



قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY

دليل إجراءات ضمان الجودة

برنامج البكالوريوس في الخدمة الاجتماعية







٤	كلمة رئيسة القسم	
٥	المقدمة	
٦	رسالة وأهداف البرنامج	
٧	الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة بالكلية	
٨	الهيكل التنظيمي للبرنامج	
٨	لجنة الجودة بالبرنامج ومهام منسقي الجودة	
١١	اللجنة الاستشارية	
١٣	لجنة التقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي	
١٤	إجراءات ضمان الجودة بالبرنامج	
٣٣	إغلاق دائرة الجودة ونشر النتائج والمتابعة	
٣٤	إجراءات التقييم الذاتي والاعتماد البرامجي	



كلمة رئيسة القسم

الحمد لله والصلاة والسلام على النبي الأمين، نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

يعد تحقيق الجودة في العملية التعليمية والإدارية ركيزة أساسية في تطوير البرامج الأكاديمية وضمان استدامتها وفق أعلى المعايير. لا يقتصر ضمان الجودة في القسم على مراقبة الأداء فحسب، بل يمتد ليكون عملية متكاملة تسهم في تحقيق رسالة وأهداف كلية الآداب في جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل، عبر تطبيق معايير دقيقة تضمن تطوير المناهج، وتحسين بيئة التعليم، ورفع كفاءة الأبحاث العلمية، وتعزيز الشراكة المجتمعية. ويأتي هذا الدليل ليكون مرجعاً واضحاً يساعد في فهم وتطبيق آليات الجودة، بدءاً من تحديد الهياكل التنظيمية الخاصة بها، وصولاً إلى إيضاح المهام والإجراءات التي تضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء الأكاديمي والإداري.

إن السعي نحو التحسين المستمر هو جوهر ضمان الجودة، حيث لا تقتصر العملية على قياس الأداء، وإنما تشمل التغذية الراجعة المستمرة، وإعادة التقييم والتطوير، لضمان تحقيق أفضل الممارسات التي تنعكس إيجابياً على جودة التعليم ومخرجاته. وهذا لا يتحقق إلا بتكاتف جهود جميع منسوبي القسم، من أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية والطلبة، الذين يُشكلون العنصر الأساسي في بناء بيئة أكاديمية رائدة تتميز بالابتكار والتميز.

ولأن القسم يحمل مسؤولية إعداد كوادر علمية مؤهلة قادرة على مواجهة تحديات سوق العمل ومتطلبات المجتمع، فإن ضمان الجودة لا يقتصر على المرحلة الدراسية فحسب، بل يمتد ليشمل تحقيق الكفاءة المستدامة للخريجين، بحيث يكونون قادرين على توظيف مهاراتهم بفاعلية والمساهمة في بناء مجتمع أكثر تطوراً.

نؤمن في قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية أن الجودة ليست مجرد إجراءات إدارية، بل هي التزام مستمر بتقديم الأفضل في جميع جوانب العمل الأكاديمي، ولذلك ندعو جميع منسوبي القسم إلى تبني هذا النهج والعمل على تحقيقه بكل جدية وإتقان، حتى نرتقي بمستوى القسم والكلية الجامعة.

نسأل الله التوفيق في تحقيق أهداف هذا الدليل، وأن يكون خطوة فاعلة نحو تعزيز ثقافة الجودة وترسيخ ممارستها، بما يسهم في تحقيق رؤيتنا المستقبلية لتقديم تعليم نوعي متميز، وبما يخدم المجتمع والوطن بأفضل صورة ممكنة.

رئيسة قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية

د. مي بنت علي آل صاحب



المقدمة

يعد إنشاء إدارة ضمان الجودة أساساً لدعم وتقويم إجراءات جودة العملية التعليمية والإدارية، والارتقاء بهما من خلال تحقيق التحسين المستمر والتطور في الأداء، ومواكبة التقدم في معايير الجودة في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

ومن هذا المنطلق يأتي هذا الدليل الذي يوضح مقومات توكيد الجودة ومراقبتها في جميع ممارستها، إذ يحتوي على أهداف إدارة ضمان الجودة بالبرنامج وما تصبو إليه من تحقيق أهداف ورسالة كلية الآداب متمثلة برسالة وأهداف البرنامج، ورسم منهجية واضحة بدءاً بتحديد الهياكل التنظيمية، وإيضاح المهام والإجراءات والعمليات لتحقيق معايير الجودة ومراقبتها وتقويمها، ليكون مرشداً للعاملين في البرنامج، مما يضمن رفع مستوى جودة مخرجاته لخدمة الوطن والمجتمع وسوق العمل، وفق أعلى المعايير التي تتطلبها هيئات الاعتماد الأكاديمي.



رسالة وأهداف البرنامج



رسالة البرنامج

إعداد كوادر متخصصة في الخدمة الاجتماعية تتمتع بمعرفة علمية وبحثية وقيمة عميقة لخدمة المجتمع بفاعلية في جميع مجالات الممارسة وفق معايير الجودة وضمن شراكة مجتمعية فاعلة.

أهداف البرنامج



١. تزويد المجتمع بكفاءات متخصصة في ممارسة الخدمة الاجتماعية وفق احتياجات سوق العمل والتحول الرقمي.
٢. تعزيز الالتزام بقيم وأخلاقيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.
٣. توظيف مهارات البحث العلمي والتقنية في حل المشكلات المجتمعية.
٤. تطبيق مهارات ممارسة الخدمة الاجتماعية مع جميع الأنساق في مؤسسات المجتمع.
٥. تفعيل الشراكات مع مؤسسات المجتمع من خلال تقديم البرامج والأنشطة الاجتماعية.



الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة بالكلية





الهيكل التنظيمي بالقسم





تتكون لجنة الجودة بالبرنامج من:

رئيس اللجنة، وعدد من الأعضاء، وسكرتير إداري للجنة ويعتبر رئيس لجنة الجودة منسقا لها، ويتم الإشراف عليها من قبل رئاسة القسم بما يضمن التنسيق المستمر مع وكالة الكلية للدراسات والتطوير وخدمة المجتمع وعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بالجامعة.

مهام لجنة الجودة بالبرنامج:

- المراجعة والتحديث المستمر لوصفات البرنامج والمقررات بما يتماشى مع متطلبات المركز الوطني للاعتماد الأكاديمي ومخرجات التعلم.
- استخدام أدوات القياس بشقيها المباشر وغير مباشر بهدف تحقيق مخرجات البرنامج للطالب على المستوى الأكاديمي.
- الاستمرارية في مراجعة البرنامج لتأهيله للحصول على الاعتماد الوطني مع الانضباط بالمعايير .
- التواصل مع وكالة الجودة لتوفير الاحتياجات التدريبية
- التنبيه بأهمية إشراك أصحاب المصلحة ودورهم الحقيقي في تقويم البرنامج وتحقيق أهدافه .
- التأكد من إتاحة الاستبيانات أعضاء هيئة التدريس والطالب في الوقت المحدد لها
- الاطلاع على التقارير والتوصيات مبنية على نتائج الاستطلاع لتنفيذ خطط العمل
- العمل ضمن لجان الدراسة الذاتية إعداد تقارير خاصة بها وتقارير خطط العمل
- التعاون مع وكالة الكلية لتطوير خدمة المجتمع لزيادة المراجعين .
- العمل على تنفيذ خطط البرنامج الواردة من الجهات الخارجية



اللجنة الاستشارية الخارجية للبرنامج

استحدثت اللجنة الاستشارية الخارجية للبرنامج عام ١٤٣٦-١٤٣٥ هـ، ويقوم البرنامج بتحديثها سنوياً وفق متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ودليل اللجان الاستشارية لكليات وبرامج جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

وتتكون اللجنة الاستشارية:

أعضاء من خارج البرنامج تتضمن:

- فئات مختلفة تمثل قيادات ومختصين أكاديميين من جامعات محلية.
- ممثلين للخدمة المدنية.
- ممثل أرباب العمل
- طالب الدراسات العليا والخريجين.

