

## سياسة المقارنات المعيارية للجامعة العربية المفتوحة

سياسة المقارنات المعيارية للجامعة العربية المفتوحة	مسمى السياسة
2	رقم الاصدار
ادارة ضمانن الجودة و الاعتماد	الجهة المنشية
مجلس الجامع#68- 2018	جهة الاعتماد
لجنة ضمان الجودة و الاعتماد و المعايير الاكاديمية و المؤسسية	جهة مراجعة السياسة
المقر الرئيس و الجامعات العربية المفتوحة في الدول المضيقة	جهات التنفيذ
مكتب نائب رئيس الجامعة للتخطيط و التطوير مدراء الجامعات ادارات ضمان الجودة الاعتماد	جهات مراقبة التطبيق والالتزام بالسياسة
يناير2024	تاريخ مراجعة السياسة المقبل

**يمكن اذا دعت الضرورة مراجعة وتحديث السياسة دون التقيد بالتاريخ المحدد للمراجعة**

## سياسة المقارنات المعيارية للجامعة العربية المفتوحة وإجراءاتها

### بيان السياسة

تلتزم الجامعة العربية المفتوحة بتوفير فرص تعليم ذات جودة عالية وتلتزم أيضاً بالتحسين المستمر لهذه الفرص وتعمل على تعزيز جودتها من خلال تبني عمليات وإجراءات معيارية داخلية وخارجية.

تم تصميم هذه اللائحة للمقارنات المعيارية لتناسب مع رؤية ورسالة الجامعة التي سيكون لها دور مهم على مستوى الجامعة في تحسين وتعزيز الممارسات الأكاديمية والإدارية وذلك من خلال دراسة العمليات والنماذج في الجامعات الرائدة الأخرى، ومن خلال تبني الأساليب والمنهجيات المتبعة في هذه الجامعات عند الإمكان من أجل ضمان أعلى المعايير الأكاديمية ومستويات الأداء.

### الغاية

تحدد هذه اللائحة كيفية مراجعة الجامعة وضمانها لجودة المعايير الخاصة بالبرامج الأكاديمية والعملية الكاملة لتقديمها لهذه البرامج من خلال إجراء مقارنات معيارية شفافة وواضحة لمقارنة نفسها مع المؤسسة الشريكة والجامعات الشبيهة والرائدة الأخرى، وستطبق هذه اللائحة وفقاً لمدونة قواعد السلوك المعيارية والمعتمدة عالمياً.

**الهدف الأساسي:**

الهدف الأساسي من المقارنات المعيارية تزويد مديري الجامعة العربية المفتوحة بمعلومات من جهة مرجعية خارجية من أجل تقييم فعالية وكفاءة الأنشطة والممارسات والعمليات الداخلية لإجراء أي تعديلات لازمة لتحسين الأداء العام.

### الأهداف الأخرى:

ستطبق الجامعة العربية المفتوحة عمليات مقارنات معيارية داخلية وخارجية اعتيادية من خلال تبني طرق وممارسات مقارنات معيارية موحدة لإنجاز ما يلي:

- اكتساب رؤية مستقبلية ومنظور مهم حول مدى نجاح مقارنتها مع الجامعات الإقليمية والعالمية الأخرى.
- إعادة فحص اللوائح والتنظيمات الحالية وتحدي الوضع الراهن.
- تطوير وصياغة مجموعة معيارية من العمليات والمؤشرات الإحصائية.
- البحث في ثغرات الأداء للوصول إلى مناطق من أجل تحسينها.
- تشجيع ثقافة التحسين المستمر وتعزيز الجودة.
- محاكاة أفضل مؤشرات الأداء.

## النطاق

تطبق هذه السياسة على الأحكام الأساسية للجامعة منها الهياكل التنظيمية الإدارية، والبرامج الأكاديمية، والخدمات المساندة والأولية، والإجراءات الإدارية ذات العلاقة.

### المسؤولية:

تقع مسؤولية التوجيه والإشراف على تنفيذ هذه اللائحة على عاتق الإدارة العليا للجامعة والمكاتب المعنية.

