

## الفصل السادس عشر

### أنشطة ضمان الجودة

**ملخص:** يستعرض هذا الفصل نتائج الاستقصاء الميداني الذي أجري على الجامعات العربية في الجزء المتعلق بأنشطة ضمان الجودة التي قامت بها هذه الجامعات خلال السنوات الثلاث الأخيرة. يصف هذه الأنشطة ويدرس توزيعها الإحصائي.

يقصد بضمنان الجودة النشاط الذي تقوم به الجامعة لفحص النوعية فيها طبقاً للتقاليد المتعارف عليها عالمياً من تقييم ذاتي وتقييم خارجي. وهو يتخذ أسماء متنوعة غالباً أيضاً: «الاعتماد» (الولايات المتحدة)، «ضمان الجودة» (بريطانيا)، «التقييم» (فرنسا)، الخ. المعطيات التي وفرتها الجامعات تفصح عن تفاوت شديد في المعنى الذي أعطي للنشاط. بعض الأنشطة تم في ثلاثة أيام وبعضها تم في ثلاث سنوات. بعضها قام على استقصاء الأساتذة حول آرائهم، وبعضها قام على وضع تقارير استناداً إلى معايير دولية. لذلك جرت إعادة تصنيف الأنشطة في أربع فئات: (١) أنشطة «تقليدية» (اعتماد، ضمان الجودة)، (٢) أنشطة «غير تقليدية» (حيث أجري تقييم خارجي فقط أو تقييم ذاتي فقط)، (٣) أنشطة تقييم دوري (عن طريق الاستقصاءات والمسابقات، الخ)، (٤) غير ذلك. بلغ العدد الإجمالي للأنشطة ١٠٦ أي بمعدل ٠,٦٧ نشاط في الجامعة الواحدة. لكن عند احتساب الأنشطة التي يمكن تصنيفها اصطلاحاً ضمن «ضمان الجودة» (التقليدية وغير التقليدية) ينخفض العدد إلى ٥٢ نشاطاً، أي بمعدل ٠,٣٣ نشاط في الجامعة الواحدة. معظم هذه الأنشطة موجه نحو الكليات والبرامج، ومعظم هذه الأخيرة يقع في ميدان العلوم، وتشارك فيه جهة خارجية، وتكون هذه الجهة دولية. وكان برنامج الأمم المتحدة الإنمائي من أبرز هذه الجهات الخارجية بالتعاون مع وكالة الجودة البريطانية. داخلياً نظمت هذه الأنشطة الكليات أو وحدات أكاديمية أو لجان خاصة أو رئاسة الجامعة. وتميل الجامعات بقوة إلى تجميع النتائج المحصلة من هذه الأنشطة، لكن معظمها عبر عن حاجته إلى الدعم لتطوير مثل هذا النشاط في المستقبل.

كان الهدف الأصلي من إجراء الاستقصاء الميداني على الجامعات العربية التعرف إلى ما تقوم به من أنشطة لضمان الجودة. لكن في محاولة لفهم الإطار الذي

تقوم فيه هذه الأنشطة طلبنا معلومات إضافية عن الجامعات، تناولت الموضوعات التي تمّ استعراضها في الفصول السابقة. وسوف نلاحظ أن حجم أنشطة ضمان الجودة هو أصغر من حجم أنشطة تحسين النوعية. كما أن المادة الأخرى المجمعّة عن الجامعات كانت أكثر وفرة من تلك المجمعّة عن أنشطة ضمان الجودة.

كان سؤالنا هو التالي: ما أنشطة ضمان الجودة (في الجامعة) خلال السنوات الثلاث الأخيرة؟ وقد طلبنا وضع لائحة بها ضمن أربع فئات: التقييم الذاتي، التقييم الخارجي، الاعتماد، غير ذلك. وطرحنا سؤال رأي حول أفضل السبل لضمان الجودة في الجامعة. ثم طلبنا من الذي يمثّل الاستمارة تخصيص بطاقة لكل نشاط ورد ذكره في اللائحة. وهذه البطاقة تتضمن معلومات عن الأمور التالية: (١) اسم النشاط، (٢) تاريخه (البدء والانهاء)، (٣) النطاق الذي شمله، (٤) الجهة التي تمّ التعاون معها من خارج الجامعة، (٥) الوحدة التي قامت به من داخل الجامعة، (٦) وصف النشاط، (٧) النتائج المحصلة، (٨) معلومات إضافية، (٩) آراء حول النشاط. (راجع الاستمارة في الملحق).

بلغ عدد البطاقات التي تمّ ملؤها ١٠٦ بطاقات، أي بمعدل ٠,٦٧ نشاط في الجامعة الواحدة وهي موزّعة على البلدان والجامعات حسبما هو مبين في الجدول رقم ١٦-١.

### جدول رقم ١٦-١: توزيع بطاقات (أنشطة) ضمان الجودة على الجامعات

الأردن	(١٨)	٣- الجامعة التكنولوجية	٢
١- جامعة الحسين بن طلال	١	٤- جامعة الأنبار	١
٢- جامعة عمان الأهلية	٣	مصر (١٩)	
٣- جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	٣	١- جامعة القاهرة	٢
٤- جامعة البلقاء التطبيقية	٢	٢- جامعة الإسكندرية	١
٥- جامعة مؤتة	٢	٣- الجامعة الاميركية بالقاهرة	٣
٦- جامعة فلادلفيا	١	٤- جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا	١
٧- جامعة اليرموك	٤	٥- جامعة أسيوط	٧
٨- الجامعة الأردنية	٢	٦- جامعة المنيا	٣
فلسطين	(٢٢)	٧- جامعة المنوفية	٢
١- جامعة الأزهر بغزة	٢	البحرين (٣)	