أعضاء من داخل البرنامج، تتضمن:

- رئيسة القسم.
- منسق الجودة بالبرنامج.
- ممثلين الأعضاء هيئة التدريس.
- الطلاب

تتولى اللجنة الاستشارية مراجعة البرنامج وتقويمه وتقديم المشورة حول السياسات والممارسات المتعلقة بتطويره حسب المستجدات والمتغيرات في مجال التخصص وسوق العمل والبيئة الخارجية، وذلك لتحقيق:

- التميز والريادة المحلية والإقليمية، أكاديمية وبحثية ومجتمعية.
- الوصول بجودة وفعالية البرنامج الأكاديمية إلى أعلى المستويات.
- الاستفادة من آراء الخبراء الأكاديميين وأصحاب العمل على ضوء مخرجات التعلم التي تكتسبها الطالبات ومواكبة متطلبات سوق العمل.
- توطيد عالقة البرنامج بالمؤسسات المجتمعية وسوق العمل.
- التأكد من مدى تطابق خصائص ومهارات الخريجات مع احتياجات قطاعات التوظيف المختلفة في الدولة الحالية والمستقبلية، في ضوء الظروف والمتغيرات البيئية والاقتصادية والاحتياجات المجتمعية، وبما يتوافق ورسالة الجامعة والكلية والبرنامج فيما يخص البحث العلمي، والتعليم والخدمة المجتمعية

حدد البرنامج الإجراءات المنظمة للجنة الاستشارية ومتابعة تنفيذ قراراتها، في النقاط الآتية:

أولاً: اختيار أعضاء اللجنة الاستشارية:

١. يطلب من أعضاء هيئة التدريس ترشيح الأعضاء المناسبين للجنة الاستشارية، وذلك حسب الآتي :
 - عضو من أعضاء هيئة التدريس خارج الجامعة من ذوي الخبرة والدرجات العليا في التخصص (أستاذ، أو أستاذ مشارك)
 - ممثل أرباب العمل من القطاع الحكومي أو الخاص ترتبط درجته العلمية وطبيعة عمله بتخصص البرنامج .
 - ممثل حكومي من الخدمة المدنية أو مكتب العمل ترتبط درجته العلمية وطبيعة عمله بتخصص البرنامج .
 - عضو من داخل البرنامج من ذوي الخبرة والدرجات العليا في التخصص (أستاذ، أو أستاذ مشارك، أستاذ مساعد)
 - طالبة من داخل البرنامج في مرحلة البكالوريوس .
 - طالبة خريجة من البرنامج.
 - منسقة مكتب ضمان الجودة بالبرنامج .
 - رئيسة البرنامج.
٢. ترشح الأسماء المطروحة مع سيرهم الذاتية بعد أخذ موافقتهم على الانضمام إلى اللجنة، وتعرض في مجلس القسم والكلية حتى تقرر اللجنة لمدة عام دراسي. ويمكن أن يحدث الهيكل وفق المستجدات التي طرأت على البرنامج، ويوضح ذلك بمجلس القسم.

ثانياً: قبل انعقاد اللجنة:

١. يعد جدول أعمال الاجتماع من رئاسة البرنامج ومكتب ضمان الجودة فيه ٢ .
٢. يرسل إلى الأعضاء بالبريد الإلكتروني مع المرفق.
٣. يحدد موعد الاجتماع (لا تتجاوز الاجتماعات اجتماعاً واحداً في العام الدراسي) ومكانه.
٤. يجوز لرئيس اللجنة دعوة أشخاص آخرين من غير أعضاء اللجنة لحضور الاجتماعات للاستفادة من خبراتهم .



ثالثًا: الموضوعات التي تطرح على اللجنة الاستشارية:

١. كل ما يتعلق بالخطة الدراسية والبرنامج من توصيف البرنامج ونواتج تعلم، توصيف المقررات، وأسماء المقررات، وموازنة ساعات الخطة، وطرق قياس مخرجات البرنامج، والتقارير السنوية للبرنامج، والتقييمات المختلفة وغيرها
٢. اقتراح أفكار تطويرية؛ كفتح برامج دبلومات وغيرها
٣. ما يراه البرنامج مناسبة للعرض على اللجنة للاسترشاد برأيها.

رابعًا: وقت الانعقاد:

١. كلمة رئيسة القسم.
٢. عرض جدول الاعمال والموضوعات المطروحة.
٣. تدون الآراء في حينها، ويصاغ محضر بالاجتماع، متضمن آراء وتوصيات اللجنة.
٤. يوقع الاجتماع من جميع أعضاء اللجنة.

خامسًا: متابعة تنفيذ التوصيات:

١. تتولى منسقة مكتب ضمان الجودة بالبرنامج تنفيذ التوصيات الواردة في الاجتماع، أو ترد بأسباب عدم تنفيذها
٢. تعد خطة تنفيذية للتوصيات الواردة
٣. تتابع تنفيذ التوصيات حسب ما ورد في الخطة
٤. ترفع المقترحات البناءة إلى رئيسة البرنامج بعد دراستها لعرضها على أعضاء مجلس القسم ومنه إلى مجلس الكلية، ومتابعة دورة الموافقات للعمل بما ورد بها.



لجنة التقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي

تقوم على رئاسة لجنة التقويم عميدة الكلية ومجموعة من وكلاء الكلية، ورؤساء الأقسام والبرامج، تسعى اللجنة لتحقيق الدراسة الذاتية وخطط العمل.

مهام اللجنة الرئيسية للتقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي:

١. تقديم الدعم للجان الفرعية
٢. الاعتماد على آلية واضحة وتوزيع المهام بين الأعضاء .
٣. إعداد دراسة وأنشطة ذاتية معتمدة على جداول زمنية .
٤. الاستعانة بصورة مؤقتة بأعضاء للجنة الفرعية .
٥. إرفاق كال من: التوصيات وخطط العمل والتقارير لرئيس اللجنة .
٦. الإشراف على الخطط والتقارير لهيئات الاعتماد.

مهام اللجنة الفرعية للتقويم الذاتي والاعتماد الأكاديمي:

١. قيام بإجراء المقابلات واستطلاع الآراء ومتابعة نتائجها، وتحليل نتائج الاستبيانات التي عرضت على الطالبات والخريجات وأرباب العمل وعرضها في مجلس القسم
٢. تجميع ومراجعة أدلة التقويم الذاتي والدراسة الذاتية البرامجية.
٣. الشراكة مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي فيما يتعلق بإعداد التقارير الخاصة بمؤشرات الأداء ونتائج الاستبانات.
٤. رفع تقارير الإجراءات وما تم إنجازه لرئيس اللجنة.
٥. إعداد التوصيات النهائية وتقرير الدراسة الذاتية .
٦. تنفيذ التقارير الصادرة من المركز الوطني للتقويم وجهات الاعتماد الدولية والأكاديمية وعمل التحسينات اللازمة .
٧. تنفيذ كل خطط العمل مع لجنة التقويم الذاتي الرئيسية مع التنسيق المسبق.



