

تجربة جامعة الزيتونة الأردنية في تطبيق التقويم الذاتي: دراسة تحليلية

Experience of Al-Zaytoonah University of Jordan in applying self-evaluation: analytic study

كريمة زيادي - جامعة العربي التبسي-تبسة- الجزائر

ملخص:

بات التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية عامة والجامعات خاصة في الوقت الراهن ضرورة من ضروريات الاستمرار في العطاء وأداء الرسالة، فبعدما كانت تركز -أي الجامعات- على تقويم الطلبة من خلال مستواهم الدراسي؛ وذلك انطلاقاً من مكتسباتهم المكتبية والنقاط المتحصل عليها في الاختبارات، أصبحت ملزمة بتقويم ذاتها من أجل معرفة إلى أي مدى وصلت وتحققت بالنسبة لها أهدافها المسطرة والمتجسدة في تحقيق الجودة في الخدمات وعلى مختلف المستويات.

ومن هذا المنطلق تكونت فكرة التقويم الذاتي لجامعة الزيتونة الأردنية، أين قامت بتشكيل فريق عمل خاص يسهر على هاته العملية، والذي قام وبالتعاون مع مكتب الاعتماد وضمان الجودة بإعداد تقرير تفصيلي عن الجامعة؛ يشمل كل العناصر المكونة لها دون استثناء. والذي خلص إلى جملة من النتائج أبرزها: أن جامعة الزيتونة أنجزت ما نسبته 35% من خطتها الاستراتيجية وهذا وفق ما خطط له، بالإضافة إلى أنها قامت ببناء نظام إدارة الجودة وتطبيقه في الجامعة بنسبة تصل إلى 78%. ليس هذا وحسب بل ساعدها التقرير على تقديم خطة تحسينية حددت بفترة زمنية، الغرض منها تخطي كل العقبات والبهفوات والوصول إلى تحقق مبدأ الجودة بنسبة 100%.

الكلمات المفتاحية: التقويم الذاتي، المؤسسات التعليمية، الجامعات، جامعة الزيتونة، الأردن، فريق العمل، الجودة.

Summary :

The self-evaluation of educational institutions in general and universities, especially for the time being, is a necessary necessity of continuing to give and perform the message. After the universities focused on evaluating the students through their level of study, from their office earnings and the points obtained in the tests, In order to know to what extent achieved and achieved for them the goals set and embodied in achieving quality in services and at various levels.

In this sense, the idea of self-evaluation was formed for the Zaytuna University in Jordan, where it formed a special working team to oversee this process, which in cooperation with the Office of Accreditation and Quality Assurance prepared a detailed report on the university;

Which resulted in a number of results, most notably: that Zaytouna University completed 35% of its strategic plan and this according to its plans, in addition to it has built a quality management system and its application at the Université by up to 78%. Not only that, but the report helped to provide a time-bound improvement plan that was designed to overcome all obstacles and fail to achieve 100% quality.

Key words : Self-evaluation, educational institutions, universities zaraka, Jordan, team Works, quality.

مقدمة:

إن الجامعات وعلى اختلاف التخصصات المدروسة فيها؛ من المؤسسات الجد هامة في المجتمع، إذ أنها تلقي على عاتقها مهمة تكوين إطارات المستقبل، ولما كان الامر كذلك استوجب على المسيرين القيام بعملية التقييم وبشكل دوري من أجل معاينة مدى فاعلية برامج تسييرها من عدمها، وهذا بغرض تقويم ما فسد منها من اجل الوصول إلى الجودة الشاملة المطلوبة حتى تتمكن الجامعة من تأدية واجباتها ومهامها على أكمل وجه، وبالتالي تحقيق أهدافها المرجوة.

والجامعة الأردنية إحدى الجامعات التي تهتم بشكل جدي بعملية التقييم، وقد مرت بتجربة تقييم ذاتي لها خلال الفترة الممتدة من سنة 2011 إلى غاية سنة 2014م.

