

الفصل الخامس

ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة

حسين إبراهيم أنيس (*)

ملخص: بعد التعريف بالجامعة العربية المفتوحة وهيكلتها العامة، تتناول الدراسة هيكلية ضمان الجودة فيها وعناصره المتعلقة بشؤون الطلاب والبرامج التعليمية والهيئة التعليمية ومراكز التعلّم والإدارة الأكاديمية، ثم تتوقف عند مؤشرات (مبيّنات) الأداء، وعند آليات ضمان الجودة وقياسها وتنتهي بعدد من الملاحظات حول تقييم التجربة.

تقوم بتنفيذ عمليات ضمان الجودة في الجامعة المفتوحة «لجنة ضمان الجودة» على المستوى المركزي (في الكويت) تساعدها في ذلك «إدارة ضمان الجودة»، ويقابلها على مستوى الفروع «لجان» تساعدها «وحدات» لضمان الجودة. وبالنسبة لكل عنصر من عناصر الجودة تعرض الدراسة المعايير المستخدمة في تقييمها، وتوضح أن التقييم يتم بطريقتين متوازيتين: (١) وضع معايير مستقلة لكل مكون من مكونات النظام التعليمي، (٢) وضع نظام قياس (مبيّنات، مؤشرات) لكل هدف من الأهداف العامة للجامعة، من أجل مراقبة الجودة بصورة شمولية. أما حول آليات ضمان الجودة وقياسها فهي تشمل استطلاع الآراء داخل الجامعة، من خلال استبانات موجهة للطلبة وللمشرفين الأكاديميين، وتعرض الدراسة بعض النتائج التي تم الحصول عليها. كما تشمل هذه الآليات التقييم الخارجي الذي يقوم به ممتحنون خارجيون، وهيئات الاعتماد العالمية، والهيئات العربية. وقد اعتمدت هيئة الاعتماد البريطانية OUVS في العام ٢٠٠٤ الجامعة العربية المفتوحة مؤسسياً كما اعتمدت ثلاثة من برامجها التعليمية. وتشمل هذه الآليات أيضاً متابعة المشرفين الأكاديميين وتقييم أداء العاملين في الجامعة. يرى الكاتب أن من مظاهر نجاح التجربة شيوع مناخ ضمان الجودة في الجامعة،

(*) دكتوراة الهندسة من جامعة ماكجيل بكندا، نائب مدير الجامعة العربية المفتوحة للبحث والتخطيط والتطوير.

والشعور بجدية الجامعة في موضوع الجودة، واستفادة إدارة الجامعة من التغذية الراجعة لعمليات قياس الجودة وتقييمها من خلال اتخاذ تدابير تهدف إلى تحسين أوضاع الجامعة. أما بالنسبة لل صعوبات والمعوقات فيذكر الكاتب: نقص خلفية العاملين في الجامعة بموضوع الجودة وضمانيها، عدم تكريس الوقت الكافي في الجامعة لهذا الموضوع، الجهد الكبير الذي يتطلبه تجميع الآراء عن طريق الاستبانات نظراً للزيادة في عدد الطلبة، والمتطلبات المالية لتنفيذ آليات ضمان الجودة وانعكاس ذلك على موازنة الجامعة.

مقدمة

يعتبر مشروع الجامعة العربية المفتوحة مشروعاً رائداً في الوطن العربي حيث يقدم تعليماً مفتوحاً متطوراً يواكب مقتضيات العصر ويستخدم أدواته وتكنولوجياته. حيث إن هناك فجوة بين العرض والطلب على مقاعد التعليم العالي في البلدان العربية، كما أن هناك طلباً متزايداً على التعليم العالي من أولئك الذين انخرطوا في سوق العمل دون الحصول على المؤهل الجامعي وأصبحت لديهم الرغبة في الدراسة الجامعية لاكتساب المعلومات والمهارات المطلوبة لتحسين أدائهم في وظائفهم وأعمالهم. كما أن هنالك أعداداً كبيرة من الخريجين الجامعيين العاملين الذين يحتاجون إلى مواكبة ما استجد في حقول تخصصهم من المعارف وأساليب التقنية الحديثة، ومنهم فئة تحتاج إلى إعادة التأهيل لتعديل تخصصاتهم أو تغييرها في ضوء حاجات سوق العمل.

تقدم الجامعة العربية المفتوحة البرامج الأكاديمية التالية: (١) إدارة الأعمال بفرعها في الإقتصاد والنظم، (٢) علوم الحاسب الآلي وتقنية المعلومات، (٣) اللغة الإنجليزية وآدابها، (٤) الدراسات التربوية وإعداد المعلمين.

ولقد قامت الجامعة بدعم من «منظمة الخليج العربي لدعم منظمات الأمم المتحدة الإنمائية» (أجفند)، حيث بدأت الدراسة فيها لأول مرة في أكتوبر ٢٠٠٢ في ثلاثة فروع للجامعة بالكويت ولبنان والأردن، كما بدأت لأول مرة في فبراير ٢٠٠٣ في فروع الجامعة بالبحرين ومصر والمملكة العربية السعودية. إلا أن المقر الرئيسي للجامعة - وموقعه الكويت - يحوي الإدارة العليا للجامعة فضلاً عن وجود «عمادات» البرامج المختلفة المطبقة في جميع فروع الجامعة.

يستخدم الدارسون في الجامعة المواد التعليمية المطبوعة، والمواد التعليمية

المسموعة والمرئية، والمواد الحاسوبية المعدة على الأقراص الحاسوبية بالإضافة إلى المواد التي تبث عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت). كما تستخدم الجامعة العربية المفتوحة المحطات الطرفية الصغيرة جدا (VSAT) لغرض تقديم تقنية الاتصال المتبادل عن طريق الصورة المرئية، وأخيرا شبكة الاتصالات الدولية (الإنترنت) والبريد الإلكتروني.

تعاون الجامعة العربية المفتوحة مع الجامعة البريطانية المفتوحة التي تعد أعرق الجامعات في العالم التي تستخدم أسلوب التعليم المفتوح. وتعتمد الجامعة العربية المفتوحة في المرحلة الأولى من مراحل إنشائها على ترخيص المواد التعليمية من إنتاج الجامعة البريطانية المفتوحة في الثلاثة الأولى من برامجها الأربعة المذكورة، إلا أن الجامعة بدأت في إنتاج المواد التعليمية الخاصة بها بدءا ببرامج التربية وإستعدادا للبرامج الأخرى.

ولقد حصلت الجامعة العربية المفتوحة في عام ٢٠٠٤ على الاعتماد المؤسسي وأيضا على اعتماد برامجها الثلاثة الأولى من هيئة أعتاماد الجامعة البريطانية المفتوحة .OUVS

تفرد الجامعة العربية المفتوحة بمجموعة من الملامح تميزها -مجتمعة- عن أية مؤسسة للتعليم العالي في المنطقة العربية بل وفي العالم. وأبرز هذه الملامح هي:

- تبني الجامعة نظاما للتعليم المفتوح يرفع القيود عن القبول والتسجيل إلا بما تمليه حكومات الدول التي تعمل فيها فروع الجامعة.

- تدير الجامعة فروعها في عدد من الدول (حاليا ست دول)، لكل دولة ظروفها الإجتماعية والإقتصادية فضلا عن قوانينها الخاصة. وللجامعة إدارة مركزية موحدة ذات طبيعة إدارية وأكاديمية ومالية، مقرها دولة الكويت.

- قد يكون لفرع الجامعة الواحد فروع أصغر تسمى مراكز تعليمية تتبع الفرع إداريا وتنفصل عنه جغرافيا لتغطية الحاجات التعليمية لمناطق بعيدة عن المنطقة التي يقع فيها مقر الفرع. ويطبق هذا الهيكل حاليا في فرع واحد من فروع الجامعة وهو فرع المملكة العربية السعودية الذي تتبعه ثلاثة مراكز تعليمية منتشرة في أنحاء المملكة.

- يتم إعداد المواد التعليمية والواجبات الدراسية والامتحانات النهائية بشكل

- مركزي من خلال إدارة الجامعة المركزية وذلك بالتعاون مع فروع الجامعة .
- خلافا لما يحدث في غالبية جامعات التعليم المفتوح في دول العالم فإن نظام التعليم بالجامعة العربية المفتوحة يحتم على الطالب أن يمضي وقتا إجباريا في لقاءات دراسية (وجهها لوجه) مع القائمين على المقرر. يمثل هذا الوقت ٢٥% من الوقت الكلي للمقرر .
- يمثل التعلم الذاتي أساس العملية التعليمية وتتراوح أساليبه بين الطرق التقليدية كالكتاب الدراسي وبين طرق التعلم المفتوح التقليدية كالأشرطة السمعية والمرئية الطرق الحديثة للتعلم عن بعد كاستخدام شبكة الإنترنت .
- وتنعكس تلك الملامح الخاصة للجامعة على هيكلها الإداري والأكاديمي بصورة غير مألوفة أيضاً في العالم العربي والخارجي . وتمثل الملامح الهيكلية فيما يلي :
- يدير الجامعة «مدير» وثلاثة «نواب» للشؤون الأكاديمية، و شؤون البحث والتخطيط والتطوير، والشؤون الإدارية والمالية .
- يدير كل برنامج دراسي «عميد» يمارس عمله في الإدارة المركزية بمعاونة عدد محدود من أعضاء هيئة التدريس . ويطلق إسم «العمادة» على الوحدة الأكاديمية/الإدارية المسؤولة عن البرنامج. يوجد في الجامعة حاليا خمس عمادات : للغة الإنجليزية وآدابها، للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، لإدارة الأعمال، للدراسات التربوية، للدراسات العامة .
- يدير كل فرع من فروع الجامعة مدير مقيم له مساعدان أحدهما للشؤون الأكاديمية والآخر للشؤون الإدارية .
- لكل مقرر من مقررات الجامعة «منسق عام»، وعادة ما يكون عضوا كبيرا من هيئة التدريس . ويعمل غالبية منسقي المقررات بالإدارة المركزية، إلا أن بعضهم يعمل في فروع الجامعة لصالح العمادة المختصة .
- يتبع كل عضو من أعضاء هيئة التدريس -أيضا كان موقعه- إحدى العمادات الرسمية بالجامعة .
- يتبع عضو هيئة التدريس في فرع من فروع الجامعة مدير الفرع في الأمور الإدارية ويتبع العميد المختص في الأمور الأكاديمية .

- يطلق على المسؤول عن إدارة اللقاءات الدراسية وعن تصحيح الواجبات ومتابعة أداء الطالب لقب «المشرف الأكاديمي» Tutor. ويكون المشرفون الأكاديميون عادة من حملة درجة الماجستير في التخصص، حيث يتولى كل منهم الإشراف على عدد من مجموعات الطلبة التي تدرس المقرر الواحد.

- يشرف على المشرفين الأكاديميين وقيم أداءهم عضو هيئة تدريس Staff Tutor في التخصص بالفرع.

- يكون المشرفون الأكاديميون إما متفرغين أو غير متفرغين. وتتفاوت نسبة التفرغ بشدة من فرع إلى آخر ومن برنامج دراسي إلى آخر.