٢	١- جامعة البحرين	٣	٢- جامعة القدس المفتوحة
١	٢- جامعة الخليج العربي	٤	٣- جامعة القدس
(١)	قطر	٢	٤- الجامعة العربية الأمريكية
١	١- جامعة قطر	٣	٥- جامعة بيت لحم
(٢)	المغرب	٢	٦- جامعة بيرزيت
١	١- جامعة سيدي محمد بن عبد الله	٢	٧- الجامعة الإسلامية بغزة
٢	٢- جامعة الحسن الثاني - عين الشق	٣	٨- جامعة النجاح الوطنية
(١٤)	السودان	٢	٩- جامعة بوليتكنك فلسطين
١	١- جامعة الأحفاد للبنات	(٣)	سوريا
٢	٢- جامعة الجزيرة	١	١- جامعة تشرين
١	٣- جامعة النيلين	١	٢- جامعة دمشق
١	٤- جامعة الزعيم الأزهرى	١	٣- جامعة البعث
١	٥- جامعة وادي النيل	(١١)	لبنان
١	٦- جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية	٢	١- جامعة البلمند
٢	٧- جامعة شندي	١	٢- جامعة بيروت العربية
١	٨- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	١	٣- جامعة هايكازيان
٤	٩- جامعة بحر الغزال	٢	٤- جامعة الجنان
٤	اليمن	٢	٥- الجامعة اللبنانية
١	١- جامعة الملكة أروى	١	٦- جامعة القديس يوسف
٣	٢- جامعة العلوم والتكنولوجيا	١	٧- الجامعة الأمريكية
		١	٨- الجامعة الإسلامية في لبنان
		(٨)	العراق
		٢	١- جامعة بغداد
		٣	٢- جامعة الموصل
			المجموع
	١٠٦		

## أولاً: ماهية الأنشطة

نستعرض أنشطة ضمان الجودة تبعاً للتسميات التي اعتمدها الجامعات نفسها، أو تبعاً لعناصر أخرى برزت في التوصيفات المقدمة عنها ونوزعها بناء عليه ضمن عشرة أنواع.

### ١. أنشطة الاعتماد

تقع في هذه الفئة الأنشطة التي أطلق عليها أصحابها (الجامعات) تسمية اعتماد. وسوف نلاحظ أن مفهوم الاعتماد اتخذ معاني مختلفة.

(١) في جامعة عمان الأهلية (الأردن) قامت كلية الصيدلة (منذ العام ١٩٩٥) بعملية اعتماد « ما زالت مستمرة »، بإشراف عمادة الكلية من دون التعاون مع أي طرف خارجي.

(٢) قامت جامعة العلوم التطبيقية الخاصة (الأردن) بنشاط في «الاعتماد العام والخاص» (لمدة يومين، ٢٠٠٣) بالتعاون مع مجلس الاعتماد بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي، في كافة التخصصات.

(٣) تقوم الجامعة الأردنية باعتماد قسم الهندسة الميكانيكي (مدته ثلاث سنوات، ابتداء من ٢٠٠٤/٢/١)، طبقاً لنظام ABET وذلك بالتعاون مع البنك الدولي، ضمن مشروع تطوير التعليم العالي.

(٤) تقوم جامعة بيرزيت (فلسطين) باعتماد جميع البرامج التعليمية الجديدة فيها بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي والهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي (ما زال مستمراً).

(٥) قامت جامعة النجاح الوطنية (فلسطين) باعتماد عدد من البرامج، بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم العالي (العام ٢٠٠٠) وقد تم اعتمادها جميعاً منذ ٢٠٠٢/٢٠٠٣.

(٦) قامت الجامعة الأميركية في بيروت باعتماد مؤسسي بالتعاون مع هيئة الولايات الوسطى للتعليم العالي في أميركا، بدأ في العام ٢٠٠١ وانتهى في العام ٢٠٠٤ (أنظر فصلاً عن هذا الموضوع في الكتاب).

(٧) تقوم الجامعة الأميركية بالقاهرة (مصر) بعمليات اعتماد لجميع كليتها مرة

كل ثلاث سنوات بالتعاون مع المجلس الأعلى للجامعات في مصر من أجل معادلة الدرجات مع الجامعات المصرية.

٨) كما تقوم الجامعة الاميركية بالقاهرة (مصر) بعملية اعتماد مرة كل عشر سنوات بالتعاون مع هيئة الولايات الوسطى للتعليم العالي في اميركا.

٩) قامت جامعة المنيا (مصر) بعملية اعتماد ضمن اطار مشروع تطوير الجامعات المصرية، وذلك بالتعاون مع المجلس الأعلى للجامعات في مصر ووزارة التعليم العالي (لمدة عام خلال ٢٠٠٣/٢٠٠٤).

١٠) قامت جامعة البحرين بعملية اعتماد لكلية تقنية المعلومات وكلية الهندسة وكلية التربية، بالتعاون مع جامعة الإمارات العربية، وطبقاً لنظام ABET (مشروع مستمر، ابتداءً العام ٢٠٠٣).

١١) قامت جامعة بحر الغزال (السودان) باعتماد جميع كليات الجامعات بالتعاون مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والهيئة العليا للتقويم والاعتماد، وقد ابتداءً المشروع منذ إنشاء الجامعة، وهو برنامج مستمر.

يأخذ الاعتماد في الحالات المذكورة أعلاه المعاني التالية:

- دراسة الأحوال في الجامعة، أو شيء من هذا القبيل، (حالة ١)

- الترخيص أو الاعتراف بالشهادة/ البرنامج (الحالات: ٢، ٤، ٥، ٧، ١١)

- اعتماد مقاييس جديدة للتقييم، من ضمن مشاريع تطويرية (الحالات: ٣،

٨، ٩).

- اعتماد بمعنى التقييم الداخلي والخارجي وإعادة الاعتراف من قبل منظمة دولية متخصصة (حالة الجامعتين الأمريكيتين في القاهرة وبيروت).

وكما يلاحظ فإن التسمية نفسها (الاعتماد) تعطى لنشاط يستمر لثلاثة أيام ولنشاط آخر يستمر ثلاث سنوات.

## ٢. أنشطة التقييم الذاتي

هناك ٢١ نشاطاً قدمت على أنها تقييم ذاتي، ذكرتها ١٦ جامعة.