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى حققت جامعة الزيتونة الأردنية الجودة الشاملة من خلال التقييم الذاتي التي قامت

به؟

التساؤلات:

- 1- مالذي تم تقييمه من خلال مشروع التقييم الذاتي للجامعة؟
- 2- من كان المسؤول عن التقييم الذاتي بالجامعة؟
- 3- ما هي النتائج التي تم التوصل إليها؟

الفرضيات:

- ✓ شمل التقييم الذاتي للجامعة جودة التعليم؟
- ✓ هناك فرقة خاصة مهمتها التقييم بالجامعة، لها مكتب خاص يدعى مكتب ضمان الجودة.
- ✓ بما أن الجامعة خاصة، فإنها توصلت إلى أن نظام تسييرها ناجع وحقق لها جودة التعلم العالي بنسبة عالية.

منهج الدراسة:

لغرض الاجابة عن الاشكالية السابقة اعتمدنا على منهج تحليل المحتوى، من خلال الاطلاع على تقرير التقييم الذي قامت به الجامعة السابقة الذكر، ثم عرض عناصره المهمة من اجل توضيح لماذا، كيف، ومتى كان هذا التقرير والنتائج المتوصل اليها من خلال هذا التقرير، وماهي الاقتراحات التي خلصت بها الدراسة.

وقد شملت هاته الدراسة جملة من المصطلحات أو الكلمات المفتاحية ان صح التعبير تتمثل في:

التقييم:

عبارة عن نشاط إداري يقيس بدقة مدى تحقيق الأهداف والغايات المطلوبة، ويتمحور حول نشاطين رئيسين يتابعان عملية التنفيذ، ويرصدان الأخطاء فيها، ويقدمان تقريراً بذلك لاتخاذ القرار المناسب بشأنها.(1)

التقويم:

يُشير مصطلح التقويم إلى التصحيح، والإصلاح، وتعديل الأخطاء، والتغلب على نقاط ومواطن الضعف المختلفة، ويعدّ هذا النشاط تابعاً لعملية التقييم، لأنّها تحدد بدقة كافة الأخطاء التي تم ارتكابها خلال العمل، ويأتي التقويم على شكل حل لكافة الانحرافات، حيث يقع على عاتق هذا النشاط اتخاذ الاجراءات التصحيحية والتقويمية اللازمة للوصول إلى الأهداف المحددة بكل دقة، وللحصول على مخرجات أعمال مناسبة ضمن المواصفات المطلوبة.(2)

جامعة الزيتونة:

هي جامعة خاصة بالأردن، تقع بالضبط في عمان تأسست عام 1993، تحصلت على الاعتماد في 1993/09/06. (سنتعرف عليها أكثر في الفصل النظري).

فريق العمل:

جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف أو مهمة محددة تتطلب التنسيق والتفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق ، ويعتبر أعضاء الفريق مسئولين عن تحقيق هذه الأهداف ، كما أن هناك قدر كبير من التمكين للفريق في اتخاذ القرارات.(3)

الجودة:

مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكلٍ صريح أو بشكلٍ مضمون.(4)

وقد تم اتباع خطة البحث التالية:

1-التعريف بجامعة الزيتونة الأردنية.

1-1-لمحة تاريخية.

1-2-كلياتها.

1-3- موقعها الالكتروني.

2-جامعة الزيتونة والتقييم الذاتي

2-1-لمحة حول التقييم الذاتي بالجامعة

2-2- مميزات الإجراءات التي بنيت عليها دراسة التقييم الذاتي

2-3- مالذي تم تقييمه.

2-4- الهدف من دراسة التقييم الذاتي ومدى تحققه

2-5- الوثائق المرجعية للدراسة

2-6- نتائج التقييم.