إجراءات ضمان الجودة بالبرنامج

خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

وفيما يلي عرض موجز لكل منهم:

خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

يقوم البرنامج بتحقيق ضمان جودة التدريس والتزام هيئة التدريس بواجباتهم الأكاديمية، وذلك من خلال وضع إجراءات موحدة لضمان جودة التدريس، وحث الأعضاء على الالتزام بها، استمدت هذه الإجراءات من دليل أعضاء الهيئة التعليمية في كلية الآداب:

١. إنشاء حساب بريد إلكتروني للعضو الجديد من الجهة المسؤولة لضمان تواصل العضو مع البرنامج والأعضاء والطالبات
٢. يضع البرنامج خطة معدة من مجموعة البرامج التدريبية في التدريس؛ لضمان قيام العضو بأعبائه كاملة
٣. يضع البرنامج جداول كل فصل دراسي في الفصل الدراسي الذي يسبقه، ثم ينزل جدول للعضو في برنامج (people soft) ليطلع عليه، ويعلم بعدد الشعب لديه والساعات التدريسية
٤. تسلم نسخة من جدول العضو إلى إدارة البرنامج لرفعها إلى الجهة المسؤولة .
٥. يرسل مكتب ضمان الجودة في البرنامج لكل عضو آخر تحديث من توصيف مقرراته التي يدرسها، ويقدم مقترحاته على بنود التوصيف إن رأى أن بعضها يحتاج تعديل، وتدخل التعديلات مجلس قسم لتقرر ويعدل التوصيف بناء على ذلك
٦. تكليف أحد الأعضاء منسقاً للمقرر إذا اشترك أكثر من عضو في تدريسه، وتلزم إدارة البرنامج الأعضاء بتقديم تقرير دوري عن سير أداء المقرر من تدريس ووضع أسئلة ومراجعات إلى غير ذلك مما يتعلق بالمقرر



٧. يطلع مكتب ضمان الجودة بالبرنامج العضو على ملف مقرر تدريس قسم علم الاجتماع والخبرة الاجتماعية المقرر في آخر فصل درس فيه المقرر، ليطلع على ملاحظات مارسها المقرر السابق ويتلافها عند تدريس المقرر ٨ .
٨. يطلب البرنامج من عضو الهيئة التعليمية تعيين ساعاته المكتبية والإرشادية على الجدول، ووضع الخطة الزمنية لتدريس المقرر وإتاحتها للطالبات على البلاك بورد
٩. تحقق مكتب ضمان الجودة بالبرنامج عن طريق رئيس اللجنة العلمية للتخصص، من مواءمة الخطة الدراسية لما ورد في التوصيف حسب النموذج المعد لذلك.
١٠. يتابع البرنامج بشكل أسبوعي التحضير الإلكتروني للطالبات عبر إعلانه في البريد الإلكتروني قائمة متابعة التحضير الإلكتروني الأسبوعية.
١١. يعلن البرنامج عن جداول الاختبارات النصفية والنهائية مبكرا فور وصولها من مكتب وكالة الكلية للشؤون الأكاديمية، حتى يتسنى للعضو وضع الأسئلة ومراجعتها، وكذلك الاعلان عن موعد تصوير أسئلة اختبارات البرنامج، و الاعلان عن أماكن قاعات الاختبار؛ ليعلنها للطالبات ويعلق الأسماء على القاعة قبيل وقت الاختبار بما لا يقل عن نصف ساعة من بدء الاختبار
١٢. يعلن البرنامج لكل الأعضاء عبر البريد الإلكتروني عن مواصفات أسئلة الاختبار وضوابطها ونماذجها في آخر نسخ محدثة قبل الاختبارات بفترة كافية؛ لضمان التزام الأعضاء بها، بعد وصولها من مكتب لجنة جودة التقويم والاختبارات بالكلية.
١٣. يلزم البرنامج الأعضاء بتوحيد أسئلة المقررات المشتركة في التدريس النصفية والنهائي؛ إتاحة فرص نجاح عادلة للطالبات، ولثبات قياس نتائج نواتج تعلم البرنامج.
١٤. إعلان آليات الاختبار قبل الاختبارات بفترة ويطلب من الأعضاء إعلانها في البلاك بورد للطالبات.
١٥. يعلن البرنامج عبر البريد الإلكتروني لأعضاء هيئة التدريس جدول وضع الأسئلة ومراجعتها، وجدول مصحح الاختبار ومراجعتها في الاختبارين النصفية والنهائي، ويتضمن اسم الأستاذة المسؤولة عن الإشراف على المقرر نيابة عن العضو الخارجي وقت الاختبار.
١٦. يتابع البرنامج وضع الأسئلة ومراجعتها وتصويرها قبل الاختبار بفترة كافية، إذ توقع رئيسة البرنامج على الأسئلة بعد مراجعتها، وتوقع أيضا على نماذجها المطلوبة.
١٧. متابعة إدخال الدرجات في نظام سجلات الطالب، وذلك بتوقيع رئيسة البرنامج على كشف نسبة النجاح مع تبرير أسباب ارتفاع أو تدني نسبة النجاح .



١٨. متابعة تسليم العضو ملف المقرر إلى مكتب ضمان الجودة .
١٩. مراجعة ملف المقرر من رئيس اللجنة العلمية؛ لضمان التزام العضو بالاستراتيجيات وطرق التقويم المذكورة في التوصيف حسب النموذج المعد؛ وذلك بإرفاق نماذج من الاستراتيجيات وطرق التدريس وطرق التقويم من الاختبارات بأنواعها: (تكاليفات فردية وجماعية، وورق عمل...)، ويركز على ما فيه طريقة جديدة في استراتيجيات التدريس أو طرق التقويم طبقها العضو؛ لتعميمها على الأعضاء.
٢٠. يرفع مكتب ضمان الجودة بما ورد من ملاحظات ومرئيات عن تدريس المقرر، لمجلس القسم لمناقشته ويتابع حل مشكلاته .
٢١. تسليم طلبات التظلم عن نتيجة الاختبارات لعضو الهيئة التعليمية، ومتابعة استلام النتيجة منه وإرسالها إلى وحدة الاختبارات المركزية بالكلية لإعلانها للطلّابات

وتأخذ أنشطة ضمان الجودة في الاعتبار المدخلات، والعمليات والنتائج خاصة نواتج تعلم الطلبة بتقييم أنشطة. تبدأ هذه الأنشطة من دخول الطلبة إلى البرنامج مروراً بتقييم أنشطة تعلمهم وتدرّسهم مباشرة عبر التقييم المستمر والامتحانات؛ وبطريقة غير مباشرة عبر مسوحات استطلاعات الرأي ويستمر ذلك حتى ما بعد تخرجهم.

