموعة واسعة من المصادر تزيد عن كتاب واحد. وما مدي إقبال الطلاب على استخدام المكتبة للدراسة المستقلة أو للتحقق من مسألة اختاروا القيام بها بأنفسهم؟

٤.٦ طرق جمع المعلومات من جانب فريق التقويم:

يحتاج أعضاء فريق التقويم لإعادة النظر في البيانات الكمية والنوعية في التحقق من نتائج تقارير التقويم ، والبحث عن نقاط القوة ونقاط الضعف واختيار المسائل التي ينبغي أن تشملها التحسينات الموصى بها. وهناك عدد من الأدوات التي يمكن استخدامها:

٤.٦.١ المقابلات:

الكثير من المعلومات المطلوبة ستأتي من المقابلات التي يتم عن طريقها الحصول على توضيحات وتفسيرات ذات صلة بجمع المعلومات التي يمكن أن تشير إلى فرص للتحسين. والسمات الخاصة بالمقابلات تشتمل على ما يلي :

- توضيح أي غموض في البيانات أو الادعاءات المتضاربة ، بما في ذلك التضارب بين ما قد يكون مكتوبا وبين ما قد قاله الأفراد.
- التحقق من النقاط التي قد تكون إما في وجهات النظر لواحد أو اثنين من الأفراد أو عموم الآراء داخل المؤسسة.
- مناقشة بناءة حول تفسير البيانات وآثارها.
- التحقق من أن جميع البيانات ذات الصلة شوهدت أكثر من البيانات الجزئية التي قد تعطي انطباعا خاطئا وسطحيا.

ومن المهم في إجراء المقابلات الاستماع بعناية وتسجيل الملاحظات حول كل ما يقال ، والتركيز على القضايا الأهم أكثر من القضايا التافهة أو الثانوية. تقديم المقترحات والعروض ليس هو دور المقابلات لذلك لابد من تجنب تقديمها إلا إذا كانت إجابة على طلب محدد أو باعتبارها آلية لمعرفة المزيد من المعلومات. تقديم المشورة القائمة على الممارسة في مؤسسة المقابلين قد تكون عكسية وذلك بخلفها الانطباع بأن المقابل يقوم بعمل مقارنات مع مؤسسته أكثر من النظر بشكل موضوعي في ما يجري عمله في المؤسسة قيد التقييم. أي اقتراحات أخرى على أساس الخبرة يمكن إدراجها في التقرير إذا كان الفريق ككل يرى أنها ذات صلة. وإضافة إلى أخذ عينات من القضايا من قبل فريق التقييم فإنه من المهم أيضا في المقابلات الفردية أو الجماعية توفير الفرص لأعضاء هيئة التدريس والطلاب إثارة المسائل التي يعتقدون انه يجب النظر فيها، على الرغم من أنه قد لا يكون من الممكن في الوقت المتاح بحث هذه القضايا بالعمق المرغوب فيه ، وهذه الفرصة لإثارة مثل هذه المسائل ودراستها تعتبر عنصر هام في عملية التقييم.

٤.٦.٢ الحصول على أدلة من زوايا (منظورات) مختلفة:

آخر الأساليب التي يمكن استخدامها بشكل فعال ، وخاصة فيما يتعلق بالمسائل التي من الصعب الحصول على الأدلة المباشرة لها ، تكمن في الحصول على تفسيرات ، باستخدام أسلوب التثليث. وينطوي ذلك على البحث عن المعلومات ذات الصلة من مختلف الأنواع ، والنظر في مدى اتساق أو عدم اتساق النتائج التي تم التوصل إليها. على سبيل المثال قد تكون المقارنة بين مفاهيم الإدارة العليا ، والعاملين ، والطلاب ، وأصحاب المصلحة الخارجيين بشأن مسائل معينة ، جنبا إلى جنب مع البيانات الإحصائية من مصادر مختلفة. وإذا تم التوصل إلى نتائج مشابهة من منظورات مختلفة يمكن أن تكون النتائج مقبولة بدرجة معقولة من الثقة. إذا كانت النتائج مختلفة ، فقد تكون النتيجة مشكوك فيها ، ولكن فضلا عن مدى الاختلاف فهو في حد ذاته قد يكون مؤشرا على بعض المشكلات الأساسية.

٤.٦.٣ دراسة متعمقة للقضايا المختارة:

هذه الإستراتيجية تتطوي على مسألة اختيار بعض القضايا أو التطوير المخطط والنظر في الكيفية التي تم التعامل معها ومتابعة ما يتخذ من إجراء. على سبيل المثال يمكن إجراء استطلاع لخدمات المكتبات عن طريق مستخدميها ومتابعة الإجراءات التي اتخذت استجابة لهذا المسح من خلال مرجعية المكتبة أو الفريق الاستشاري ، والتصرف أو عدم التصرف من جانب العاملين في المكتبة ، بعد مسح التقييمات. وبالنظر في البيانات التي قد تشمل نتائج المسح ، ومحاضر الاجتماعات ذات الصلة ، وإجراء مقابلات مع العاملين ، وإجراء مقابلات مع الطلاب ،... الخ. و يمكن استخدام عمليات مماثلة لمتابعة تقييم إجراءات التدريس ، من خلال النظر في تقارير المقررات ، وخطط العمل ، والإجراءات اللاحقة لتنفيذ العمل وخطط وعمليات التقييم التي تأتي فيما بعد.