2-7- الخطط التحسينية المقترحة

خاتمة

1-التعريف بجامعة الزيتونة الأردنية:

1-1-لمحة تاريخية:

هي جامعة أردنية تقع في العاصمة عمان على طريق مطار الملكة علياء الدولي، تأسست عام 1993 وحصلت على الترخيص والاعتماد العام في 1993/9/6. تعتبر جامعة الزيتونة واحده من أهم الجامعات في الأردن حاليا ، فبالرغم من حداثة عهدها نسبياً أثبتت الجامعة رقي مستواها على الصعيد الاكاديمي . حصلت كلية الحقوق فيها على المرتبة الاولى عام 2006 على مستوى الجامعات في الأردن حسب تقييم وزارة التعليم العالي الأردنية وامتحان الكفاءة الجامعي. (5)

وفي الجامعة برنامج للدراسات العليا بالإضافة إلى برنامج البكالوريوس. ومن ضمن برامج الماجستير فيها (علم حاسوب وإدارة اعمال و تسويق والصيدلة العلمية وايضا محاسبة التي كانت من اوائل كليات الجامعات الأردنية التي حصلت على اعتماد ماجستير المحاسبة وبدأ التدريس فيه عام 2013/2012، وحصلت الجامعة على مراتب متقدمة في امتحانات الكفاءة على مستوى الأردن و كانت الجامعة الاولى في عدة تخصصات وهي تخصص الصيدلة والتسويق والتمريض. كما حصلت أيضا على المرتبة الأولى من بين الجامعات الخاصة في امتحانات الكفاءة لستين على التوالي.



صورة رقم 01: صورة لجامعة الزيتونة الأردنية.

2-1-كلياتها:

تتكون الجامعة من سبع كليات وهي: (6)

- ✓ كلية الحقوق.
- ✓ كلية العلوم وتكنولوجيا المعلومات (علم حاسوب . شبكات حاسوب .هندسة برمجيات .نظم معلومات حاسوبية .الوسائط المتعددة .رياضيات).
- ✓ كلية الصيدلة.
- ✓ كلية الاقتصاد العلوم الإدارية(محاسبة (باللغتين العربية والإنجليزية) علوم مالية ومصرفية وإدارة الاعمال وتسويق و نظم معلومات ادارية والادارة الفندقية والسياحية و إدارة المشاريع).
- ✓ كلية التمريض.
- ✓ كلية الآداب اللغة العربية. اللغة الإنجليزية (آداب وترجمة) واللغة الفرنسية والإنجليزية وآدابهما و معلم صف و تصميم جرافيك).

✓ كلية الهندسة (هندسة حاسوب واتصالات وهندسة معمارية هندسة المدنية (البنية التحتية) وهندسة ميكانيك تكييف وتبريد).

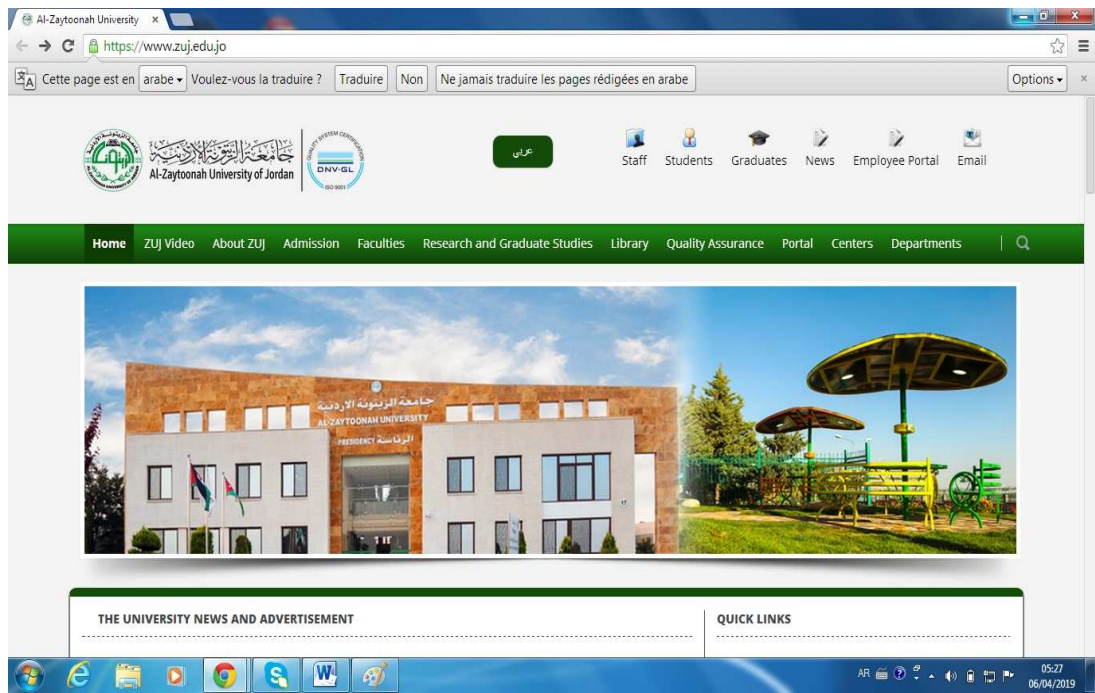
1-3- موقعها الالكتروني:

يمكن الولوج إلى الموقع الالكتروني للجامعة من خلال الرابط التالي:

<https://www.zuj.edu.jo/?lang=ar>

وهو يحتوي على اللغتين العربية والانجليزية كما هو موضح في الصورتان الموائتان: وهما مأخوذتان من الموقع نفسه.

صورة رقم 02: واجهة الموقع الالكتروني لجامعة الزيتونة بالإنجليزية.



صورة رقم 03:



للموقع الإلكتروني لجامعة الزيتونة بالعربية.

2-جامعة الزيتونة والتقييم الذاتي:

2-1-ملحة حول التقييم الذاتي بالجامعة:

لقد تم إصدار وثيقة "إجراءات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي" بالمملكة الأردنية الهاشمية منذ منتصف عام 2009، ومن هذا المنطلق تبنت جامعة الزيتونة نهج ضمان الجودة في تخطيطها وأدائها، وتقييم انجازاتها، واتخاذ القرار بتبني مبادئ ضمان الجودة ومعاييرها، والبدء ببناء نظام إدارة الجودة، والعمل على اتباع نهج إدارة التغيير من الإدارة التقليدية إلى الإدارة بالجودة.

وخلال 3 سنوات (2011-2012-2013) نفذت الجامعة مجموعة من الانجازات التي تحقق ما خططت له، ثم قامت برسم خطة واضحة لإجراءات التقييم، من أجل معرفة ما تم تحقيقه خلال السنوات الثلاث في سبيل تحقيق إدارة الجودة.

2-2- مميزات الإجراءات التي بنيت عليها دراسة التقييم الذاتي: (7)

تم وضع جملة من الإجراءات الخاصة في دراسة التقييم الذاتي للجامعة فيما يخص ضمان الجودة، من أجل التوصل الى نتائج مضبوطة حول نسبة تحقيق برنامج الجودة بالجامعة، هاتها الاجراءات تميزت بـ:

- ✓ تعتبر إجراءات دراسة التقييم الذاتي، إجراءات موثقة وهي جزء لا يتجزأ من الإجراءات المعتمدة في نظام إدارة الجودة في الجامعة، وتنفذ كل خمس سنوات مرة واحدة.
- ✓ تتوافر في الإجراءات مجموعة نماذج جودة، للتخطيط والتنفيذ والتقييم أثناء تنفيذ دراسة التقييم الذاتي.
- ✓ تم تحديد المدة الزمنية لتنفيذ دراسة التقييم الذاتي بستين يوماً.
- ✓ تم اعتماد نهج المشاركة الجماعية في تنفيذ دراسة التقييم الذاتي.
- ✓ تم اعتماد نهج اشراك الطلبة في تنفيذ دراسة التقييم الذاتي.
- ✓ تم تحديد ثلاثة مستويات في تقييم مدى تحقق كل معيار من معايير ضمان الجودة وهي: مستوى التخطيط، ومستوى التنفيذ، ومستوى الفاعلية.
- ✓ أعتد نهج الدراسة الميدانية أسلوباً في تقييم مدى تحقق كل معايير ضمان الجودة في الجامعة ومكوناتها جميعها، والاطلاع على البيانات والمعطيات في أماكن حفظها، ومقابلة المسؤولين عنها في أماكن عملهم.
- ✓ تم تحديد أدوات جمع البيانات وتحليلها، وهي: الاطلاع على الوثائق والسجلات، والمقابلات الشخصية والاستبيانات واستطلاعات الرأي، ودراسة بالمؤشرات الرقمية وتحليلها.
- ✓ تم رسم خارطة طريق تحدد خطوات دراسة التقييم الذاتي، وهي: النتائج (دراسة البيانات وتحليلها وتقييمها)، والاستنتاجات (إصدار الأحكام بتحديد نقاط القوة والضعف)، وتقديم التوصيات (آليات التحسين والتطوير وأدواته)، وتحديد التوجهات المستقبلية (خطة تنفيذية لتحسين الأداء، وتطوير المخرجات).

