



جامعة طرابلس / كلية التربية طرابلس
قسم الجودة وتقييم الأداء

دليل قسم الجودة وتقييم الأداء

قسم الجودة وتقييم الأداء

إعداد

أ. فوزية أحمد الحصان

رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء

خريف 2022

مفاهيم ومصطلحات أساسية في الجودة

1) الجودة Quality

عرفها (معجم الوسيط) لغة من كلمة أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل وأجاد الشيء صيره جيدا ، والجيد نقيض

الرديء ، وجاد الشيء جوده بمعنى صار جيدا.

وعرفت بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة .

كما عرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج

أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة .

2) ضبط الجودة Quality Control

يقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج.

وتعرفه معاجم أخرى بأنه " الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا

للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج. ويعد خطوة أساسية تسبق ضمان الجودة.

3) ضمان الجودة Quality Assurance

هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن الجودة المرغوبة ستحقق ، بغض

النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية .

كما وعرفت هي الوسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية قد تم تعريفها وتحقيقها بما

يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قوميا أو عالميا ، وان مستوى جودة فرص التعلم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعد

ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات.

4) الاعتماد Accreditation

هي مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من اجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد حققت شروط

ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقييم، وان برامجها تتوافق مع المعايير المعلنة والمعتمدة وان لديها أنظمة

قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وفقا للضوابط المعلنة التي ينشرها المكتب . وهو تأكيد

وتمكين للجامعات العربية لكي تحصل على صفة متميزة وهوية منفردة في أن الخطوات المتخذة لتحسين الجودة خطوات

ناجحة.

5) الاعتماد الأكاديمي (المؤسسي) Institutional Accreditation

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية. وعادة ما تقوم به إحدى هيئات الاعتماد استناداً إلى معايير محددة ثم تقرر نتائجها أن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة. فالاعتماد إذن شهادة تثبت ضمان الجودة وهي مهمة ضرورية للمؤسسة في علاقاتها مع الطلبة والأهل والأساندة والجهة المانحة وسوق العمل والمجتمع المحلي.

6) الاعتماد البرامجي (التخصصي) Programs Accreditation

هو تقييم البرامج بمؤسسة ما والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة وبما يتفق مع المعايير العالمية المحددة.

7) تقويم الأداء Performance Evaluation

هو العملية التي يتم من خلالها إخضاع أداء المقوم (إن كان فرداً أو مؤسسة أو نظاماً) للحكم والتقدير بصورته الكمية والنوعية وذلك انطلاقاً من المعنى الذي اعتمده المقوم في فهم الأداء وفي ضوء الأهداف المعتمدة من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم. فتقويم الأداء الجامعي يقوم على عملية تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي والمؤسسي للكشف عن نواحي القوة والضعف وتحديد الانحرافات وأوجه القصور المختلفة وتشخيص المشكلات التي تؤثر سلباً على هذا الأداء وذلك بهدف اتخاذ القرار المناسب بشأنها للارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي والمؤسسي للنهوض برسالة المؤسسة بفاعلية وكفاءة.

رؤية القسم:

ضمان استمرارية الأداء المتميز بالكلية بما يؤهلها للحصول على الاعتماد.