١) تقوم جامعة مؤتة (الأردن) بعملية تقييم ذاتي في كلية الزراعة خلال العام ٢٠٠٤/٢٠٠٥ لمدة سنتين (لا تفاصيل إضافية)، كما قامت بتقييم أداء الأقسام

- الأكاديمية في كلية العلوم التربوية (في ١٧/٢/٢٠٠٤، لمدة ثلاثة أسابيع).
- (٢) قامت جامعة اليرموك بتقييم برنامج إدارة الأعمال، بدعم من صندوق الملك حسين للتميز والإبداع (في شهر ٨/٢٠٠٣ لمدة أربعة أشهر).
- (٣) قامت الجامعة الأردنية بتقييم ذاتي لبرنامج العلوم الحياتية في كلية العلوم خلال الفصل الثاني من العام ٢٠٠٢/٢٠٠٣ بالتعاون مع خبير من بريطانيا.
- (٤) قامت جامعة القدس المفتوحة (فلسطين) بعملية تقييم لبرنامج التكنولوجيا والعلوم التطبيقية (خلال العام ٢٠٠٢/٢٠٠٣، لمدة سنة) من قبل القائمين على البرنامج، ومن دون وجود طرف خارجي، علماً بأن النتيجة كما تشير البطاقة هي اعتماد البرنامج من قبل وزارة التربية والتعليم العالي.
- (٥) قامت جامعة بيت لحم (فلسطين) بتقييم ذاتي لجميع الكليات والوحدات (لمدة سنة، ابتداء من شهر ١١/٢٠٠١)، من دون وجود طرف خارجي، وهذا من أجل « ضبط النوعية » ضمن إطار الخطة الخمسية للجامعة.
- (٦) قامت جامعة البعث (سوريا) بعملية تقييم ذاتي في جميع الكليات والمعاهد، من قبل « لجنة الاعتمادية » ومن دون وجود جهة خارجية، (ابتداءً العمل في شهر ١١/٢٠٠٣ لمدة سنتين).
- (٧) قامت جامعة بيروت العربية (لبنان) بعملية تقييم ذاتي «لمرافق الجامعة الأكاديمية والإدارية»، بإشراف لجنة من الاختصاصيين، ومن دون وجود طرف خارجي، وذلك بهدف التطوير.
- (٨) قامت جامعة هايكازيان (لبنان) بتقييم ذاتي لجميع أقسام الجامعة الأكاديمية والإدارية (خلال العام ١٩٩٨/١٩٩٩، لمدة سنة) ضمن لجان الجامعة، ومن دون وجود جهة خارجية، من أجل تطوير الجامعة.
- (٩) قامت الجامعة اللبنانية بعملية تقييم ذاتي للجامعة ككل، امتدت ما بين العامين ٢٠٠٢ و ٢٠٠٤.
- (١٠) قامت جامعة القاهرة (مصر) بدراسة ذاتية في كلية الصيدلة مرتين (في العامين ٢٠٠١/٢٠٠٢، و ٢٠٠٢/٢٠٠٣)، بإشراف لجنة شكلت في الكلية.
- (١١) تقوم الجامعة الاميركية بالقاهرة (مصر) بالتقييم الذاتي « سنوياً » للجامعة ككل، بغية تحسين « الأداء ».

١٢) قامت جامعة أسيوط (مصر) بالتقييم الذاتي لكليات العلوم والهندسة (إبتداء من شهر ١٢/٢٠٠١ لمدة ستة أشهر). وذلك بالتعاون مع اللجنة القومية لمتابعة مشروع تقييم الجودة، في إطار مشروع تطور التعليم العالي. وقد تمّ ذلك بالتنسيق مع كليات مماثلة في جامعات مصرية أخرى، وكتبت التقارير باللغات الثلاث، وحضر خبيران بريطانيان لمراجعة تقارير التقييم الذاتي، وتمّ ذلك بدعم من مؤسسة فورد. كما قامت الجامعة نفسها بـ «التقييم الذاتي للبرامج الدراسية»، وبإجراء تقييم ذاتي في كل من كليتي الزراعة والتربية بإشراف وحدة تقويم الأداء الجامعي، (لمدة ستة أشهر خلال العام ٢٠٠٢).

١٣) وقامت جامعة المنيا (مصر) بإجراء تقييم ذاتي للجامعة ككل، من دون وجود طرف خارجي (ابتداء من العام ٢٠٠٣/٢٠٠٤ ولمدة سنة) وقد اهتمت به إدارة شؤون الطلاب/إدارة شؤون هيئة التدريس.

١٤) قامت جامعة المنوفية (مصر) بالتقييم الذاتي لكلية التجارة (لمدة سنة، العام ٢٠٠٣)، وذلك بدعم من مؤسسة فورد، ومن دون مشاركة جهة خارجية.

١٥) قامت جامعة النيلين (السودان) بالتقييم الذاتي للجامعة، بالتعاون مع اتحاد الجامعات الأفريقية (لمدة أربع سنوات، ابتداء من العام ٢٠٠١)، بهدف تحسين النوعية.

١٦) تقوم جامعة بحر الغزل (السودان) بالتقييم الذاتي للجامعة، من دون وجود طرف خارجي، بصورة اجتماعات دورية شهرية، منذ انشاء الجامعة.

### ٣. أنشطة التقييم الخارجي

ذكر اثنا عشر نشاطاً في باب التقييم الخارجي.

في فلسطين أفادت جامعات القدس، والجامعة العربية الاميركية وجامعة بيرزيت أن وزارة التربية والتعليم العالي والهيئة الوطنية للاعتماد والجودة تقوم بصورة دورية ومستمرة بإجراء تقييم خارجي للجامعات. وأفادت جامعة بيت لحم بأنه جرى تقييم خارجي للجامعة استغرق سنة (ابتداء من شهر ١٠/٢٠٠٣) قامت به جهات من أوروبا والعالم العربي، وقد وضع المقيّمون الخارجيون تقارير وتوصيات. وذلك في إطار الخطة الخمسية للتقييم العالي.

واستعانت جامعة البلمند (لبنان) بجامعة باريس الثانية وجامعة نيوجرسي لتقييم

كلية الآداب والعلوم الإنسانية، ما بين شهر ٣/١٩٩٩ وشهر ١٠/٢٠٠٠. شمل التقييم نواحي عديدة ونتج عنه تقرير يحدّد نقاط الضعف ونقاط القوة. وقامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق بإجراء تقييم للجامعات العراقية، استغرق سنة (بدءاً من ٨/١٠/٢٠٠١، حسبما أفادت جامعة بغداد، ونتج عن ذلك تقارير تحدّد نقاط الضعف ونقاط القوة.

وقامت جامعة سيدي محمد بن عبد الله (المغرب) بتقييم نظام الدراسة بكلية العلوم والتقنيات بفاس، بإشراف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

وأفادت جامعة البحرين أنها استعانت بعدد من الجامعات في كندا وبريطانيا ومصر والأردن ولبنان لتقييم برامج الدراسات العليا فيها، وقد أدارت هذه العملية داخلياً عمادة الدراسات العليا، ونتج عن ذلك توصيات تمّ تحويلها إلى خطط عمل.

