المعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي

ESG 2015

ترجمة عربية عن النسخة الإنجليزية المرفقة

هذه ترجمة غير رسمية؛ صدرت الوثيقة الأصلية عام 2015.

بيانات النشر

يرجى الاستشهاد بهذا المنشور على النحو الآتي:

المعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (ESG). (2015). بروكسل، بلجيكا.

الرقم الدولي المعياري للكتاب ISBN: 978-9-08-168672-3

رقم الإيداع القانوني: D/2015/13.742/1

المؤلفون

الرابطة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA).

اتحاد الطلبة الأوروبي (ESU).

رابطة الجامعات الأوروبية (EUA).

الرابطة الأوروبية لمؤسسات التعليم العالي (EURASHE).

بالتعاون مع:

المنظمة الدولية للتربية (EI).

اتحاد الأعمال الأوروبي (BUSINESSEUROPE).

السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي (EQAR).

التصميم والنشر

تولت الرابطة الأوروبية لمؤسسات التعليم العالي (EURASHE) التصميم والنشر نيابة عن المؤلفين.
بروكسل، بلجيكا، 2015.

هذا العمل مرخّص بموجب رخصة المشاع الإبداعي «نَسب المُصنَّف - غير تجاري - الترخيص بالمثل 4.0 دولي». للاطلاع على نسخة من الرخصة:

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

طُبع بدعم من مشروع EQUIP المموّل من الاتحاد الأوروبي.

مشروع EQUIP مشروع يموله الاتحاد الأوروبي، ويهدف إلى تعزيز الجودة من خلال السياسات والممارسات المبتكرة في التعليم العالي الأوروبي، عبر التشجيع على إدماج المعايير والإرشادات الأوروبية على مستوى القاعدة بصورة متسقة وفعالة ومبتكرة. وشركاء المشروع هم: EURASHE وENQA وEUA وESU ومعهد البحوث التابع للمنظمة الدولية للتربية (EI Research Institute) وEQAR وUiO IPED وCCISP.

لا يشكّل دعم المفوضية الأوروبية لإنتاج هذا المنشور إقرارًا بمحتوياته، التي تعبّر عن آراء المؤلفين وحدهم، ولا تتحمل المفوضية مسؤولية أي استخدام للمعلومات الواردة فيه.

المحتويات

تمهيد
أولًا: السياق والنطاق والأغراض والمبادئ
• تحديد السياق
• النطاق والمفاهيم
• أغراض المعايير والإرشادات الأوروبية ومبادئها
ثانيًا: المعايير والإرشادات الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي
• الجزء الأول: المعايير والإرشادات لضمان الجودة الداخلي
• الجزء الثاني: المعايير والإرشادات لضمان الجودة الخارجي
• الجزء الثالث: المعايير والإرشادات لهيئات ضمان الجودة
ثالثًا: الملحق - قائمة موجزة بالمعايير

تمهيد

اعتمد الوزراء المسؤولون عن التعليم العالي المعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (ESG) عام 2005، بناءً على مقترح أعدّته الرابطة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA)، بالتعاون مع اتحاد الطلبة الأوروبي (ESU) [1]، والرابطة الأوروبية لمؤسسات التعليم العالي (EURASHE)، ورابطة الجامعات الأوروبية (EUA).

ومنذ عام 2005، أُحرز تقدّم كبير في ضمان الجودة، وكذلك في مجالات عمل أخرى ضمن مسار بولونيا، مثل أطر المؤهلات، والاعتراف، وتعزيز استخدام مخرجات التعلّم. وقد أسهمت هذه التطورات مجتمعةً في إحداث تحوّل في النموذج المتّبع نحو التعلّم والتعليم المتمحورين حول الطالب.

وفي ضوء هذا السياق المتغيّر، دعا البيان الوزاري لعام 2012 مجموعة E4، التي تضم ENQA وESU وEUA وEURASHE، بالتعاون مع المنظمة الدولية للتربية (EI)، واتحاد الأعمال الأوروبي (BUSINESSEUROPE)، والسجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي (EQAR)، إلى إعداد مقترح أولي لتنقيح المعايير والإرشادات الأوروبية «بهدف تحسين وضوحها وقابليتها للتطبيق وفائدتها، بما في ذلك نطاقها».

وشملت عملية التنقيح عدة جولات من المشاورات شاركت فيها المنظمات الرئيسية لأصحاب المصلحة والوزارات. وقد حلّلت المجموعة التوجيهية (SG) بعناية التعليقات والمقترحات والتوصيات الكثيرة التي تلقتها، وأخذتها بمنتهى الجدية. وتنعكس هذه المساهمات في نسخة عام 2015 من المعايير والإرشادات الأوروبية.

اعتمد الوزراء المسؤولون عن التعليم العالي في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي نسخة ESG 2015 في أيار/مايو 2015. وبفضل عملية التنقيح التشاركية، فإننا على ثقة بأنها تعكس توافقًا بين جميع المنظمات والوزارات المعنية بشأن كيفية المضي قدمًا بضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي، ومن ثم توفر أساسًا متينًا للتنفيذ الناجح.

الرابطة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA)

اتحاد الطلبة الأوروبي (ESU)

رابطة الجامعات الأوروبية (EUA)

الرابطة الأوروبية لمؤسسات التعليم العالي (EURASHE)

بالتعاون مع:

المنظمة الدولية للتربية (EI)

اتحاد الأعمال الأوروبي (BUSINESSEUROPE)

السجل الأوروبي لضمان الجودة في التعليم العالي (EQAR)

[1] كان اتحاد الطلبة الأوروبي (ESU) يُعرف سابقًا باسم ESIB، أي الاتحادات الوطنية للطلبة في أوروبا.

أولًا السياق والنطاق والأغراض والمبادئ

تحديد السياق

يؤدي التعليم العالي والبحث والابتكار دورًا حاسمًا في دعم التماسك الاجتماعي والنمو الاقتصادي والقدرة التنافسية العالمية. وفي ظل التطلّع إلى أن تصبح المجتمعات الأوروبية أكثر اعتمادًا على المعرفة، يُعد التعليم العالي عنصرًا أساسيًا في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. وفي الوقت نفسه، يتطلّب الطلب المتزايد على المهارات والكفايات أن يستجيب التعليم العالي بطرائق جديدة.

يمثل توسيع فرص الالتحاق بالتعليم العالي فرصة لمؤسسات التعليم العالي للاستفادة من الخبرات الفردية المتزايدة التنوّع. وتتطلب الاستجابة لهذا التنوّع وللتوقعات المتنامية من التعليم العالي تحوّلًا جوهريًا في تقديمه؛ إذ تستلزم نهجًا أكثر تمحورًا حول الطالب في التعلّم والتعليم، يتبنى مسارات تعلّم مرنة ويعترف بالكفايات المكتسبة خارج المناهج الرسمية. كما تتزايد أوجه التنوّع في مؤسسات التعليم العالي نفسها من حيث رسالاتها، وأنماط تقديم التعليم والتعاون، بما في ذلك تنامي التدويل والتعلّم الرقمي وأشكال تقديم التعليم الجديدة [2]. ويؤدي ضمان الجودة دورًا حاسمًا في دعم نظم التعليم العالي ومؤسساته للاستجابة لهذه التغيّرات، مع ضمان بقاء المؤهلات التي يحصل عليها الطلبة وتجربتهم في التعليم العالي في صدارة رسالات المؤسسات.