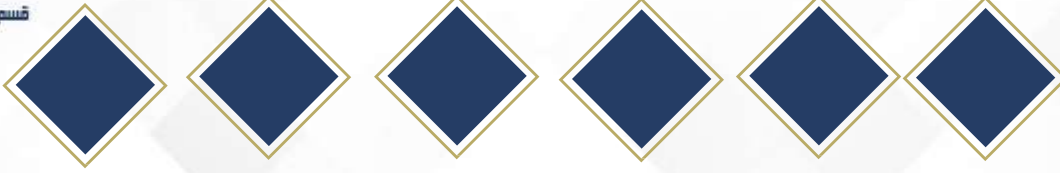
الإجراءات الأدائية كالاتي :

تعد توصيفات المقررات من قبل اللجنة العلمية المختصة استنادا إلى توصيف البرنامج ويستخدم في ذلك النماذج التي وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي

تعد تقارير المقررات عند نهاية كل فصل دراسي وهي تعطي فكرة عامة عن عملية تدريس المقررات حتى إكمالها، ثم تقوم منسقة الجودة في البرنامج بالتعاون مع اللجان العلمية لمراجعة التقارير وتحديد النقاط التي تحتاج إلى مزيد من التحسينات، ثم يتم وضع خطط عمل وفقا لذلك، وتدوّن كل تلك المعلومات في التقرير السنوي للبرنامج، المعد من قبل منسقة الجودة بالبرنامج بصورة منتظمة دورية، ثم يتم عرض التقارير كافة في مجلس القسم لاعتمادها ثم رفعها إلى وكالة الكلية للدراسات والتطوير وخدمة المجتمع.

ولضمان جودة البرنامج والمتابعة الدورية يتم إعداد بعض الوثائق والتقارير بصورة منتظمة ودورية، وهي كالاتي:





توصيف
البرنامج

توصيف
المقررات

تقييم
البرنامج

قياس
نواتج
التعلم

التقرير
السنوي

تقارير
المقررات

ترفع رئيسة القسم التقرير السنوي للبرنامج إلى وكالة الكلية للدراسات والتطوير وخدمة المجتمع لاعتماده في مجلس الكلية؛ ليتم رفعه إلى عمادة الجودة ووكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية، الذي بدوره يقوم بإرساله إلى مجلس الجامعة ليطلع على سير كل برنامج من برامج الجامعة.



خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

يتبنى البرنامج إجراءات جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل لتقييم الطالب؛ حيث تستخدم محكات ولوائح وطرق محددة سلفاً لإنجاز هذه المهمة وتطبق بصورة مستمرة. وهناك إجراءات واضحة تستخدم لضمان جودة الامتحانات.

وتتمثل إجراءات تقييم الطلاب فيما يأتي

- قياس تحقيق نواتج التعلم وأهداف البرنامج .
- التوائم مع الأهداف .
- وجود محكات واضحة ومنشورة للتصحيح ووضع التقديرات
- ألا يعتمد التقييم على قرارات محكم واحد فقط
- أخذ كل التبعات المحتملة للوائح المنظمة للامتحانات في الحسبان، ووجود أنظمة واضحة توضح غياب الطالبة عن الدراسية بسبب مرضها أو أي ظروف أخرى.
- ضمان إجراء التقييمات في جو يحفه الأمان والاستقرار ووفقاً للإجراءات المنصوص عليها في المؤسسة.
- خضوع التقييم للمراجعات الإدارية لضمان دقة الإجراءات .
- إخبار الطالبات باستراتيجيات التقييم المستخدمة لبرنامجهم، وأنظمة الامتحانات أو طرق التقييم الأخرى التي سيخضعون لها، وما هو متوقع منهم، والمعايير التي ستطبق التقييم أدائهم
- خضوع عمليات التقييم للفحص والتقويم من ممتحن خارجي .
- إعطاء الطالبات تغذية راجعة عن مواطن ضعفهم في قاعات الدراسة أثناء عملية التعلم
- يطبق البرنامج سياسة الجامعة للتعامل مع السرقات العلمية وقد أعطيت تعليمات محددة للطالبات وأعضاء هيئة التدريس للحماية من السرقات العلمية.



العملية التي يتبعها البرنامج في قياس اكتساب الطالب لنواتج تعلم البرنامج:

يستخدم البرنامج طرق مباشرة وغير مباشرة لقياس نواتج تعلم البرنامج، وهي كالآتي:

الطرق المباشرة لتقييم اكتساب نواتج تعلم الطالبات:

طرق التقييم النهائي المباشر تستخدم غالباً لقياس نواتج تعلم الطالبات على مستوى البرنامج وفق الخطة المعدة لذلك، وعلى مستوى المقرر يتم قياس جميع المجالات للطالبات.

خطوات التقييم المباشر:

تقييم تحقيق الطالبات لنواتج تعلم البرنامج مباشرة باتباع الخطوات الآتية:

- ١- إعداد مصفوفة تخطيط البرنامج لتحديد مدى مساهمة المقررات المقدمة بالمستويات المختلفة في كل ناتج من نواتج تعلم البرنامج.
- ٢- استخدام توصيفات المقررات لتحديد استراتيجيات التدريس، وطرق التقييم المناسبة لكل ناتج من نواتج تعلم المقرر.
- ٣- اختيار طرق التقييم المناسبة لقياس مدى اكتساب الطالبات لنواتج تعلم المقرر.
- ٤- تصنيف تحصيل الطاب إلى خمسة تقديرات هي (A, B, C, D, F) (عمل جدول لتوزيع التقديرات التصنيف أداء الطالبات في المقررات التي يقدمها البرنامج).
- ٥- تجميع تحقيق الطالبات لنواتج تعلم المقررات مما يكسبه لكل ناتج من نواتج تعلم البرنامج حسب مصفوفة نواتج تعلم البرنامج.
- ٦- تحديد الحد الأدنى (أي التقدير المستهدف) لمدى اكتساب نواتج تعلم البرنامج بنجاح (٦٠٪). يعني الحصول على تقدير أعلى من (F)
- ٧- إعداد مؤشرات أداء رئيسية لكل ناتج من نواتج تعلم البرنامج استناداً إلى عدد الطالبات الذين حصلوا على تقدير (F)
- ٨- تحديد مستهدف للمقارنة المرجعية الداخلية لكل ناتج من نواتج تعلم البرنامج
- ٩- الحصول على مقارنة مرجعية خارجية وتحديد مستهدف لها من برامج مشابهة في الجامعات السعودية.
- ١٠- مقارنة الأداء الفعلي مع مستهدف المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية.
- ١١- عمل توصيات وخطة عمل للتحسينات وفقاً لنتائج اكتساب الطالبات لنواتج التعلم.
- ١٢- تنفيذ خطة العمل.
- ١٣- تطبيق هذه الدورة في كل فصل دراسي، والتأكد من تقدم البرنامج نحو تحقيق غاياته وأهدافه



خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

يضع البرنامج إجراءات خاصة لاستقطاب الكفاءات العلمية من أعضاء هيئة التدريس؛ لضمان تحقيق رسالة البرنامج وتعزيز جودة مخرجاته .

حيث يخضع أعضاء هيئة تدريس البرنامج الذين يتم توظيفهم / التعاقد معهم إلى سياسات ولوائح الجامعة لضمان استقطاب أعضاء هيئة تدريس مؤهلين قادرين على القيام بالأنشطة الرئيسية للمؤسسة وهي:

خدمة المجتمع

البحث العلمي

التعليم والتعلم

خطة ضمان التزام أعضاء هيئة التدريس بتنفيذ المخطط له في البرنامج.