أولاً: هيكلية ضمان الجودة بالجامعة العربية المفتوحة

بادرت الجامعة العربية المفتوحة منذ البداية إلى إنشاء نظام لضمان الجودة يؤكد على التزام الجامعة بنوعية التعليم وتقييم فعاليته لضمان تحقيق النتائج المرجوة وذلك خلال عملية التدريس والتعلم والوسائط التعليمية التي تدعمها. ونتيجة لذلك كان لعملية تحسين وضمان الجودة دور محوري في الحصول على الإعتماد من هيئة الإعتماد للجامعة البريطانية المفتوحة.

يحتوي نظام ضمان الجودة بالجامعة العربية المفتوحة الأعمال المنظمة والمخطط لها والتي توفر الثقة الكافية التي تتطلبها الخدمة التعليمية للجامعة والتي تفي بكل متطلبات الجودة التي تحددها مهمة الجامعة وذلك وفقاً للمعايير المحلية والدولية.

يتم تنفيذ عمليات تقييم وضمان جودة الأداء من خلال مجموعة من الأجهزة، هي: «لجنة ضمان الجودة» على المستوى المركزي للجامعة، وذراعها التنفيذي المركزي «إدارة ضمان الجودة»، و«لجان ضمان الجودة بفروع الجامعة» في الأقطار المختلفة، وأذرعها التنفيذية على مستوى الفروع «وحدات ضمان الجودة بفروع الجامعة».

١. لجنة ضمان الجودة (على المستوى المركزي)

وهي اللجنة التي تضع السياسات وتنظر في سير الأمور المتعلقة بضمان

الجودة، حيث يناط بها الاضطلاع بمهام تحديد أهداف الجودة، ووضع معاييرها، واقتراح الأنشطة التخطيطية لتنفيذ هذه الأهداف، وتوثيق خطط الجودة والتعرف على أوجه القصور والسعي لإصلاحها. وبالتحديد فإن مسؤوليات لجنة ضمان الجودة تتضمن:

- ١) وضع نظام جامعي متناسق لتحسين الجودة يستهدف العملية التعليمية وخدمة الطلبة.
- ٢) وضع معايير التقييم المختلفة التي تغطي شتى مناحي العملية التعليمية.
- ٣) بحث كيفية الاستفادة من المعلومات المستخرجة من هذا التقييم بهدف التأثير في صنع القرار ولتحسين البرامج بصفة مستمرة.
- ٤) إستخدام قواعد الممارسة الخاصة بالجامعة المتعلقة بمعايير الإجراءات الجامعية.
- ٥) مراجعة نظام ضمان الجودة بصفة دورية.

تشكل لجنة ضمان الجودة بالجامعة على الوجه التالى:

- نائب مدير الجامعة لشؤون البحث والتخطيط والتطوير (المقرر)
- العمداء
- أحد مدراء الفروع (دوريا)
- مدير إدارة ضمان الجودة (المركزي) (أمين اللجنة)
- مدير إدارة التنمية البشرية والتدريب
- مدير إدارة المواد التعليمية وتكنولوجيا التعليم
- مدير إدارة الامتحانات

أسلوب عمل لجنة ضمان الجودة:

- تقدم لجنة ضمان الجودة تقاريرها مباشرة إلى مجلس الجامعة.
- تجتمع اللجنة بصفة دورية مرة كل شهرين.
- تتلقى اللجنة قبيل انعقادها تقارير دورية يعدها مدير إدارة ضمان الجودة ويعتمدها مقرر اللجنة.

٢. إدارة ضمان الجودة (على المستوى المركزي)

وهي الذراع التنفيذي للجنة ضمان الجودة، وتقوم بجمع المعلومات الخاصة بجودة الأداء، ومراجعة نظام ضمان الجودة بصفة دورية، وضمان ومراقبة التنفيذ الفعال لإجراءات التقييم في كل البرامج التعليمية داخل كل برنامج، وتقديم تقارير بصفة دورية إلى لجنة ضمان الجودة. ويدير الإدارة مدير إدارة ضمان الجودة.

٣. لجنة ضمان الجودة (بالفرع)

وهي اللجنة التي تنظر في سير الأمور المتعلقة بضمان الجودة بالفرع، حيث يناط بها الاضطلاع بمهام الأنشطة التخطيطية لضمان الجودة بالفرع، والتعرف على أوجه القصور والسعي لإصلاحها، بما في ذلك تطبيق التوجهات المركزية في هذا الشأن، ومراجعة نظام ضمان الجودة بالفرع بصفة دورية.

٤. وحدة ضمان الجودة (بالفرع)

وهي الذراع التنفيذي للجنة ضمان الجودة بالفرع. تشرف وحدة ضمان الجودة على توزيع وتجميع استبيانات استطلاع الآراء بكافة أنواعها وأنماطها، حيث تشرف على إدخال بيانات نتائج تلك الاستبيانات، وترفع تقريرها إلى لجنة ضمان الجودة بالفرع.

ثانياً: عناصر ضمان الجودة

تقوم لجنة ضمان الجودة بتحديد معايير الجودة في الجامعة العربية المفتوحة بكل تفصيلاتها، وذلك لكل مكون من مكونات العملية التعليمية مع وضع أسلوب ضمانه ومراقبة حالته. وهذه المكونات هي:

- (١) الطلبة (أسلوب وسياسات القبول، وخبرة تعلم الطالب، وتقديم الطالب وتقييمه وإنجازاته، وفرص الحصول على عمل أو إجراء دراسات عليا).
- (٢) البرامج الدراسية.
- (٣) نوعية التدريس وأساليب الشرح.
- (٤) هيئة التدريس وتنميتها.
- (٥) خدمات الدعم بما فيها المكتبات وتقديم المشورة للطلبة.

- ٦) خدمات إدارية وتشمل مهام مثل التسجيل وأعمال شؤون العاملين .
- ٧) الموارد المادية (مثل مختبرات الكمبيوتر والفصول . . الخ).
- ٨) السجلات حيث يعتبر جمعها والمحافظة عليها مسألة حيوية لفاعلية وظائف المؤسسة .
- ٩) أنظمة الاتصالات والتقنيات .

ولقد فندت لجنة ضمان الجودة كل واحد من تلك المكونات إلى عناصره الدقيقة، الأمر الذي يمهد لعملية تقييم ومراقبة الجودة بدقة وكفاءة عالية . وفيما يلي سرد للتكوين الدقيق لتلك العناصر كما تراها الجامعة العربية المفتوحة . وجدير بالذكر أن العديد من تلك العناصر ينطبق على مؤسسات التعليم العالي بصفة عامة، إلا أن العناصر التي تميز التعليم المفتوح بالأسلوب الذي تمارسه الجامعة العربية المفتوحة يتم الإشارة إليها بعلامة (*) مما يسهل قراءة ومتابعة تلك العناصر .

١ . شؤون الطلاب

أ . الإعلان للطلاب

- الإعلانات تعطي معلومات صحيحة عن الجامعة وأهدافها .
- الإعلان يوضح الدرجة الممنوحة وأسلوب التعليم .*
- الجامعة تتحمل مسؤولياتها تجاه العاملين في القبول والتسجيل والنصائح التي يقدمونها .
- الإعلان يوضح المصروفات المطلوبة من الطلاب وأسلوب دفعها .
- جميع إستفسارات الطلاب تلقى العناية الكافية .
- الإتصالات مع الطلاب تضمن اختياراً جيداً للبرامج والمقررات التي تناسب مؤهلاتهم .

ب . تسجيل الطلاب

- ١) قبل التسجيل في المقررات توضح الجامعة للطلاب ظروف وشروط الالتحاق بالمقررات والبرامج ويشمل ذلك :
 - المدة اللازمة للمقرر .

- عدد ساعات الدراسة .
- المدة الزمنية بين التسجيل والانتهاؤ من البرامج .
- الجدول الزمني لاستلام المواد التعليمية .*
- المصروفات المدفوعة مقابل هذا المقرر .
- أية مصروفات إضافية .
- أسلوب دفع المصروفات .
- سياسة الجامعة حيال استرجاع المصروفات .
- مدى إتاحة وسائل التعلم والنصح والتوجيه .*
- وسائل إرسال المعلومات (فاكس، بريد الكتروني، موقع المقرر على الويب) .*
- الأجهزة التي يحتاجها الطالب للاستذكار بالمنزل .*
- معدل الدراسة وجهاً لوجه .*
- أهداف المقرر ومخرجاته .
- المؤهلات المسبقة للمقرر .
- درجة الاعتراف المحلي والدولي بالشهادة الممنوحة .*

٢) توضح الجامعة للطلاب دوره في تقييم احتياجاته وإمكاناته ومناقشتها مع المسؤولين ويشمل ذلك :

- * قدرة الطالب على أخذ كامل الفائدة من المقرر .
- * مدى تحقيق أهداف الطالب من خلال المقرر .
- * الاحتياجات الخاصة للطلاب إن وجدت .
- ٣) يشمل الاتفاق الملزم بين الجامعة والطالب ما يلي :
- * طبيعة ومحتويات المقرر .
- * مخرجات المقرر المتفق عليها .
- * الخدمات التي تلتزم بها الجامعة .
- * واجبات والتزامات الطالب .

* الاتفاق المالي بين الجامعة والطالب .

* تلبية الاحتياجات الخاصة للطالب .

٤) توضح الجامعة للطالب أن هذا الاتفاق ملزم قانوناً .

ج . الأداء التعليمي للطالب

- يتم تقييم التقدم التعليمي للطالب بصفة دورية .
- يتم اختبار مدى تحقيق الطالب لأهداف البرنامج .
- يتم التأكد من رضا الطالب من خلال وسائل أكاديمية ومنهجية ومن خلال العاملين .
- تقدم معلومات لدعم الخدمات الطلابية من خلال البرنامج الأكاديمي .
- يتم دورياً تحليل المعلومات عن تقييم الطالب .
- يتم تتبع حالة الدفعة الطلابية ككل خلال الدراسة .
- يوجد نظام للإنذار المبكر عن أية صعوبات يلقاها الطالب .
- تلحق المعلومات الخاصة بتقييم الطالب بالملف الخاص به .
- يتم تغذية مجلس الجامعة وإدارتها بالمعلومات التي تساعد على رفع مستوى الطلاب والبرامج التعليمية .
- ويتم قياس درجة استعداد الطلاب وأدائهم بوسائل عديدة منها :
 - الامتحانات القياسية .
 - تحليل المشروعات والملفات الطلابية .
 - معدلات الانتهاء من الدراسة .
 - نتائج امتحانات القبول التي يتقدم لها خريجو الجامعة في أماكن أخرى .
 - معدلات القبول بالوظائف .
 - نتائج الامتحانات للحصول على ترخيص بمزاولة العمل .
 - تقييم أصحاب العمل للخريجين .
 - وسائل متابعة الخريجين .
 - أداء الطلاب المحولين من الجامعة إلى جامعات أخرى .