يتمثل أحد الأهداف الرئيسية للمعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (ESG) في الإسهام في تحقيق فهم مشترك لضمان جودة التعلّم والتعليم عبر الحدود وبين جميع أصحاب المصلحة [3]. وقد أدّت هذه المعايير والإرشادات، وستواصل أداء، دور مهم في تطوير نظم ضمان الجودة الوطنية والمؤسسية في أنحاء المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (EHEA)، وفي التعاون عبر الحدود. وتتيح المشاركة في عمليات ضمان الجودة، ولا سيما الخارجية منها، لنظم التعليم العالي الأوروبية إثبات الجودة وزيادة الشفافية، مما يساعد على بناء الثقة المتبادلة وتحسين الاعتراف بمؤهلاتها وبرامجها [4] وغيرها من أشكال التعليم التي تقدمها.

تستخدم المؤسسات وهيئات ضمان الجودة هذه المعايير والإرشادات بوصفها وثيقة مرجعية لنظم ضمان الجودة الداخلية والخارجية في التعليم العالي. كما يستخدمها السجل الأوروبي لضمان الجودة (EQAR)، المسؤول عن سجل هيئات ضمان الجودة الملتزمة بهذه المعايير والإرشادات.

النطاق والمفاهيم

المعايير والإرشادات الأوروبية مجموعة من المعايير والإرشادات الخاصة بضمان الجودة الداخلي والخارجي في التعليم العالي. وهي ليست معايير للجودة ذاتها، ولا تفرض كيفية تنفيذ عمليات ضمان الجودة، وإنما تقدم توجيهات تغطي المجالات الحيوية لنجاح تقديم تعليم عالي الجودة وتهيئة بيئات التعلّم في التعليم العالي. وينبغي النظر إليها ضمن سياق أوسع يشمل أيضًا أطر المؤهلات، والنظام الأوروبي لتحويل الرصيد الدراسي وتراكمه (ECTS)، وملحق الشهادة، التي تسهم كذلك في تعزيز الشفافية والثقة المتبادلة في التعليم العالي داخل المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

[2] بيان المفوضية الأوروبية: «الانفتاح بالتعليم: التعليم والتعلّم المبتكران للجميع من خلال التقنيات الجديدة والموارد التعليمية المفتوحة»، COM(2013) 654 final.

http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

[3] يُقصد بأصحاب المصلحة في هذه الوثيقة، ما لم يُذكر خلاف ذلك، جميع الأطراف داخل المؤسسة، بمن فيهم الطلبة والعاملون، وكذلك أصحاب المصلحة الخارجيون، مثل أصحاب العمل والشركاء الخارجيين للمؤسسة.

[4] يشير مصطلح «البرنامج» في هذه المعايير إلى التعليم العالي بأوسع معانيه، بما في ذلك التعليم الذي لا يشكّل جزءًا من برنامج يؤدي إلى درجة علمية رسمية.

تركّز المعايير والإرشادات الأوروبية على ضمان الجودة المتصل بالتعلّم والتعليم في التعليم العالي، بما في ذلك بيئة التعلّم والروابط ذات الصلة بالبحث والابتكار. وإضافةً إلى ذلك، لدى المؤسسات سياسات وعمليات لضمان جودة أنشطتها الأخرى وتحسينها، مثل البحث والحوكمة.

تنطبق هذه المعايير والإرشادات على جميع أشكال التعليم العالي المقدمة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي، بصرف النظر عن نمط الدراسة أو مكان تقديمها. ولذلك، فإنها تنطبق أيضًا على التعليم العالي العابر للبلدان وعبر الحدود. ويشير مصطلح «البرنامج» في هذه الوثيقة إلى التعليم العالي بأوسع معانيه، بما في ذلك ما لا يكون جزءًا من برنامج يؤدي إلى درجة علمية رسمية.

يسعى التعليم العالي إلى تحقيق أغراض متعددة؛ منها إعداد الطلبة للمواطنة الفاعلة، ولمساراتهم المهنية المستقبلية، مثل الإسهام في تعزيز قابليتهم للتوظيف، ودعم تطورهم الشخصي، وإنشاء قاعدة معرفية واسعة ومتقدمة، وتحفيز البحث والابتكار [5]. ولذلك، قد ينظر أصحاب المصلحة، الذين قد يعطون الأولوية لأغراض مختلفة، إلى الجودة في التعليم العالي بطرائق مختلفة، ويتعين على ضمان الجودة مراعاة هذه المنظورات المتباينة. ومع أن تعريف الجودة ليس سهلًا، فإنها تنتج أساسًا عن التفاعل بين التدريسيين والطلبة وبيئة التعلّم المؤسسية. وينبغي أن يضمن ضمان الجودة بيئة تعلّم تكون فيها محتويات البرامج وفرص التعلّم والمرافق ملائمة للغرض.

يقع في صميم جميع أنشطة ضمان الجودة غرضان متلازمان: المساءلة والتحسين. ويؤديان معًا إلى بناء الثقة في أداء مؤسسة التعليم العالي. ويوفر نظام ضمان الجودة المنفّذ بنجاح معلومات تطمئن المؤسسة والجمهور إلى جودة أنشطة المؤسسة، أي المساءلة، كما يقدم المشورة والتوصيات بشأن كيفية تحسين ما تقوم به، أي التحسين. ومن ثم فإن ضمان الجودة وتحسينها مترابطان، ويمكنهما دعم تطوير ثقافة للجودة يتبناها الجميع، من الطلبة والعاملين الأكاديميين إلى قيادة المؤسسة وإدارتها.

يُستخدم مصطلح «ضمان الجودة» في هذه الوثيقة لوصف جميع الأنشطة ضمن دورة التحسين المستمر، أي أنشطة الضمان والتحسين.

ما لم يُذكر خلاف ذلك، يُقصد بأصحاب المصلحة في هذه الوثيقة جميع الأطراف داخل المؤسسة، بمن فيهم الطلبة والعاملون، وكذلك أصحاب المصلحة الخارجيون، مثل أصحاب العمل والشركاء الخارجيين للمؤسسة.

تُستخدم كلمة «المؤسسة» في المعايير والإرشادات للإشارة إلى مؤسسات التعليم العالي. غير أنها قد تشير، تبعًا لنهج المؤسسة في ضمان الجودة، إلى المؤسسة ككل أو إلى أي من الأطراف الفاعلة داخلها.

أغراض المعايير والإرشادات الأوروبية ومبادئها

للمعايير والإرشادات الأوروبية الأغراض الآتية:

- وضع إطار مشترك لنظم ضمان جودة التعلّم والتعليم على المستويات الأوروبي والوطني والمؤسسي.
- إتاحة ضمان جودة التعليم العالي وتحسينها في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.
- دعم الثقة المتبادلة، بما ييسّر الاعتراف والتنقّل داخل الحدود الوطنية وعبرها.
- توفير معلومات عن ضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

[5] توصية لجنة وزراء مجلس أوروبا Rec (2007)6 بشأن المسؤولية العامة عن التعليم العالي والبحث.

http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

توفر هذه الأغراض إطارًا يمكن ضمنه استخدام المعايير والإرشادات الأوروبية وتنفيذها بطرائق مختلفة من جانب المؤسسات والهيئات والبلدان المختلفة. وتتسم المنطقة الأوروبية للتعليم العالي بتنوّع نظمها السياسية، ونظم التعليم العالي فيها، وتقاليدها الاجتماعية والثقافية والتعليمية، ولغاتها وتطلعاتها وتوقعاتها. وهذا يجعل تبني نهج واحد موحّد جامد للجودة وضمانها في التعليم العالي أمرًا غير مناسب. ويُعد القبول الواسع بجميع المعايير شرطًا مسبقًا لبناء فهم مشترك لضمان الجودة في أوروبا. ولهذه الأسباب، ينبغي أن تبقى المعايير والإرشادات الأوروبية عامة بالقدر المعقول الذي يضمن إمكان تطبيقها على جميع أشكال تقديم التعليم.