م	المجال	الالتزام	الممارسة	الزمن	المسؤول
١	أولاً: التدريس	الالتزام بتوصيف المقرر	يستلم العضو توصيف المقرر الذي سيدرسه الفصل القادم	نهاية الفصل الذي يسبق الفصل الدراسي الذي يسبق طرح المقرر	مكتب ضمان الجودة
٢		تلافي ملاحظات أستاذ المقرر السابق الواردة في آخر تقرير للمقرر	يطلع العضو على التقرير.	أسبوع تسجيل الدراسة	مكتب ضمان الجودة
٣		استراتيج يات التعلم وطرقه	الالتزام بالاستراتيجيات المحددة في توصيف المقرر، وللعضو اتباع استراتيجيات أخرى إذا تطلب سير المحاضرة	طوال محاضرات الفصل الدراسي	منسق+ رئيسة اللجنة العلمية+ رئيسة محور التعليم والتعلم + المقيم المستقل يقوم بكتابة تقرير حوله
٤		آليات التقويم	يلتزم العضو بآليات التقويم الواردة في معايير التقويم في توصيف المقرر	حسب الزمن المحدد في توصيف المقرر جدول (المهام والتقويم	المنسق + رئيس اللجنة العلمية



المنسق+ المراجع + رئيسة محور التعليم والتعلم ويعرض على رئيسة اللجنة العلمية للمراجعة + مكتب ضمان الجودة لا اعتماد قياس نواتج تعلم البرنامج	تتم على مرحلتين؛ الأولى: بعد أداء الطلاب لكل طرق التقويم في أعمال السنة. وبعد الاختبار النهائي وتسلم مع تقرير المقرر	تتم على مرحلتين؛ الأولى: بعد أداء الطلاب لكل طرق التقويم في أعمال السنة (اختبار نصفي واختبار قصير، واجبات، تكليف جماعي وغيرها حسب الوارد في معايير التقويم وعليها) ٦٠ درجة. المرحلة الثانية: بعد الاختبار النهائي وعليه) ٤٠ درجة(، ثم يُعبأ نموذج قياس التعلم الوارد من وكالة الدراسات والتطوير بالكلية.	قياس نواتج التعلم	٥
المنسق للمقرر+ الأعضاء المشاركين+ رئيسة محور التعليم والتعلم	نهاية كل فصل دراسي	يقوم العضو المنسق بإعداد تقرير جماعي كما يعد تقارير فردية لكل شعب المقرر من قبل الأعضاء المشاركين	تقرير المقرر	٦
المنسق+ مكتب وحدة الاختبارات المركزية+ رئاسة البرنامج	تقدم بعد كل تقويم + الانتهاء من الاختبار الفصلي أما بالنسبة للاختبار النهائي يلزم	تقدم التغذية الراجعة للطلاب بعد كل تقويم	التغذية الراجعة للطلاب	٧



	العضو بالرد على أسئلة الطالبات ، كذلك يراجع تظلمات الطالبات الواردة آلية حسب النظام				
المنسق + رئيسة محور التعليم والتعلم + رئيسة البرنامج	نهاية كل فصل دراسي	يتم تضمين الاستبانات الرسمية للمقرر والأستاذ في ملف المقرر، ملحق بها خطة العمل بناء على التوصيات التي جاءت بالاستبانة	الاستبيان ات		٨
المنسق+ رئيسة محور التعليم والتعلم	نهاية كل فصل دراسي	يتضمن جميع النماذج والأدلة المستخدمة في عملية التعلم والسابق ذكره	ملف المقرر		٩
المنسق+ رئيسة البرنامج	طوال الفصل الدراسي	الأستاذ هو المسؤول عن المقرر، في حالة كون التدريس مشترك يكلف منسق من بينهم للمقرر من قبل رئيسة البرنامج يقوم بتوحيد آلية العمل ومتابعة الالتزام التام بما ورد في توصيف المقرر ويعقد اجتماعات دورية مع فريق العمل للمقرر وترفع لرئيسة البرنامج وتدخل في تقييم الأداء الوظيفي	تنسيق المقرر		١٠
المنسق+ رئيسة اللجنة العلمية + رئيسة محور التعليم والتعلم ويكتب عنه	نهاية كل فصل دراسي	يتم تطوير المقرر فيما يتعلق () استراتيجيات+ مراجع + مفردات+ تحديث نواتج التعلم (وفق ما يستجد)	تطوير المقرر		١١



تقرير (خطة عمل توصيات المقررات)					
المنسق + المراجع الأعضاء المشاركين + رئيسة البرنامج	قبل كل اختبار بحوالي أسبوعين ليتسنى للجنة التقويم والاختبارات الداخلية بالبرنامج مراجعته	توحيد أسئلة الاختبارات الفصلية والنهائية بين أساتذة المقرر الواحد ويراعي عند وضعها ما تقره لجنة التقويم والاختبارات في الكلية من نماذج جداول وأنواع الأسئلة وسياسات التقويم وآليات العمل	وضع أسئلة الاختبارات	ثانيًا: الاختبارات	١٢
المنسق + رئيسة البرنامج + العضو المصحح المعتمد من لجنة التقويم والاختبارات في الكلية + رئيس مكتب ضمان الجودة + رئيسة البرنامج	توضع الجداول قبل الاختبارات ويلتزم بها العضو في وقتها المقرر من البرنامج، أما عن موثوقية الأسئلة مع بداية الفصل التالي الذي درس فيه المقرر	تتم المراجعة على جداول ونماذج الاختبارات الفصلية والنهائية ومراجعة تصحيح الاختبارات ومراجعة موثوقية الأسئلة بعد التصحيح الواردة من لجنة التقويم والاختبارات بالكلية، إذا انخفضت عن النسبة المطلوبة ٤٠ % كما حددتها الكلية	المراجعات		١٣
مكتب وحدة الاختبارات المركزية + وكالة القسم + رئيسة البرنامج	حسب الجدول المعد	يقوم العضو بالمراقبة أثناء الاختبارات الفصلية والنهائية	مراقبة		١٤
العضو + رئيسة البرنامج	حسب ما تراه رئيسة البرنامج وحسب اختيار العضو	حضور الورش والدورات التي تقدمها الجامعة والوكالات التابعة لها والتابعة للكلية مشاركة وحضور	حضور الدورات والورش	ثالثًا: التقييم	١٥



العضو + لجنة البحث العلمي + رئيسة البرنامج	طوال الفصل الدراسي	المشاركة في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة . الحلقات العلمية التي ينظمها البرنامج (مشاركة وحضور) تأليف الكتب والترجمات	الحركة العلمية	رابعاً: النشاط العلمي	١٦
لعضو + لجنة البحث العلمي + رئيسة البرنامج	طوال الفصل الدراسي	يوزع الأعضاء على مستوى القسم في أول مجلس له، ويرشح بعضهم لعضوية لجان خارج البرنامج	تكون اللجان على مستوى البرنامج أو الكلية أو الجامعة		١٧
إدارة البرنامج	طوال الفصل الدراسي	يوزع الأعضاء على مستوى القسم في أول مجلس له، ويرشح بعضهم لعضوية لجان خارج البرنامج	تكون اللجان على مستوى البرنامج أو الكلية أو الجامعة	خامساً: عضوية اللجان	١٨
رئيسة البرنامج + رئيسات اللجان التنظيمية والدراسة الذاتية	حسب الجدول الزمني للخطة التشغيلية للبرنامج يعد على فصلين دراسين	اجتماع مجلس قسم ، اجتماع لجان القسم ، أنشطة البرنامج	الاجتماعات الرسمية	سادساً: المشاركة بالاجتماعات والفعاليات	١٩
رئيسة البرنامج + رئيسة لجنة خدمة المجتمع + العضو	حسب الجداول المعدة في الخطة التنفيذية للكلية والتشغيلية للبرنامج + مشاركات العضو الخاصة	ما يؤديه العضو خدمة للمجتمع ضمن فعاليات الكلية أو البرنامج، أو بصفة خاصة	خدمة المجتمع		٢٠



العضو +
رئيسة
البرنامج

بداية كل فصل
دراسي

منها الجداول والبيانات الخاصة
بالعضو

تحديث
وتعبئة
النماذج

سجلات
التعبئة

٢١

يقيم عضو هيئة التدريس على كل ماورد في الخطة، ولدية علم بذلك، لاحتواء تقييم الأداء الوظيفي على تلك البنود

تنسيق المقرر

منسق المقرر:

هو عضو هيئة التدريس المكلف بالتنسيق بين أساتذة المقرر الواحد في عمليات تدريس المقرر وتقييمه وإعداد ملف المقرر الشامل وتسليمه إلى وحدة الجودة.