2-3- مالذي تم تقييمه :

شمل التقييم مختلف العناصر والفروع في الجامعة والمتمثلة في: (8)

- ✓ الرؤية والرسالة والاهداف والتخطيط.
- ✓ البرامج التربوية وفعاليتها.
- ✓ الطلبة والخدمات الطلابية.
- ✓ أعضاء هيئة التدريس.
- ✓ الايفاد والبحث العلمي والابداعات.
- ✓ المكتبة ومصادر المعلومات.

- ✓ الحاكمة والادارة.
- ✓ المصادر المالية.
- ✓ المصادر المادية.
- ✓ النزاهة المؤسسية.
- ✓ التفاعل مع المجتمع.
- ✓ إدارة ضمان الجودة.

2-4- الهدف من دراسة التقييم الذاتي ومدى تحققه:

ركزت الدراسة على مراعاة النقاط التالية: (9)

1. مدى تحقيق كل مكون من مكونات الجامعة لمعايير الجودة.
2. مدى تحقيق الجامعة ومكوناتها جميعا لمجالات الخطة الاستراتيجية وبنودها.
3. مدى فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة في الجامعة ومكوناتها جميعها.
4. مدى تحقيق الجامعة لرضا المستفيدين.

2-5- الوثائق المرجعية للدراسة:

اعتمدت الدراسة على الوثائق التالية: (10)

- ✓ رؤية الجامعة ورسالتها وغاياتها.
- ✓ كتاب القوانين والأنظمة والتعليمات في الجامعة.
- ✓ معايير ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ الخطة الاستراتيجية للجامعة 2012-2016.
- ✓ دليل نظام إدارة الجودة في الجامعة.
- ✓ التقرير المعمق والتفصيلي للجامعة 2013.
- ✓ المشروع الاولي لإعداد دراسة التقييم الذاتي.
- ✓ اجراءات تنفيذ دراسة التقييم الذاتي في الجامعة.
- ✓ البرامج والخطط والتقارير والاجراءات والقرارات والوثائق والمحاضر والسجلات والمستندات المتوافرة في الجامعة للأعوام 2011-2013.

2-6- نتائج التقييم:

يمكن تلخيص نتائج التقييم في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: نتائج التقييم

رقم المعيار	المعيار قيد الدرس	التخطيط	التنفيذ	الفاعلية
1	الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط	100%	90%	50%
2	البرامج التربوية وفعاليتها	100%	80%	؟
3	الطلبة والخدمات الطلابية	100%	70%	50%
4	أعضاء هيئة التدريس	85%	80%	30%
5	الايفاء والبحث العلمي والابداعات	90%	90%	70%
6	المكتبة ومصادر المعلومات	90%	75%	60%
7	الحاكمية والادارة	90%	60%	40%
8	المصادر المالية	100%	100%	100%
9	المصادر المادية	30%	90%	90%
10	النزاهة المؤسسية	70%	70%	60%
11	التفاعل مع المجتمع	40%	70%	؟
12	إدارة ضمان الجودة	100%	80%	100%