توفر المعايير والإرشادات الأوروبية المحكّات التي تُقيَّم على أساسها هيئات ضمان الجودة وأنشطتها على المستوى الأوروبي [6]. ويضمن ذلك التزام هيئات ضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي بالمجموعة نفسها من المبادئ، وتشكيل عملياتها وإجراءاتها بما يلائم أغراض سياقاتها ومتطلباتها.

تستند المعايير والإرشادات الأوروبية إلى المبادئ الأربعة الآتية لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي:

• تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسؤولية الأساسية عن جودة التعليم الذي تقدمه وعن ضمان هذه الجودة.

• يستجيب ضمان الجودة لتنوّع نظم التعليم العالي والمؤسسات والبرامج والطلبة.

• يدعم ضمان الجودة تطوير ثقافة الجودة.

• يراعي ضمان الجودة احتياجات الطلبة وتوقعاتهم، واحتياجات جميع أصحاب المصلحة الآخرين والمجتمع وتوقعاتهم.

[6] تخضع الهيئات التي تتقدم بطلب الإدراج في السجل الأوروبي لضمان الجودة (EQAR) لمراجعة خارجية تشكّل المعايير والإرشادات الأوروبية محكّاتها. كما تعتمد الرابطة الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي (ENQA) على الالتزام بهذه المعايير والإرشادات عند منح هيئات ضمان الجودة العضوية الكاملة في المنظمة.

ثانيًا المعايير والإرشادات الأوروبية لضمان الجودة في التعليم العالي

قُسّمت معايير ضمان الجودة إلى ثلاثة أجزاء:

- ضمان الجودة الداخلي.
- ضمان الجودة الخارجي.
- هيئات ضمان الجودة.

ومع ذلك، ينبغي مراعاة أن الأجزاء الثلاثة مترابطة ترابطًا جوهريًا، وتشكل معًا أساس الإطار الأوروبي لضمان الجودة. فضمان الجودة الخارجي في الجزء الثاني يقرّ بمعايير ضمان الجودة الداخلي في الجزء الأول، مما يضمن أن يكون العمل الداخلي الذي تنفذه المؤسسات ذا صلة مباشرة بأي عملية ضمان جودة خارجية تخضع لها. وبالطريقة نفسها، يحيل الجزء الثالث إلى الجزء الثاني. وهكذا، تعمل الأجزاء الثلاثة بصورة تكاملية في مؤسسات التعليم العالي وفي الهيئات، وتقوم كذلك على إدراك إسهام أصحاب المصلحة الآخرين في هذا الإطار. ولذلك ينبغي قراءة الأجزاء الثلاثة بوصفها كلًا متكاملًا.

تحدّد المعايير الممارسات المتفق عليها والمقبولة لضمان الجودة في التعليم العالي داخل المنطقة الأوروبية للتعليم العالي، ولذلك ينبغي للمعنيين مراعاتها والالتزام بها في جميع أشكال تقديم التعليم العالي [7]. وأُدرجت قائمة موجزة بمعايير ضمان الجودة في الملحق لتيسير الرجوع إليها.

تشرح الإرشادات سبب أهمية المعيار وتصف كيفية تنفيذه الممكنة. وهي تعرض الممارسات الجيدة في المجال المعني لكي ينظر فيها المشاركون في ضمان الجودة. ويختلف التنفيذ باختلاف السياقات.

[7] تستخدم المعايير الكلمة الإنجليزية «should» بمعناها الشائع الذي يفيد التوجيه الملزم والامتثال.

الجزء الأول المعايير والإرشادات لضمان الجودة الداخلي

1.1 سياسة ضمان الجودة

المعيار

ينبغي أن تكون لدى المؤسسات سياسة لضمان الجودة تُتاح للجمهور وتشكّل جزءًا من إدارتها الاستراتيجية. وينبغي أن يطوّر أصحاب المصلحة الداخليون هذه السياسة وينفذوها من خلال هياكل وعمليات مناسبة، مع إشراك أصحاب المصلحة الخارجيين.

الإرشادات

تمثل السياسات والعمليات الركائز الأساسية لنظام مؤسسي متماسك لضمان الجودة، يشكّل دورة للتحسين المستمر ويسهم في مساءلة المؤسسة. ويدعم هذا النظام تطوير ثقافة للجودة يتحمل فيها جميع أصحاب المصلحة الداخليين المسؤولية عن الجودة ويشاركون في ضمانها على جميع مستويات المؤسسة. ولتيسير ذلك، تكون للسياسة صفة رسمية وتكون متاحة للجمهور.

تكون سياسات ضمان الجودة أكثر فاعلية عندما تعكس العلاقة بين البحث والتعلّم والتعليم، وتراعي السياق الوطني الذي تعمل فيه المؤسسة، والسياق المؤسسي ونهجها الاستراتيجي. وتدعم هذه السياسة ما يأتي:

- تنظيم نظام ضمان الجودة.
- اضطلاع الأقسام والمدارس والكليات وغيرها من الوحدات التنظيمية، وكذلك قيادة المؤسسة وأفراد العاملين والطلبة، بمسؤولياتهم في ضمان الجودة.
- النزاهة والحرية الأكاديميتين، مع اليقظة تجاه الغش الأكاديمي.
- الوقاية من التعصّب بجميع أشكاله أو التمييز ضد الطلبة أو العاملين.
- إشراك أصحاب المصلحة الخارجيين في ضمان الجودة.

تُترجم السياسة إلى ممارسة من خلال مجموعة متنوعة من عمليات ضمان الجودة الداخلي التي تتيح المشاركة في أنحاء المؤسسة. وتقرّر المؤسسة كيفية تنفيذ السياسة ومراقبتها ومراجعتها.

وتغطي سياسة ضمان الجودة أيضًا أي عناصر من أنشطة المؤسسة يُتعاقد من الباطن على تنفيذها أو تنفذها أطراف أخرى.

1.2 تصميم البرامج وإقرارها

المعيار

ينبغي أن تكون لدى المؤسسات عمليات لتصميم برامجها وإقرارها. وينبغي تصميم البرامج بحيث تحقق الأهداف المحددة لها، بما فيها مخرجات التعلّم المستهدفة. وينبغي تحديد المؤهل الناتج عن البرنامج وإعلانه بوضوح، وربطه بالمستوى الصحيح في الإطار الوطني لمؤهلات التعليم العالي، وبالتالي بإطار مؤهلات المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

الإرشادات

تقع البرامج الدراسية في صميم الرسالة التعليمية لمؤسسات التعليم العالي. وهي تزود الطلبة بالمعارف والمهارات الأكاديمية، بما فيها المهارات القابلة للنقل إلى سياقات أخرى، التي قد تؤثر في تطورهم الشخصي ويمكن تطبيقها في مساراتهم المهنية المستقبلية.

تتسم البرامج بما يأتي:

- تُصمّم بأهداف عامة تتوافق مع استراتيجية المؤسسة، وبمخرجات تعلّم مستهدفة ومحددة بوضوح.

• يُشرك الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرون في تصميمها.

• تستفيد من الخبرات الخارجية والنقاط المرجعية.

• تعكس أغراض التعليم العالي الأربعة التي حدّدها مجلس أوروبا؛ انظر النطاق والمفاهيم.

• تُصمّم بما يتيح تقدّم الطلبة بسلاسة.

• تحدّد العبء الدراسي المتوقع من الطالب، مثلًا باستخدام النظام الأوروبي لتحويل الرصيد الدراسي وتراكمه (ECTS).