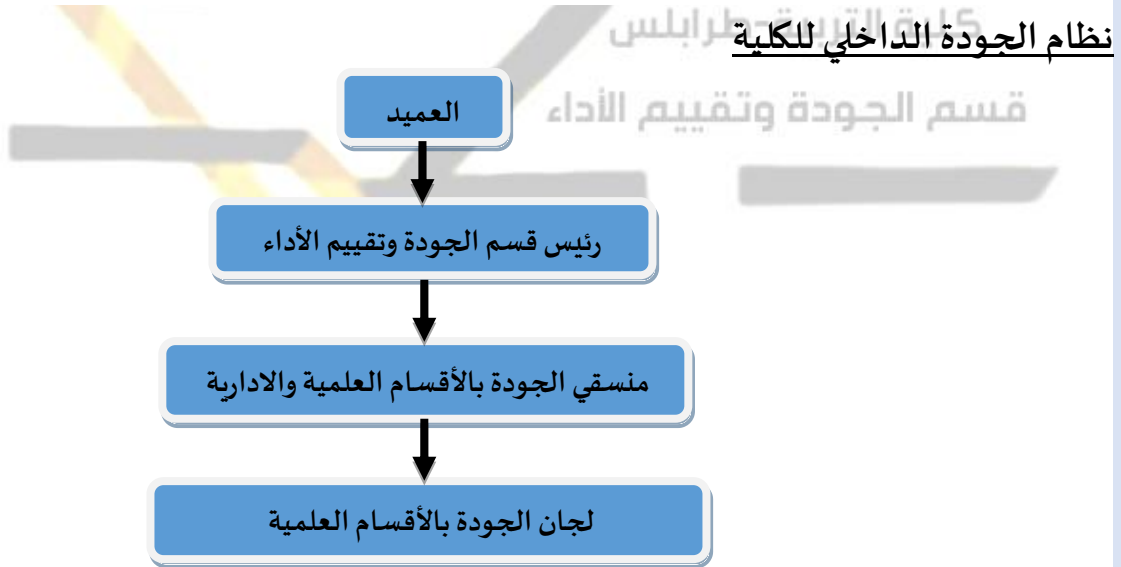
رسالة القسم:

تحقيق رسالة الكلية وغاياتها من خلال التطوير المستمر لتحسين القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية للكلية من أجل الحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي للكلية.

أهداف القسم: يسعى قسم الجودة بالكلية لتحقيق الأهداف التالية:

1. إنشاء نظام داخلي لضمان الجودة لتحقيق أهداف الكلية.
2. وضع خطة عمل لضمان الجودة داخل الكلية.

3. نشر ثقافة الجودة ودعم الأنشطة المتعلقة بها.
4. تطوير الخدمة التعليمية طبقاً لمعايير الجودة والاعتماد.
5. التقييم المستمر للعملية التعليمية لتعزيز جوانب القوة ومعالجة نقاط الضعف واقتراح الحلول المناسبة للتغلب عليها.
6. تحقيق رضا وتوقعات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين والمستفيدين من خدمات الكلية.
7. اكتساب ثقة المجتمع الليبي في مخرجات العملية التعليمية بالكلية .
8. ضمان قدرة خريج الكلية على تلبية متطلبات سوق العمل المحلي في ضوء المتغيرات والتحديات المعاصرة.
9. إعلاء قيم التميز والقدرة التنافسية في الكلية.



مهام قسم الجودة بالكلية:

1. نشر ثقافة الجودة في الكلية ودعم الأنشطة المتعلقة بها.

2. تطبيق معايير الجودة في كافة جوانب العمل بالكلية، لتحسين مخرجات العملية التعليمية والتربوية.
3. الإشراف على نشاطات واجراءات التقدم للاعتماد المؤسسي والبرامجي .
4. دعم التحسين والتطوير المستمر للجودة من خلال المتابعة المستمرة للعمل.
5. متابعة إعداد توصيفات وتقارير برنامج الكلية.
6. متابعة إعداد توصيفات وتقارير المقررات الدراسية، والإحصائيات في الكلية.
7. القيام بالمهام الأخرى التي يكلف بها المكتب فيما يتعلق بالجودة وتطبيقها.
8. الاشراف ومتابعة تنفيذ استطلاعات آراء أصحاب العلاقة (طلاب، اعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة، موظفين وإداريين وعاملين، مترددي العيادات التعليمية، المجتمع المحلي، الخريجين، ارباب العمل، اولياء الامور) حول جودة العملية التعليمية.
9. التحليل الاحصائي للاستبيانات والتعليق على النتائج، والاستفادة منها في التقييم والتطوير والتحسين.