وحيث أن هناك مجموعة ضخمة من القضايا والأنشطة والمهام المختلفة فمن الضروري اختيار عينة من المسائل للتحقق منها. وينبغي أن تشمل المسائل التي ركزت المؤسسة عليها عند إجراء التقييم الذاتي ، ولكن لا ينبغي أن تقتصر على ذلك. أما المسائل الأخرى فيمكن أن تحدد من خلال عملية الاختيار العشوائي ، أو تحليل البيانات وتحديد الأمور التي يمكن أن تكون قد فقدت أو تم تحاشيها أو تجنبها عن قصد.

٤.٦.٤ أنماط الأسئلة:

أن أسلوب الأسئلة يمكن أن يؤدي إلى علاقات مختلفة جدا و يؤثر في جودة المعلومات المكتسبة. كمبدأ عام فإن المستجوبون يجب أن يحاولون الاتصال باهتمام حقيقي بالمسائل التي يجري النظر فيها بفهم عاطفي كامل للاستجابة. والأسئلة ينبغي أن يخطط لها بعناية لتعطي الانطباع بأن السائل قد درس بعناية المعلومات التي سبق أن قدمت ويتابع مسألة هامة بمزيد من التعمق. ولتجنب أمور متعددة تشمل الأسئلة متعددة الإجابة ، واستخدام ديباجات طويلة ، وسرد الحكايات ، ووصف منظمة أخرى بما في ذلك مؤسسة الشخص المقابل نفسها ، وتقديم بدائل ممكنة للعمل في مجال التعامل مع المسألة قيد المناقشة دون أن يطلب منه القيام بذلك.

وبصرف النظر عن هذه المعلومات العامة وجمعها وأساليب الأسئلة فهناك بعض قضايا الجودة الهامة التي تضع كثير من الضوء على معايير ومحكات التقويم الذاتي ، وأطر المؤهلات الوطنية. وهذه قد تكون مفيدة لأعضاء الفريق في تخطيط استراتيجيات التحقق والمقابلات.

٤.٦.٥ اعتبار المدخلات والعمليات والمخرجات:

في تقويم المدخلات لبرنامج أو مؤسسة، يجب أخذ العمليات والمخرجات بعين الاعتبار. ومن أهم المشكلات ، هو التركيز على الوثائق المستخدمة ، والمخرجات. المدخلات هي المصادر التي وضعت في البرنامج من العاملين ، والمكتبات ، والمختبرات ، وما إلى ذلك. وهذه ضرورية للمقرر وسيكون من المهم التأكد من وجود المصادر اللازمة لدعم البرامج وهذا هو المقياس الكمي إلى حد كبير. والعمليات هي الأمور التي تحصل في المؤسسة. وهي تحتاج إلى كفاءة وفعالية في تعزيز تعليم الطلاب ، وتقديم ما يلزم من خدمات والمصادر اللازمة لدعم هذا التعلم. وكثير من البنود الواردة في وثائق ومعايير التقويم الذاتي والمحكات التي تتعلق بالعمليات المتبعة في المؤسسات الجيدة. جزء هام من تقويم الجودة ويتصل في ما إذا كانت هذه الأمور فعلاً تمارس في المؤسسة أو البرنامج الذي هو قيد التقويم ، ومدى توافقها مع عمله.

أما المخرجات فهي نتائج الأنشطة التي تجري في المؤسسة. وتتصل بتعليم الطلاب ، والبحوث التي أجريت ، ومساهمات المؤسسة في المجتمع. وبالنسبة لتعليم الطلاب ، فالمخرجات هي ما يستطيع الطلاب أن يطبقونه نتيجة لاستكمال برنامجهم. أوهي مجموعة من المهارات والقدرات التي اكتسبها الطالب. وقد وصفت بعبارات عامة في كل من مجالات التعلم في زيادة مستويات الأداء ضمن أطر المؤهلات الوطنية.

ويمكن تحديد المخرجات فيما يلي:

• المعرفة المرتبطة بمجال إجراء دراسات متقدمة أو الممارسة المهنية (نطاق المعرفة).

• ارتفاع مستوى المهارات النظرية و المعرفية التي تستخدم لحل المشكلات المعقدة ،
و تساعد على صنع القرار في هذه الظروف الفريدة والتي لا يمكن التنبؤ (مجال
المهارات الإدراكية)

• الكفايات العامة اللازمة في مستوى التوظيف ، مثل مهارة الاتصال ، والرياضيات
والمهارات التحليلية بما فيها استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
والمهارات العددية.

• القبول الشخصي ومسئوليات الفريق ، والقدرة على التعلم ، والقيادة ، و (المهارات
الذاتية ونطاق المسؤولية) .

وفي بعض مجالات الدراسة ، القدرة على الأداء وارتفاع مستوى المهارات
البدنية.(مجال المهارات النفس حركية).