وفي السودان أفادت جامعة شندي أنها تستقبل مقيّمين خارجيين بصيغتين، في الأولى يتم تقييم أداء الكليات من خلال نتائج الطلاب الخريجين (كل كليات الجامعة) وفي الثانية يجري تقييم المناهج والهيئة التعليمية وغيرها (كلية الآداب)، وذلك لمدة ثلاثة أيام. كذلك أفادت جامعة بحر الغزال عن استدعاء مقيّمين من خارج الجامعة لمراجعة المقررات والامتحانات.

وأفادت جامعة الملكة أروى (في اليمن) عن زيارة تقييمية قامت بها المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بالتعاون مع وزارة التعليم العالي، وبإدارة عمادة الدراسات العليا، لتقييم الجامعة ككل.

#### ٤ . أنشطة «ضمان الجودة»

نضع تحت هذه الفئة ما ورد في الاستثمارات من أنشطة نظمت بالتعاون مع وكالة ضمان الجودة البريطانية بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

الجامعات التي عملت مع وكالة ضمان الجودة بصورة مباشرة:

(١) في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة (الأردن) جرى تقييم العملية التعليمية في كلية إدارة الأعمال بالتعاون مع وكالة ضمان الجودة البريطانية وذلك بدعم من صندوق الحسين للتميز والإبداع (لمدة ثلاثة أيام، ٢٠٠٠).

(٢) في جامعة قطر جرى تقييم الجامعة ككل بالتعاون مع وكالة ضمان الجودة البريطانية (ما زال مستمراً منذ العام ٢٠٠٠).



الجامعات التي عملت مع وكالة ضمان الجودة عن طريق برنامج الأمم المتحدة الإنمائي :

- ٣) جامعة اليرموك (الأردن)
- ٤) الجامعة الإسلامية بغزة (فلسطين) (نشاطان)
- ٥) جامعة بوليتكنيك (فلسطين)
- ٦) جامعة الجنان (لبنان) (نشاطان)
- ٧) الجامعة اللبنانية (لبنان)
- ٨) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (السودان)
- ٩) جامعة العلوم والتكنولوجيا (اليمن)

#### ٥. أنشطة التقييم الداخلي والخارجي

سبع بطاقات أفادت بوجود تقييم داخلي وتقييم خارجي دون أن تسمي ذلك ضمان جودة أو اعتماداً. وهذه البطاقات هي :

في جامعة الأزهر في غزة (فلسطين) جرى تقييم كلية العلوم الطبية التطبيقية وكلية الصيدلة، بمشاركة الكلية من جهة ووزارة التربية والتعليم العالي (الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية) من جهة ثانية. وقد شمل التقييم جميع الجوانب (المنهاج، الطلبة، التدريس، التدريب، الخ) وذلك تبعاً للمعايير المعتمدة من قبل الهيئة (نشاطان).

وفي جامعة النجاح الوطنية (فلسطين) تمّ تقييم برامج الطب وإدارة الأعمال والصيدلة والصحة العامة (تقييم ذاتي) ثم حضر مقيمون خارجيون لمناقشة تقارير التقييم الذاتي بتكليف من وزارة التعليم العالي وبالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (نشاطان).

وفي جامعة القديس يوسف (لبنان) جرى تقييم كلية الهندسة ذاتياً وبالتعاون مع اللجنة الوطنية للتقييم (CNE) وجهات أخرى في فرنسا. وقد تمّ ذلك ضمن مشروع شمل كليات الهندسة في كل من لبنان وسوريا والأردن والمغرب والجزائر وتونس. ابتداءً المشروع في شهر ٩/٢٠٠٣، وقد انجز تقرير التقييم الذاتي في شهر ٩/٢٠٠٤، ويمتد المشروع حتى شهر ٣/٢٠٠٦.

وفي جامعة أسيوط (مصر) جرى أيضاً تقييم كلية الهندسة، بالتعاون مع وحدة

تقويم الأداء الجامعي داخلياً واتحاد الجامعات الأفريقية خارجياً. ابتداءً العمل في شهر ٢٠٠٠/١٢، وخصصت الشهور الستة الأولى لإعداد الدراسة الذاتية والشهور الستة الثانية للزيارة وتقييم الحكامين.

وفي جامعة الأحفاد للبنات (السودان) جرى تقييم الجامعة ككل بإشراف لجنة عليا تمثل الجامعة وبالتعاون مع اتحاد الجامعات الهولندية. وقد اشتمل التقييم على دراسة ذاتية وعلى مراجعة من قبل اللجنة الخارجية (ابتداءً من ٢٠٠١/١/١٨ لمدة سنة).

## ٦. أنشطة تقييم عن طريق المسابقات

شاركت جامعة عمان الأهلية (الأردن) في المسابقات الإقليمية حول مستوى الطلبة (٢٠٠٢)، وأخضعت جامعة القدس (فلسطين) المتخرجين لاختبارات تحت إشراف وزارة التعليم العالي بحثاً عن نقاط الضعف والقوة (١٩٩٩).

وفي جامعة الموصل (العراق) يقوم جهاز الإشراف في الوزارة ورئاسة الجامعة بإجراء اختبارات على عينة من الطلاب (١٠٪) لقياس الأداء والمقارنة ما بين الجامعات مع إعطاء جوائز للأقسام المتفوقة. وفي العراق أيضاً تفيد الجامعة التكنولوجية عن مشاركتها في تقييم مقارن تقوم به الوزارة، وعادة ما تقع الجامعة المذكورة في المرتبة الثانية والثالثة بين الجامعات العراقية، كما أفادت جامعة الأنبار بالنشاط نفسه، وبأنها تحصل على إحدى المرتبتين المذكورتين.

وتشارك جامعة الجزيرة (في السودان) بالمسابقات التنافسية بين كليات الطب في العالم العربي منذ العام ٢٠٠٢.