آليات قسم الجودة:

1. آلية مشاركة مكتب الجودة في صناعة القرار بالكلية:
 - (1) وجود مخطط لهيكلية (آلية) صناعة القرار داخل الكلية يعتبر قسم الجودة من ضمن هذه الهيكلية.
 - (2) حضور رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء للاجتماعات الدورية لمجلس الكلية
 - (3) تقديم تقارير عن عمل قسم الجودة لمجلس الكلية.
 - (4) المشاركة في توفير وتحديث الأدلة بالكلية
 - (5) تقديم مقترحات واستشارات لتطوير وتحسين العملية التعليمية لإدارة الكلية.
 - (6) المشاركة في لجان وفرق العمل بالكلية
 - (7) يوجد هيكلية لنظام الجودة بالكلية (رئيس قسم الجودة، منسقي الجودة بالأقسام، لجان الجودة بالأقسام)

2. آلية احالة التقارير و الاحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية من مكاتب الكلية إلى مكتب ضمان الجودة بالكلية:

- 1) يتم احالة نسخ عن التقارير الشهرية والسنوية لعمل مكاتب (مسجل الكلية، الدراسة والامتحانات ، اعضاء هيئة التدريس، الاقسام العلمية، النشاط الطلابي، خدمات الدعم التعليمية، الشؤون الادارية، وحدة البحث العلمي، وحدة خدمة المجتمع) لقسم الجودة بالكلية.
- 2) يتم احالة نسخ من الاحصائيات والبيانات والنتائج نهاية كل فصل دراسي من قسم الدراسة والامتحانات لقسم الجودة بالكلية.

3) يتم احالة احصائيات وقوائم الخريجين من وحدة الخريجين لقسم الجودة بالكلية.

4) إحالة المراسلات من بعض الأقسام لقسم الجودة

3. آليات قياس الرضى عن العملية التعليمية بالكلية وخدمات الكلية للمجتمع:

1) يتم قياس مدى الرضى عن العملية التعليمية بالكلية باستخدام الاستبيانات التالية:

1. استبيان تقييم جودة البرامج التعليمية من قبل الطلاب السنة النهائية وحديثي التخرج
2. استبيان تقييم جودة البرامج التعليمية من قبل الهيئة التدريسية
3. استبيان تقييم جودة المقررات الدراسية من قبل الطلاب.
4. استبيان تقييم أداء الهيئة التدريسية من قبل رؤساء الأقسام
5. استبيان تقييم أداء رؤساء الأقسام من قبل الهيئة التدريسية
6. استبيان تقييم أداء قيادات الكلية العليا من قبل الهيئة التدريسية والإداريين.
7. استبيان تقييم أداء المكتبة من قبل الطلاب
8. استبيان الرضى الوظيفي للموظفين والاداريين
9. استبيان تقييم جودة الخريج من قبل ارباب العمل
10. استبيان تقييم جودة أنشطة خدمة المجتمع والبيئة بالكلية
11. استبيان جودة البحث العلمي من قبل الهيئة التدريسية
12. استبيان تقييم جودة الموقع الالكتروني بالكلية من قبل الهيئة التدريسية والطلاب.

2) يتم تحويل كل هذه الاستبيانات الالكترونيا باستخدام قوئل فورم من قبل رئيس قسم الجودة بالكلية.

3) يتم تجميع نتائج الاستبيانات في قسم الجودة بالكلية، حيث يقوم قسم الجودة بالتحليل الاحصائي لهذه الاستبيانات، واستخلاص النتائج، والتعليق عليها. وكتابة تقرير مفصل عن نتائج هذه الاستبيانات

4) يقوم قسم الجودة بإرسال هذه التقارير إلى الأقسام والمكاتب العلمية والإدارية.

5) يتم الاستفادة من نتائج الاستبيانات من ضمن آلية التطوير والتحسين بالكلية وبالأقسام والمكاتب الإدارية والعلمية.

4. آليات تقييم أداء منتسبي الكلية:

أولاً: آلية تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس بالكلية:

ملفات الانجاز يحتوي على:

- بطاقة تعريف عضو هيئة التدريس.
- استبانة التقويم الذاتي (التقرير السنوي عن المقرر).
- استبانة تقويم الطلبة لأداء عضو هيئة التدريس.
- استبيان تقويم رئيس القسم العلمي لأداء عضو هيئة التدريس.
- الخطة التفصيلية للمقرر الدراسي التي وزعها عضو هيئة التدريس على الطلبة في بداية الفصل الدراسي.
- نماذج من أسئلة الاختبارات والامتحانات والواجبات الفصلية التي انجزها الطلبة في المقرر الدراسي الذي يدرسه عضو هيئة التدريس.
- نتائج تحصيل النهائية للطلبة في المقرر الدراسي.