وهذه القدرات في هذا الشأن مهمة لأصحاب العمل ، ويجب على الطلاب
تطويرها للتقدم في حياتهم الوظيفية. ويجب أن تتحدد على مستوى قابل للمقارنة مع
النتائج التي حققتها الجامعات في أماكن أخرى من العالم ، وأطر المؤهلات الوطنية
عندما صممت وضعت تحقيق هذا الهدف في الاعتبار.

وبالنسبة لنشاط البحث (وهو مطلوب كنشاط للجامعات ، ولكن ليس من الضروري
في الكليات) فإن المخرجات ليست فقط عدد الأبحاث التي أجريت (والتي يمكن
تقويمها بأمر مثل عدد المنشورات أو مبالغ تمويل البحوث التنافسية) ، ولكن أيضا
لها قيمتها وأهميتها. وهذا يزيد من صعوبة التقويم ، ولكن يمكن تقويمها من خلال
استخدام مؤشرات دولية مثل براءات الاختراع . والبحوث يمكن أن تكون أساسية أو
تطبيقية ، وهذه الأخيرة تتعامل مع تطبيق المعرفة والنظرية لحل مشكلات محلية أو
دولية ، ويمكن أن تمول من مجموعة متنوعة من المصادر العامة والخاصة ،
ويمكن أن تنطوي على تطبيقات ميدانية من مجال إلى آخر من مجالات المعرفة.
وينبغي أن تشمل على مزيد من التطبيقات أو البحوث والتوسعات التي تقوم بها
هيئة التدريس في برامج الماجستير والدكتوراه. بيد أن ما يمكن الحكم عليه بأنه بحث
حقيقي هو البحث الذي يخضع لشكل من التقويم المستقل عن طريق الزملاء.

وبالنسبة للنتائج المتعلقة بمساهمات المؤسسة تجاه المجتمع فإن القلق ليس فقط على حجم مثل هذا النشاط ، ولكن أيضا أهميته وقيمته. وينبغي أن تشمل الأدلة المقدمة من المؤسسة عن مساهماتها نحو المجتمع بعض الأدلة حول ما تم عمله بشكل مختلف أو ما هو التغيير التي أحدثته في المجتمع . وينبغي أن تشمل هذه المساهمات الأنشطة التي تقدمها المؤسسة من مصادرها الخاصة ، ورسوم الخدمات التي تقدمها.

٤.٦.٦ التحقق من معايير مخرجات التعلم:

لقد تم الطلب من المؤسسات وضع مخرجات التعلم التي تتفق مع أطر المؤهلات الوطنية ، وتستوفي الشروط اللازمة للممارسة المهنية ، واستحداث معايير وآليات للتحقق من مخرجات التعلم. وهذا التحقق حول المستويات التعليمية هام جدا لضمان الاتساق الداخلي داخل مؤسسة (الجزء "أ" في المقرر أو جزء من المسار يجب أن يكون قابل للمقارنة بالجزء "أ" في أي مقرر أو مسار آخر) ، وضمان جودة التعليم بما يتفق مع المخرجات التي تحققت في غيرها من المؤسسات الجيدة (وينبغي أن تكون مؤسسة "أ" قابلة للمقارنة في مستوى جودة التحصيل المكتسبة مع مؤسسة "أ" أخرى). ثم إن معايير التعلم والتدريس تشمل شرط أن تكون هناك أنظمة يعمل بها للتحقق من مستويات تحصيل الطلاب كما ينبغي أن تتضمن تقارير التقويم الذاتي وصفا لكيفية القيام بذلك.

وينبغي للمقومين الخارجيين أن يكونون على دراية لاسيما في ميادين الدراسة ويمكن النظر إلى نماذج من أعمال الطلاب، لتحديد وجهات نظرهم حول المعايير التي تحققت. بيد أن الأكثر أهمية والأكثر صحة هو الأسلوب الذي يتم بموجبه النظر عن كثر في العمليات التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق المعايير ، والنتائج التي تم التوصل إليها نتيجة لتلك العمليات ، والإجراءات المتخذة في حال وجود أي مشكلات.

٤.٦.٧ الاختبار والتحقق وفقاً للمعايير:

لقد تم التأكيد على المؤسسات أن معايير الاعتماد ستشمل المعايير المقبولة عموماً للممارسات الجيدة في مجال التعليم العالي. وموضوع تحديد ما هذه "المعايير

المقبولة عموماً للممارسات الجيدة"؟ يمكن أن يكون موضوعاً مفتوحاً للنقاش. ولذلك لابد من تقديم دليل يشمل مواصفات لعدد من هذه الممارسات التي قدمت من قبل الهيئة كوثائق "معايير" وجدول للتقويم الذاتي وقد تم توفيرها لمساعدة المؤسسات ومديري البرامج في عمليات التقويم الذاتي المرتبطة بهم. والمعايير تم تحديدها في إحدى عشر مجالاً واسعاً من الأنشطة المتعلقة بالمهام التي يضطلع بها في مؤسسات التعليم العالي ، مع أقسام فرعية لكل بند من البنود التي تتعلق بأنشطة محددة داخل كل فرع. والتقويم الذاتي للأداء في المؤسسات ينبغي أن يقوم على أساس هذه المعايير ، والمدى الذي تحقق عنده المؤسسات (أو البرامج) غاياتها وأهدافها الخاصة. علماً بأن التقويمات من أجل الاعتماد تتم على أساس نفس المعايير.