## ٧. أنشطة تقييم جودة الإدارة

قامت جامعة العلوم التطبيقية الخاصة (الأردن) بتقييم أنشطة الجامعة بواسطة شركة Lloyds بناء على معايير ISO 9000:2000 (في ١٧/١١/٢٠٠٣)، لمدة يومين. كما قامت جامعة بوليتكنيك (فلسطين) باعتماد نظام ISO ابتداءً من شهر ٢٠٠٣/١٠، ولمدة ثلاث سنوات. ويشمل التقييم جميع النواحي التربوية والإدارية. وقامت جامعة البلمند بتقييم الأداء الوظيفي في الجامعة (ابتداءً من شهر ٢٠٠٢/٧ ولمدة ثلاثة أشهر)، ومدى ارتباطه بالأداء الأكاديمي، مع الاستعانة «بخبير إداري

دولي». وطبقت الجامعة التكنولوجية في العراق نظام الـ ISO ابتداء من العام ٢٠٠١ ولمدة أربع سنوات، ويشمل النواحي الأكاديمية (مدخلات ومخرجات).

#### ٨. أنشطة التقييم استناداً إلى الاستقصاءات

بلغ عدد الأنشطة المصنفة في هذه الفقرة سبعة عشر نشاطاً. وهي تقوم على توجيه استبانات إلى الطلاب لجمع آرائهم حول أفراد الهيئة التعليمية وأدائهم. في الأردن: جامعة الحسين بن طلال، جامعة اليرموك، جامعة عمان الأهلية. في فلسطين جامعة القدس، الجامعة العربية الأميركية. وفي العراق: جامعة بغداد وجامعة الموصل. وفي مصر جامعة القاهرة، وجامعة الإسكندرية وجامعة أسيوط وجامعة المنوفية. وفي البحرين جامعة البحرين. وفي السودان جامعة الزعيم الأزهري. وفي اليمن جامعة العلوم والتكنولوجيا.

#### ٩. أنشطة تقييم الأداء

قامت الجامعة الإسلامية في لبنان بتقييم الأساتذة من أجل تصنيفهم أكاديمياً وهو نشاط «متواصل» منذ العام ١٩٩٤. وقامت جامعة القدس المفتوحة بتقييم الامتحانات بهدف قياس مدى التزام واضعيها بالمعايير (في العام ٢٠٠٢/٢٠٠٣، وهذا العمل مستمر) (نشاطان). قامت جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن) بتطوير معايير الجودة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والبنية التحتية والبرامج في كلية الهندسة بدعم من صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية البشرية. كما تمّ تشكيل لجنة إدارة الجودة الشاملة للعمل على تطبيق المعايير (نشاطان). كذلك تقوم جامعة الموصل بتقييم الأداء في الجامعة ككل خلال الأشهر الثلاثة الأولى من كل عام، بالتعاون مع دائرة الدراسات والتخطيط في الوزارة. وقامت جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس (شهر ١٠/١٩٩٩).

وتقوم جامعة المنيا (مصر) بإخضاع مشاريع تخرج الطلاب في الكليات العملية للتقييم الخارجي بواسطة لجنة ثلاثية على مستوى الدولة ويتم تقييم الأداء الطلابي وأداء أعضاء هيئة التدريس على مستوى الدولة.

## ١٠ . ندوات ووثائق

قامت جامعة فيلادلفيا (الأردن) بإعداد منشورات خاصة بمكتب الاعتماد وضمان الجودة بالتعاون مع وكالة ضمان الجودة البريطانية . وشكلت جامعتا تشرين ودمشق (سوريا) لجنتين للاعتماد وضمان الجودة . وتنظم جامعة الحسن الثاني - عين الشق (المغرب) لقاءات وأسابيع خلال شهري ٤٣ من كل سنة يحضرها خبراء من الخارج . وعقدت جامعة الجزيرة (السودان) ورشة عمل ليوم واحد (٢٠٠٣) حول اعتماد كليات الطب في الجامعة . ونظمت جامعة وادي النيل دورة عن الجودة الشاملة بالجامعة (شهر ١٠ / ٢٠٠٣) .

عقدت جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية (السودان) مؤتمراً لمدة ثلاثة أيام (في شهر ١٢ / ٢٠٠٣) ، لتقويم النظام التعليمي فيها . ويعقد مجلس جامعة بحر الغزال (السودان) اجتماعاً دورياً (مرة في السنة) للنظر في المناهج والامتحانات ونتائج الطلاب .

## ١١ . أنماط الأنشطة (إعادة تصنيف)

الفروق بين الأنشطة المعروضة أعلاه قوية لجهة طبيعتها والهدف منها والمدة الزمنية التي استغرقتها. لذلك نعيد تصنيفها في أربع فئات :

أ . أنشطة ضمان الجودة «التقليدية»، أي تلك التي تتضمن تقييمها ذاتياً وتقيماً خارجياً وتستغرق مدة زمنية لا تقل عن سنة، و/أو تتكرر بصورة دورية . وتقع في هذه الفئة جميع أنشطة ضمان الجودة، وجميع أنشطة الاعتماد والتقييم الذاتي/الخارجي التي لا تقل مدة إجرائها عن سنة .

ب . أنشطة ضمان الجودة «غير التقليدية» أو غير النمطية . وهي أنشطة تقوم على فحص أحوال الجودة في الجامعة عن طريق أنشطة التقييم الذاتي وأنشطة التقييم الخارجي وفي مدة لا تقل عن سنة .

ج . أنشطة التقييم الدوري، وتشمل أنشطة: التقييم عبر المسابقات، تقييم جودة الإدارة، والتقييم عبر الاستقصاءات، وتقييم الأداء .

د. أنشطة متفرقة. وتشمل جميع الأنشطة التي استغرقت مدداً قصيرة (أياماً وأسابيع)، وجميع أنشطة المؤتمرات وإصدار الوثائق.

ويبين الجدول رقم ١٦-٢ توزيع الأنشطة بعد إعادة تصنيفها (أنماط الأنشطة) استناداً إلى القاعدة المذكورة أعلاه. وفيه أن الأنشطة التي يعتد بها في موضوع ضمان الجودة (تقليدية-غير تقليدية) يبلغ مجموعها ٥٢ نشاطاً، أي نصف الأنشطة المصرح عنها من قبل الجامعات. ويكون معدل أنشطة ضمان الجودة هو ٠,٣٣ في الجامعة الواحدة، وذلك بغض النظر عن الفترة الزمنية التي استغرقتها النشاط.