د. الخدمات الطلابية

- سجلات الطلاب كافية ودقيقة ومحدّثة وتشمل المعاملات المالية للطلاب ومعدل تقدم الطالب والعلامات التي يحصل عليها.
- تُحترم سرية ملفات الطلاب.
- يُتاح لجميع الطلاب التوجيه الأكاديمي والإداري.
- توجد في الجامعة أساليب حل المشكلات بين الطلاب والقائمين على التدريس مع إعلام الطلاب بتلك الأساليب.
- تقدم الجامعة الاستشارات الخاصة بمستقبل الخريج.
- تستخدم الجامعة الاستبيانات (أو غيرها) للوقوف على نسبة الطلاب الراضين عن الدراسة وعلى معدل الاحتفاظ بالطلاب أثناء الدراسة ومعدل إنهاء الدراسة* (أنظر مرفق رقم ١).

٢. البرامج التعليمية

أ. أهداف البرنامج وإدارته ومخرجاته

- يوضح كل مقرر المطلوب من الطالب إنجازه.
- تتحقق المخرجات من خلال التعليم المفتوح وتستكمل بالتعليم وجهاً لوجه. وتعرّف المخرجات بما تحقق من مهارات وتدريب ومعلومات.*
- توضح أهداف المقرر في العقد المبرم بين الجامعة والطالب.
- وسائل التقييم (بما فيها الامتحانات) توضع لقياس قدرة الطالب وإنجازاته. ويخضع تصحيح الامتحانات للسرية المطلوبة مع مراعاة الجودة ومع إعطاء الطالب معلومات عن نتيجة التقييم.
- يتم تنسيق أساليب التقييم مع أجهزة الاعتماد بدول فروع الجامعة.*
- توضح الشهادة الممنوحة من الجامعة تفصيلات المقررات التي نجح فيها الطالب.
- معايير اكتمال الدراسة تكون معلومة للطالب قبل التسجيل.
- يُعلم الطالب بالشهادات التي تمنحها له جهات خارجية أخرى (حالياً الجامعة البريطانية المفتوحة).*

ب. محتويات المقرر

- محتويات المقرر تصلح لإنجاز أهدافه المعلنة.
- يتم إعداد المادة التعليمية في ضوء احتياجات الطلاب (تقدم الأمثلة والحالات الدراسية مما يتلاءم مع مجتمع وبيئة الطلاب) وخلفياتهم أخذاً في الاعتبار أن اللغة الأصلية لغالبية الطلاب هي العربية.*
- تعمل الجامعة على خلو المواد التعليمية من الأخطاء والمعلومات والمبادئ الزائفة.
- تتسق محتويات المقررات مع الثقافات والمعتقدات والتقاليد الموجودة في دول فروع الجامعة في العالم العربي.*
- يتم مراجعة محتويات المقررات بصفة دورية لتحديثها.
- يتم دعم المواد التعليمية بمواد إضافية كلما دعت الحاجة.*
- يتم وضع المواد التعليمية إضافةً لتسهيل الدراسة الذاتية وتنمية المواد.*
- تشمل عناصر جودة المادة التعليمية ما يلي:
 - تناسبها مع الهدف العام للمقرر.
 - قدرتها على تحقيق مخرجات المقرر.
 - أسلوبها مناسب في العرض.
 - المعدلات الزمنية للقاءات الدراسية للمادة مناسبة.*
 - تقسيم المادة إلى وحدات وأجزاء مناسبة.
 - تقديم تقدير للوقت المطلوب من الطالب المتوسط بذله في كل وحدة.
 - العرض المتتالي لأجزاء المادة بحيث يبنى كل جزء على ما سبقه.
 - استخدام وسائل إيضاح مختلفة بما في ذلك الملخصات والمواد المرئية.*
 - إعطاء فرصة مناسبة للتقييم الذاتي.*
 - اشتمال المادة على تعليمات إرشادية واضحة.
 - تقديمها بطريقة جذابة ومناسبة.
- لغة الشرح تكون مناسبة للطلاب، وقد يتم اللجوء للغة العربية لشرح بعض الأجزاء المطروحة باللغة الإنجليزية.*

- يقدم وصف كامل للمقرر مع أول مجموعة من المواد التعليمية .
- في حالة الحاجة إلى مواد تعليمية من خارج الجامعة يوضح أسلوب حصول الطالب عليها .
- تتناسب التقنيات المستخدمة مع المنهج واحتياجات الطالب .*
- في حالة طرح مقرر جديد يتم تقييم كفاءة المادة العلمية المستخدمة مقدماً .
- جلسات التعليم وجهاً لوجه أساسية وبالتالي إجبارية .*
- يقدم التدريب العملي كلما دعت الحاجة .
- يوضح للطالب عند التسجيل وجود جلسات تعليمية وتدريب عملي .*

ج . الدعم التعليمي

- تشجع الجامعة الطلاب على تحمل مسؤولية التعلم .
- تقدم المادة العلمية بسرعة وفي الوقت المناسب .
- يوجّه الطلاب إلى المهارات المطلوبة للدراسة .
- تتأكد الجامعة من فهم وتعريف الطلاب على وسائل الشرح التي تستخدم تقانات حديثة .*
- الدعم الذي يقدمه المشرفون الأكاديميون جزءاً لا يتجزأ من وسائل الشرح .*
- الدعم الذي يقدمه المشرفون الأكاديميون على درجة من الجودة تناسب احتياجات الطلاب .*
- اتصال الطلاب بالمشرفين الأكاديميين كاف ومنتظم ومرن .*
- الإعلان عن أساليب واضحة لمواعيد تقديم الواجبات ثم استلامها .*
- تؤخذ استفسارات الطلاب بجدية وبسرعة .
- تدرس الجامعة حالات الانسحاب من المقررات بعناية .
- يُراقب تقدم الطالب بطريقة منتظمة مع إعطاء التوجيهات المناسبة له ، وبالأخص :
- الاتصال المبكر بالطلاب في حالة ظهور متاعب دراسية .
- دعم تشجيع الطلاب الذين يقدمون أعمالاً دون المستوى .

- يُعلم الطالب بالتحفظات التي للجامعة على درجة استعداده لدخول الامتحانات .

- تُتاح قاعة لمصادر التعلم لجميع الطلاب.*
- يُشجع تبادل المعلومات بين الجماعات الطلابية المتماثلة .

٣ . هيئة التدريس

أ . تعيين هيئة التدريس

- تتأكد أجهزة ضمان الجودة من أن هيئة التدريس التي يتم تعيينها تتمتع بالقدرات والخبرة والمؤهلات ما يضمن تلبية احتياجات الجامعة .
- تضمن معايير الجودة أن مسؤوليات وواجبات كل من يتم تعيينه واضحة .
- يشمل نظام ضمان الجودة أيضاً المعيدين ذوي الدوام الجزئي* .

ب . مسؤولية المشرف الأكاديمي*

- له دراية جيدة وحديثة بموضوع التخصص .
- له معرفة بأساليب التعلم عند الطلاب.*
- ينقل إلى الطلاب حماسه للموضوع .
- قادر على تمييز الفروق بين قدرات ومهارات التعلم.*
- يفهم المتطلبات الخاصة بالتعليم المفتوح.*
- يتواصل مع الطلاب بأسلوب واضح وبناء وسريع .
- يشجع الطلاب في جميع الأوقات .
- يقدم للطلاب توضيحاً لمعدل التقدم نحو أهداف المقرر .
- يستخدم المعلومات الراجعة من الطلاب لتقوية أدائهم .

ج . التقييم والتطوير

- تمنح هيئة التدريس فرصة لتبادل الخبرات الناجحة .
- يُقدم التدريب للجميع بواسطة من لهم خبرة في أحدث التطورات .

د . البحث العلمي

- توضع السياسات والآليات لتسهيل النشاط البحثي .

- توضع برامج متكاملة لدعم أبحاث هيئة التدريس .
- تقدم الإمكانيات المادية التي تدعم البحث العلمي .

٤ . مراكز التعلم *

قد يتبع كل فرع من فروع الجامعة (أو مركز تعليمي) عدد من مراكز التعلم تبعد جغرافياً عن الفرع، وهي أماكن محدودة يحضر بها طلاب المنطقة المحيطة بالمركز التعليمي اللقاءات الدراسية مع المشرفين الأكاديميين ويستخدمون أيضاً مختبرات الحاسوب والتقنيات الأخرى .

- يحدد كل مركز تعلم الطلاب المستفيدين من خدماته .*
- يُراقب مركز التعلم بطريقة دورية لمتابعة التغيرات في الدارسين .*
- تُغطي إمكانيات المراكز كافة متطلبات الدارسين وتشمل :
 - كتالوج شامل عن المواد المتاحة .
 - الكتب والمواد والأدوات التعليمية اللازمة .*
 - الشرائط ومعامل الحاسوب والأقراص المضغوطة . . . الخ .*
 - الدعم التعليمي .
 - وسائل الاتصال بمصادر تعليمية أخرى .
- ترأب المصادر التعليمية باستمرار من قبل هيئة التدريس للتأكد من كفايتها، بحيث تكون جميع الإمكانيات بالمركز متاحة للطلاب، وتشمل :
 - إمكانيات الدراسة الفردية .*
 - موقع المركز سهل الوصول إليه .*
 - المركز مفتوح في مواعيد ثابتة ومناسبة .*
 - يكون للمركز مدير له مسؤول عنه .*
- يقوم بدعم الطلاب هيئة تدريس مؤهلة تأهيلاً عالياً .
- توضح أساليب وشروط حجز التجهيزات .
- تُملاً الفصول بحيث يُستفاد من المساحة استفادة كاملة .

٥. الإدارة الأكاديمية

- يتضح للطلاب وأهلهم والحكومة المسؤولة التزام الجامعة بالقيم التعليمية في رسالتها وأهدافها واستراتيجيتها.
- تلتزم الجامعة بالتطوير المهني المستمر لهيئة التدريس.
- الجامعة كفيلة بمواجهة مسؤولياتها المالية والتزاماتها تجاه الطلاب.
- مصادر الجامعة المالية قادرة على تغطية احتياجات الطلاب حتى التخرج.
- تضمن الجامعة أساليب جودة العمل والتوظيف بها، ويشمل ذلك:
 - وجود آلية واضحة وعادلة للتعامل مع الشكاوى.
 - وجود سياسة واضحة عادلة لاسترداد المصروفات.
 - تحرص الجامعة على استخدام وتخزين المعلومات.
 - تحرص الجامعة على حقوق النشر.
 - لا يوجد بالجامعة تمييز على أساس اللون أو العرق أو الدين . . . الخ .
 - للجامعة مبان ومساحات وأجهزة تصلح لإدارة شؤونها.
- تُلتزم الجامعة بكل المتطلبات القانونية لدول الفروع.*
- هيئة التدريس صالحة للقيام بما تُكَلَّف به وتملك المؤهلات والخبرة لذلك.
- الدعم الذي يقدمه المعيدون ذو مستوى عال، وتضمن الإجراءات التالية هذا الدعم*:
 - وضع معايير للتقييم والعلامات.
 - توفير أدلة مرشدة للمعيدين.*
 - عقد اجتماعات دورية للمعيدين.*
 - وجود نشرة عن تبادل الخبرات والمشكلات وحلولها.
 - مراقبة مستمرة لعمل المعيدين بما في ذلك أخذ عينات للتصحيح.*
 - وضع نظام لتقييم المعيدين.
 - توعية المعيدين الجدد لمتطلبات التعليم المفتوح والتعلم عن بُعد.*
 - إعطاء دعم إداري للمعيدين.
- توفير الإمكانيات التي تضمن تلقّي كل طالب للخدمات الخاصة به.