وقد طلب من مؤسسات التعليم العالي ، أن تضع قاعدة لأحكامها الصادرة عن الجودة

لتكون قائمة على الأدلة قدر الإمكان وينبغي أن تبين في تقاريرها الأدلة التي تستند عليها نتائجها. وهذا من شأنه أن يتيح للمقوم النظر في الأدلة وإصدار حكم بشأن ما إذا كانت النتائج التي تم التوصل إليها صحيحة.

ولكي يتم اعتماد البرنامج ، فإنه يجب أن يكون متسقاً مع أطر المؤهلات الوطنية ، وفي مستوى مقبول من جميع المعايير المتعلقة ببرامج التعليم وخدمات الدعم المنصوص عليها في معايير ضمان الجودة واعتماد برامج التعليم العالي. ولكي تعتمد المؤسسة أيضاً ، يجب أن تفي بجميع معايير ضمان الجودة والاعتماد لتحقيق الجودة الشاملة لبرامجها التعليمية . وطبعاً ليس بالضرورة أن تحقق مستويات عالية في كل بند، ولكن إذا وجدت مشكلات ينبغي أن تحدد وتوضع استراتيجيات مقبولة للتعامل معها بالشكل المطلوب.

٤.٧ بعض القضايا في إجراء التقويم الخارجي :

٤.٧.٤ الحكم على فعالية التدريس :

من غير المحتمل أن تقدم ملاحظات التدريس وجهة نظر صحيحة أو موثوقة لفعالية التدريس في المدى القصير والظروف غير العادية للتقويم الخارجي ، ولذلك

لا ينبغي تشجيعها. ولكن تقويم فعالية التدريس في غاية الأهمية ، والدليل على ذلك ينبغي أن يقدم عن طريق المؤسسة من خلال عدة أشياء على سبيل المثال التحليلات الشاملة لواجبات الطالب حول فعالية التدريس والاتجاهات في هذا المنوال على مر الزمن ، والتعريف باستراتيجيات دعم الزملاء ، والبحث المؤسسي حول فعالية خطوات تطوير أنواع مختلفة من مخرجات التعلم.

وبالنسبة لاستراتيجيات التدريس ينبغي أن تتضمن المعلومات ، ليس فقط هذه الاستراتيجيات نفسها ، بل المدى الذي تستخدم فيه ، ومدى فعاليتها في تطوير المخرجات التي صممت من أجلها. كما أنه ينبغي الإشارة ليس فقط لاكتساب المعرفة ولكن أيضا للمسؤولية الشخصية والقدرة على التعلم الذاتي الموجه ، ومهارات الاتصال ، ونقل التعلم والحل المبدع للمشكلات التي تم التأكيد عليها في أطر المؤهلات الوطنية. أو لأدلة التي قدمتها المؤسسة ينبغي التحقق منها خلال المناقشات مع الطلاب ، ومن خلال تقويم نتائج هذا البرنامج واستطلاعات آراء الخريجين وأصحاب العمل ، وأية محكات أخرى قد تقدمها المؤسسة.

٤.٧.٢ المناقشات مع الطلاب:

كما أشير إليه أعلاه ، الأهداف المهمة للتقويم هي التحقق من مخرجات المؤسسة لعمليات التقويم الداخلي وتكوين أحكام واعية ومستقلة حول الجودة. وهذا يتطلب تقديم ملاحظات حرة وصريحة من ممثل لقطاع عريض من الطلاب. بيد أن وتيرة التعاون في مجال التخطيط للتحسين ينبغي الحفاظ عليها في المناقشات مع الطلاب ، وبتوازن دقيق بين تحديد المشكلات وتأكيد نقاط القوة.

ملاحظات الطلاب يمكن أن تواجه ببعض الحساسيات الثقافية مثل كراهية الانتقاد ، وعدم الرغبة في التواصل مع أو أمام أعضاء هيئة التدريس ، أو الخوف من العواقب في حال التعليقات الحرجة الموجهة إلى المؤسسة. وبالتالي ينبغي تشجيعهم على التحدث بصراحة مع ضمان السرية التامة ، و على أساس فردي (مقابلات فردي) إذا لزم الأمر. وأي من هذه التأكيدات يجب احترامها. ومن جهة

أخري فقد يكون أن أفراد من الطلاب قد عانوا من صعوبات شخصية ليست ممثلة للطلاب ككل ، والانتقادات بالتالي لا تعكس الواقع بشكل دقيق .

وفي كثير من المؤسسات سيكون من المهم لأعضاء فريق التقويم من نفس الجنس مناقشة القضايا مع الطلاب بطريقة غير رسمية ، وتجربة أعضاء الفريق في مؤسسات أخرى مهمة في تفسير الملاحظات . وحيث تقدم الملاحظات الحرجة ينبغي الاعتراف بها بطريقة لاتصل إلى إصدار أحكام ، وفرصة للأخذ بها دون تحديد الطلاب المعنيين بإصدار تلك الملحوظات المتعلقة بالمؤسسة .

