



**جامعة طرابلس / كلية التربية طرابلس**

**قسم الجودة وتقييم الأداء**



**دليل قسم الجودة وتقييم الأداء**

كلية التربية-طرابلس

قسم الجودة وتقييم الأداء

**إعداد**

**أ. فوزية أحمد الحصان**

**رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء بالكلية**

2021م

## 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 وفقاً 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 نتيجتها 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 والأساتذة 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 بصورتيه 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 للهبوض برسالة المؤسسة بفاعلية وكفاءة .

## رؤية القسم:

ضمان استمرارية الأداء المتميز بالكلية بما يؤهلها للحصول على الاعتماد.

## رسالة القسم:

تحقيق رسالة الكلية و غاياتها من خلال التطوير المستمر لتحسين القدرة المؤسسية و الفاعلية التعليمية للكلية من أجل الحصول على الاعتماد المؤسسي و البرامجي 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 و الاعتماد.
5. التقييم المستمر للعملية التعليمية لتعزيز جوانب القوة ومعالجة نقاط الضعف و اقتراح الحلول المناسبة للتغلب عليها.
6. تحقيق رضا و توقعات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس و العاملين و المستفيدين 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 و البرامجي .
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 و الكوادر 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 و التحسين.

## آلية مشاركة مكتب الجودة في صناعة القرار بالكلية:

1. وجود مخطط لهيكلية (آلية) صناعة القرار داخل الكلية يعتبر مكتب الجودة من ضمن هذه الهيكلية.
2. الحضور الدائم للاجتماعات الدورية لمجلس الكلية.
3. تقديم تقارير عن عمل مكتب الجودة لمجلس الكلية.
4. تقديم مقترحات واستشارات لتطوير وتحسين العملية التعليمية لإدارة الكلية.

## آلية احوالة التقارير و الاحصائيات الخاصة بالعملية التعليمية من مكاتب الكلية إلى مكتب ضمان الجودة

### بالكلية:

1. يتم احوالة نسخ عن التقارير الشهرية و السنوية لعمل مكاتب (مسجل الكلية، قسم الدراسة و الامتحانات ، مكتب اعضاء هيئة التدريس، الاقسام العلمية، عيادة الكلية ، قسم النشاط الطلابي، خدمات الدعم التعليمية، الشؤون الادارية و المالية ، قسم البحوث و الاستشارات و التدريب ، وحدة خدمة المجتمع) لقسم الجودة بالكلية.
2. يتم احوالة نسخ من الاحصائيات و البيانات و النتائج نهاية كل عام دراسي ( خريف – ربيع) من قسم الدراسة و الامتحانات لقسم الجودة بالكلية.
3. يتم احوالة احصائيات وقوائم الخريجين من وحدة الخريجين لقسم الجودة بالكلية.
4. وجود سجلات الصادر و الوارد لقسم الجودة يتم فيه تسجيل المراسلات بين قسم الجودة وبقية الادارات بالكلية.

### آليات قياس الرضى عن العملية التعليمية بالكلية وخدمات الكلية للمجتمع:

- (1) يتم قياس مدى الرضى عن العملية التعليمية بالكلية باستخدام الاستبيانات التالية:
  - استبيان قياس مدى رضى الطلاب عن أداء عضو هيئة التدريس بالكلية.
  - استبيان تقييم و رئيس القسم لأداء عضو هيئة التدريس بالكلية.
  - استبيان قياس رضى الطلاب عن جودة خدمات الدعم التعليمية.
  - استبيان قياس رضى اعضاء هيئة التدريس عن قيادات الكلية.
  - استبيان قياس الرضى الوظيفي للموظفين و الاداريين و العاملين بالكلية.
  - استبيان قياس مدى رضى الطلاب عن سير الامتحانات بالكلية.
  - استبيان استطلاع آراء الخريجين عن مدى ملائمة برنامج الكلية لسوق العمل .
  - استبيان قياس رضى الطلاب عن المسجل و المرافق بالكلية.

- استبيان قياس مدى رضى اولياء الامور عن الكلية.
- استبيان قياس رضى ارباب العمل عن جودة خريجي الكلية.
- استبيانات قياس مدى رضى المستفيدين من ورش العمل و المحاضرات و الخدمات التي تقدمها الكلية لخدمة المجتمع.