- تلتزم الجامعة بمعايير جودة التعليم العالي في دول الفروع. وللجامعة أسلوبها في مراقبة تلك المعايير. وتشمل:
 - اختيار المعيدین المناسبين.*
 - المتابعة الدورية لكفاءة أداء هيئة التدريس.
 - وضع الجداول الزمنية لأعمال التصحيح وإعادة الواجبات ومراجعة المواد التعليمية.*
 - تجميع آراء هيئة التدريس والطلاب عن المواد التعليمية والخدمات.
 - قياس المخرجات واستخدام نتائجه لتحسين التعليم.
- توفير نظام حديث لتكنولوجيا المعلومات من أهم مكوناته نظام المعلومات الطلابية.*

ثالثاً: مبيّنات الأداء

يتميز نظام ضمان الجودة بالصعوبة والتعقيد بسبب تشابك المكونات العديدة للنظام التعليمي في الجامعة. ولمواجهة هذا التعقيد فإن لجنة ضمان الجودة تقوم بعملها بطريقتين متوازيتين:

(١) وضع وتحديد معايير مستقلة لكل مكون من مكونات النظام التعليمي كما وصفت في القسم السابق (العناصر). حيث يتم مراقبة تنفيذ هذه المعايير وتقييمها بصفة منتظمة بواسطة لجنة ضمان الجودة، وتوثيق النتائج وتحليلها وإبلاغ مجلس الجامعة بها.

(٢) بدلا من التعامل بطريقة مستقلة مع كل مكون من المكونات فإنه يمكن تحديد عدد من أهداف الجامعة التي يساعد نظام ضمان الجودة على تنفيذها وذلك بتبني نظام شامل وفريد لمؤشرات الأداء يهدف إلى تقديم قياسات مباشرة لأداء الجودة في الجامعة، ومراقبته بطريقة شمولية. وتساعد هذه المؤشرات على تكوين قاعدة معلومات شاملة يمكن أن تصلح كأساس للتخطيط والتطوير الأكاديمي الفعال. يوضع لكل هدف عام للجامعة مؤشر حيث يتم تقسيم كل هدف عام إلى عدد من الأهداف الفرعية والتي إذا تم التعامل معها بطريقة جيدة فإنها تضمن تحقيق الهدف العام المشتقة منه. ويجب أن نلاحظ أن بعض المؤشرات تخدم أكثر من هدف،

وهذا يعكس الطبيعة المتكاملة لهذا النمط . من ناحية أخرى فإن كل مؤشر من المؤشرات يحصل على تقدير مبني على نتيجة عدد من المعايير المذكورة في القسم السابق .

١ . الهدف الأول : جودة البرنامج

ومبنياته هي :

- (١) ضمان أن معايير الدخول متوافقة مع هدف ورسالة البرنامج والمستوى الأكاديمي للمقرر الدراسي .
 - (٢) تقديم مقرر دراسي متكامل ومناسب وحديث .
 - (٣) ضمان توفير أكثر الطرق الفعالة لتقديم المواد الدراسية والتدريس لدعم الأهداف الرئيسية والفرعية للبرنامج .
 - (٤) توفير المختبر المناسب والمكتبة وأجهزة الكمبيوتر وتسهيلات دعم الوسائط المتعددة بهدف دعم الأهداف الأكاديمية الرئيسية والفرعية .
 - (٥) تحقيق مستوى عالٍ للنجاح الأكاديمي للطلبة .
 - (٦) توفير احتياجات المجتمع والمنطقة العربية .
- تسعى الجامعة لتحقيق أقصى مستويات الجودة بنفسها ويبقى الحكم النهائي لمؤسسات الاعتماد الدولي والمحلي .

٢ . الهدف الثاني : الجودة العالية لخبرة الطالب

ومبنياته هي :

- (١) ضمان جودة عالية للتفاعل بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس .
- (٢) ضمان أن تكون أنظمة وخدمات دعم الطالب ذات جودة ونوعية عالية .
- (٣) ضمان أن تكون البيئة المادية الملموسة بجودة عالية ومناسبة وأمنة ونظيفة . .
- (٤) ضمان أن تكون خبرة الطلب مناسبة لسوق العمل وتتيح فرص عمل واسعة وتفتح مجالاً لمزيد من الدراسة أمام خريجي الجامعة العربية المفتوحة .

٣. الهدف الثالث: الامتياز والإنتاجية المتزايدة للأنشطة و لنشاط البحوث بصفة خاصة

ومبيئاته هي:

- (١) زيادة قدرات وإنتاجية البحث
- (٢) دعم مركز الجامعة العربية المفتوحة كمركز متميز في تكنولوجيا التعليم.
- (٣) زيادة اشتراك الطلبة في نشاط البحوث.

رابعاً: آليات ضمان الجودة وقياسها

تأتي الآلية الأولى المباشرة لضمان الجودة من خلال إلقاء المسؤولية المباشرة لذلك على كل وحدة من وحدات العمل بالجامعة، سواء كانت وحدة أكاديمية أو إدارية. ويتم ذلك عن طريق توعية كل وحدة بما يخصها من معايير الجودة المذكورة. ويدعم هذا التوجه سياسة ضمان الجودة التي تنص على أن كل من يعمل في الجامعة مسؤول عن الجودة فيها. فعلى إدارة القبول والتسجيل تطبيق المعايير الخاصة بها، وعلى كل برنامج تعليمي (أو عمادة) مراعاة معايير الجودة التي تمس عملها. . وهكذا. أما الآلية الثانية لضمان الجودة فتقع مسؤوليتها على أجهزة ضمان الجودة. يبدأ ذلك بالسعي لقياس الجودة بأساليب متعددة سوف يتم ذكرها. يلي ذلك تحليل لنتائج هذا القياس وإرسال مؤشراتنا إلى كل وحدة من وحدات الجامعة كل فيما يعنيه. كما تتقدم لجنة ضمان الجودة بتوصيات مباشرة إلى مجلس الجامعة في القضايا التي تهم الجامعة ككل. وفيما يلي سرد لأهم وسائل قياس الجودة التي تتبع في الجامعة العربية المفتوحة:

١. إستطلاع الآراء من داخل الجامعة

ويشمل:

- آراء الطلبة من خلال استبانات (أنظر مرفق رقم ١).
- آراء المشرفين الأكاديميين من خلال استبانات (أنظر مرفق رقم ٢).

لإلقاء الضوء على مسيرة تطبيق آليات قياس الجودة، نورد مقتطفات من نتائج

وتوصيات لجنة ضمان الجودة المركزية في خريف ٢٠٠٣ والتي جاءت في أعقاب عمليتي تجميع وتحليل الاستبانات. والجدير بالذكر أن الاستبانات تهدف مباشرة وبصفة أساسية إلى استجلاء مدى تحقق الأهداف العامة للجامعة. إلا أنها في ذات الوقت تلقي الضوء على جودة بعض عناصر الجودة التفصيلية:

أ. جانب من آراء الطلاب

بصفة عامة، توافقت آراء الطلاب في فروع الجامعة مع بعضها بشكل ملحوظ مما يعكس كفاءة الاستبيانات.

(١) في ما يخص علاقة الطلاب بالمشرفين الأكاديميين وآراءهم في اللقاءات الدراسية،

تبين للجنة ما يأتي:

- أن ٦٠-٧٠٪ من الطلاب في فروع لبنان والبحرين والأردن وحوالي نصف عدد طلاب فرعي الكويت ومصر يبدوون رضا كاملا عن سير العملية التعليمية. وكانت أعداد الطلاب غير الراضين مطلقا عن العملية التعليمية مهملة إحصائيا.

- يجمع الطلاب في جميع الفروع على عدم استخدام المشرفين الأكاديميين لتقنيات الشرح الحديثة بأسلوب فعال، وذلك رغم توافر تلك التقنيات.

- يتضح أن آلية الواجبات الدراسية كأداة تعليمية -فضلا عن كونها أداة تقييم- لم تفعل بشكل مرض.

- أوضح طلاب فروع مصر والبحرين أن «حماس» المشرفين الأكاديميين أقل من المتوقع وذلك فيما يخص التعامل مع الطلاب أثناء و خارج اللقاءات الدراسية.

وجاءت توصيات اللجنة إلى مجلس الجامعة بتكثيف المتابعة على المشرفين الأكاديميين وذلك بزيادة معدلها الزمني. كما أوصت اللجنة بزيادة تدريب المشرفين الأكاديميين على تقنيات الوسائط المتعددة.

(٢) في ما يخص الإمكانيات المادية

- إتضح للجنة أن غالبية الإجابات أعطت درجة متوسطة لمدى توافر تجهيز

القاعات والمختبرات والمعدات، مما يعني توافرها بصورة مناسبة ومقبولة. وقد أوصت اللجنة إلى مجلس الجامعة ببذل الجهد لمزيد من الارتقاء بمستوى تجهيز القاعات والمختبرات بشكل أفضل، مع زيادة الموازنة المالية اللازمة لذلك.

٣) في ما يخص البرامج (المناهج) التعليمية

أعربت اللجنة عن الرضا بصفة عامة لتقييم الطلاب للبرامج. إلا أنها أكدت على علاج أوجه القصور التالية:

- إسهام مقررات اللغة الإنجليزية في تطوير مهارة الكتابة والتحدث باللغة الإنجليزية، فأوصت بتطوير المقررات ذات الصلة.
- إسهام المقررات الأساسية في الحاسب في تطوير مهارة الطلبة في استخدام الحاسب، فأوصت بمراجعة هذه المقررات.

٤) في ما يخص الاستبيانات ذاتها

قررت اللجنة:

- إعادة صياغة الاستبانة لتغطي كافة معايير ضمان الجودة. وقد تم تنفيذ ذلك.
- الحد من الأسئلة المفتوحة ووضع إجابات لكل سؤال تشكل المتغيرات التي تفيد في تحسين الجودة.
- توحيد المعالجة الإلكترونية لاستبانات الطلبة والمشرفين الأكاديميين باستخدام برنامج SPSS.
- وضع أوزان لكل سؤال والإستعاضة عن العلامات بأرقام.