ويجب عقد اجتماع واحد على الأقل مع ممثل لمجموعة من الطلاب ، وإذا كانت هناك فروع مستقلة للطلاب والطالبات ، لابد من مناقشة الطلاب والطالبات في كل الفروع . وفي أي من هذه الاجتماعات ينبغي تقديم أعضاء فريق التقويم عن طريق احد كبار أعضاء هيئة التدريس ، وكذلك يوضح الغرض من الاجتماع ، ويصف أسس اختيار الطلاب ، ويؤكد على الرغبة في تقديم الملاحظات الممثلة بكل سرية . ثم يغادر عضو هيئة التدريس الاجتماع ، والعودة في وقت يسبق اختتام المناقشة .

كما إن الأسئلة المثارة عن طريق أعضاء الفريق ينبغي أن تتنوع تبعا لقضايا تم التأكيد عليها في التقويم . وقد تتضمن بعض المسائل العامة ، مثل ما هي وجهات نظر الطلاب ، وكيفية تأثير تلك الآراء عندما يتم اتخاذ القرارات ؛ وهل يعمل الطلاب في اللجان المؤسسية؟ ؛ هل اشتمل التقويم الذاتي للمؤسسة على آراء الطلاب ، وكيفية ثقة الطلاب في المؤسسة أنها تكسبهم المستوى المناسب من مخرجات التعلم ، ومدى إتقانهم المهارات اللازمة لممارسة المهنة التي اختاروها . وأسئلة حول قضايا معينة قد تستمد من وثائق ومعايير التقويم الذاتي ، من القضايا التي أثرت في التقويم الذاتي ومن تقارير البرنامج والمقررات . وقائمة الأسئلة المحتملة المناسبة لهذا البرنامج أو المؤسسة المعنية ، ينبغي أن تعد مسبقا من قبل أعضاء الفريق .

٤.٧.٣ المناقشات مع أعضاء هيئة التدريس :

كما هي الحال بالنسبة للمناقشات مع الطلاب من المهم التحقق من المخرجات التي خلص إليها التقييم الذاتي، وتحديد المسائل الأخرى التي ينبغي التصدي لها من خلال المناقشات الرسمية وغير الرسمية مع أعضاء هيئة التدريس. وهناك عقبات قد تعترض إقامة اتصالات فعالة مع أعضاء هيئة التدريس مثلما يحصل في المناقشات مع الطلاب، لكن الخبرة والمهارة من أعضاء الفريق ستكون مهمة في التغلب على هذه المشكلات. وهناك بعض الاعتبارات العامة التي يجب أن يضعها المقومون في اعتبارهم سوف تناقش أدناه.

ومن المهم التأكيد على المحافظة على النبرة التعاونية في التقييم، ولا بد من توضيح أن دور فرق التقييم ليس تصيد الخطأ أو حل النزاعات. وإذا كان أحد أعضاء هيئة التدريس لديه اهتمامات جادة لا بد من الاعتراف بها، ولكن الشخص المشار إليه لا بد من رجوعه إلى السبل الملائمة المعمول بها المؤسسة أو الوزارة التي يتبع لها. وأعضاء فريق التقييم يجب ألا ينجرون وراء مناقشات مع عضو هيئة التدريس المتضرر في مسألة شخصية. كما أن الحالات الفردية من النزاع ليست من شأن التقييم، لكنها قد تكون ذات صلة إذا كانت تشير إلى قضية عامة أو قضية الجودة أو الإجراءات الإدارية. ولا بد من مناقشة ردا مناسباً على مسألة من هذا النوع مع المؤسسة. ولكن يجب أخذ الحذر الشديد ليس للبحث في الشؤون التي تكون سرية لفرد بعينه، وإنما لتحديد ما إذا كانت هذه القضية من القضايا العامة، وعماً إذا كانت عمليات المؤسسة كافية للتعامل معها.

وفي المناقشات بين أعضاء هيئة التدريس وأعضاء فريق التقييم، ينبغي أن لا ينطوي على حكم عليهم، وينبغي تجنب المقارنة مع المؤسسات الأخرى، بما في ذلك بلد أعضاء فريق التقييم. والآراء حول كفاية أو عدم كفاية أنشطة المؤسسة، بطبيعة الحال، لا بد من تشكيلها في أثناء التقييم، ولا بد من إظهار الأدلة التي تدعم تلك الآراء بوضوح. غير أن هذه الآراء ينبغي أن لا يعبر عنها إلا في الجلسات السرية للفريق. والاتصالات عن نتائج التقييم فقط يعبر عنها عن طريق رئيس الفريق في الاجتماع الختامي مع مدير الجامعة وعميد الكلية و كبار أعضاء هيئة التدريس، ولا تتم متابعة التقييم إلا من خلال تقرير رسمي توافق عليه الهيئة.