تمثل النتائج التالية درجات عضو هيئة في كل مكون من مكونات ملف الانجاز

ر.م	أدوات تقويم الأداء	الدرجة المتوقعة	الدرجة المحصلة
1.	استبيان التقويم الذاتي (تقرير المقرر) والبيانات الأكاديمية والعلمية وانجازات العلمية والبحثية وخدمة المجتمع	65	
2.	استبيان تقييم أداء الهيئة التدريسية من قبل الطلاب السنة النهائية وحديثي التخرج	20	
3.	استبيان تقييم أداء الهيئة التدريسية من قبل رئيس القسم	15	
5.	النتيجة النهائية	100	

تقدر درجات أداء عضو هيئة التدريس بإحدى المراتب التالية:

ر.م	نوعية الأداء	المعيار
1.	الأداء النموذجي لعضو هيئة التدريس	80 الى 100 درجة
2.	الأداء المتوسط لعضو هيئة التدريس	65 الى 79 درجة
3.	الأداء الضعيف لعضو هيئة التدريس	أقل من 65 درجة

ما يترتب عليه الحكم على نوعية أداء عضو هيئة التدريس:

- 1) يمنح عميد الكلية عضو هيئة التدريس الحاصل على أداء نموذجي شهادة تقديرية.
- 2) يوجه عميد الكلية تنبها شفهيا لعضو هيئة التدريس الحاصل على أداء ضعيف.
- 3) إعادة تقييم أداء عضو هيئة التدريس الحاصل على أداء ضعيف في متوسط تقويم الطلبة/ متوسط النتيجة العامة للتقويم ككل في الفصل الدراسي التالي لإعلان نتائج التقويم.
- 4) يوجه عميد الكلية تنبها كتابيا لعضو هيئة التدريس إذا تكرر حصوله على أداء ضعيف في متوسط تقويم الطلبة أو في المتوسط العام للتقويم الكلي بعد إعادة تقويمه.

ثانيا: الموظفين والاداريين والعاملين:

- 1) تقارير الكفاءة للموظفين والاداريين والعاملين.
- 2) استبيان تقييم جودة عمل موظف

ثالثا: القيادات العليا بالكلية

- تنفيذ استبيان تقييم أداء القيادات العليا بالكلية من قبل الهيئة التدريسية والموظفين والاداريين
5. آلية الكلية التي تدعو من خلالها أصحاب المصلحة لإبداء آرائهم ومقترحاتهم لغرض التطوير والتحسين المستمر:

- 1) عن طريق الاستبيانات، حيث يوجد فقرة بالاستبيان تتيح لأصحاب المصلحة وضع مقترحاتهم وآرائهم حول العملية التعليمية للكلية، بهدف التحسين والتطوير.
- 2) عن طريق صندوق الشكاوى والمقترحات بالكلية، حيث يوجد بالكلية آلية صندوق الشكاوى والمقترحات تشرف عليه لجنة دائمة شكلت بقرار من مجلس الكلية، تسمى لجنة صندوق الشكاوى والمقترحات.
- 3) إلى جانب يمكن للطلاب ورؤساء المكاتب و أعضاء هيئة التدريس اصحاب المصلحة المباشرين وكذلك اولياء الامور وارباب العمل ووزارة التعليم وغيرهم من اصحاب المصلحة من خدمات الكلية، بوضع مقترحاتهم و آراءهم عن طريق آلية اتخاذ القرار بالكلية.

6. آلية الكلية للاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منتسبيها، وآراء أصحاب المصلحة:

- 1) بعد تطبيق الاستبيانات يتم جمعها في قسم الجودة ويتم التحليل الاحصائي لهذه الاستبيانات.
- 2) كتابة تقرير مفصل عن نتائج هذه الاستبيانات.
- 3) يتم تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة من نتائج هذه الاستبيانات في اللجان العلمية ولجان الجودة في الأقسام العلمية وتوثق في محضر اجتماع.

4) ترسل تقرير نتائج الاستبيانات إلى الادارات المعنية، حيث يتم معالجة نقاط الضعف وتحسينها والاخذ بالمقترحات للتطوير والتحسين.