ب. جانب من آراء المشرفين الأكاديميين

١) في ما يخص آراء المشرفين الأكاديميين في الطلاب

كما هو متوقع فإنه -خلافًا لما حدث مع آراء الطلاب- جاءت آراء المشرفين الأكاديميين في طلابهم متباينة من فرع لآخر ومن تخصص دراسي لآخر. عكست هذه الآراء بوضوح مكامن الضعف الطلابي بصفة عامة. وتمكنت اللجنة من تحديد

تلك المكامن وأوصت بتوفير وسائل لتقوية أداء الطلاب في بعض المجالات. تأتي اللغة الإنجليزية على رأس قائمة مواقع الضعف. وعليه بدأت الجامعة برنامجاً تمهيدياً يستفيد منه الطلاب الذين يتبين ضعفهم في اللغة في ضوء نتائج امتحان لتحديد المستوى يعقد قبل بدء كل فصل دراسي.

(٢) في ما يخص آراء المشرفين الأكاديميين في الإمكانيات المادية

جاء تقييم المشرفين الأكاديميين للإمكانيات المادية أكثر سلبية مما اتضح من آراء الطلاب. وقد أوصت اللجنة بإشراك المشرفين الأكاديميين في برنامج تحديث الإمكانيات المادية والتعليمية.

(٣) في ما يخص آراء المشرفين الأكاديميين في البرامج (المناهج)

أعربت اللجنة عن رضاها بتقييم المشرفين الأكاديميين للبرامج والمقررات حيث جاءت في مجموعها إيجابية بشكل واضح.

(٤) في ما يخص آراء المشرفين الأكاديميين في المهام المطلوبة منهم

- تبين للجنة أن المشرفين الأكاديميين في جميع فروع الجامعة - ماعدا فرعاً واحداً- على دراية كاملة بطبيعة المهام الموكلة إليهم فضلاً عن أنهم مقتنعون بتلك المهام والمسؤوليات.

- وبشأن الفرع الذي أظهرت نتائجه عكس ذلك أوصت اللجنة بتوعية إدارته بالمشكلة والشروع في إعداد دورة تدريبية للمشرفين الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس.

٢. التقييم الخارجي

قام بهذا التقييم:

- الممتحنون الخارجيون.

- هيئات الاعتماد، التي تطرقت من خلال معاييرها وأسلوب تقييمها للجامعة إلى قضايا ضمان الجودة مثل: جودة وكفاءة كل من: أساليب التدريس، تقييم الطلاب، تقييم هيئة التدريس والعاملين، تعيين الهيئة الأكاديمية... الخ. والمقصود بهذه الهيئات هيئة الاعتماد البريطانية OUVS، حيث حصلت الجامعة العربية المفتوحة في ربيع ٢٠٠٤ على الاعتماد المؤسسي وإعتماد برامجها الثلاثة في

تكنولوجيا المعلومات، والإدارة، واللغة الإنجليزية وآدابها. ويفرد المقال فيما بعد حديثاً عن معايير وأسلوب هذه الهيئة فيما يتصل بقضايا ضمان الجودة.

- هيئات عربية تشمل هيئات الاعتماد الحكومية بدول الفروع (تعاملت الجامعة حتى الآن مع هيئات الاعتماد في الأردن والسعودية والبحرين والكويت) وأيضاً اتحاد الجامعات العربية، حيث قام اتحاد بدراسة حالة الجامعة في ضوء معاييرها وقام بزيارتها تمهيداً لقبول الجامعة عضواً عاملاً في الاتحاد. وجدير بالذكر أن الاتحاد كان قد أصدر مؤخراً المعايير التي تمثل أساساً للأحقية في العضوية. ونعرض أدناه بإيجاز ما يتعلق بالمتحنيين الخارجيين وبهيئة الاعتماد البريطانية.

أ. الممتحنون الخارجيون

تعتبر الجامعة العربية المفتوحة أن نظام الممتحنين الخارجيين أحد أهم الوسائل التي تضمن جودة البرامج التعليمية وتضمن تحقيق أهداف تلك البرامج. ويلعب الممتحنون الخارجيون دوراً رئيسياً في ضمان الجودة وذلك بالحفاظ على المعايير الأكاديمية الموضوعية. وتعتبر الجامعة أن تقارير الممتحنين الخارجيين لها أهمية قصوى وتأخذ الجامعة ما يرد فيها بجدية.

(١) مسؤوليات الممتحن الخارجي

- المشاركة في تقييم المقررات.
- المشاركة في القرارات الخاصة بأداء الطلاب.
- التعليق على المعايير الأكاديمية الخاصة بالدرجة الممنوحة.
- التعليق على أسلوب التقييم وأداء الطلاب والأمور ذات الصلة.
- تقديم المشورة فيما يخص المنهج والمحتوى العلمي للمقررات.

(٢) مبادئ تكليف الممتحنين الخارجيين

- تعيين الممتحن الخارجي هو من مسؤوليات مجلس الجامعة.
- يقوم الممتحن الخارجي بالمعاونة في ضمان جودة البرامج وذلك بمراجعة معايير أداء الطلاب في تلك البرامج ومقارنتها مع مثيلاتها في العالم الخارجي.

- يقرر الممتحن الخارجي ما إذا كانت معايير الجامعة العربية المفتوحة تناسب الدرجات الممنوحة منها.
- يكلف لكل مقرر (أو مجموعة مقررات) ممتحن خارجي واحد.
- على الممتحن الخارجي أن يطلع على أوراق الامتحانات وأعمال السنة ويعلق عليها.
- الممتحن الخارجي عضو في لجنة امتحانات العمادة حيث تؤخذ آراؤه بجدية.
- يقدم الممتحن الخارجي تقريره عن البرنامج في نهاية العام الدراسي.
- العمادات مسؤولة عن النظر في القضايا التي يثيرها تقرير الممتحن الخارجي.

٣) معايير تكليف الممتحن الخارجي

- يتمتع بخبرة أكاديمية عالية المستوى تضمن له احترام زملائه.
- له خبرة مهنية مناسبة.
- له القدرة على القيام بالدور الذي يحدده مجلس الجامعة. ولذا يجب أن يكون له دراية بالمعايير الأكاديمية في مؤسسات مماثلة.
- يجب ألا يكون من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. كما يجب ألا يكون من القائمين بالتدريس على أساس دوام جزئي في المقررات المسؤول عنها بصفته ممتحناً خارجياً.
- ألا يكون مستشاراً للجامعة فيما يخص البرنامج المسؤول عنه.
- ألا يكون منشغلاً بأكثر من مهمتين أخريين كمتحن خارجي.
- يتم اختياره من مجموعة متنوعة من الخلفيات الأكاديمية والمهنية.

تقوم العمادات بتجميع المعلومات عن برامجها من الممتحنين الخارجيين فضلاً عن الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. يضاف إلى ذلك أية تقارير أخرى تحوي معلومات إحصائية عن تقدم الطلاب والدرجات الممنوحة. وتناقش كل هذه التقارير في مجلس العمادة حيث يعد تقرير مختصر عنها موضعاً للملامح الإيجابية للبرنامج والخطوات الواجب اتخاذها. تقوم لجنة ضمان الجودة في الجامعة بإعداد تقرير

سنوي يوضح به أهم الجوانب التي ظهرت في تقارير الممتحنين الخارجيين حيث يعرض ويناقش في مجلس الجامعة. حتى وقت إعداد هذا المقال تم إجراء امتحان خارجي لمقررين من مقررات برنامج اللغة الإنجليزية.

ب. هيئة الاعتماد البريطانية

إعتمدت هيئة الاعتماد البريطانية OUVS في ربيع ٢٠٠٤ الجامعة العربية المفتوحة مؤسساً كما اعتمدت ثلاثة من برامجها التعليمية. ويعني اعتماد البرامج التعليمية أن خريج الجامعة العربية المفتوحة من أحد تلك البرامج يحصل أيضاً على شهادة تخرج ثانية (بكالوريوس الشرف) من الجامعة البريطانية المفتوحة Open University لها جميع صلاحيات شهادات التخرج البريطانية. هذا ولقد بدأت إجراءات الإعداد للاعتماد في ربيع ٢٠٠٢ بإعداد الوثيقة المبدئية للجامعة والتي فتحت الموافقة عليها الباب لإعداد الوثائق الكاملة التفصيلية الخاصة بالاعتماد. إكتملت الوثائق الكاملة في يناير ٢٠٠٣. كان المفروض أن تتم زيارة الاعتماد الكامل للجامعة في مايو ٢٠٠٣ وتم تأجيلها بسبب ظروف الحرب السائدة، حيث تمت في ديسمبر ٢٠٠٣. أعطيت الجامعة مهلة حتى إبريل لإستكمال أوراقها والرد على تحفظات لجنة الاعتماد. تم منح الاعتماد كاملاً في مايو ٢٠٠٤. منح الاعتماد لمدة خمس سنوات بشرط تقديم تقرير سنوي تؤكد فيه الجامعة على محافظتها على أسس الاعتماد المؤسسي والبرامجي.

هذا ولقد ارتبطت إجراءات الاعتماد ومعاييره في أكثر أجزائها ارتباطاً وثيقاً بقضايا ضمان الجودة، الأمر الذي جعل من عملية الاعتماد البريطاني ذاتها دافعاً وداعماً لنشاط ضمان الجودة في الجامعة. ويتضح ذلك من الأمثلة التالية:

(١) نص أحد معايير الاعتماد المؤسسي على وجوب وجود نظام متكامل لضمان الجودة في الجامعة والتقييم الذاتي المرتبط به.

(٢) اشترطت معايير الاعتماد البريطاني توحيد مقاييس التقييم الطلابي: عبر فروع الجامعة في مختلف الدول، وعبر البرامج الدراسية المختلفة، وأيضاً عبر المجموعات الطلابية التي تنتمي إلى نفس البرنامج الدراسي، وعلى سبيل المثال فإن الواجبات الدراسية والامتحانات يجب تحضيرها مركزياً.

(٣) إشرط الاعتماد أن تكون الجامعة العربية المفتوحة بمثابة مجتمع واحد له

رسالة مشتركة ومقاييس في التعليم والتعلم والتقييم والتنظيم الإداري المشترك حيث يجري إعداد هذه المقاييس مركزياً.

٤) طلبت هيئة الاعتماد أن تضع الجامعة العربية المفتوحة معايير أكاديمية عالية المستوى لجميع العاملين لديها على مختلف المستويات.

٥) طالبت الهيئة بأن يخضع العاملون بالجامعة لورشات عمل تدريبية.

٦) إهتم فريق الاعتماد بمعرفة كيف يتعامل مجلس الجامعة مع موضوع ضبط الجودة والتأكد من أن الجودة من صميم عمل المجلس من خلال ما يصله من تقارير من لجنة ضمان الجودة و أن المجلس هو المشرف على الجودة.

٧) أكد الاعتماد على أنه بينما تقوم الجامعة بتوسيع عملها في تصميم المقررات وفي تطوير مواد الجامعة البريطانية المفتوحة طبقاً للمتطلبات المحلية، فإنه يجب أن تصبح من الأهمية بمكان التأكد من أن عناصر الجودة تشكل جزءاً من تركيب تلك التصاميم.

٣. متابعة المشرفين الأكاديميين Tutor Monitoring

يهدف نظام متابعة أداء المشرفين الأكاديميين إلى الأهداف العامة التالية:

١) تنمية إمكانات هيئة التدريس: وذلك بدعم المسؤولين عن التدريس وزيادة مهاراتهم التدريسية ليتمكنوا من أداء مهامهم بكفاءة.