• تتضمن، حيثما كان ذلك مناسبًا، فرصًا للتدريب الميداني منظّمة تنظيمًا جيدًا [8].

• تخضع لعملية إقرار مؤسسية رسمية.

1.3 التعلّم والتعليم والتقييم المتمحورة حول الطالب

المعيار

ينبغي أن تضمن المؤسسات تقديم البرامج بطريقة تشجع الطلبة على الاضطلاع بدور فاعل في بناء عملية التعلّم، وأن يعكس تقييم الطلبة هذا النهج.

الإرشادات

يؤدي التعلّم والتعليم المتمحوران حول الطالب دورًا مهمًا في تحفيز دافعية الطلبة وتأملهم الذاتي ومشاركتهم في عملية التعلّم. وهذا يتطلب النظر بعناية في تصميم البرامج الدراسية وتقديمها وتقييم مخرجاتها.

يتسم تطبيق التعلّم والتعليم المتمحورين حول الطالب بما يأتي:

• احترام تنوّع الطلبة واحتياجاتهم ومراعاتهما، وإتاحة مسارات تعلّم مرنة.

• النظر في أنماط مختلفة لتقديم التعليم واستخدامها، حيثما كان ذلك مناسبًا.

• استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب التربوية بمرونة.

• تقييم أنماط تقديم التعليم والأساليب التربوية وتعديلها بانتظام.

• تشجيع الشعور بالاستقلالية لدى المتعلّم، مع ضمان تقديم التوجيه والدعم الكافيين من التدريسي.

• تعزيز الاحترام المتبادل في العلاقة بين المتعلّم والتدريسي.

• توافر إجراءات مناسبة للتعامل مع شكاوى الطلبة.

نظرًا إلى أهمية التقييم في تقدّم الطلبة ومساراتهم المهنية المستقبلية، تراعي عمليات ضمان جودة التقييم ما يأتي:

• إلمام المقيّمين بأساليب الاختبار والامتحان القائمة، وتلقيهم الدعم لتطوير مهاراتهم في هذا المجال.

• نشر محكّات التقييم وطريقته ومحكّات منح الدرجات مسبقًا.

• إتاحة التقييم للطلبة فرصة إظهار مدى تحقق مخرجات التعلّم المستهدفة. ويُزوَّد الطلبة بتغذية راجعة ترتبط، عند الضرورة، بنصائح بشأن عملية التعلّم.

• إجراء التقييم بواسطة أكثر من ممتحن واحد حيثما أمكن.

• مراعاة لوائح التقييم للظروف المخففة.

• اتساق التقييم وتطبيقه بعدالة على جميع الطلبة وتنفيذه وفق الإجراءات المعلنة.

• وجود إجراء رسمي لتظلّم الطلبة من نتائج التقييم.

[8] تشمل فرص التدريب الميداني التدريب العملي والتدريب المهني وغيرهما من فترات البرنامج التي تُقضى خارج المؤسسة وتتيح للطالب اكتساب خبرة في مجال مرتبط بدراسته.

1.4 قبول الطلبة وتقدّمهم والاعتراف بتعلّمهم ومنحهم الشهادات

المعيار

ينبغي أن تطبّق المؤسسات بصورة متسقة لوائح محددة مسبقًا ومنشورة تغطي جميع مراحل «دورة حياة» الطالب، مثل القبول والتقدّم والاعتراف ومنح الشهادات.

الإرشادات

إن توفير الشروط والدعم اللازمين لتقدّم الطلبة في مسيرتهم الأكاديمية يحقق مصلحة الطلبة أنفسهم والبرامج والمؤسسات والنظم. ومن الضروري توافر إجراءات ملائمة للغرض تتعلق بالقبول والاعتراف وإتمام الدراسة، ولا سيما عند تنقّل الطلبة داخل نظم التعليم العالي وفيما بينها.

ومن المهم تطبيق سياسات إتاحة الالتحاق وعمليات القبول ومحكّاته بصورة متسقة وشفافة. ويُقدَّم للطلبة تعريف بالمؤسسة والبرنامج عند الالتحاق.

تحتاج المؤسسات إلى وضع عمليات وأدوات لجمع المعلومات المتعلقة بتقدّم الطلبة ومراقبتها واتخاذ إجراءات استنادًا إليها.

يُعد الاعتراف المنصف بمؤهلات التعليم العالي وفترات الدراسة والتعلّم السابق، بما في ذلك الاعتراف بالتعلّم غير النظامي والتعلّم غير الرسمي، من المكونات الأساسية لضمان تقدّم الطلبة في دراستهم مع تعزيز التنقّل. وتستند إجراءات الاعتراف المناسبة إلى:

- توافق ممارسات المؤسسة في الاعتراف مع مبادئ اتفاقية لشبونة للاعتراف بالمؤهلات.
- التعاون مع المؤسسات الأخرى وهيئات ضمان الجودة والمركز الوطني لشبكتي ENIC/NARIC، بهدف ضمان اتساق الاعتراف على مستوى البلد.

يمثل التخرّج تتويجًا لفترة دراسة الطلبة. وينبغي أن يتلقى الطلبة وثائق تشرح المؤهل الذي حصلوا عليه، بما في ذلك مخرجات التعلّم المتحققة، وسياق الدراسات التي تابعوها وأتموها بنجاح ومستواها ومحتواها ووضعها.

1.5 الهيئة التدريسية

المعيار

ينبغي أن تتحقق المؤسسات من كفاءة تدريسييها. وينبغي أن تطبّق عمليات عادلة وشفافة لتوظيف العاملين وتطويرهم.

الإرشادات

يُعد دور التدريسي أساسيًا في إتاحة تجربة عالية الجودة للطالب وتمكينه من اكتساب المعارف والكفايات والمهارات. ويتطلب تنوّع الطلبة المتزايد والتركيز الأقوى على مخرجات التعلّم تعلّمًا وتعليمًا متمحورين حول الطالب، ولذلك يتغيّر دور التدريسي أيضًا؛ انظر المعيار 1.3.

تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسؤولية الأساسية عن جودة العاملين فيها، وعن توفير بيئة داعمة تتيح لهم أداء عملهم بفاعلية. وتتسم هذه البيئة بما يأتي:

- وضع إجراءات واضحة وشفافة وعادلة لتوظيف العاملين والالتزام بها، وتوفير شروط توظيف تقر بأهمية التدريس.
- إتاحة فرص التطوير المهني للهيئة التدريسية وتشجيعها.
- تشجيع النشاط العلمي لتعزيز الصلة بين التعليم والبحث.
- تشجيع الابتكار في أساليب التدريس واستخدام التقنيات الجديدة.

1.6 موارد التعلّم ودعم الطلبة

المعيار

ينبغي أن يتوافر للمؤسسات تمويل مناسب لأنشطة التعلّم والتعليم، وأن تضمن توفير موارد تعلّم كافية وسهلة الإتاحة، وتقديم الدعم للطلبة.

الإرشادات

لإتاحة تجربة جيدة في التعليم العالي، توفر المؤسسات مجموعة من الموارد لمساعدة الطلبة على التعلّم. وتتراوح هذه الموارد بين الموارد المادية، مثل المكتبات ومرافق الدراسة والبنية التحتية لتقنية المعلومات، والدعم البشري المتمثل في المدرّسين الموجّهين والمرشدين وغيرهم من المستشارين. ويكتسب دور خدمات الدعم أهمية خاصة في تيسير تنقّل الطلبة داخل نظم التعليم العالي وفيما بينها.