5) خطة التحسين والتطوير في تقرير الدراسة الذاتية

7. آلية الكلية لتحديد احتياجات التطوير المهني للعاملين:

1) يتم ارسال نموذج تحديد الاحتياجات التدريب و التطوير المهني لكل ادارات الكلية لتحديد الاحتياجات التدريبية.

2) تناقش في قسم البحوث والاستشارات والتدريب، ويتم تحديد الاولويات، وتضمينها في الخطة التدريبية لقسم البحوث والاستشارات والتدريب لتحديد ورش العمل، او الدورات التدريبية، أو المحاضرات، أو الندوات ، المناسبة وتحديد جدول زمني للقيام بها.

3) يوجد في الخطة الاستراتيجية هدف استراتيجي وهو " تطوير العملية التعليمية بالكلية" ومن بين اهدافه الفرعية تطوير والتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس الكوادر المساندة.

4) يوجد بخطة التحسين المستمر من ضمن الدراسة الذاتية بعض الورش والدورات التدريبية بهدف التطوير المهني للموظفين والاداريين والعاملين واعضاء هيئة التدريس والكوادر المساندة.

8. آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات ضرورية وقياس أثرها.

- 1) الصادر والوارد وملف الدوري العام، يوجد رقم اشاري موحد في قسم المحفوظات بالكلية.
- 2) يوجد ملف خاص في قسم الجودة لكل من (الدراسة والامتحانات، مسجل الكلية، الخريجين، الشؤون الادارية، المالية، اعضاء هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، البحث العلمي، خدمة المجتمع والبيئة، الشؤون الطلابية، التخطيط القيادة والحوكمة). يحفظ فيه الوثائق والمستندات والخطط ونماذج الاستبيانات ونماذج المتابعة والتقارير.

9. تعتمد الآلية المقترحة (آلية التحسين والتطوير بالكلية) على اساس جمع المعلومات والبيانات على جميع نواحي العملية التعليمية في الكلية وهي:

- 1) البرنامج التعليمي
- 2) اعضاء هيئة التدريس

- 3) القيادات العليا للكلية
- 4) المسجل
- 5) الدراسة والامتحانات
- 6) المرافق وخدمات الدعم التعليمية
- 7) الشؤون الإدارية والمالية والرضى الوظيفي
- 8) خدمة المجتمع والبيئة
- 9) البحث العلمي
- 10) ضمان الجودة وتقييم الأداء
- 11) الطلاب والخريجين
- 12) النشاط الطلابي
- 13) المعامل والمختبرات
- 14) التربية العملي

حيث يتم جمع المعلومات والبيانات من خلال الأساليب التالية:

- 1) نتائج الاستبيانات (الطلاب، هيئة التدريس، موظفين واداريين، خريجين، ارباب العمل)
- 2) نماذج المتابعة (القاعات الدراسية، المقاهي والمطاعم بالكلية، المعامل، المكتبة، الحمامات، البنية التحتية، الأجهزة والمعدات، المواد التشغيلية، التربية العملي)
- 3) التقرير عن المقرر الدراسي تقييم الأداء
- 4) التقرير عن البرنامج التعليمي
- 5) التقرير السنوي لخدمة المجتمع والبيئة
- 6) التقرير السنوي للجودة وتقييم الأداء
- 7) التقرير السنوي للبحوث والاستشارات والتدريب
- 8) التقرير السنوي للكلية
- 9) نتائج تقرير الدراسة الذاتية
- 10) تقرير الدراسة والامتحانات عن نتائج الطلاب
- 11) تقرير مسجل الكلية
- 12) محاضرات اجتماعات اللجنة العلمية للكلية
- 13) محاضرات اجتماع اللجان العلمية داخل الأقسام العلمية
- 14) محاضرات اجتماع لجان الجودة داخل الأقسام العلمية.

15) نظام الجودة الداخلي للكلية

بعد مرحلة تجميع البيانات:

يتم دراسة وتحليل الاستبيانات والبيانات والمعلومات، وتحديد نقاط الضعف ونقاط القوة، ووضع خطط التحسين والتطوير، بناء على نتائج التحليل.

رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء

أ. فوزية أحمد الحصان