المصدر: التقرير الشامل لنتائج دراسة التقييم الذاتي في جامعة الزيتونة الأردنية. متاح على الخط المباشر على الرابط: <https://www.zuj.edu.jo/wp-content/uploads/Q.A2015/06finalreport.pdf>

كما نلاحظ من خلال الجدول في الأعلى، يوجد تقرب في نسب التخطيط والتنفيذ وكذا الفاعلية، إلا في بعض المعايير، كمعيار أعضاء هيئة التدريس فإن نسبة الفاعلية تمثلت في 30% فقط، في حين أن التخطيط كان 85%، والتنفيذ كان 80%. بالإضافة الى معيار المصادر المادية حيث أن التخطيط كان 30%. وتم تنفيذ ما نسبته 90% والفاعلية كذلك تمثلت في 90%.

وخلاصة القول على نتائج التقييم، فإن جامعة الزيتونة الأردنية أنجبت ما نسبته 35% من خططها الاستراتيجية، وقد حققت الالتزام بمعايير الاعتمادات الخاصة بنسبة 100%، وهكذا فقد حققت معيار ضمان الجودة نسبة 70% كما جاء في التقرير، وهي نسبة جيدة.

2-7- الخطط التحسينية المقترح.

بعد الانتهاء من عملية التقييم تم وضع خطة تحسينية بالجامعة وذلك على النحو التالي: (11)

1- معيار الرؤية والرسالة والأهداف والتخطيط:

- تعديل إجراءات مراجعة الرؤية والرسالة والأهداف: تصبح دوريتها كل سنتين مرة واحدة، كما انها يجب أن تضمن ربط مدى اسهام الانجازات في تحقيق الرؤية والرسالة.
- استحداث بند ثابت في التقارير السنوية لمكونات الجامعة حول تطبيق اجراءات مراجعة الرؤية والرسالة والأهداف.
- إصدار تعليمات باعتماد رؤية الجامعة ورسالتها، لتكون رؤية ورسالة لكل الدوائر الإدارية والمراكز المساندة.

2- معيار البرامج التربوية وفعاليتها:

- توثيق إجراءات استحداث التخصصات والبرامج الأكاديمية في الجامعة، وآليات تنفيذها.
- توثيق آليات ربط بين الإجراءات متابعة الخريجين وإجراءات تطوير وتحديث الخطط الدراسية.
- تضمين إجراءات اعتماد الرسائل والاطروحات الجامعية لطلبة الدراسات العليا، نموذج يتضمن اختيار الرسالة من قائمة الأولويات لحاجات المجتمع المحلي.

3- معيار الطلبة والخدمات الطلابية:

- التخطيط لتشكيل لجان استقبال الطلبة الجدد في الكليات.

- تنفيذ دراسة لاستطلاع رأي الطلبة في استراتيجيات التدريس التي يوظفها اعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

- استحداث وحدة خاصة بالرشاد النفسي والتربوي.

- التخطيط لتنفيذ دراسة تقوم بها عمادة شؤون الطلبة للتعرف على مدى رضا الطلبة عن الخدمات الطلابية.

- توسيع قاعدة الأنشطة اللامنهجية في كليات الجامعة المختلفة لضمان مشاركة أكبر عدد من طلبة الجامعة.

4-معايير أعضاء هيئة التدريس:

- إنشاء وحدة تطوير أعضاء هيئة التدريس في الجامعة وتحديد مهامها وآليات عملها، والقائمين عليها، بالإضافة الى استحداث تعليمات الباحث المتميز والمدرس المتميز والناشط المتميز، وتطبيقها في الجامعة.

- تطوير اجراءات التعاقد مع عضو هيئة التدريس.

- استحداث آليات للاستفادة من اجراءات تقييم أعضاء هيئة التدريس في تجديد العقود ومنح التسهيلات.

5-معايير الايفاد والبحث العلمي والابداعات:

- تعديل تعليمات الإيفاد.