تُراعى احتياجات الفئات المتنوعة من الطلبة، مثل الطلبة الأكبر سنًا، وطلبة الدوام الجزئي، والطلبة العاملين والدوليين، والطلبة ذوي الإعاقة، وكذلك التحوّل نحو التعلّم المتمحور حول الطالب والأنماط المرنة للتعلّم والتعليم، عند تخصيص موارد التعلّم ودعم الطلبة وتخطيطهما وتوفيرهما.

يمكن تنظيم أنشطة الدعم ومرافقه بطرائق متنوعة تبعًا للسياق المؤسسي. غير أن ضمان الجودة الداخلي يكفل ملاءمة جميع الموارد للغرض وإمكان الوصول إليها، وإعلام الطلبة بالخدمات المتاحة لهم.

يؤدي موظفو الدعم والإدارة دورًا حاسمًا في تقديم خدمات الدعم، ولذلك ينبغي أن يكونوا مؤهلين وأن تتاح لهم فرص تطوير كفاياتهم.

1.7 إدارة المعلومات

المعيار

ينبغي أن تضمن المؤسسات جمع المعلومات ذات الصلة وتحليلها واستخدامها للإدارة الفعالة لبرامجها وأنشطتها الأخرى.

الإرشادات

تُعد البيانات الموثوقة ضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة ولمعرفة ما يسير بصورة جيدة وما يحتاج إلى اهتمام. وتغذّي العمليات الفعالة لجمع المعلومات عن البرامج الدراسية والأنشطة الأخرى وتحليلها نظام ضمان الجودة الداخلي.

تعتمد المعلومات التي تُجمع، إلى حد ما، على نوع المؤسسة ورسالتها. وتشمل الجوانب محل الاهتمام ما يأتي:

- مؤشرات الأداء الرئيسية.
- خصائص مجتمع الطلبة.
- تقدّم الطلبة ومعدلات النجاح والتسرّب.
- رضا الطلبة عن برامجهم.
- موارد التعلّم ودعم الطلبة المتاحان.
- المسارات المهنية للخريجين.

يمكن استخدام أساليب مختلفة لجمع المعلومات. ومن المهم إشراك الطلبة والعاملين في توفير المعلومات وتحليلها وتخطيط أنشطة المتابعة.

1.8 المعلومات المتاحة للجمهور

المعيار

ينبغي أن تنشر المؤسسات معلومات عن أنشطتها، بما فيها البرامج، تتسم بالوضوح والدقة والموضوعية والحداثة وسهولة الوصول إليها.

الإرشادات

تفيد المعلومات المتعلقة بأنشطة المؤسسات الطلبة المحتملين والحاليين، وكذلك الخريجين وأصحاب المصلحة الآخرين والجمهور.

لذلك، توفر المؤسسات معلومات عن أنشطتها، بما يشمل البرامج التي تقدمها ومحكّات اختيار الملتحقين بها، ومخرجات التعلّم المستهدفة لهذه البرامج، والمؤهلات التي تمنحها، وإجراءات التعليم والتعلّم والتقييم المستخدمة، ومعدلات النجاح، وفرص التعلّم المتاحة لطلبتها، فضلًا عن معلومات توظيف الخريجين.

1.9 المتابعة المستمرة والمراجعة الدورية للبرامج

المعيار

ينبغي أن تتابع المؤسسات برامجها وتراجعها دوريًا لضمان تحقيق الأهداف المحددة لها واستجابتها لاحتياجات الطلبة والمجتمع. وينبغي أن تؤدي هذه المراجعات إلى التحسين المستمر للبرنامج. وينبغي إبلاغ جميع المعنيين بأي إجراء يُخطط له أو يُتخذ نتيجةً لذلك.

الإرشادات

تهدف المتابعة المنتظمة للبرامج الدراسية ومراجعتها وتنقيحها إلى ضمان استمرار ملاءمة التعليم المقدّم، وإيجاد بيئة تعلّم داعمة وفعالة للطلبة.

وتشمل تقييم ما يأتي:

- محتوى البرنامج في ضوء أحدث البحوث في التخصص المعني، بما يضمن مواكبته للمستجدات.
- احتياجات المجتمع المتغيّرة.
- العبء الدراسي للطلبة وتقدّمهم وإتمامهم الدراسة.
- فاعلية إجراءات تقييم الطلبة.
- توقعات الطلبة واحتياجاتهم ورضاهم فيما يتعلق بالبرنامج.
- بيئة التعلّم وخدمات الدعم ومدى ملاءمتها للغرض من البرنامج.

تُراجع البرامج وتُنقّح بانتظام بمشاركة الطلبة وأصحاب المصلحة الآخرين. وتُحلّل المعلومات المجمّعة ويُعدّل البرنامج لضمان مواكبته للمستجدات. وتُنشر مواصفات البرنامج المنقّحة.

1.10 ضمان الجودة الخارجي الدوري

المعيار

ينبغي أن تخضع المؤسسات بصورة دورية لضمان جودة خارجي يتوافق مع المعايير والإرشادات الأوروبية.

الإرشادات

يمكن لضمان الجودة الخارجي بأشكاله المختلفة أن يتحقق من فاعلية ضمان الجودة الداخلي لدى المؤسسات، وأن يحفّز التحسين ويتيح للمؤسسة منظورات جديدة. كما يوفر معلومات تطمئن المؤسسة والجمهور إلى جودة أنشطة المؤسسة.

تشارك المؤسسات في ضمان جودة خارجي دوري يراعي، عند الاقتضاء، متطلبات الإطار التشريعي الذي تعمل ضمنه. ولذلك قد يتخذ ضمان الجودة الخارجي، بحسب هذا الإطار، أشكالًا مختلفة ويركّز على مستويات تنظيمية مختلفة، مثل البرنامج أو الكلية أو المؤسسة.

ضمان الجودة عملية مستمرة لا تنتهي بالتغذية الراجعة الخارجية أو التقرير الخارجي أو عملية متابعته داخل المؤسسة. ولذلك تضمن المؤسسات أخذ التقدّم المحرز منذ آخر نشاط لضمان الجودة الخارجي في الحسبان عند الإعداد للنشاط التالي.

الجزء الثاني المعايير والإرشادات لضمان الجودة الخارجي

2.1 مراعاة ضمان الجودة الداخلي

المعيار

ينبغي أن يتناول ضمان الجودة الخارجي فاعلية عمليات ضمان الجودة الداخلي الموصوفة في الجزء الأول من المعايير والإرشادات الأوروبية.

الإرشادات

يقوم ضمان الجودة في التعليم العالي على مسؤولية المؤسسات عن جودة برامجها وغيرها من أشكال التعليم التي تقدمها؛ ولذلك من المهم أن يقرّ ضمان الجودة الخارجي بمسؤولية المؤسسة عن ضمان الجودة ويدعمها. ولضمان الصلة بين ضمان الجودة الداخلي والخارجي، يتضمن ضمان الجودة الخارجي النظر في معايير الجزء الأول. ويمكن تناول هذه المعايير بطرائق مختلفة تبعًا لنوع ضمان الجودة الخارجي.

2.2 تصميم منهجيات ملائمة للغرض

المعيار

ينبغي تحديد ضمان الجودة الخارجي وتصميمه خصيصًا بما يضمن ملاءمته لتحقيق الغايات والأهداف المحددة له، مع مراعاة اللوائح ذات الصلة. وينبغي إشراك أصحاب المصلحة في تصميمه وتحسينه المستمر.

الإرشادات

لضمان الفاعلية والموضوعية، من الضروري أن تكون لضمان الجودة الخارجي غايات واضحة يتفق عليها أصحاب المصلحة.