٢) ضمان جودة العملية التعليمية: حيث يعكس نظام المتابعة نقاط القوة والضعف في العملية التدريسية وأيضاً في إعداد وتصحيح الواجبات الدراسية والدعم الطلابي.

٣) تزويد فرق إعداد المقررات والكليات بالمعلومات اللازمة لتطوير وتحسين المقررات.

٤) توحيد المستوى التعليمي والتقويمي بين فروع الجامعة في الدول المختلفة وأيضاً بين البرامج التعليمية المختلفة وبين المجموعات الطلابية.

وتجري المتابعة في ما يتعلق بتصحيح الواجبات المدرسية، وفي ما يتعلق باللقاءات الدراسية. وقد أعد لذلك نموذج خاص يقوم بملئه عضو هيئة التدريس Staff Tutor الذي يشرف على أداء المشرف الأكاديمي. يشمل مرفق رقم ٣

النموذج فضلا عن استمارة التصحيح التي ترتبط به والتي يطلب من المشرف الأكاديمي ملؤها.

أ. مستويات متابعة المشرفين الأكاديميين

يوضع كل مشرف أكاديمي في ضوء أدائه التدريسي ودعم خدمة الطلاب، في أحد أربعة مستويات. ويترتب على وضعه في أحد هذه المستويات المعدل الذي يتم به متابعة أدائه للسنة التالية. كما يدخل حجم المقرر الزمني في تحديد هذا المستوى. وتلك المستويات هي:

المستوى أ: ويخصص للمقررات شديدة الطول (١٦ ساعة معتمدة) ويوضع في هذا المستوى المشرفون الأكاديميون ذوو المستوى المتميز. وفي هذا المستوى يكتفى بعينة واحدة من الواجبات وأوراق الإمتحانات لمتابعة مستوى الأداء.

المستوى ب: وعادة يخصص للمواد الطويلة (٨ ساعات معتمدة) وأيضاً للمقررات عادية الطول (٣ ساعات معتمدة). وفي هذا المستوى تؤخذ عينة واحدة من كل واجب ومن كل ورقة امتحانات للمشرف الأكاديمي حيث يقيم على أساسها أدائه التدريسي.

المستوى ج: وهو مستوى إجباري لجميع المقررات التي تدرس للمرة الأولى وأيضاً لجميع المشرفين الأكاديميين الجدد. وفي هذا المستوى يعتمد على ثلاث عينات من كل واجب ومن كل امتحان نهائي لتقييم أداء المشرف الأكاديمي.

المستوى د: ويوضع المشرف الأكاديمي في هذا المستوى بطلب خاص من عضو هيئة التدريس المتابع أو مدير الفرع أو عميد الكلية المختص وفي هذا المستوى يستخدم ست عينات من كل واجب وورقة امتحان لمتابعة عمل المشرف الأكاديمي.

وتحرص الجامعة على توعية المشرفين الأكاديميين وأعضاء هيئة التدريس بأهداف نظام المتابعة وإجراءاته. وتتم متابعة المشرفين الأكاديميين من خلال الإجراءات التالية:

ب. متابعة تصحيح الواجبات (مرفق رقم ٣)

يوكل إلى المشرفين الأكاديميين عملية التصحيح والتعليقات على الإجابات وتسجيل النتائج والاحتفاظ بها ومتابعة حالة الطالب. وعلى المصحح أن يتوخى

المعايير التالية: أسلوب إيجابي وودي في التصحيح، الاعتماد على الإجابات النموذجية ومفاتيح التصحيح ثم كتابة التعليقات في موضعين: على ورقة الإجابة، على نموذج التصحيح المرفق.

يعطى التعليق على ورقة الإجابة أهمية خاصة حيث أنه يمثل مساهمة مباشرة في العملية التدريسية. ومن هذا المنطلق فيجب على تلك التعليقات أن تكون: بناءة وتشمل النصح والإرشاد، إيجابية وتوضح أوجه القوة، تحدد مواطن الضعف والأخطاء، تبتعد عن التعميم الذي قد يخل بالمعنى، تكون لها طبيعة حوارية بين المصحح والطالب، تشجع الطالب على تقديم تعليقاته، تمنح الطالب الثقة في نفسه، تنصح الطالب بأساليب التعلم المناسبة والاعتماد على الذات.

أما التعليق على نموذج التصحيح فيجب أن يكون منصباً على خصوصية الطالب ويكون بناءً ولكن باختصار، كما يشمل أوجه القوة وأوجه الضعف في الإجابات، ويبرر أسباب منح الدرجة بوضع أسلوب تحسين المستوى المتوقع، ويعكس مستوى تقدم الطالب.

ج. متابعة اللقاءات الدراسية

تمثل زيارة المتابع للقاءات الدراسية جزءاً هاماً من دعم المشرفين الأكاديميين وتقييم أدائهم خلال تلك اللقاءات. كما تضمن هذه الزيارات جودة الأداء التعليمي وتوحيد المستوى بين المجموعات الدراسية المختلفة. تشمل مجالات متابعة اللقاءات الدراسية تقييم ما يلي:

١. درجة استعداد المشرف الأكاديمي وتشمل المواد المعدة لهذه اللقاءات وأيضاً أسلوب النشاط داخل اللقاءات.

٢. أسلوب إدارة اللقاء ويشمل طريقة استخدام المصادر التعليمية ومرونة الأداء والتوقيت السليم والحوار مع الطلاب وردود فعل الطلاب وتحقيق الأهداف المرجوة والتركيز على نقاط القوة والضعف.

يتلخص الأسلوب الإجرائي لمتابعة اللقاءات الدراسية في المهام التالية:

- يناقش المتابع المشرف الأكاديمي في اللقاء الذي تتم فيه المتابعة، وبهذا يتم تجنب المتابعة المفاجئة.

- يتفق المتابع مع المشرف الأكاديمي على الملامح العامة لتصرف المتابع أثناء اللقاء وأيضاً على التمهيد لهذا اللقاء أمام الطلاب .
- يناقش المتابع انطباعاته مع المشرف الأكاديمي بعد اللقاء حيث يصبح في وضع يسمح له بكتابة تقرير المتابعة وحفظه في سجل خاص .

يقدم المتابعون للمشرفين الأكاديميين نصائحهم فيما يخص أسلوب معالجة اللقاءات الدراسية وسبل توفير النجاح لها . كما يقدمون لهم التوجيه فيما يخص أسلوب تصحيح وتبادل الواجبات الدراسية . ويشمل ذلك : توفير وسائل الاتصال بين المتابع والمشرف الأكاديمي ، تدريب المشرف الأكاديمي على المادة العلمية وأسلوب تناولها في المقرر ، تنبيه المشرف الأكاديمي بملامح أدائه خلال اللقاءات الدراسية ، تدريب المشرف الأكاديمي تدريباً غير تخصصي على أسلوب التعليم المفتوح والتعلم الذاتي للطلاب . وأيضاً التعليم عن بعد إذا تطلب المقرر ذلك ، توجيه المشرف الأكاديمي فيما يخص خدمات الدعم الطلابي .

٤ . تقييم أداء العاملين بالجامعة

العاملون في الجامعة هم أعضاء الهيئة الأكاديمية والموظفون الإداريون . يتم تقييم أداء جميع العاملين بالجامعة بدون إستثناء ، حيث توجد استمارات لتقييم الهيئة الأكاديمية وأخرى لتقييم الموظفين . وسيتم في هذا المقال التركيز على تقييم الهيئة الأكاديمية ، حيث ترى الجامعة العربية المفتوحة أن نجاح العملية التعليمية يتوقف إلى حد بعيد على مواهب وخبرات الهيئة الأكاديمية وعلى تكريس هذه الخبرات لخدمة رسالة الجامعة . لذلك فإن إدارة الجامعة تولي تقييم وتطوير أعضاء الهيئة الأكاديمية أهمية كبرى .

أ . قواعد التقييم

تقوم سياسة تقييم أعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعة العربية المفتوحة على مجموعة القواعد التالية :

- (١) يُقيّم عضو الهيئة الأكاديمية سنوياً . ويستثنى من ذلك كبار أعضاء الهيئة الأكاديمية . حيث يتم تقييمهم مرة كل سنتين .

٢) تطبق سياسة التقييم على جميع أعضاء الهيئة الأكاديمية وذلك بغض النظر عن موقعهم الإداري.

٣) يقيم أعضاء الهيئة الأكاديمية العاملون بالمقر الرئيسي للجامعة بواسطة العميد المختص. ويستثنى من ذلك كبار أعضاء الهيئة الأكاديمية حيث يقيمون بواسطة مدير الجامعة بناءً على توصية من العميد المختص.

٤) يقيم نواب مدير الجامعة والعمداء ومديرو الفروع بواسطة مدير الجامعة. وتستثنى تلك الفئات من «لقاءات التقييم» الوارد ذكرها فيما بعد.

٥) يقيم مدير الجامعة بواسطة مجلس الأمناء.

٦) تستخدم استبيانات آراء الطلاب كعنصر من عناصر تقييم عضو هيئة التدريس، إلا أن استخدامها يتم فقط داخل الجامعة ولا ينشر في أي جهة خارجية.

٧) آراء الطلاب، وتقييم هيئة التدريس، والصور المختلفة للتكريم، والجهود المسجلة من خلال العملية التعليمية، والأعمال التي تخدم المجتمع، وتقدير العميد (مدير الفرع) تشكل أجزاءً رئيسية من ملف تقييم عضو هيئة التدريس.

ب. إجراءات التقييم

١) يقوم مدير الجامعة أو العميد أو مدير الفرع «حسبما تكون الحالة» بتوزيع نماذج التقييم (ملحق ٤) على أعضاء الهيئة الأكاديمية، حيث يتم شرح آلية التقييم لهم بوضوح.

٢) يقدم عضو الهيئة الأكاديمية تحديثاً لسيرته الذاتية مدعماً بالوثائق التي يحتاجها التقييم.

٣) تتم إجراءات التقييم كل عام خلال الفترة من يونيو إلى سبتمبر.

٤) يتم تقييم المعلومات عن عضو الهيئة الأكاديمية في ضوء معايير متفق عليها وفي ضوء خطة العمل الموضوعة سلفاً.

٥) تتضمن وثائق التقييم نتائج استبيانات آراء الطلاب وذلك لأعضاء الهيئة الأكاديمية الذي يدخل التدريس ضمن مسؤولياتهم.