جدول رقم ١٦-٢: توزيع الأنشطة بحسب أنواعها وأنماطها (إعادة تصنيف)

المجموع	أنماط الأنشطة			أنواع الأنشطة	
	أنشطة متفرقة	تقييم دوري	غير تقليدية		تقليدية
١١	١			١٠	إعتماد
٢١	٥		١٦		تقييم ذاتي
١٢	٥		٧		تقييم خارجي
١٢				١٢	ضمان الجودة
٧				٧	تقييم ذاتي وخارجي
٦		٦			تقييم عن طريق المسابقات
٤		٤			تقييم جودة الإدارة
١٧		١٧			تقييم بواسطة الاستقصاء
٨		٨			تقييم الأداء
٨	٨				وثائق وندوات
١٠٦	١٩	٣٥	٢٣	٢٩	المجموع

## ثانياً: توزيع الأنشطة

### ١. الفترة الزمنية

أكثر من نصف الأنشطة بقليل (٥٨,٥٪) نفذ ما بعد العام ٢٠٠٠، أي خلال الفترة التي سئلت الجامعات عنها، فضلاً عن خمسة أنشطة (٤,٧٪) تنفذ بصورة دورية. أما الباقي فإما أنه نفذ قبل العام ٢٠٠٠ (الربع) أو أنه غير محدد التاريخ

(١١,٣٪). وإذا نظرنا في فترة بداية النشاط من زاوية نمطه يتبين أن ٧٢٪ من الأنشطة التقليدية انطلقت بعد العام ٢٠٠٠ مقابل ٦٥٪ من الأنشطة غير التقليدية (جدول رقم ١٦-٣). وإذا أخذنا الثلاث السنوات الأخيرة فقط (٢٠٠١ وما بعد) كقاعدة قياس، ينخفض حجم الأنشطة التقليدية وغير التقليدية معاً إلى ٣٦ وبالتالي ينخفض المعدل إلى ٢٣,٠ في الجامعة الواحدة.

جدول رقم ١٦-٣: توزيع أنشطة ضمان الجودة بحسب تاريخ انطلاقتها ونمطها

النمط	٢٠٠١ وما بعد	٢٠٠٠ وما قبل	غير ذلك	غير محدد	المجموع
تقليدي	٢١	٧	-	١	٢٩
غير تقليدي	١٥	٦	-	٢	٢٣
تقييم دوري	١٦	١٠	٤	٥	٣٥
أنشطة متفرقة	١٠	٤	١	٤	١٩
المجموع	٦٢	٢٧	٥	١٢	١٠٦

كما يبين الجدول رقم ١٦-٤ أن حجم الأنشطة التقليدية وغير التقليدية التي انتهت بعد العام ٢٠٠١، هو أدنى من حجم الأنشطة التي انطلقت في الفترة نفسها (٢٦ مقابل ٣٦). ما يدل على تزايد الاتجاه للقيام بأنشطة ضمان الجودة في التعليم العالي.

جدول رقم ١٦-٤: توزيع أنشطة ضمان الجودة بحسب تاريخ انتهائها ونمطها

النمط	٢٠٠١ وما بعد	٢٠٠٠ وما قبل	غير ذلك	غير محدد	المجموع
تقليدي	١٦	٩	١	٣	٢٩
غير تقليدي	١٢	٦	١	٤	٢٣
تقييم دوري	٩	١٧	٩	٩	٣٥
أنشطة متفرقة	٧	٣	٢	٧	١٩
المجموع	٤٤	٣٥	٤	٢٣	١٠٦

## ٢ . نطاقات الأنشطة

تتوزع الأنشطة المصرّح عنها بين مجموعتين كبيرتين: تلك التي تشمل الجامعة ككل (٤٣٪) وتلك التي تتعلق بالكليات والبرامج (٤٨٪). هذا فضلاً عن أربعة أنشطة تتعلق بالإدارة، وخمسة أنشطة لم يكن ممكناً تحديدها نطاقها.

على أنه يتبين أن معظم الأنشطة التقليدية كانت محصورة بالكليات والبرامج (٧٢٪)، في حين أن الأنشطة غير التقليدية موزعة بين النطاقين (٤٧٪ للجامعة، و٣٩٪ للكليات والبرامج). ومع الذهاب نحو أنشطة التقييم الدوري تصبح الجامعة هي النطاق الغالب (٦٣٪) (جدول رقم ١٦-٥).

جدول رقم ١٦-٥: توزيع أنشطة ضمان الجودة بحسب نطاقها ونمطها

النمط	الجامعة ككل	الكليات والبرامج	الإدارة	غير محدد	المجموع
تقليدي	١٦	٩	١	٣	٢٩
غير تقليدي	١٢	٦	١	٤	٢٣
تقييم دوري	٩	١٧		٩	٣٥
أنشطة متفرقة	٧	٣	٢	٧	١٩
المجموع	٤٤	٣٥	٤	٢٣	١٠٦

لو أخذنا الأنشطة التي تغطي الكليات والبرامج وفحصنا توزيع الاختصاصات فيها، يتبين أن أغليتها الساحقة متجمعة في الاختصاصات العلمية من جهة (١٨) وفي اختصاصي الحاسوب والإدارة اللذين اهتم بهما برنامج الأمم المتحدة من جهة ثانية (١٥). أما الإنسانيات فلم تحظَ إلا بخمسة أنشطة.

هاتان المعلومتان تفصحان عن أن القيام بأنشطة في ضمان الجودة يصبح أكثر احتمالاً كلما كان موضوعها الاختصاص وكما كان الاختصاص علمياً. ولعل ذلك يعزى إلى إمكانية مشاركة جهة خارجية في النشاط، بمعنى أن النقص في الأنشطة يعزى أحياناً إلى عدم قدرة الجهات الأجنبية على المشاركة في وقت لا توجد هيئات عربية أو محلية قادرة على القيام بالمهمة.

## ٣. الجهات الخارجية

إذا قسمنا الجهات المشاركة في الأنشطة المصرح عنها بين مجموعتين محلية وعالمية، يتبين لنا أن هناك ٣٠ نشاطاً شاركت فيها جهات محلية و٣٧ نشاطاً شاركت فيها جهات عالمية (وبالإضافة إلى ٣٩ نشاطاً لم تذكر فيها الجهات الخارجية). ويبين الجدول رقم ١٦-٦ أن معظم الأنشطة والبرامج التقليدية موجهة نحو البرامج والكليات ومعظم هذه الأخيرة تم بمشاركة جهات دولية، في حين أن العكس يحصل مع الأنماط الثلاثة الأخرى حيث الكليات والبرامج أقل حضوراً وحيث الجهات الدولية قليلة الحضور. والمنطق نفسه يسري على المشاركة الدولية تبعاً لاختصاص البرنامج كما يبين القسم الثاني من الجدول نفسه. حيث تحتل المشاركة الدولية الصدارة في أنشطة العلوم وإدارة الأعمال التقليدية وتكاد تنعدم في الأنماط الثلاثة الأخرى.