كيفية اختيار منسق المقرر:

يجب أن يكون لكل مقرر يدرس منسق خاص به يتم ترشيحه من قبل مجلس القسم في مطلع كل فصل دراسي، وقبل بدء التدريس على أن يتم تحديد مسؤولياته، ومهامه.

مسؤوليات منسق المقرر

أولا : مرحلة الإعداد :

- التحقق من صلاحية خطة المقرر بناءً على المعلومات الراجعة.
- المعرفة والإحاطة التامة بعناصر التقييم من حيث معرفة اللوائح التي تنظم عناصر التقييم الإلمام باللوائح المتعلقة بإدارة القضايا الطلابية والنزاهة الأكاديمية.
- ترتيب المصادر التعليمية والأنشطة والتكاليفات، قبل الأسبوع الأول حسب الجداول الزمنية.
- المعرفة التامة بمن سيقوم بتدريس المقرر، بمعنى المحاضرون وتوزيعهم على الأقسام، وعمل الاتصالات اللازمة معهم للتأكيد على الجدول الزمني والمحتوى
- إعداد خطة المقرر بالتشاور مع أساتذة المقرر لتكون جاهزة للتوزيع في الأسبوع الأول من الفصل الدراسي بحيث تحتوي الخطة: (أهداف المقرر- نواتج المقرر - استراتيجيات التدريس - طرق التقييم - موضوعات المقرر - سياسات وإرشادات خاصة بإدارة المحاضرة والمقرر - ساعات مكتبية - وسيلة التواصل مع الاستاذ)
- التأكد من عمل الاتصالات اللازمة مع أعضاء هيئة التدريس المكلفين بتدريس المقرر للتأكيد على الجدول الزمني والمحتوى



ثانيًا: المهام خلال الفصل الدراسي:

- التأكد من أن خطة المقرر قد اتيحت للطالبات خلال الأسبوع الأول من الفصل الدراسي.
- متابعة سير العملية التدريسية مع الأعضاء الآخرين المشاركين مع في المقرر.
- الإعداد للاختبارات النصفية والنهائية بمشاركة أساتذة المقرر، فيما يتعلق ب:-
اعداد نماذج الاختبارات - مراجعة أسئلة الاختبار وتحكيمها - تجهيز أوراق الاختبار - إعداد الاجابات النموذجية - ضمان اتساق التصحيح.

ثالثًا: المهام النهائية لختام الفصل الدراسي:

يقوم منسق المقرر بإعداد ملف المقرر وتسليمه للجنة الجودة في البرنامج ملتزما بنماذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وقوالب إدارة الجودة في الجامعة والإجراءات المتبعة في إعداد ملف المقرر ورفعها على المجلد المشترك على خوادم الجامعة.

ملف المقرر

• ما هو ملف المقرر؟

هو خارطة طريق لعملية التدريس حيث يشمل مجموعة من الوثائق والمصادر العلمية لمقرر دراسي، تصفه، وتحدد إطاره، وتوثق إجراءاته، ومصادره، ووسائله، وطرق تدريسه، وتقويمه، ونواتجه، والانطباعات الشخصية للقائم بتدريسه، ويكون مرجعا لكل أستاذ جامعي يتولى تدريس المقرر.

ولابد من وجود ملف واحد لكل مقرر دراسي حتى في حالة تعدد الشعب أو تعدد أساتذة المقرر ، ويعد ملف المقرر مطلبا أساسيا لنجاح وتحسين العملية التعليمية.

• لماذا ملف المقرر؟

- تلبية متطلبات هيئات الاعتماد الأكاديمي.
- نقل الخبرات والتجارب الخاصة بطرق التدريس لمقرر دراسي من عضو هيئة تدريس إلى آخر.
- المساعدة في تطوير المقرر بطريقة علمية مرتبة وتفادي تكرار الوقوع في الأخطاء السابقة.
- توثيق مدى تعلم الطالب وعلاقة ذلك بالتدريس.
- معيار لتمييز عضو هيئة التدريس لكونه يعد توثيقاً لأدائه التدريسي والعلمي



• متى ولمن يقدم ملف المقرر؟

- متى نبدأ فى إعداده؟

يتم إعداد ملف المقرر أن منذ استلام توصيف المقرر من القسم، والبدء في عملية التدريس.

- متى ننتهى منه؟

لا يمكن للأستاذ أن ينتهى من ملف مقرره إلا عند الإنتهاء من تصحيح الاختبار النهائي ورصد الدرجات واعتماده.

- لمن يقدم؟

يوجد في هذا الشأن مسارين:

- المسار الأول: لمنسق المقرر وذلك في حالة تعدد أساتذة المقرر.

- المسار الثاني: لمنسق الجودة، وذلك بعد جمع منسق المقرر متطلباته، سواء كان هو الأستاذ الوحيد للمقرر، أو إذا كان مشترك مع أساتذة آخرين فيعد ملف مشترك ويسلم.

• ما محتويات ملف المقرر؟

- الصفحة الامامية للملف مع العنوان والتفاصيل

- السيرة الذاتية

- توصيف المقرر

- تقرير المقرر

- أدلة على عملية التدريس والمرئيات حولها المادة العلمية الخاصة بالمقرر (المادة

العلمية بور بوينت بي دي اف - أي تحديثات للمقرر من المجلات أو الإنترنت -

مذكرة بمحتوى المقرر - نتائج تقييم المخرجات وانجازات الطلاب عينة من

الاختبارات القصيرة - عينة من الإجابات على الاختبارات القصيرة - عينة من

الاختبار الفصلي - عينة من إجابة الاختبار الفصلي - نماذج أسئلة وإجابات ورقة

الاختبار النهائي - واجبات - مشاريع أخرى)

- تقييم الطالب لعملية التعلم (تقارير نتائج الاستبيانات الرسمية تقويم المقرر - تقويم

الطالبات لمهارات الأستاذ وغيره)

- تقارير نتائج الاستبيانات غير الرسمية (كالمناقشات في المجموعات او على

البلاك بورد وغيرها)

- تقرير قياس نواتج التعلم

- تغذية راجعة لما تم انجازه وما يحتاج الى تحسين



خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

الخطة الاستراتيجية للبحث العلمي بكلية الآداب، تتضمن ما

- ١- تحديث الأولويات البحثية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠ واحتياجات المجتمع
- ٢- زيادة الطاقة الإنتاجية البحثية من خلال تشجيع الأعضاء لنشر أبحاثهم الأكاديمية وعقد حلقات بحث علمية والاشتراك في جائزة كلية الآداب في البحث العلمي
- ٣- تفعيل الشراكات البحثية بين التخصصات على مستوى المؤسسات التعليمية

إجراءات البرنامج في مشاركة أعضاء هيئة التدريس في الأنشطة العلمية:

- ١- تقييم عضو هيئة التدريس لمساعدته للمشاركة في الحراك العلمي
- ٢- الإعلان لأعضاء هيئة التدريس لكل نشاط علمي وحثهم على سرعة الرد على موافقتهم للمشاركة
- ٣- خلق الفرص لحضور الأنشطة العلمية
- ٤- تعاون الأساتذة مع الطلبة في الأبحاث
- ٥- إلمام الطالبات بأحدث التطورات العلمية في مجال البحث العلمي في تخصص علم المعلومات
- ٦- دعم الأبحاث العلمية الخاصة بالأساتذة والطلبة في مختلف الطرق.