٦) يعد العميد (أو مدير الفرع) تقرير التقييم قبل يومين من عقد «لقاء التقييم» مع عضو الهيئة الأكاديمية:

- يقيم العميد (أو مدير الفرع) الأنشطة التي تضمها الوثائق.
 - يجب أن يحتوي تقرير التقييم على نقاط محددة توضح إنجازات العضو ومدى تقدمه في عمله فضلاً عن أوجه القصور خلال فترة التقييم.
 - يتطرق تقرير التقييم إلي التدريس والبحث العلمي والنشر العلمي وخدمة المجتمع. ويواجه القصور الوارد في التقرير بخطة مختصرة لمعالجة هذا القصور.
 - يستند التقييم على الدور المتوقع من عضو الهيئة الأكاديمية وعلى المعايير المرتبطة بهذا الدور.
 - (٧) يتأكد العميد (أو مدير الفرع) من فهم عضو هيئة الأكاديمية لمعايير التقييم. كما يتأكد العميد (أو مدير الفرع) من فهم عضو هيئة التدريس لمهامه خلال فترة التقييم التالية.
 - (٨) يحدد العميد (أو مدير الفرع) موعداً لقاء عضو الهيئة الأكاديمية وذلك بعد إعداد تقريره عن تقييم العضو.
 - (٩) يتم خلال اللقاء إعداد قائمة بالأهداف المطلوب تحقيقها من عضو الهيئة الأكاديمية خلال فترة التقييم التالية.
- ج. عضو هيئة التدريس بفرع الجامعة**
- بسبب الظروف الخاصة لتكوين الجامعة العربية المفتوحة، فإن عضو الهيئة الأكاديمية الذي يمارس عمله في فرع من فروع الجامعة، يتم تقييمه بالأسلوب التالي:
- (١) يقوم العميد المختص بإعداد تقرير للتقييم الجزئي يغطي فيه الفقرات (١، ٢) من نموذج التقييم المرفق، ويرسله بدوره إلى مدير الفرع المختص.
 - (٢) يقوم مدير الفرع (حيث يعمل عضو الهيئة الأكاديمية) بإعداد تقرير تقييم جزئي يغطي الفقرات (٣، ٤، ٥) من النموذج.
 - (٣) الخطوات التي تلي ذلك يقوم بها مدير الفرع بصفته المسؤول الأساسي عن التقييم.
 - (٤) لعضو الهيئة الأكاديمية أن يعلق على تقرير مدير الفرع النهائي كما هو وارد بالنموذج.

د. عضو الهيئة الأكاديمية غير المتفرغ

- ١) أعضاء الهيئة الأكاديمية من حملة الدكتوراة ومن غير المتفرغين يتم تقييمهم بواسطة مدير الفرع.
- ٢) يعد مدير الفرع أو مساعد مدير الفرع ملخصاً كاملاً عن آراء الطلاب التي تخص العضو الجاري تقييمه.
- ٣) ترسل نسخة من تقرير التقييم إلى العميد المعني (أو منسق المقرر) الذي يرسل بالتالي تعليقاته في حالة كبار الأساتذة إلى مدير الجامعة.

هـ. المشرف الأكاديمي غير المتفرغ

- ١) يقوم عضو هيئة التدريس المختص بالمقرر بتقييم المشرف الأكاديمي غير المتفرغ وذلك في ضوء آراء الطلاب بالإضافة إلى رأيه الشخصي المباشر.
- ٢) يعد عضو هيئة التدريس المختص تقرير التقييم المؤقت ويرفعه إلى مدير الفرع الذي يصدر بدوره التقرير النهائي.
- ٣) ترسل صورة من التقرير النهائي إلى العميد المختص (أو منسق المقرر)

خامساً: تقييم التجربة

تبلغ تجربة تطبيق ضمان الجودة بالجامعة العربية المفتوحة من العمر حوالي سنتين فقط. ويمكن القول إن التجربة كانت في مجملها ناجحة، مع مواجهتها لعدد من الصعوبات.

١. مظاهر نجاح التجربة

- ١) شاع «مناخ ضمان الجودة» بين أعضاء الهيئة الأكاديمية في إدارة الجامعة وفروعها - كما شهد بذلك الأساتذة والخبراء البريطانيون- حيث سارعت الوحدات الأكاديمية والإدارية من وقت لآخر بتقديم نقدها لحالة الجودة في مجال نشاطها وتقديم المقترحات التي من شأنها معالجة أوجه القصور.
- ٢) ساد الشعور لدى الدارسين بجدية الجامعة في تقصي أوجه القصور لعلاجها، كما أعطتهم الاستبيانات مجالاً للتعبير عن الصعوبات التي يواجهونها.

٣) إستفادات إدارة الجامعة من التغذية الراجعة - بكافة مصادرها- والتي تمثل أهم وسائل قياس الجودة، واتخذت بشأنها قرارات لتحسين الموقف. ومن أهم تلك القرارات:

- تصميم وتنفيذ برنامج لتقوية الطلاب في اللغة الإنجليزية
- عمل برامج تدريبية إضافية لهيئة التدريس في المقررات التي شكلت صعوبة أمام الطلاب: مقرر في الدراسات المجتمعية باللغة الإنجليزية، ومقرر عن استخدامات الحاسوب في المقررات المطروحة على الإنترنت . . . الخ.

٢. الصعوبات والمعوقات

تكمن أهم الصعوبات التي واجهت إدارة ضمان الجودة فيما يلي:

١) نقص خلفية العاملين بالجامعة في مجالات الجودة و ضماناتها في التعليم العالي حيث إن ممارساتها تعتبر حديثة نسبيًا في العالم العربي. ولقد كلف هذا النقص الجامعة تكلفة كبيرة لتوعية العاملين وهيئة التدريس وتدريبهم على الأمور المتعلقة بالجودة.

٢) عدم تكريس الوقت الكافي لأعضاء هيئة التدريس ومديرى الإدارات للالتفات إلى قضايا الجودة في محيط أعمالهم. وواجهت لجنة وإدارة ضمان الجودة بعض الصعوبة في إقناع المسؤولين عن توزيع المهام والمسؤوليات على أعضاء الهيئة الأكاديمية بجدوى تكريس وقت لهذا الأمر.

٣) واجهت الاستبانة صعوبة كبيرة مع إزدياد أعداد الطلاب زيادة كبيرة، حيث تبين أن الجهد المطلوب لتفريغ نتائج استطلاعات الآراء يستغرق وقتا كبيرا لا يمكن توفيره. ومن هنا تقرر مكننة استبانات استطلاع الآراء بحيث تصل إلى الحواسيب بطرق مباشرة. كما تم اللجوء إلى إستخدام حزم البرامج الحديثة لعمل التحليلات المطلوبة للخروج بنتائج من الاستبانات.

٤) إنعكس الإهتمام بأمر ضمان الجودة سلبا على موازنة الجامعة، حيث تطلب الأمر تخصيص بنود خاصة بالموازنة.

ملاحق الفصل الخامس

ملحق رقم ١ :

- إستبانة رقم (١): آراء الدارسين (حول المشرف الأكاديمي، والمقرر)
- إستبانة رقم (٢): تقييم الطلبة للتسهيلات والخدمات

ملحق رقم ٢ :

- إستبانة آراء المشرفين الأكاديميين Tutors

ملحق رقم ٣ :

- نموذج تقييم تصحيح المشرف الأكاديمي

ملحق رقم ٤ :

- نموذج تقييم الهيئة الأكاديمية



ملحق رقم ١

إستبانة آراء الدارسين

آراء الطلبة
Student Views

عزيمي الطالب / الطالبة:

تهدف هذه الإستبانة إلى قياس آراء الطلبة حول المشرف الأكاديمي والمقرر ونظراً لأهمية المعلومات التي ستدلى بها لتحسين جودة التعليم فإننا نأمل منك التعاون معنا بتعبئة كافة عناصرها وتحري الدقة والموضوعية.

Dear Student,

This questionnaire is meant to measure students' views about (i) tutors and (ii) courses. In view of the significance of your views to improving the quality of teaching, we hope that you will respond to the questionnaire items objectively, accurately and with great care.

Variable Code	1	الكويت Kuwait	2	الأردن Jordan	3	لبنان Lebanon
Branch	4	البحرين Bahrain	5	مصر Egypt	6	السعودية Saudi Arabia

CC	Course code: _____	Course Title: _____
SEN	Section Number: _____	Course Number: _____
TUN	Tutor's Number: _____	Tutor's Name: _____

عزيمي الطالب / الطالبة:

أرجو وضع إشارة (✓) في المربع الذي يعكس درجة تقييمك للمشرف الأكاديمي والمقرر.

Dear Student,

Please put a tick (✓) in the box that reflects your viewpoint.

1 = ضعيف Poor	2 = مقبول Satisfactory	3 = جيد Good	4 = جيد جداً Very good	5 = ممتاز Excellent
------------------	---------------------------	-----------------	---------------------------	------------------------

١٠ تقييم المشرف الأكاديمي Tutor Evaluation

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
TEV 1	1	تحفيز الطلبة على المشاركة في النقاش وطرح الأسئلة Stimulating students to raise questions and participate in class discussions					
TEV 2	2	الوضوح في الشرح وإيصال المعلومات Clarity of explaining and transmitting information					
TEV 3	3	تقبل آراء الطلبة وتعليقاتهم حول مواضيع المقرر Accepting students' views and comments on course topics					
TEV 4	4	التواجد خلال الساعات المكتبية Availability during office hours					
TEV 5	5	إعادة الواجبات الدراسية إلى الطلبة خلال أسبوعين من آخر موعد للتسليم Returning TMA's to students within two weeks as of the date of submission deadline					
TEV 6	6	استخدام وسائل الإيضاح في اللقاءات التعليمية Using teaching aids in tutorials					
TEV 7	7	درجة استفادتك من تعليقات وملاحظات المشرف على الواجبات الدراسية Extent of your benefiting from tutor's comments on TMA's					
TEV 8	8	التعامل مع الطلبة بموضوعية ودون تحيز Treating students in an objective and impartial manner					
TEV 9	9	درجة الإلمام والتمكن من شرح المادة العلمية المقررة Extent of tutor's mastery of subject taught and his/her ability to explain/transmit assigned material					
TEV 10	10	درجة تناسب أسئلة الامتحانات اليومية مع مواضيع المقرر Extent of harmony between daily quizzes and assigned teaching material					
TEV 11	11	التقييم العام للمشرف الأكاديمي OVERALL EVALUATION OF TUTOR					

٠٢ تقييم المقرر Course Evaluation

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
CEV 1	1	وضوح أهداف ووحدات المقرر Clarity of course units and objectives					
CEV 2	2	تسلسل عرض المادة العلمية في المقرر Logical sequencing of teaching material in the course					
CEV 3	3	كفاية الوقت المحدد لإجاز الواجبات الدراسية Adequacy of time allotted for TMAs					
CEV 4	4	مدى الترابط أو ملائمة مواضع المقرر مع الوسائل التعليمية المساندة Suitability and relevance of support/teaching aids to teaching material					
CEV 5	5	مناسبة الواجبات الدراسية مع مواضع المقرر Suitability and relevance of TMAs to course topics					
CEV 6	6	مدى كفاية عدد اللقاءات التعليمية المباشرة لتغطية محتويات المقرر Adequacy of tutorials in covering course content					
CEV 7	7	وضوح متطلب دراسة المقرر Clarity of course requirements					
CEV 8	8	جودة الإخراج الفني للمادة العلمية المطبوعة Excellence of the production of course printed materials					
CEV 9	9	جودة الإخراج الفني للوسائل التعليمية للمقرر (أشرطة الفيديو و التسجيل والأقراص المدمجة) Excellence of the production of support/AV material (ACs, VCs, Cds)					
CEV 10	10	التقييم العام للمقرر OVERALL EVALUATION OF COURSE					

٠٣ أكتب إي آراء أخرى لم تذكر أعلاه.