(2) يتم تجميع الاستبيانات في قسم الجودة بالكلية، حيث يقوم القسم بالتحليل الاحصائي لهذه الاستبيانات، واستخلاص النتائج، و التعليق عليها.

(3) يقوم قسم الجودة بكتابة تقرير مفصل عن نتائج كل استبيان، وتقديمه لمجلس ادارة الكلية.

(4) يتم نشر النتائج بعد اعتمادها من قبل عميد الكلية، وارسال نسخ عن تقارير النتائج إلى كل مكاتب الكلية.

(5) يتم الاستفادة من نتائج الاستبيانات من ضمن آلية التطوير و التحسين بالكلية.

### آليات تقييم أداء منتسبي الكلية:

اولا: آلية تقييم أداء اعضاء 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 العميد و 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 و الامتحانات 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)	35	
2.	استبيان تقويم الطلبة	30	
3.	استبيان تقويم رئيس القسم	20	
4.	استبيان تقويم عميد الكلية	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 تنبيها شفهي لعضو هيئة التدريس الحاصل على أداء ضعيف.
- (3) إعادة تقويم 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 تنبيها كتابيا لعضو هيئة التدريس إذا تكرر حصوله على أداء ضعيف في متوسط تقويم الطلبة أو في المتوسط العام للتقويم الكلي بعد إعادة تقويمه.
- (5) لا يتعاقد مجلس الكلية مع عضو هيئة التدريس الحاصل على أداء ضعيف في متوسط النتيجة العامة للتقويم ككل.

ثانيا: الموظفين والاداريين و العاملين:

- (1) تقارير الكفاءة للموظفين و الاداريين و العاملين.

## **آلية الكلية التي ندمو 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 و التطوير.
- 2) عن طريق صندوق الشكاوي و المقترحات بالكلية، حيث يوجد بالكلية آلية صندوق الشكاوي و المقترحات تشرف عليه لجنة دائمة شكلت بقرار من مجلس الكلية، تسمى لجنة صندوق الشكاوي و المقترحات.
- 3) إلى جانب يمكن للطلاب ورؤساء المكاتب واعضاء هيئة التدريس اصحاب المصلحة المباشرين وكذلك اولياء الامور و ارباب العمل ووزارة التعليم وغيرهم من اصحاب المصلحة من خدمات الكلية، بوضع مقترحاتهم و آراءهم عن طريق آلية اتخاذ القرار بالكلية.

### **آلية الكلية للاستفادة من نتائج عملية تقييم أداء منتسبيها، وآراء أصحاب المصلحة:**

- 1) بعد تطبيق الاستبيانات يتم جمعها في مكتب الجودة ويتم التحليل الاحصائي لهذه الاستبيانات.
- 2) كتابة تقرير مفصل عن نتائج هذه الاستبيانات، وعرضه في مجلس الكلية.
- 3) يتم تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة من نتائج هذه الاستبيانات في مجلس الكلية وتوثق في محضر اجتماع.
- 4) ترسل تقرير نتائج الاستبيانات إلى الادارات المعنية، حيث يتم معالجة نقاط الضعف وتحسينها والاخذ بالمقترحات للتطوير و التحسين.

### **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 مجلس الكلية، ويتم تحديد الاولويات، وتضمينها في خطة مكتب الجودة 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 و الدورات التدريبية بهدف التطوير المهني للموظفين و الاداريين و العاملين واعضاء هيئة التدريس و الكوادر المساندة.

### **آليات لتوثيق وضمان سلامة البيانات، التي يتم جمعها من أجل إدخال أي تحسينات ضرورية وقياس**

### **أثرها.**

- 1) الصادر و الوارد وملف الدوري العام، يوجد رقم اشاري لكل مكتب من مكاتب ووحدات الكلية.

(2) يوجد ملف خاص في مكتب الجودة لكل من ( الدراسة و الامتحانات، مسجل الكلية، الخريجين، الشؤون الادارية، المالية، اعضاء هيئة التدريس، البرنامج التعليمي، البحث العلمي، خدمة المجتمع و البيئة، الشؤون الطلابية، التخطيط القيادة و الحوكمة).

رئيس قسم الجودة وتقييم الأداء

أ. فوزية أحمد الحصان