### جهة الاعتماد:

مجلس الجامعة

## تنفيذ السياسة

يتم تنفيذ هذه اللائحة في الجامعة العربية المفتوحة، ويتم تحديد عمليات الاستعراض ذات العلاقة ومجالات الاهتمام الإستراتيجية بجانب المنهجيات المناسبة والأولويات التشغيلية من أجل التنفيذ.

## الرقابة

تقع مسؤولية تنفيذ هذه اللائحة والرقابة عليها على عاتق نواب الرئيس ومديري الفروع وعمداء البرامج الأكاديمية بالتعاون مع وحدات ضمان الجودة، وتقدم التقارير المعنية إلى مجلس الجامعة، ويتم توفير عمليات إدارة الجودة الحالية من أجل تقييم ودعم عمليات المقارنات المعيارية.

سيتم مراجعة هذه اللائحة وتحديثها وفقاً للجدول الزمني للجامعة العربية المفتوحة من أجل تنقيح وتحديث قواعدها ولوائحها أو عند الضرورة.

## إجراءات وعمليات المقارنات المعيارية

### تعريف:

تعرف المقارنات المعيارية بأنها: "أداة للتحسين الذاتي للمنظمات وتساعدهم على مقارنة هذه المنظمات مع زميلاتها للتعرف على مواطن القوة والضعف النسبية وتعلم كيفية التحسين".

وتعرف كذلك بأنها: "عملية مقارنة وقياس مستمر لمنظمة ما مع منظمات رائدة أخرى

حول العالم لاكتساب المعلومات التي تساعد المنظمة في اتخاذ إجراءات تحسن من أدائها".

(American Productivity and Quality Centre 1993)

وتعرف المقارنات المعيارية أيضًا بأنها: أداة تشخيصية وتحسين ذاتي وتمارين تعليمي تعاوني ومنهج منظم وتقييم مستمر لقياس عمليات العمل بشكل مستمر. (UNESCOCEPES, 2007)

## أنواع المقارنات المعيارية

حدد اتحاد التميز في التعليم العالي (٢٠٠٣) سبعة مناهج رئيسية للمقارنات المعيارية:

- ١- المقارنات المعيارية الإستراتيجية التي تستخدم في المنظمات التي تسعى إلى تحسين أدائها العام من خلال التركيز على استراتيجيات وعمليات محددة.
- ٢- المقارنات المعيارية التنافسية أو الخاصة بالأداء، وهي عملية تستخدم من خلالها المنظمات قياسات أداء لمقارنة نفسها مع المنظمات الشبيهة.
- ٣- المقارنات المعيارية العملية التي تركز على عمليات أو إجراءات محددة.
- ٤- المقارنات المعيارية الوظيفية والعامّة التي تتضمن شراكات المنظمات مستمدة من القطاعات المختلفة التي تأمل بتحسين نشاط أو عملية محددة.
- ٥- مقارنات معيارية خارجية تمكن من مقارنة الوظائف والعمليات الرئيسية للمنظمات مع الممارسات الجيدة للمنظمات الأخرى.
- ٦- المقارنات المعيارية الداخلية التي تؤسس ممارسات جيدة للمنظمات من خلال مقارنة الأنشطة والعمليات الداخلية.
- ٧- المقارنات المعيارية الداخلية التي يمكن إجراؤها دولياً ومحلياً.

## مميزات المقارنات المعيارية

بالإشارة إلى المقارنات المعيارية في التعليم العالي الأوروبي، تعزز المقارنات المعيارية قدرة الجامعة العربية المفتوحة على النجاح في:

- تأمل وتقييم أدائها كمؤسسة.
- فهم جيد للعمليات التي تدعم إعداد الإستراتيجية وتنفيذها في بيئات يتزايد تنافسها.