٤.٧.٤ مسائل الحساسية التجارية أو السرية المؤسسية:

ينبغي أن يراعي فريق التقييم المسائل الشخصية التي يمكن أن تثار ، أو المسائل التي تؤثر على الأفراد و ينبغي أن تكون سرية على الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس. وينبغي له أيضا أن ينظر باهتمام بالغ في ما يتعلق بمسائل المؤسسة التي تعتبر حساسة من الناحية التجارية. ومن المرغوب فيه جدا أن يكون أي من هذه المسائل المحددة في الخطط التي عملت مسبقا حتى يمكن التعامل معها ، ولكن هذا لن يحدث دائما. والتحقق من الجودة في بعض الأحيان يتطلب معلومات عن أمور قد ترغب المؤسسة في أن تحافظ على سريتها. وإذا كان الوصول إلى المعلومات التي يعتبرها فريق هامة ممنوعة من قبل المؤسسة ، فإن إمكانية النظر فيها بشكل سري من قبل اثنين من أعضاء الفريق ينبغي أن تناقش مع مدير الجامعة أو العميد ، أو عضو هيئة التدريس البارز لمساعدة الموظفين المسؤولين عن التقييم. وهذين العضوين سوف يقدمان تقرير إلى بقية المجموعة دون الكشف عن التفاصيل السرية.

وإذا كان هذا النهج غير مقبول من قبل المؤسسة فينبغي أن يشير فريق التقييم في تقريره إلى أن المعلومات لم تقدم ، وأيا كانت النتائج التالية ينبغي أن تدرج في التقرير. أما اتخاذ القرار حول الحصول على المعلومات المطلوبة يتم عن طريق الهيئة ، وفي حالة وجود نزاع بين الهيئة والمؤسسة ، فإن هذه المسألة سيتم حلها من قبل الوزير. وفي مثل هذا النزاع، فإن قرار الهيئة حول الاعتماد يجب أن يسترشد بالمعلومات المتوفرة لديها ، ومسؤوليتها بوصفها هيئة مستقلة لاعتماد البرامج والمؤسسات وعلى أساس الأدلة على جودتها. وينبغي ألا تمنح الموافقة على الاعتماد إذا رأت أنها لا تملك ما يكفي من المعلومات الصحيحة التي يستند إليها القرار.

٤.٨ البت في التوصيات:

وأبسط طريقة للقيام بذلك هو النظر في كل معيار على حده. فما هو الدليل وكيف مقارنة مستوى الحكم مع المواصفات والمعايير في معايير ضمان الجودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي ومعايير ضمان الجودة واعتماد برامج التعليم العالي.

وهل تقويم الفريق يتسق مع التقويم الذي أجرته المؤسسة؟ الفريق بحاجة إلى إجراء تقويم على أساس قراءة الوثائق ، والأسئلة ، ومشاهدة المرافق. والأدلة نفسها ينبغي تقويمها. وهل هي كافية؟ أم أنه من الضروري معرفة المزيد أو لتحقيق الشرط المتعلق بهذا المعيار؟ أم أن ذلك الدليل سقط ولذلك فإن المعيار المطلوب لم يتم تحقيقه؟

ولكي يوصى بالاعتماد أو إعادة الاعتماد لمؤسسة أو برنامج فإنه من الضروري أن يتم التأكد من أن جميع هذه المعايير قد تم الوفاء بها. كما ذكر أعلاه ، ولا يعني هذا أن كل بند واحد في محكات التقويم الذاتي يجب أن يحصل على نسبة عالية. إلا أن الأداء الكلي لكل معيار من المعايير الفرعي يجب أن يكون مرضيا ، وتحدي أية صعوبات أو تحديد نقاط الضعف ووضع استراتيجيات للتعامل معها.

٤.٩ إعداد تقرير التقويم:

المسودة الأولية لتقرير التقويم يعده عادة أعضاء الفريق في اليوم التالي لعملية التقويم. وسوف يعتمد في ذلك على معلومات التقويم المؤسسي أو تقويم البرنامج الذاتي وغيرها من المعلومات المقدمة من قبل المؤسسة وتسبق هذا التقويم ، والمذكرات التي أعدها أعضاء الفريق أثناء التقويم والمناقشات التي جرت في ذلك الوقت. والملاحظات والاستنتاجات التي ينبغي أن تمثل آراء أعضاء الفريق بعد تقويم الأدلة المقدمة من المؤسسة وتحقيقاتها الخاصة في التقويم. وكلما كان ذلك ممكنا وينبغي أن تدعم الآراء بالأدلة التي يمكن مشاهدتها ، كما ينبغي أن يشار إليها في التقرير. والملاحظات لن تكون على الأفراد.

وينبغي للتقرير ألا يحاول أن يقدم وصفا شاملا لأنشطة المؤسسة. ولكن بدلا من ذلك ، وبعد وصف تمهيدي موجز لتوفير النص ، ينبغي تقديم ملاحظات على كل من المعايير ذات الصلة ، ولكن ليس على كل الممارسات المعينة والمستخدمه في محكات التقويم الذاتي. أما الملاحظات المطلوبة فقط في الأمور الفردية التي فيجب الرجوع إليها.

إن العنصر الهام في التقرير هو التحقق من أحكام المؤسسة على جودة المسائل التي ينظر فيها التقييم الذاتي ، ثم إن تأكيد تلك الأحكام أو الصيغ المقترحة ينبغي أن تدرج. وبالإضافة إلى ذلك فالتقرير ينبغي أن يشتمل في ملاحظاته على أية أنشطة أو مبادرات جديدة بالثناء ، وأي نقاط ضعف ممثلة ينبغي معالجتها. ومثل هذه الأمور التي تم تحديدها من قبل المؤسسة ويجري التصدي لها لا بد من الاعتراف بها ، بالرغم من أن الفريق قد يرغب في التعليق على ما إذا كانت الإجراءات التي يجري اتخاذها من المرجح أن تحل المشكلة أو لا.