ينبغي أن تراعي غايات العمليات وأهدافها وتنفيذها ما يأتي:

- حجم عبء العمل والتكلفة اللذين ستفرضهما على المؤسسات.
- الحاجة إلى دعم المؤسسات في تحسين الجودة.
- إتاحة الفرصة للمؤسسات لإثبات هذا التحسين.
- إفضاؤها إلى معلومات واضحة عن النتائج والمتابعة.

قد يعمل نظام ضمان الجودة الخارجي بمرونة أكبر إذا استطاعت المؤسسات إثبات فاعلية نظامها الخاص لضمان الجودة الداخلي.

2.3 تنفيذ العمليات

المعيار

ينبغي أن تكون عمليات ضمان الجودة الخارجي موثوقة ومفيدة ومحددة مسبقًا ومنشورة، وأن تُنفّذ بصورة متسقة. وتشمل:

- تقييمًا ذاتيًا أو ما يعادله.
- تقييمًا خارجيًا يتضمن عادةً زيارة ميدانية.
- تقريرًا ناتجًا عن التقييم الخارجي.
- متابعة متسقة.

الإرشادات

إن تنفيذ ضمان الجودة الخارجي بمهنية واتساق وشفافية يضمن قبوله وتأثيره.

تقدّم المؤسسة، تبعًا لتصميم نظام ضمان الجودة الخارجي، الأساس اللازم لضمان الجودة الخارجي من خلال تقييم ذاتي أو جمع مواد أخرى تشمل الأدلة الداعمة. وتُستكمل الوثائق المكتوبة عادةً بمقابلات مع أصحاب المصلحة أثناء زيارة ميدانية. وتُلخّص نتائج التقييم في تقرير، انظر المعيار 2.5، تكتبه مجموعة من الخبراء الخارجيين، انظر المعيار 2.4.

لا ينتهي ضمان الجودة الخارجي بتقرير الخبراء. إذ يقدّم التقرير توجيهات واضحة للإجراءات التي ينبغي أن تتخذها المؤسسة. ولدى الهيئات عملية متابعة متسقة للنظر في الإجراءات التي اتخذتها المؤسسة. وتعتمد طبيعة المتابعة على تصميم ضمان الجودة الخارجي.

2.4 خبراء مراجعة الأقران

المعيار

ينبغي أن تتولى ضمان الجودة الخارجي مجموعات من الخبراء الخارجيين تضم عضوًا أو أكثر من الطلبة.

الإرشادات

تقع في صميم ضمان الجودة الخارجي المجموعة الواسعة من الخبرات التي يقدّمها الخبراء الأقران، الذين يسهمون في عمل الهيئة بمدخلات من منظورات متنوعة، بما فيها منظورات المؤسسات والأكاديميين والطلبة وأصحاب العمل والممارسين المهنيين.

لضمان قيمة عمل الخبراء واتساقه، ينبغي:

- اختيارهم بعناية.
- أن تكون لديهم المهارات المناسبة والكفاءة لأداء مهمتهم.
- دعمهم بتدريب مناسب و/أو إحاطة مناسبة.

تضمن الهيئة استقلالية الخبراء من خلال تطبيق آلية لمنع تضارب المصالح.

يُستحسن إشراك خبراء دوليين في ضمان الجودة الخارجي، مثل مشاركتهم أعضاءً في لجان مراجعة الأقران، لأن ذلك يضيف بُعدًا آخر لتطوير العمليات وتنفيذها.

2.5 محكّات النتائج

المعيار

ينبغي أن تستند أي نتائج أو أحكام تصدر عن ضمان الجودة الخارجي إلى محكّات صريحة ومنشورة تُطبّق بصورة متسقة، بصرف النظر عما إذا كانت العملية تؤدي إلى قرار رسمي أم لا.

الإرشادات

لضمان الجودة الخارجي، ولا سيما نتائجه، أثر كبير في المؤسسات والبرامج التي تخضع للتقييم والحكم.

حرصًا على الإنصاف والموثوقية، تستند نتائج ضمان الجودة الخارجي إلى محكّات محددة مسبقًا ومنشورة، تُفسَّر بصورة متسقة وتستند إلى الأدلة. وقد تتخذ النتائج أشكالًا مختلفة بحسب نظام ضمان الجودة الخارجي، مثل التوصيات أو الأحكام أو القرارات الرسمية.

2.6 إعداد التقارير ونشرها

المعيار

ينبغي نشر تقارير الخبراء كاملةً، وأن تكون واضحة ومتاحة للمجتمع الأكاديمي والشركاء الخارجيين وغيرهم من الأفراد المهتمين. وإذا اتخذت الهيئة أي قرار رسمي بناءً على التقارير، فينبغي نشر القرار مع التقرير.

الإرشادات

يشكّل تقرير الخبراء أساس إجراءات المتابعة التي تتخذها المؤسسة استجابةً للتقييم الخارجي، ويوفر للمجتمع معلومات عن أنشطة المؤسسة. ولكي يُستخدم التقرير أساسًا للإجراءات المطلوب اتخاذها، ينبغي أن يتسم بالوضوح والإيجاز في بنيته ولغته، وأن يغطي:

- وصف السياق، للمساعدة في وضع مؤسسة التعليم العالي ضمن سياقها الخاص.
- وصف الإجراء المعني، بما في ذلك الخبراء المشاركون.
- الأدلة والتحليل والنتائج.
- الاستنتاجات.
- مظاهر الممارسات الجيدة التي أظهرتها المؤسسة.
- توصيات بشأن إجراءات المتابعة.

قد يكون من المفيد إعداد تقرير موجز.

تتحسن دقة الوقائع الواردة في التقرير إذا أُتيحت للمؤسسة فرصة الإشارة إلى الأخطاء الواقعية قبل اعتماد صيغته النهائية.

2.7 الشكاوى والطعون

المعيار

ينبغي تحديد إجراءات الشكاوى والطعون بوضوح بوصفها جزءًا من تصميم عمليات ضمان الجودة الخارجي، وإبلاغ المؤسسات بها.

الإرشادات

حفاظًا على حقوق المؤسسات وضمانًا لاتخاذ قرارات عادلة، يُنفَّذ ضمان الجودة الخارجي بطريقة منفتحة وخاضعة للمساءلة. ومع ذلك، قد تنشأ حالات سوء فهم أو عدم رضا عن العملية أو نتائجها الرسمية.

ينبغي أن تتاح للمؤسسات إجراءات تسمح لها بإثارة المسائل التي تثير قلقها لدى الهيئة؛ كما يتعين على الهيئات معالجة هذه المسائل بمهنية من خلال إجراء محدد بوضوح يُطبّق بصورة متسقة.

يتيح إجراء الشكاوى للمؤسسة التعبير عن عدم رضاها عن طريقة تنفيذ العملية أو القائمين عليها.

أما في إجراء الطعن، فتعترض المؤسسة على النتائج الرسمية للعملية عندما تستطيع إثبات أن النتيجة لا تستند إلى أدلة سليمة، أو أن المحكّات لم تُطبَّق تطبيقًا صحيحًا، أو أن العمليات لم تُنفَّذ بصورة متسقة.

الجزء الثالث المعايير والإرشادات لهيئات ضمان الجودة

3.1 أنشطة ضمان الجودة وسياسته وعملياته

المعيار

ينبغي أن تنفذ الهيئات بانتظام أنشطة ضمان الجودة الخارجي وفق ما هو محدد في الجزء الثاني من المعايير والإرشادات الأوروبية. وينبغي أن تكون لها غايات وأهداف واضحة وصريحة تشكّل جزءًا من بيان رسالتها المتاح للجمهور، وأن تنعكس في العمل اليومي للهيئة. وينبغي أن تضمن الهيئات مشاركة أصحاب المصلحة في حوكمتها وعملها.