3. Please write down other views that you did not mention above



تقييم الطلبة للتسهيلات والخدمات المقدمة
Student Facilities Evaluation

عزيزي الطالب / الطالبة:

تهدف هذه الإستبانة إلى قياس آراء الطلبة حول التسهيلات والخدمات المقدمة من الجامعة ونظرا لأهمية المعلومات التي ستدلى بها لتوفير هذه التسهيلات والخدمات بجوده عالية، فإننا نأمل منك التعاون معنا بتعبئة كافة عناصرها وتحري الدقة والموضوعية.

Dear Student,

This questionnaire aims to measure students' views concerning facilities and services available at AOU. In view of the significance of such views, you are kindly requested to take utmost care in responding to each item, particularly to provide objective and accurate responses.

Variable Code	1	2	3	Lebanon
Branch	4	5	6	Saudi Arabia
	1	2	3	Lebanon
	4	5	6	Saudi Arabia

1=ضعيف Poor	2=مقبول Satisfactory	3=جيد Good	4=جيد جداً Very good	5=ممتاز Excellent
----------------	-------------------------	---------------	-------------------------	----------------------

عزيزي الطالب/ الطالبة:

أرجو وضع إشارة (✓) أمام التقدير الذي تراه مناسباً لكل بند في الاستبانة.

Dear Student,

Please put a tick (✓) in the box that best represents your view.

Variable Code	Characteristics	1	2	3	4	5
FCS 1	1 نظافة قاعة اللقاعات التعليمية Cleanliness of classrooms					
FCS 2	2 تجهيز قاعة اللقاعات التعليمية بمقاعد مريحة How comfortable classroom seats are					

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
FCS 3	3	تجهيز قاعة اللقاءات التعليمية بوسائل الشرح التعليمية Availability of teaching aids in classrooms					
FCS 4	4	تجهيز المختبرات بأجهزة كمبيوتر كافية Availability of adequate numbers of computers					
FCS 5	5	كفاية الوقت المخصص لاستخدام أجهزة الكمبيوتر Sufficiency of time during which you are allowed to use the computer					
FCS 6	6	توفير خدمات الكافتيريا Availability of cafeteria services					
FCS 7	7	تعاون إدارة شؤون الطلبة في حل مشاكل الطلبة Extent of cooperation by the Department of Students' Affairs					
FCS 8	8	معاملة موظفي القبول والتسجيل Admission and Registration officials/personnel treatment (of students)					
FCS 9	9	وضوح إجراءات التسجيل Clarity of registration procedures					
FCS 10	10	سهولة الحصول على أوراق المعاملات الخاصة بالطلبة How easily can students get their documents/records					
FCS 11	11	وضوح النماذج المستخدمة في القبول والتسجيل Clarity of FORMS used for admission and registration					
FCS 12	12	مدى توفير الإرشاد الأكاديمي Availability of academic guidance					
FCS 13	13	تنظيم عقد الامتحانات النهائية Organization of final exams					
FCS 14	14	أوقات عقد الامتحانات النهائية Times at which final exams are held					
FCS 15	15	مدى توفر خدمات الاستعلام Availability of "Information Services"					
FCS 16	16	سهولة الحصول على الحفائب التعليمية How easily can you get your book kits					
FCS 17	17	معاملة موظفي الدائرة المالية Financial Department personnel/officials treatment (of students)					
FCS 18	18	السرعة في إنجاز المعاملات المالية Speed at which financial matters are done					
FCS 19	19	وضوح الإجراءات المالية Clarity of financial procedures/instructions					

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
FCS 20	20	تفضيل التسجيل والدفع عن طريق الإنترنت Degree of preference for registering and paying registration fees through the internet					
FCS 21	21	مواقف السيارات Car parks					
FCS 22	22	مدى نظافة المرايق الصحية Cleanliness of toilets and bathrooms					
FCS 23	23	وضوح وكفاية الإعلانات الخاصة بالمقررات How adequate and how clear are advertisements/notices related to courses					

أكتب أي آراء أخرى لم تذكر أعلاه:

Please write down any other views/comments not mentioned above

Please use a (✓) mark in the appropriate box

ضعيف =1 Poor	مقبول =2 Satisfactory	جيد =3 Good	جيد جداً =4 Very good	ممتاز =5 Excellent
-----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	-----------------------

I. Students

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
STT 1	1	General student academic background and readiness to take this course					
STT 2	2	Student enthusiasm about taking the course					
STT 3	3	Student ability to come to grips with the course					
STT 4	4	Quality of relationship (contact) with students					
STT 5	5	Credibility of " Student Views " questionnaires as judged by tutor					

II. Facilities

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
FC 1	1	Adequacy of Classrooms (seating, space, ...etc)					
FC 2	2	Adequacy of academic resources and illustration facilities					
FC 3	3	Adequacy of laboratories					
FC 4	4	Availability of tutor's office					
FC 5	5	Adequacy of tutor's office					

III. Course/Program

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
CP 1	1	Clarity of course (and program) aims and objectives					
CP 2	2	Suitability of course contents to fulfill aims					
CP 3	3	Adequacy of learning materials					
CP 4	4	Adequacy of tutoring time allocation and Course Calendar					
CP 5	5	Adequacy of Tutor-Marked Assignment (TMA's)					
CP 6	6	Adequacy of support material					
CP 7	7	Efficiency of Distribution of learning materials					
CP 8	8	Satisfaction with Training Programs					
CP 9	9	Efficiency of course coordinator					

IV. Duties and Operational Aspects

Variable Code		Characteristics	1	2	3	4	5
DOP 1	1	Clarity of duties and responsibilities					
DOP 2	2	Adequacy of load					
DOP 3	3	Efficiency of relationship with staff Tutors					
DOP 4	4	Efficiency of relationship with Branch Administration					
DOP 5	5	Efficiency of relationship with Branch Financial Administration					

Monitor:	Present Monitoring Level (circle one)	A	B	C	D
Tutor:	No of Samples checked /Involved:	Total No of Student Involved:			

ملحق رقم ٣

نموذج تقييم تصحيح المشرف الأكاديمي



(CONFIDENTIAL)
Arab Open University
TMAs Standard Monitoring Form

Branch: Program: Course: Assignment No.:
(1) General Information

(2) Monitor's Assessment of tutor's grading and comments (tick appropriate box)

Assessment of Tutor's Grading					
Lenient	Fair	Severe	Inconsistent		
Assessment of Tutor's Comments					
Comments Script			Comments Summary From		
Unavailable	Satisfactory	Unsatisfactory	Unavailable	Satisfactory	Unsatisfactory

(3) Check items which you think the tutor might improve his/her comments on.

Correcting factual errors		Explaining awarded grades	
Reference to course materials		Suggesting ways of improving future TMAs.	
Noting and explaining irrelevance		Exhibiting helpful tone/attitude	
Making clear constructive comments		Commenting on Student's arguments/structure	

(4) Further comments

--

(5) Proposed Future Monitoring level

Circle the level	A	B	C	D	Tick here if there are issues for discussion →	
(6) Monitor's signature					Date:	

(7) Staff tutor's comments: (If different from monitor)

(8) Staff Tutor's signature	Date:

ملحق رقم ٤

Appraisal Form for Academic Staff

نموذج تقييم الهيئة الأكاديمية

(this is only a draft form where the space reserved to fill out information has been greatly reduced to save paper; in the actual form ample space is allowed.)

With respect to the academic year:- 200... /200...

Name:

الاسم:

Title/Position:

اللقب/الوظيفة:

Faculty: ...

العمادة:

Branch:

الفرع:

This form should be completed by the assessed as factual record in respect of the previous year and submitted to the final appraiser:-

- **Rector.** For Vice rectors, deans, branch directors, and full-professors.
- **Dean:** For faculty members affiliated with the AOU headquarters (other than the above).
- **Branch Director:** For academic staff affiliated with a branch.

(In all sections please continue on another sheet if there is not enough space)

Section 1 TEACHING (to be completed only by staff with teaching duties)

التدريس

Term	Course	Mark (X) as appropriate			No of Groups
		Course taught for the first time	Course taught before	Course needed some revision	

Section 2: RESEARCH

البحث العلمي

- Books and articles published or accepted for publication (including conference papers).
- Research in progress
- Research grants awarded
(give full details, including total grant, period, and staff to be appointed)
- Other research-related activities

Section 3 ADMINISTRATION الإدارة
(Please give details of all offices held, and committee memberships)

.....

Section 4 OTHER ACTIVITIES أنشطة أخرى
(Please give details of any other relevant activities to which you wish to draw attention, e.g. courses revised or designed, membership of professional bodies.....)

.....

Section 5 QUALIFICATIONS & AWARDS الجوائز التقديرية
(please give details of new qualifications obtained or professional awards received in the period under review)

.....

Section 6 Appraiser's Comments: تعليق مسنول التقييم
(the appraiser should comment in the space below on the performance of the assessed in the period under review. The comments should be shown to the assessed.)

First Appraiser : *The concerned Dean in the cases of* مسنول التقييم الإبتدائي
1. Full-professors
2. Faculty members (Ph.D. holders only) at the branches

.....

Signed:

Date

Final Appraiser : *The Rector in the cases of* مسنول التقييم النهائي
1. Vice rectors, deans and branch directors
2. Full-professors

The concerned Dean in the cases of
1. Other faculty members affiliated with the HQ.

The concerned Branch Director in the cases of
1. Other academic staff members affiliated with the branch.

.....

Signed:

Date

Section 7 Comments by Assessed تعليق العضو المُقيم
(The assessed may, if he or she wishes, record below any comments on the appraisers' statements in Section 6.)

.....

Signed:

Date:

Section 8 FORWARD PLAN خطة العمل لفترة التقييم التالية

(The appraiser should record below the agreed forward Plan for the period until the next appraisal, listing the agreed action under the appropriate headings below):

1. التدريس Teaching
.....
2. تطوير المناهج Curriculum Development
.....
3. الخطة البحثية Research Strategy
.....
4. المهام لإدلية Administrative Tasks
.....
5. التدريب وتطوير المهارات Personal Staff Development
.....
6. أمر تطويرية أخرى Other Developments
.....

Signed (final appraiser):

Date:

Signed (assessed):

Date:

شكر واجب

يعرب كاتب المقال عن عميق الشكر والامتنان للسادة التالية أسماؤهم ، وذلك لمساهماتهم الفعالة في إدارة ومراقبة شؤون ضمان الجودة بالجامعة العربية المفتوحة ، ولما قدموه من مادة علمية تخدم بعض أجزاء المقال:

- دكتور عبد الفتاح أبو شكر - مدير دائرة ضمان الجودة
- دكتور أحمد بلقيس - مسؤول التنمية البشرية والتدريب