خامساً: ضمان
جودة الأداء

رابعاً: ضمان
جودة أنشطة
البحث العلمي
وخدمة المجتمع

ثالثاً: ضمان
جودة أعضاء
هيئة التدريس

ثانياً: ضمان
جودة تقييم
الطلاب

أولاً: ضمان
جودة التعليم
والتعلم

يتبنى البرنامج الإجراءات التي وضعتها الجامعة لضمان جودة الأداء من خال قياس مؤشرات الأداء واستطلاعات الرأي.

استبانة تقييم المستفيدين لجودة خدمات البرنامج المقدمة لهم من خلال تطبيق استبانة: (Estebana)

يعتمد البرنامج منهجية واضحة ومحددة لجمع مؤشرات الأداء الرئيسية، وتحليلها وكتابة تقارير عنها، بالاستفادة من التطبيق الحصري الذي قامت الجامعة بتطويره لهذا الغرض تحت عنوان استبانة (Estebana) والتي كانت تعرف بتطبيق ميثريكس (UDMetrics) وعليه فإن البرنامج في سعيه لتحقيق الجودة استخدم مؤشرات أداء رئيسية لتقييم أدائها الحالي فيما يخص و يتعلق بالعناصر الرئيسية لرسالته ممثلة في:

التعليم والتعلم - البحث العلمي - خدمة المجتمع - توجيه العمل نحو التحسين في تحقيق أهدافه وغاياته.

تُجمع مؤشرات الأداء من خال وكالة الكلية للدراسات والتطوير وخدمة المجتمع، إذ قامت الجامعة بتزويدها باسم مستخدم وكلمة مرور؛ وذلك لأنه مسؤول مسؤولية كاملة عن جمع كل البيانات والمعلومات وتغذية تطبيق استبانة بها . تقوم وحدة الإحصاء في عمادة الجودة بتحليل البيانات ثم تعد تقريراً حولها وينبغي أن يتضمن تحليل مؤشرات الأداء إجراء مقارنة بينها كلها بشكل نسبي.

نطاق عمل مؤشرات الأداء الرئيسية في البرنامج:

يقيس البرنامج مؤشرات الأداء الرئيسية التي تم تحديدها من قبل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي ويبلغ عدد المؤشرات التي تبناها البرنامج ١١ مؤشراً.

يتبع البرنامج الآلية التي وضعتها الجامعة لحساب كل من:



النقطة المرجعية
الخارجية



النقطة المرجعية
الداخلية



النقطة المرجعية
المستهدفة



النقطة المرجعية
الفعلية

تحليل مؤشرات الأداء الرئيسة وإعداد خطة عمل تصحيحية قياسية لتحسين الجودة :

تحدد نقاط القوة ونقاط ضعف مؤشر الأداء الرئيسي من خلال مقارنة النقطة المرجعية الفعلية مع النقطة المرجعية المستهدفة والنقطة المرجعية الداخلية، ومن خلال تحليل البيئة الداخلية والخارجية للبرنامج عن طريق تحليل (SWAT) تقدم لجنة الجودة بالبرنامج تقرير تحليل نتائج مؤشرات الأداء يتضمن نقاط القوة والضعف وأولويات التحسين.

وبناء على ذلك؛ تقوم اللجنة بوضع خطط عمل لمعالجة نقاط الضعف والتي تحتاج إلى تحسين . ويتم ذلك بتكوين لجان لمتابعة خطة العمل حيث يتم تكليف أفراد بتنفيذ المهام الواردة في الخطة، وتوفر لهم الموارد المطلوبة ويحدد القيد الزمني للتنفيذ ويقدم لهم الدعم المناسب لإنجاز مهامهم في الوقت المحدد.

استبانات تقييم المستفيدين لجودة خدمات المقدمة لهم من خلال تطبيق (Estebana):

يقوم البرنامج بإشراك جميع المستفيدين في تقييم البرنامج ومقرراته والخدمات المقدمة من قبل البرنامج من خلال تبني الاستبانات الإلكترونية التي وضعتها الجامعة ويتم إدارتها من خلال تطبيق إلكتروني تطبيق (Estebana) وهو تطبيق على الإنترنت أعدته عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي؛ للحصول على تغذية راجعة من الطالبات وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والخريجين وأرباب العمل. تحتوي الاستبانات على أسئلة مفتوحة ولها إجابات محددة بصورة رقمية، مما يسهل عملية التحليل الكمي لها. عند تعبئة الاستبانة ينتج تقرير؛ ويتخذ البرنامج الإجراءات الضرورية لمعالجة القضايا من خلال خطط عمل تحسينية لرفع جودة الأداء في نقاط الضعف التي أظهرها التحليل.



الاستبانات المفعلة في تطبيق استبانة (Estebana) :

م	الاستبانات	الفئة المستهدفة	التكرارية
١	تقييم المقرر (CES)	الطالبات اللاتي يدرسن بالمقررات	كل فصل دراسي
٢	آراء الطالبات حول مهارات التدريس (AALS)	لطالبات اللاتي يدرسن بالمقررات	كل فصل دراسي
٣	التعريف والتدريب لطالبات السنة الأولى (OPS)	طالبات السنة الأولى	مرة واحدة سنوي
٤	خبرة الطالبات (SES)	طالبات اللاتي أكملوا نصفوا البرنامج	مرة واحدة سنويا
٥	تقيم البرنامج (PES)	طالبات السنة النهائية	مرة واحدة سنوي
٦	تقييم طالبات السنة النهائية لخدمات مركز الخريجات والتنمية المهنية (FYSS)	طالبات السنة النهائية	مرة واحدة سنوي
٧	التعريف بالرؤية والرسالة والأهداف (VMV)	أعضاء هيئة التدريس والطالبات	مرة واحدة سنوي
٨	الرضا الوظيفي (AJS)	أعضاء هيئة التدريس	مرة واحدة سنوي
٩	شئون الطالبات (SAS)	الطالبات	مرة واحدة سنوي
١٠	المرشد الأكاديمي (SSAA)	الطالبات	مرة واحدة سنوي
١١	رضا مستخدمي المكتبة (LUS)	الطالبات وأعضاء الكلية	مرة واحدة سنوي

كما يتم إعداد تحليل الاستبانات بنهاية العام الجامعي ومن ثم كتابة أهم التوصيات الواجب اتباعها مستقبلا استنادا على آراء المستفيدين، يقوم البرنامج بالتواصل وعمل جلسات خاصة بالتغذية الراجعة مع المستفيدين؛ لتعزيز الثقة في دور الاستبانات وتعزيز ثقتهم في أهمية الإدلاء بأرائهم بكل شفافية وموضوعية لتحسين جودة الممارسات التعليمية والخدمات

يقوم البرنامج بتوثيق وإظهار التحسين المستمر استنادا إلى استخدام نتائج التقييم عليه فإن إغلاق الدائرة يعني أن عملية التحقق من إذا كان البرنامج يقوم بإجراءاته، وبناء التخطيط والتقييم على مستوى الجامعة و الكلية و البرنامج قد أكملت دورة كاملة بدأت بإعداد الرسالة و اكتملت باستخدام نتائج التقييم في دورة التقييم و التخطيط التالية.