- قياس ومقارنة المنافسة, ويعني ذلك مدى جودة أداء مؤسسات التعليم العالي الأخرى وأسبابه.
- استكشاف أفكار جديدة وتكوين نظرة إستراتيجية, وتعلُّم كيفية التحسين من الآخرين.
- الحصول على بيانات تدعم متخذي القرار في التطورات الإستراتيجية الجديدة.
- وضع أهداف من أجل تحسين العمليات والمنهجيات لرفع الأداء.
- تعزيز الهوية المؤسسية وإعداد الإستراتيجية وتنفيذها.
- تحسين سمعة مؤسستك وجعلها بوضع أفضل.
- الاستجابة إلى المؤشرات والمقارنات المعيارية للأداء المحلي.
- وضع معايير جديدة للقطاع في سياق إصلاحات التعليم العالي.

## خطوات عملية المقارنات المعيارية

### التخطيط:

#### ١- تحديد هدف المقارنات المعيارية:

ينبغي على الجامعة العربية المفتوحة أولاً تحديد العملية أو النشاط الذي تريد تحسينه, وتحديد مستوى التغيير, وستكون نقطة البداية للجامعة في وضع هدفها للمقارنات المعيارية وهي صورة الجامعة وقدرتها الاستيعابية ورغبتها في التغيير وتوفر الموارد والبيانات اللازمة, فجميع هذه العوامل تؤثر في طبيعة وحجم عملية المقارنات المعيارية.

#### ٢- تحديد الجامعات التي ستكون نقاط مرجعية:

ستدرس الجامعة العربية المفتوحة منافسيها الذين ترغب بمقارنة نفسها معهم من خلال تحديد أفضل الجامعات التي تعمل في الحقل نفسه, ولها ممارسات تتطابق مع احتياجات الجامعة

التي يمكن أن تتبناها وتتكيف معها، فتبدأ الجامعة بتحديد قائمة منافسيها، ثم تختار أفضل الجامعات التي لديها نفس المواصفات من ناحية الصورة والحجم ونوع الأنشطة، وهذا أكثر فائدة من المقارنة مع مؤسسات تعليم عالٍ مختلفة كلياً.

### ٣- جمع البيانات:

سيؤدي تنفيذ هذه الخطوة إلى جمع بيانات يمكن استخدامها بشكل مباشر من الجامعات الأخرى من أجل تحسين أداء الجامعة العربية المفتوحة، وستجمع هذه البيانات من خلال بحوثٍ أولية وثانوية حول الكليات والجامعات والمنظمات الأخرى التي سيتم دراستها، وفي نهاية هذه المرحلة سيتوفر للجامعة بيانات كاملة ودقيقة ومناسبة فيما يخص مقارنتها لعملياتها مع أفضل الجامعات.

### ٤- التحليل وتحديد الفجوة:

تتضمن هذه الخطوة تحليلاً للبيانات المرصودة، واكتشاف إلى أي مدى يتخلف الأداء الحالي للجامعة عن أفضل الممارسات في كل منطقة، وكذلك تتضمن دمج أفضل المميزات من أفضل الممارسات في عملية مثالية، وفي هذه النقطة سيتم تحديد الاختلافات والثغرات في الأداء بين الجامعات التي تم تحديدها كنقاط مرجعية.

### ٥- تحديد التوجهات المستقبلية:

ستسهم هذه الخطوة في وضع الهدف التي تسعى له الجامعة والأطر الزمنية لبلوغ هذا الهدف، وأثناء هذه الخطوة سيفحص فريق الجامعة الأداء السابق من ناحية منافسيها وسيتوقع الفريق أيضاً التغيير المحتمل ويتنبأ بالأداء المستقبلي، وعند انتهاء هذه الخطوة ستحدد الجامعة فوائد تنفيذ التغييرات المقترحة للمقارنات المعيارية.

### ٦- مشاركة النتائج:

لضمان مشاركة الفريق ينبغي على الجامعة الاسهام في تقديم معلومات المقارنات المعيارية والنتائج مع طاقم عملها من أجل تحفيزهم لإجراء التغييرات، وسيساعد هذا أيضا في وضع المعايير وتعريف الفريق بما هو متوقع منهم في مرحلة التنفيذ.