وحيث تكون الممارسات المتميزة التي يحتمل تنفيذها في أي مكان آخر ، يجوز للهيئة أن تدعو المؤسسة إلى إعداد موجز قصير لإدراجها في "الممارسات الجيدة" على الانترنت.

وينبغي أن يتضمن التقرير المقدم من الفريق توصية بشأن القرار الذي اتخذته الهيئة لاعتماد مؤسسة أو برنامج ، بشكل يوضح أسباب هذه التوصية. وبالرغم من أن تقارير التقييم قد تختلف إلى حد يعكس اختلاف القضايا والظروف. ومع ذلك فإنها عادة تشمل الأجزاء التالية :

- مقدمة ، تتضمن وصفا موجزا للمؤسسة وخصائصها الهامة مثل الرؤية والرسالة ، والتطوير المخطط ، والبيئة. وستكون هذه المقدمة مستمدة إلى حد كبير من المعلومات التي تقدمها المؤسسة. وفي التقييم المؤسسي سيتضمن التقرير جزءا استهلاليا فيه وصف للتاريخ والسمات الرئيسية لهذه المؤسسة.

- وصف الإجراءات ومجموعة الأنشطة التي يتبعها فريق التقييم.

- تعليقات أو ملاحظات تمهيدية واقتراحات وتوصيات تتعلق بجودة الأداء للمؤسسة بالنسبة لكل المعايير المحددة في معايير ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات (أو برامج) التعليم العالي. ويجب أن يعترف الفريق في ملاحظاته حول مواضع المشكلات التي تم تحديدها من قبل المؤسسة ، وتجري معالجتها (على الرغم من أنه يجوز لها أن تعلق على ما إذا كان الرد كافي). وسوف نلاحظ أيضا الثناء على الأنشطة الأخرى التي يمكن النظر فيها لإدراجها في هيئات "الممارسات الجيدة" على الانترنت.

- قائمة من الاقتراحات والتوصيات للنظر فيها من قبل المؤسسة.
- توصية فريق التقييم إلى الهيئة حول ما إذا كانت هذه المؤسسة أو هذا البرنامج (البرامج) ينبغي أن تكون معتمدة أم لا.

التقرير النهائي هو وثيقة عامة مملوكة من قبل الهيئة والمسؤولية عن إعادتها تقع على كاهل الهيئة. وعندما توضع الصيغة النهائية ستكون متاحة للجمهور من قبل الهيئة. ولكن قبل الوصول إلى تلك المرحلة فإن الخطوات التالية يتعين اتخاذها:

(أ) مسودة تقرير ستقدم إلى الهيئة في ختام زيارة فريق التقييم. ويجوز للهيئة القيام بعمل التغييرات التحريرية لاتساق الأسلوب وطريقة العرض ، ولكنها لن تغير في جوهر التعليقات أو الملاحظات والتوصيات التي يتضمنها التقرير. وفي حال إدخال تغييرات على المسودة المكتوبة سوف ترسل إلى رئيس فريق التقييم ليبيدي ملاحظاته عليها.

(ب) سترسل مسودة التقرير إلى المؤسسة للتأكد من دقة المعلومات الواقعية. و يجب أن تكون الردود محددة ، وتشير إلى الصفحة التي وجدت فيها الأخطاء ، ويشير إلى التغييرات اللازمة في الصياغة لتصحيح الخطأ. وينبغي أن تقدم أدلة محددة تدعم التغيير. وسوف يسمح بهذا الرد في مدة لا تتجاوز ثلاثة أسابيع.

وإذا كان هناك طلب تصويبات كبيرة فإن الهيئة سوف تتشاور مع رئيس الفريق عن أي تغييرات وآثار على التوصيات الواردة في التقرير ، ويمكن تعديل هذه الوثيقة بناء على تقديراتها. وفي حالة حدوث نزاعات حول المادة الواقعية فقد تطلب الهيئة استشارة مستقلة من جهة محايدة بشأن هذه المسألة ، وسوف تتخذ قرارا نهائيا بعد النظر في المشورة المستقلة التي تتلقاها. وقد تم التأكيد على أن هذه خطوة في العملية تهدف إلى التحقق من عدم وجود أخطاء وقائية ، وليست فرصة توفرت لتغيير استنتاجات التقرير. ولكن إذا كانت هناك أخطاء وقائية رئيسية، لا بد من تحديد التعديلات المناسبة.

(ج) سوف تقوم الهيئة الوثيقة ، وتقوم بإعداد الصيغة النهائية للتقرير. ثم تقدم نسخ من التقرير إلى المؤسسة ، وتتاح للوزارة المسؤولة عنها. ويمكن أن

تعمل الهيئة ترتيبات لإدراج التقرير في موقعها على شبكة الإنترنت. التقرير لن يكون في متناول الجمهور إلا بعد التأكد من وصوله للمؤسسة. ويتم ذلك لضمان أن المؤسسة على علم تام قبل وصول التقرير للجمهور.