الإرشادات

لضمان جدوى ضمان الجودة الخارجي، من المهم أن تثق المؤسسات والجمهور بالهيئات.

ولذلك تُوصَف غايات أنشطة ضمان الجودة وأهدافها وتُنشر، إلى جانب طبيعة التفاعل بين الهيئات وأصحاب المصلحة المعنيين في التعليم العالي، ولا سيما مؤسسات التعليم العالي، ونطاق عمل الهيئات. ويمكن تعزيز خبرات الهيئة بإشراك أعضاء دوليين في لجانها.

تنفذ الهيئات أنشطة متنوعة لضمان الجودة الخارجي لتحقيق أهداف مختلفة. ومنها التقويم والمراجعة والتدقيق والتقييم والاعتماد، أو أنشطة مماثلة على مستوى البرنامج أو المؤسسة قد تُنفَّذ بطرائق مختلفة. وعندما تمارس الهيئات أنشطة أخرى أيضًا، يلزم التمييز بوضوح بين ضمان الجودة الخارجي ومجالات عملها الأخرى.

3.2 الوضع الرسمي

المعيار

ينبغي أن تستند الهيئات إلى أساس قانوني راسخ، وأن تعترف بها السلطات العامة المختصة رسميًا بوصفها هيئات لضمان الجودة.

الإرشادات

ولا سيما عندما يُنفَّذ ضمان الجودة الخارجي لأغراض تنظيمية، تحتاج المؤسسات إلى الاطمئنان إلى أن نتائج هذه العملية مقبولة داخل نظام التعليم العالي الذي تنتمي إليه، ومن الدولة وأصحاب المصلحة والجمهور.

3.3 الاستقلالية

المعيار

ينبغي أن تكون الهيئات مستقلة وأن تعمل باستقلال ذاتي. وينبغي أن تتحمل المسؤولية الكاملة عن عملياتها ونتائج تلك العمليات دون تأثير من أطراف ثالثة.

الإرشادات

تحتاج المؤسسات المستقلة ذاتيًا إلى هيئات مستقلة بوصفها جهات مقابلة لها.

عند النظر في استقلالية الهيئة، تكون الجوانب الآتية مهمة:

• الاستقلال التنظيمي، الذي تثبته وثائق رسمية، مثل وثائق الحوكمة أو التشريعات أو الأنظمة الأساسية للمنظمة، تنص على استقلال عمل الهيئة عن الأطراف الثالثة، مثل مؤسسات التعليم العالي والحكومات وغيرها من منظمات أصحاب المصلحة.

• الاستقلال التشغيلي: يجري تحديد إجراءات الهيئة وأساليبها وتنفيذها، وكذلك ترشيح الخبراء الخارجيين وتعيينهم، باستقلال عن الأطراف الثالثة، مثل مؤسسات التعليم العالي والحكومات وأصحاب المصلحة الآخرين.

• استقلال النتائج الرسمية: مع مشاركة خبراء من خلفيات أصحاب المصلحة المعنيين، ولا سيما الطلبة، في عمليات ضمان الجودة، تظل الهيئة مسؤولة عن النتائج النهائية لهذه العمليات.

يُبلَّغ كل من يسهم في أنشطة ضمان الجودة الخارجي للهيئة، مثل الخبراء، بأنه رغم إمكان ترشيحه من طرف ثالث، فإنه يعمل بصفته الشخصية ولا يمثل المنظمة التي ينتمي إليها عند عمله لصالح الهيئة. والاستقلالية مهمة لضمان استناد جميع الإجراءات والقرارات إلى الخبرة وحدها.

3.4 التحليل الموضوعاتي

المعيار

ينبغي أن تنشر الهيئات بانتظام تقارير تصف النتائج العامة لأنشطتها في ضمان الجودة الخارجي وتحلّلها.

الإرشادات

تكتسب الهيئات خلال عملها معلومات عن البرامج والمؤسسات يمكن أن تتجاوز فائدتها نطاق عملية واحدة، وتوفر مادة لتحليلات منظّمة على امتداد نظام التعليم العالي. ويمكن أن تسهم هذه النتائج في التأمل في سياسات ضمان الجودة وعملياته وتحسينها ضمن السياقات المؤسسية والوطنية والدولية.

ويكشف التحليل الشامل والمتأني لهذه المعلومات التطورات والاتجاهات ومجالات الممارسات الجيدة أو الصعوبات المستمرة.

3.5 الموارد

المعيار

ينبغي أن تتوافر للهيئات موارد بشرية ومالية كافية ومناسبة لأداء عملها.

الإرشادات

من المصلحة العامة أن تتلقى الهيئات تمويلًا كافيًا ومناسبًا، نظرًا إلى الأثر المهم للتعليم العالي في تنمية المجتمعات والأفراد. وتمكّن موارد الهيئات من تنظيم أنشطتها في ضمان الجودة الخارجي وإدارتها بفاعلية وكفاءة. كما تتيح هذه الموارد للهيئات التحسين والتأمل في ممارساتها وإطلاع الجمهور على أنشطتها.

3.6 ضمان الجودة الداخلي والسلوك المهني

المعيار

ينبغي أن تكون لدى الهيئات عمليات لضمان الجودة الداخلي تتعلق بتحديد جودة أنشطتها ونزاهتها وضمانهما وتحسينهما.

الإرشادات

ينبغي أن تكون الهيئات خاضعة للمساءلة أمام أصحاب المصلحة فيها. ولذلك لا غنى عن المعايير المهنية العالية والنزاهة في عمل الهيئة. وتستمر مراجعة أنشطتها وتحسينها لضمان تقديم أفضل الخدمات الممكنة للمؤسسات والمجتمع.

تطبّق الهيئات سياسة لضمان الجودة الداخلي تكون متاحة على مواقعها الإلكترونية. وتتسم هذه السياسة بما يأتي:

• ضمان كفاءة جميع المشاركين في أنشطتها وتصرفهم بمهنية وأخلاقية.

- تضمين آليات للتغذية الراجعة الداخلية والخارجية تؤدي إلى التحسين المستمر داخل الهيئة.
- الوقاية من التعصّب بجميع أشكاله أو التمييز.
- بيان سبل التواصل المناسب مع السلطات المعنية في نطاقات الاختصاص التي تعمل فيها.
- ضمان توافق جميع الأنشطة المنفّذة والمواد المنتجة من جانب المتعاقدين من الباطن مع المعايير والإرشادات الأوروبية، إذا أُسند بعض عناصر أنشطة ضمان الجودة أو جميعها إلى أطراف أخرى.
- تمكين الهيئة من التحقق من وضع المؤسسات التي تنفذ فيها ضمان الجودة الخارجي ومن الاعتراف بها.

3.7 المراجعة الخارجية الدورية للهيئات

المعيار

ينبغي أن تخضع الهيئات لمراجعة خارجية مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات، لإثبات التزامها بالمعايير والإرشادات الأوروبية.

الإرشادات

تساعد المراجعة الخارجية الدورية الهيئة على التأمل في سياساتها وأنشطتها. وهي توفر وسيلة لطمأنة الهيئة وأصحاب المصلحة فيها إلى استمرار التزامها بالمبادئ المنصوص عليها في المعايير والإرشادات الأوروبية.

ثالثًا الملحق قائمة موجزة بالمعايير

الجزء الأول معايير ضمان الجودة الداخلي

1.1 سياسة ضمان الجودة

ينبغي أن تكون لدى المؤسسات سياسة لضمان الجودة تُتاح للجمهور وتشكّل جزءًا من إدارتها الاستراتيجية. وينبغي أن يطوّر أصحاب المصلحة الداخليون هذه السياسة وينفذوها من خلال هياكل وعمليات مناسبة، مع إشراك أصحاب المصلحة الخارجيين.