#### 7- وضع الأهداف:

تتضمن هذه الخطوة مراجعة الأهداف لسد فجوة الأداء المحددة والوصول إلى توافق على هذه الأهداف التي تعتمد على إدارة الجامعة والتي يفهمها كافة الموظفين.

#### الإجراء

#### 8- تطوير خطط عمل:

تطوير خطة عمل تتوافق مع الأهداف والأطر الزمنية التي وضعتها الجامعة لفريقها، واستخدام خطة العمل لكي توضح لكل أعضاء الفريق ما هو متوقع منهم وما هي عوامل النجاح الرئيسية المرتبطة بهذه الأهداف.

#### 9- تنفيذ الخطط ومراقبة النتائج:

تتضمن هذه الخطوة تنفيذ إجراءات أفضل الممارسات المعتمدة والمراقبة اليومية للتغييرات، وستؤدي هذه الخطوة إلى عملية مراقبة دقيقة، حيث سيتم تصحيح أي انحراف عن الخطة، ومن ثم ستنجز الأهداف المنشودة.

#### 10- إعادة تقييم المقارنات المعيارية:

الهدف من إعادة التقييم تعديل وتحديث المقارنات المعيارية لضمان أن الجامعة قد اعتمدت واستخدمت أفضل الطرق والممارسات في عملياتها للمقارنات المعيارية.



## ممارسات المقارنات المعيارية للجامعة العربية المفتوحة

### المقارنات المعيارية الداخلية:

اعتمدت الجامعة العربية المفتوحة بالفعل مقارنات معيارية داخلية بين فروعها من خلال تطبيق مفهوم الممارسات الجيدة عبر فروعها التسعة من أجل نشر التميز فيها، وتشجع الجامعة مثل هذا النوع من التعاون بين الفروع لأنه سيؤدي إلى تبادل الخبرات والمعارف بين طاقم العمل وينشر روح العمل كفريق واحد بين الفروع ويعزز التعاون الجامعي بين طاقم العمل.

### المقارنات المعيارية الخارجية:

تشارك الجامعة لى حدّ ما في عدد من أنشطة المقارنات المعيارية الخارجية مثل:

- تحديد واستيراد الممارسات الجيدة من شركتها الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة ونشر هذه الممارسات عبر برامجها الأكاديمية والعمليات الإدارية ذات العلاقة.
- وضع معايير مرجعية لإستراتيجياتها الخاصة بالاختبارات والتقييم ولأي ممارسات ذات علاقة بمزودي خدمات التعليم العالي في المملكة المتحدة.
- وضع معايير مرجعية للمواصفات الأكاديمية لطلبتها من ناحية الأداء (الاستمرار والاستبقاء اضافة الى انجازات مخرجات التعلم) مع الجامعات البريطانية من خلال نظامها للممتحنين الخارجيين.
- وضع معايير مرجعية لمجمل ما تقدمه من خدمات تعليمية عبر فروعها وبرامجها الأكاديمية من خلال عملية تقييم سنوية (AMR تقرير المتابعة السنوية)
- تحديد الممارسات الجوهرية لتوقعات المعايير وتوقعات الجودة مع وكالة ضمان الجودة - مدونة الجودة البريطانية في المواضيع التالية:
  - القبول والتوظيف وتوسيع نطاق الوصول
  - تصميم وتطوير المقررات
  - المخاوف والشكاوى والالتماسات

- الخبرات الخارجية
- التعلم والتعليم
- تمكين إنجازات الطلبة
- مشاركة الطلبة
- الاختبارات والتقييم
- المراقبة والتقييم

ستركز الجامعة على أنشطتها المستقبلية للمقارنات المعيارية من خلال اختيار جامعات رائدة معروفة بكونها الأفضل في تصنيفهم، وهذا سيساعد الجامعة على مقارنة ممارساتها الحالية وعملياتها مع الجامعات الرائدة لتحديد التوجهات الراهنة والمستقبلية في أدائها.