جدول رقم ١٦-٦: مدى مشاركة الجهات الدولية والمحلية بحسب نمط النشاط ونطاقه

نمط الأنشطة	مجموع* الأنشطة	الأنشطة التي تتناول الكليات والبرامج	بمشاركة محلية	بمشاركة دولية
تقليدي	٢٩	٢١	٥	١٥
غير تقليدي	٢٣	٩	٣	٣
تقييم دوري	٣٥	١١	٢	١
أنشطة متفرقة	١٩	١٠	٤	٣
		الأنشطة التي تتناول اختصاصات علمية وإدارة الأعمال		
تقليدي	٢١	١٦	٢	١٣
غير تقليدي	٩	٦	٢	١
تقييم دوري	١١	٨	١	١
أنشطة متفرقة	١٠	٣	٢	-

(\*): تختلف المجاميع بين قسمي الجدول بسبب النقص في المعلومات عن الاختصاص مما جعل المجاميع في القسم الثاني أقل من مجاميع القسم الأول أو الأعلى.



### ما الجهات الدولية المشاركة؟

- منظمات وشركات: وكالة ضمان الجودة في بريطانيا، شركة لويد، هيئات أوروبية، إتحادات جامعية، لجنة الولايات الوسطى في أميركا،
- هيئات وصناديق دولية: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، صندوق البنك الدولي، فورد فوندايشن،
- خبراء وجامعات.
- أما الجهات المحلية فتتمثل عادة في: وزارات التربية والتعليم العالي، مجالس التعليم العالي، لجان وطنية مختصة بالنشاط، جامعات، مجالس أكاديمية وطنية، صناديق (صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية الإنسانية، صندوق الحسين للتميز والإبداع-الأردن).

### ٤. الوحدات التي نظمت الأنشطة

- تذكر ٢٩ بطاقة أن النشاط نظّمته الكلية المعنية. وست بطاقات أن النشاط نظّمته لجنة تشكلت لهذه الغاية. و ٥٩ بطاقة أن النشاط قامت به وحدة معينة بالجامعة.
- هذه الوحدات الـ ٥٩ هي:
- رئاسة الجامعة، مكتب الرئيس، مكتب نائب الرئيس/مساعد الرئيس للشؤون الأكاديمية، مكتب مساعد الرئيس للتخطيط والأعمال (١٩ نشاطاً)
- وحدات: وحدة إدارة الجودة، وحدة التنمية والتخطيط، وحدة الاعتماد وضمان الجودة، مركز التعلّم والتعليم، دائرة ضبط الجودة، وحدة شؤون التقييم الأكاديمي، دائرة الشؤون العلمية، مركز تكنولوجيا التعليم، وحدة تقييم الأداء الجامعي، وحدة شؤون الطلبة، مركز القياس والتقييم (٣٥ نشاطاً).
- عمادات أكاديمية للبحث العلمي والدراسات العليا والتخطيط والتنمية (٥ أنشطة)

علماً بأنه في بعض هذه الحالات أجري النشاط بالتنسيق مع لجنة مختصة، أو ما بين أكثر من جهة داخل الجامعة.

ويبين الجدول رقم ١٦-٧ أن معظم الأنشطة التي نظّمتها الكليات والبرامج تقع في النمط التقليدي بينما معظم الأنشطة التي نظّمتها رئاسة الجامعة والوحدات تقع في نمط «التقييم الدوري». أما أنشطة «الجان» فهي موزعة بين أنماط الأنشطة الأربعة.

جدول رقم ١٦-٧: توزع أنشطة ضمان الجودة بحسب الوحدة التي نظمتها ونمطها

المجموع	غير محدد	عمادة	وحدة	الرئاسة	كليات وبرامج خاصة	لجنة خاصة	
٢٩	٢	١	٧	٤	١٣	٢	تقليدي
٢٣	٣		٧	٣	٨	٢	غير تقليدي
٣٥	٤	٢	١٤	١٠	٤	١	تقييم دوري
١٩	٣	٢	٧	٢	٤	١	أنشطة متفرقة
١٠٦	١٢	٥	٣٥	١٩	٢٩	٦	المجموع

## ٥. النتائج

طلبنا من الجامعات ذكر النتائج التي تمّ التوصل إليها بنتيجة كل نشاط. جاءت الأجوبة متنوعة. وقد أمكن جمعها في المجموعات التالية:

### أ. الحصول على الاعتماد أو الإفادة

أفادت بذلك ست جامعات، عن ثمانية أنشطة، وهذه الجامعات موجودة في مصر وفلسطين والأردن. واحدة حصلت على إفادة ISO، وثانية أقرت خططها وبرامجها من قبل الجهات المعنية والأنشطة الستة الباقية أدت إلى الاعتماد.

### ب. وضع تقرير وتشخيص

أفادت إحدى وعشرون جامعة بأن النشاط أفضى إلى وضع تقرير يشخص أحوال الجامعة ويحدّد نقاط ضعفها وقوتها وحاجاتها، ويضع توصيات. وتتوزع الأنشطة التي صنفت في هذه الفئة، وعددها ٣٣ على جميع أنواع الأنشطة وجميع أنماطها كما يبين الجدول رقم ١٦-٨.

### ج. تحسين النوعية

أفادت ١٨ جامعة في ثمانية بلدان أن النشاط أدى إلى تطوير الأداء وإجراء تغييرات معينة في الجامعة. والعبارات التي وردت كانت على النحو التالي: رفع مرتبة الجامعة، تحسين الأداء، تحسين النوعية، تطوير البرامج، تحول برنامج من قسم إلى كلية (٢٢ نشاط).