(ح) سوف تنظر الهيئة في تقرير فريق التقييم واتخاذ قرار بشأن الاعتماد. وللهيئة أن تقرر اعتماد المؤسسة أو البرنامج، أو أن يتم إرجاء النظر فيه للتأكيد على أن بعض الشروط لا بد من الوفاء بها، أو يتم رفض الاعتماد. وحيث أن المؤسسة أو البرنامج تم اعتماده مؤقتاً، يجوز للهيئة وبناء على تقديرها الموافقة على استمرار هذا الاعتماد المؤقت لفترة زمنية محددة كما يجوز لها أن تخضعه لشروط معينة.

٤.١٠ العمل الذي يلي التقييم:

بعد الانتهاء من كل تقييم ترسل الهيئة دعوة للمؤسسة لتقديم ملاحظات أو تعليقات على قيمة وفعالية عملية التقييم ومساهمة الفريق لضمان الجودة. وهذه الملاحظات سوف تستخدم من قبل الهيئة لإعادة النظر في إجراءاتها الخاصة، وفي اختيار الأفراد لعمليات التقييم المقبلة.

وستقوم الهيئة أيضاً بدعوة غير رسمية لفريق التقييم لتقديم أي تعليقات أو ملاحظات على التقييم الذاتي، وعملية التقييم في المؤسسة. هذه الملاحظات لن تكون واردة في تقرير فريق التقييم. ولكن هذه المعلومات سوف تستخدم من قبل الهيئة في التقييم وتحسين الترتيبات الخاصة به، أما المعلومات ذات الصلة بأنشطة المؤسسة سوف ترسل إليها للنظر فيها لضمان الجودة وتحسين العمليات.

وسيكون من المتوقع أن تنظر المؤسسة في تقرير التقييم الخارجي واتخاذ الإجراءات المناسبة في الرد، كجزء من العمليات الطبيعية لضمان الجودة. وفي الحالات التي توجد فيها شروط محددة تتعلق باعتماد المؤسسة يتوقع أن تبين ما هي الإجراءات المحددة التي ستتخذها رداً على ذلك، وتقديم تقرير في غضون فترة محددة من الوقت لتتأكد أن الإجراءات الضرورية قد اتخذت فعلياً. وهذه المتابعة ينبغي أن تحدث على مرحلتين:

أولاً : في غضون ثلاثة أشهر بعد استلام التقرير النهائي وقرارات هيئة الاعتماد ،على المؤسسة طلب الاستشارة من الهيئة للعمل على اتخاذ ما يقترح بالنسبة للتوصيات الواردة في تقرير التقييم الخارجي.

ثانياً : عندما يتم اتخاذ الإجراءات المطلوبة ، ينبغي أن تقدم المؤسسة تقريراً إلى الهيئة بذلك. وإذا لم يرد هذا التقرير قبل التاريخ المحدد فإن الهيئة ستتحقق من ذلك. وسوف تدرج المعلومات عن الإجراءات المتخذة والنتائج ضمن التقرير الخارجي على موقع الهيئة على الانترنت.

أما المسائل التي لا تتطلب موافقة رسمية أو متطلبات الاعتماد ولكن تتطلب اهتماماً و تم تحديدها في التوصيات ، فلا بد من متابعتها من قبل المؤسسة. ومتابعة هذه الأنشطة الهدف منها الإشارة إلى استجابة المؤسسة للمقترحات البناءة للتطوير أكثر من كونها فرض مزيد من التسلط. ولا يتوقع أن يكون ذلك ضمن تقارير رئيسية ، بل مجرد ملخصات وخطط (للتحقق) من النتائج. وعلاوة على ذلك ، ما لم تكن المتطلبات أو الشروط المحددة قد وضعت من قبل الهيئة أو الوزارة المسؤولة فإنها ليست ملزمة لهذه المؤسسة للرد على وجه الدقة وبالطريقة التي أوصى بها فريق التقييم. وتقع المسؤولية عن تحسين الجودة على عاتق المؤسسة ويجب أن تكون مستعدة لذلك للبحث عن حلول مختلفة بما يتفق مع رسالتها ، وعمليات التخطيط الاستراتيجي.

ولكن ما هو مطلوب هو أن تؤخذ المسائل التي تم تحديدها ، على محمل الجد ، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للتعامل معها. فالتوصيات التي قدمها الفريق ، والردود التي قدمتها المؤسسة ، ستفيد لاحقاً في التقييمات الخارجية ، ومدى ملائمة وفعالية الإجراءات المتخذة سوف تشكل جزءاً من التقييم الذي يجري في ذلك الوقت. وإذا لم تتخذ تدابير ملائمة من قبل المؤسسة في التعامل مع المخاوف التي أثارها ، ستكون الوزارة المختصة مسؤولة عن اتخاذ الإجراءات التي قد تتضمن التوجيهات أو العقوبات المناسبة لهذه المشكلة المعنية. ويجوز للهيئة رفض أو تعليق أو الموافقة عليها أو اعتمادها ، ولكن لن تكون بمثابة شرطي في إنفاذ الردود.