1.2 تصميم البرامج وإقرارها

ينبغي أن تكون لدى المؤسسات عمليات لتصميم برامجها وإقرارها. وينبغي تصميم البرامج بحيث تحقق الأهداف المحددة لها، بما فيها مخرجات التعلّم المستهدفة. وينبغي تحديد المؤهل الناتج عن البرنامج وإعلانه بوضوح، وربطه بالمستوى الصحيح في الإطار الوطني لمؤهلات التعليم العالي، وبالتالي بإطار مؤهلات المنطقة الأوروبية للتعليم العالي.

1.3 التعلّم والتعليم والتقييم المتمحورة حول الطالب

ينبغي أن تضمن المؤسسات تقديم البرامج بطريقة تشجع الطلبة على الاضطلاع بدور فاعل في بناء عملية التعلّم، وأن يعكس تقييم الطلبة هذا النهج.

1.4 قبول الطلبة وتقدّمهم والاعتراف بتعلّمهم ومنحهم الشهادات

ينبغي أن تطبّق المؤسسات بصورة متسقة لوائح محددة مسبقًا ومنشورة تغطي جميع مراحل «دورة حياة» الطالب، مثل القبول والتقدّم والاعتراف ومنح الشهادات.

1.5 الهيئة التدريسية

ينبغي أن تتحقق المؤسسات من كفاءة تدريسييها. وينبغي أن تطبّق عمليات عادلة وشفافة لتوظيف العاملين وتطويرهم.

1.6 موارد التعلّم ودعم الطلبة

ينبغي أن يتوافر للمؤسسات تمويل مناسب لأنشطة التعلّم والتعليم، وأن تضمن توفير موارد تعلّم كافية وسهلة الإتاحة، وتقديم الدعم للطلبة.

1.7 إدارة المعلومات

ينبغي أن تضمن المؤسسات جمع المعلومات ذات الصلة وتحليلها واستخدامها للإدارة الفعالة لبرامجها وأنشطتها الأخرى.

1.8 المعلومات المتاحة للجمهور

ينبغي أن تنشر المؤسسات معلومات عن أنشطتها، بما فيها البرامج، تتسم بالوضوح والدقة والموضوعية والحداثة وسهولة الوصول إليها.

1.9 المتابعة المستمرة والمراجعة الدورية للبرامج

ينبغي أن تتابع المؤسسات برامجها وتراجعها دوريًا لضمان تحقيق الأهداف المحددة لها واستجابتها لاحتياجات الطلبة والمجتمع. وينبغي أن تؤدي هذه المراجعات إلى التحسين المستمر للبرنامج. وينبغي إبلاغ جميع المعنيين بأي إجراء يُخطط له أو يُتخذ نتيجةً لذلك.

1.10 ضمان الجودة الخارجي الدوري

ينبغي أن تخضع المؤسسات بصورة دورية لضمان جودة خارجي يتوافق مع المعايير والإرشادات الأوروبية.

الجزء الثاني معايير ضمان الجودة الخارجي

2.1 مراعاة ضمان الجودة الداخلي

ينبغي أن يتناول ضمان الجودة الخارجي فاعلية عمليات ضمان الجودة الداخلي الموصوفة في الجزء الأول من المعايير والإرشادات الأوروبية.

2.2 تصميم منهجيات ملائمة للغرض

ينبغي تحديد ضمان الجودة الخارجي وتصميمه خصيصًا بما يضمن ملاءمته لتحقيق الغايات والأهداف المحددة له، مع مراعاة اللوائح ذات الصلة. وينبغي إشراك أصحاب المصلحة في تصميمه وتحسينه المستمر.

2.3 تنفيذ العمليات

ينبغي أن تكون عمليات ضمان الجودة الخارجي موثوقة ومفيدة ومحددة مسبقًا ومنشورة، وأن تُنفّذ بصورة متسقة. وتشمل:

- تقييمًا ذاتيًا أو ما يعادله.
- تقييمًا خارجيًا يتضمن عادةً زيارة ميدانية.
- تقريرًا ناتجًا عن التقييم الخارجي.
- متابعة متسقة.

2.4 خبراء مراجعة الأقران

ينبغي أن تتولى ضمان الجودة الخارجي مجموعات من الخبراء الخارجيين تضم عضوًا أو أكثر من الطلبة.

2.5 محكّات النتائج

ينبغي أن تستند أي نتائج أو أحكام تصدر عن ضمان الجودة الخارجي إلى محكّات صريحة ومنشورة تُطبّق بصورة متسقة، بصرف النظر عما إذا كانت العملية تؤدي إلى قرار رسمي أم لا.

2.6 إعداد التقارير ونشرها

ينبغي نشر تقارير الخبراء كاملةً، وأن تكون واضحة ومتاحة للمجتمع الأكاديمي والشركاء الخارجيين وغيرهم من الأفراد المهتمين. وإذا اتخذت الهيئة أي قرار رسمي بناءً على التقارير، فينبغي نشر القرار مع التقرير.

2.7 الشكاوى والطعون

ينبغي تحديد إجراءات الشكاوى والطعون بوضوح بوصفها جزءًا من تصميم عمليات ضمان الجودة الخارجي، وإبلاغ المؤسسات بها.

الجزء الثالث معايير هيئات ضمان الجودة

3.1 أنشطة ضمان الجودة وسياسته وعملياته

ينبغي أن تنفذ الهيئات بانتظام أنشطة ضمان الجودة الخارجي وفق ما هو محدد في الجزء الثاني من المعايير والإرشادات الأوروبية. وينبغي أن تكون لها غايات وأهداف واضحة وصريحة تشكّل جزءًا من بيان رسالتها المتاح للجمهور، وأن تنعكس في العمل اليومي للهيئة. وينبغي أن تضمن الهيئات مشاركة أصحاب المصلحة في حوكمتها وعملها.

3.2 الوضع الرسمي

ينبغي أن تستند الهيئات إلى أساس قانوني راسخ، وأن تعترف بها السلطات العامة المختصة رسميًا بوصفها هيئات لضمان الجودة.

3.3 الاستقلالية

ينبغي أن تكون الهيئات مستقلة وأن تعمل باستقلال ذاتي. وينبغي أن تتحمل المسؤولية الكاملة عن عملياتها ونتائج تلك العمليات دون تأثير من أطراف ثالثة.

3.4 التحليل الموضوعاتي

ينبغي أن تنشر الهيئات بانتظام تقارير تصف النتائج العامة لأنشطتها في ضمان الجودة الخارجي وتحلّلها.

3.5 الموارد

ينبغي أن تتوافر للهيئات موارد بشرية ومالية كافية ومناسبة لأداء عملها.

3.6 ضمان الجودة الداخلي والسلوك المهني

ينبغي أن تكون لدى الهيئات عمليات لضمان الجودة الداخلي تتعلق بتحديد جودة أنشطتها ونزاهتها وضمانهما وتحسينهما.

3.7 المراجعة الخارجية الدورية للهيئات

ينبغي أن تخضع الهيئات لمراجعة خارجية مرة واحدة على الأقل كل خمس سنوات، لإثبات التزامها بالمعايير والإرشادات الأوروبية.

نص الغلاف الخلفي

تشكّل المعايير والإرشادات لضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي، المعروفة أيضًا باسم المعايير والإرشادات الأوروبية أو ESG، أساس ضمان الجودة في المنطقة الأوروبية للتعليم العالي (EHEA). وهي من أبرز إنجازات مسار بولونيا وهيكل المتابعة التابع له، أي مجموعة متابعة بولونيا (BFUG)، خلال العقد الماضي.