## جدول رقم ١٦-٨: توزيع أنشطة ضمان الجودة بحسب نوعها ونتيجتها

النوع	إعتماد/إفادة/ تقرير/ تشخيص	تحسين نوعية	غير ذلك	غير محدد	المجموع
إعتماد	٦	١	٢	٢	١١
تقييم ذاتي	١	٥	٤	٣	٢١
تقييم خارجي	٧	٢	٢	١	١٢
ضمان الجودة	٦	١	٣	٢	١٢
تقييم ذاتي وخارجي	٣	٤			٧
تقييم عن طريق المسابقات	١	٤	١		٦
تقييم جودة الإدارة	١		٣		٤
تقييم بواسطة الاستقصاء	٨	٣	٣	٣	١٧
تقييم الأداء		٣	٤	١	٨
وثائق وندوات		٣	٣	٢	٨
المجموع	٨	٣٣	٢٢	١٤	١٠٦

## د. غير ذلك

تحت هذا العنوان نضع أجوبة مثل: ما زال النشاط مستمراً، لا نتائج، تجديد العقود، ترقية أساتذة، «جيد»، «ممتاز»، مشجع، ورشة، عمل تحضيرى، توصيف المهام الإدارية، وسيلة إشراف. وقد بلغ عددها ١٤ نشاطاً ورد ذكرها في استمارات ١٢ جامعة.

من الملفت أن توزيع النتائج لا يتغير بصورة ذات معنى واضح مع تغيير نمط النشاط، ومدته الزمنية ونطاقه وهوية الجهة الخارجية المشاركة فيه وهوية الجهة الداخلية المنظمة له (جدول رقم ١٦-٩).

ما رأي الجامعة بهذه النتائج؟ صنفنا الإجابات بحسب درجة تقديرها من ١ الى ٥ (تصاعدياً). وقد صحّ هذا الترتيب على ٩٣ بطاقة. وقد تبين أن المتوسط الحسابي للأجوبة هو ٤,٣٣ أي أن الجامعات تميل بقوة نحو تسمين النتائج المحصلة: ثمة بطاقة واحدة فقط قيل فيها إن النتائج محدودة، وبطاقة واحدة ذكرت أن النتائج هي مدعاة للمناقشة، مقابل ٤٩ بطاقة اعتبرت فيها النتائج «ممتازة».

جدول رقم ١٦-٩: توزيع أنشطة ضمان الجودة بحسب مددها الزمنية ونواتجها

المجموع	إعتماد/ إفادة	تقرير/ تشخيص	تحسين نوعية	غير ذلك	المدة
٣١	٢	١٠	٧	١٢	أيام/ أسابيع/ أشهر
٢٧	١	١٣	١	١٢	سنوات
٤٨	٥	١٠	١٤	١٩	غير ذلك
١٠٦	٨	٣٣	٢٢	٤٣	المجموع

### النطاق

٤٦	٤	١٢	١٤	١٦	جامعات
٥١	٤	١٧	٦	٢٤	كليات وبرامج
٤	-	٢	-	٢	إدارة
٥	-	٢	٢	١	غير محدد
١٠٦	٨	٣٣	٢٢	٤٣	المجموع

### الاختصاص

١٨	٢	٨	-	٨	علوم
١٥	-	٥	٢	٨	إدارة وحاسوب
٥	-	٢	٢	١	إنسانيات
١٣	٢	٢	٢	٧	غير ذلك
٥١	٤	١٧	٦	٢٤	المجموع

### الجهة الخارجية

٣١	٤	٧	٧	١٣	محلي
٣٧	٢	١٥	٥	١٥	دولي
٣٨	٢	١١	١٠	١٥	غير محدد
١٠٦	٨	٣٣	٢٢	٤٣	المجموع

### الجهة الداخلية

٥٩	٤	٢٣	١٤	١٨	وحدات ومكاتب
٦	-	٣	٢	١	لجنة خاصة
٢٩	٣	٥	٥	١٦	كليات وبرامج
١٢	١	٢	١	٨	مختلف
١٠٦	٨	٣٣	٢٢	٤٣	المجموع

وما رأي الجامعة بقدرتها على القيام بالنشاط بنجاح؟ هنا أيضاً أعطيت قيم للأجوبة من ١ الى ٥ تصاعدياً. وتبين أن الثقة عالية هنا أيضاً، ولو أنها أقل مما ظهر في تجميع النتائج (المتوسط الحسابي = ٤,٠٤). ثمة ٩ بطاقات اعتبرت أن القدرة محدودة (بسبب الأوضاع السياسية، بسبب حساسية الهيئة التعليمية تجاه التقييم، أو أن هذه هي الإمكانيات المتاحة). مقابل ٤٩ بطاقة اعتبرت أن القدرات «جيدة» و ١٥ بطاقة اعتبرت أنها ممتازة.

بما أن الحال هي كما هي عليه، جيدة إلى ممتازة عموماً، هل تحتاج الجامعات الى دعم وتطوير هذا النشاط في المستقبل؟

ثماني جامعات فقط عبّرت عن عدم حاجتها للدعم. و ٢٣ جامعة لم تحدد حاجتها للدعم. والجامعات الباقية (٤٨) عبّرت عن وجود حاجات لديها. وهي جامعات متنوعة. هناك حاجات للدعم المادي وتوفير تسهيلات وبخاصة الحاسوب والأجهزة والصيانة. وقد ظهر ذلك في ٢٧ جامعة. وهناك حاجات للدعم المعرفي والتقني مثل التعرف إلى المعايير، والنقص في الخبرة والحاجة للتدريب والكادرات والتحديث ولعون الجهات المتخصصة. وقد ظهر ذلك في ١٤ جامعة. وهناك جامعات عبّرت عن حاجات بنوية مثل: المتابعة، التنسيق، الاستمرارية في العمل، الاستقلال المالي والإداري، مزيد من الاهتمام من قبل الأساتذة والطلبة. وقد ظهر ذلك في سبع جامعات. ويبين الجدول رقم ١٦-١٠ توزيع الجامعات (البطاقات) بحسب حاجاتها للدعم.

جدول رقم ١٦-١٠: توزع أنشطة ضمان الجودة بحسب حاجتها إلى الدعم

عدد البطاقات	عدد الجامعات	الحاجة للدعم
٩	٨	لا حاجة
٣٢	٢٣	لا تحديد للحاجة
٣٩	٢٧	حاجات دعم مادي
١٦	١٤	حاجات دعم معرفي/ تقني
١٠	٧	حاجات تغيير نوعي
١٠٦	٧٩	المجموع