تنشر نتائج التقييم على نطاق واسع، وتقويهما بدقة واستخدامها في تحسين جودة المقررات والبرامج والخدمات الأكاديمية والإدارية الأخرى بالبرنامج، كما ترفع النتائج وخطة التقييم إلى رئيس البرنامج والإدارة العليا بالكلية والجامعة، حيث أن تنفيذ الخطوة التالية يقتضي تظافر جهود كل الأطراف.

من الضروري التعرف على مواطن النجاح ومواطن الإخفاق من أجل إعداد خطط عمل فعالة تقترح إجراءات تصحيحية للوصول إلى التحسينات المرغوبة، وينبغي أن تشمل خطة العمل على اقتراحات محددة الزيادة فرص النجاح في أثناء دورة التقييم التالية. يقدم رئيسة البرنامج تقرير التقييم إلى عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي، وهي بدورها سترفعه إلى وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية الذي سيرفعه إلى معالي مدير الجامعة، ومن ثم يقوم معالي مدير الجامعة ومجلس الجامعة بمراجعة التقارير السنوية للبرامج وخطط العمل المقترحة ومناقشتها واعتمادها لتوضع موضع التنفيذ، وينبغي أن تحتوي خطط العمل المعتمدة على جدول زمني مفصل وأشخاص مسؤولين عن التنفيذ.

علاوة على ذلك، يجب أن ترسل خطط العمل المعتمدة إلى إدارة التخطيط والميزانية التي ستستخدمها كأحد مدخلات دورة تخطيط الميزانية للعام القادم. وعلى عمداء الكليات، ورؤساء البرامج وعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي مراقبة التنفيذ ومراجعة أي خطط لعمل إجراءات تصحيحية.

إجراءات التقييم الذاتي والاعتماد البرامجي

يجري البرنامج تقييمًا ذاتيًا لنشاطاته الرئيسية مرة واحدة على الأقل كل سنتين، للتأكد من نقاط القوة والضعف فيه، يؤدي هذا التقييم الذاتي إلى صياغة خطة لتحسين الأداء والجودة، ويمكن أن يكون جزء من التقييم الخارجي للجودة وعملية الاعتماد .

تبدأ العملية بتكوين لجنة رئيسية، يتبعها تكوين لجان فرعية لأحد عشر معيار وضعها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، تقوم هذه اللجان بالتقييم الذاتي للبرنامج، وبعد اكتمال التقييم الذاتي، تقدم اللجان الفرعية مسودة تقرير الدراسة الذاتية إلى اللجنة الرئيسية..

تعد اللجنة الرئيسية مسودة تقرير الدراسة الذاتية ومقاييس التقييم الذاتي للمقيم المستقل لتقييم الرأي، وفي ضوء الرأي المستقل تقوم اللجان الفرعية بإعداد مسودة ثانية لتقرير الدراسة الذاتية للبرنامج.

تقدم المسودة الثانية إلى أعضاء المراجعة التجريبية التي تنظمها الكلية أو البرنامج بالتنسيق مع المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، تأخذ لجان الدراسة الذاتية توصيات فريق المراجعة التجريبية وتعالج بها تقرير الدراسة الذاتية للبرنامج؛ ثم يرفع التقرير إلى المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

يعاد تقييم التقرير النهائي للدراسة الذاتية للبرنامج إلى المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي قبل شهرين على الأقل من المراجعة النهائية..

يرسل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي قائمة بفريق المراجعة المختار ونموذج لتضارب المصالح.

يرسل المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي خطابه (للمؤسسة) يحدد فيه تواريخ المراجعة النهائية بالموقع ويعقب ذلك اعتماد المركز لجدول الزيارة الميدانية.

يزور مستشار الاعتماد في المركز الوطني للتقويم والاعتماد الكلية لتقديم ورشة عمل تمهيدية للزيارة الميدانية ويتحقق من وثائق الأهلية ويرفع تقريره بشأنه.

أخيرا يقوم المراجعون الخارجيون بالزيارة الميدانية ويجتمعون بالمستفيدين، ويفحصون الوثائق والأدلة والبراهين ذات الصلة بالاعتماد، و يزورون المرافق التي تدعم الأنشطة الأكاديمية، و يلاحظ الفريق الأنشطة والأدلة والبراهين التي ال يمكن تقييمها من خال تقرير الدراسة الذاتية مثل المرافق ويتحقق منها، ويقوم الخبرة التعليمية للطالبات وأعضاء هيئة التدريس، و المستفيدين الآخرين.



بعد نجاح الزيارة الميدانية والمراجعة، يقوم فريق المراجعة الخارجية بإعداد تقرير مبدئي عن المراجعة يعرض على المستفيدين في الكلية أو البرنامج و يرسل الحقا رئيس الفريق التقرير النهائي إلى المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

يرسل المركز الوطني تقرير فريق المراجعة إلى عميد الكلية بدون اتخاذ قرار بشأن اعتماد البرنامج للتأكد من خلو التقرير من الأخطاء المتعلقة بالحقائق، ترسل الكلية تقريراً إلى المركز الوطني بشأن الأخطاء المتعلقة بالحقائق ليقوم المركز وفريق المراجعة بمعالجتها.

يتلقى عميد الكلية التقرير النهائي للمراجعة الخارجية من أجل تقديم رد على توصيات فريق المراجعة.

تقدم خطة عمل إلى المركز الوطني استجابة للتوصيات.

أخيراً يتخذ المركز الوطني قرار بشأن الاعتماد استناداً إلى تقرير فريق المراجعة وخطط العمل التي قدمتها الكلية أو البرنامج بخصوص التوصيات.

يجوز للمركز الوطني أن يمنح البرنامج اعتماداً كاملاً، أو اعتماداً مشروطاً، كما يجوز له رفض اعتماد البرنامج.

مدة الاعتماد الكامل سبع سنوات؛ أما الاعتماد المشروط فمدته محدودة.

عند إكمال عملية الاعتماد الأكاديمي، يستلم البرنامج أحد ثلاثة أنواع من قرارات الاعتماد وهي: اعتماد كامل وغير مشروط (٧ سنوات كاملة)، و اعتماد مشروط (سنتين إلى ثلاث سنوات)، و رفض الاعتماد عليه و بعد استلام قرار الاعتماد، يعمل البرنامج على استدامة الجودة و السعي للتميز في كل عملياته. تقوم لجنة الجودة بالبرنامج لمتابعة الاعتماد، وتراقب مؤشرات الأداء الرئيسة بانتظام، ويطلب تغذية راجعة من المستفيدين للتأكد من الجودة، وترفع هذه التغذية الراجعة إلى المسؤولين بالكلية ومن ثم إلى عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي؛ لرفعها بانتظام إلى جهة الاعتماد.