- وضع خطة تنفيذية واضحة ومعلنة تضمن استدامة عملية الايفاد في جميع التخصصات.

- وضع تعليمات شاملة ومتكاملة تغطي جميع مكونات البحث العلمي.

- عقد ندوات علمية لغرض نتائج وتوصيات البحوث المنشورة.

- إشراك طلبة الماجستير في المشاريع البحثية المدعومة.

- إجراء دراسة لتحديد الاحتياجات التنموية والخدمية للمجتمع المحلي.
- وضع أسس منح حوافز تشجيعية لأعضاء هيئة التدريس الحائزين على براءات اختراع.
- توثيق الابداعات الفنية والأدبية.

6- معيار المكتبة ومصادر التعلم:

- التخطيط لطباعة منشورات وبروشورات التعريف بالمكتبة والتسهيلات التي تقدمها، وتوزيعها على الطلبة.
- التخطيط لعمل جولات تعريفية للطلبة الجدد إلى المكتبة.
- عقد ندوات علمية لعرض نتائج وتوصيات البحوث المنشورة.
- إشراك طلبة الماجستير في المشاريع البحثية المدعومة.
- إجراء دراسة لتحديد الاحتياجات التنموية والخدمية للمجتمع المحلي.
- وضع أسس منح حوافز تشجيعية لأعضاء هيئة التدريس الحائزين على براءات اختراع.
- توثيق الابداعات الفنية والأدبية.

7- معيار الحاكمية والادارة:

- استحداث تعليمات لاختيار القيادات الجامعية، وتوثيق اجراءات لتطبيقها، وآليات التدقيق والمتابعة لها.
- استحداث نظام الحوافز، وآليات تطبيقه.
- تحديث الهيكل التنظيمي، وتطوير الوحدات التنظيمية التي تتطلب ذلك.
- تطوير دليل للوصف الوظيفي، ليشمل كل المواقع الادارية والتنظيمية في الجامعة، وتعميمه.

8- معيار المصادر المالية:

- توفير التغذية الراجعة من الدائرة المالية لمكونات الجامعة بشكل دوري.
- توفير موارد مالية احتياطية للأزمات.
- القيام باستثمارات مالية للجامعة.

9- معيار المصادر المادية:

- تضمين الخطة السنوية لكل دائرة بند خاص بالموارد المادية، صيانتها وتحديثها.
- مواكبة التطور التكنولوجي وبناء الانظمة البرمجية اللازمة لتطوير المؤسسة.
- وضع خطط شاملة للطوارئ والحوادث وإجراءات تجارب تطبيقه على فعاليتها بشكل دوري.

10- معيار التفاعل مع المجتمع:

- تفعيل محور التفاعل مع المجتمع ضمن الخطة السنوية للجامعة.
- اجراء دراسات ومسوحات لتحديد احتياجات المجتمع وألوياته.
- اجراء استطلاعات للرأي لقياس فاعلية البرامج والخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع.
- تفعيل مهمة خدمة المجتمع ضمن مهام مركز الدراسات والاستشارات والتدريب وخدمة المجتمع.
- التخطيط لإقامة لقاء سنوي للجهات التي تم التعامل معها من المجتمع، وتنفيذها سنويا.

11- معيار إدارة ضمان الجودة:

- إعداد خطة لتفعيل اللجنة التنفيذية الإدارية لمكتب الاعتماد وضمان الجودة في الجامعة.
- استحداث خطة لعملية التدقيق الداخلي على جميع مكونات الجامعة ضمن جدول زمنية دقيقة، وتطبيقها بفاعلية.
- تطوير اجراءات حفظ الوثائق والسجلات بحيث يتم الاحتفاظ بها لمدة لا تقل عن ثلاث سنوات قبل القيام بعملية أرشفتها أو اتلافها.

- نشر سجل لإجراءات ونماذج الجودة المعتمدة على صفحة مكتب الاعتماد وضمان الجودة في الموقع الإلكتروني.

الخاتمة:

من خلال ما سبق نستنتج أن جامعة الزيتونة الأردنية تيقنت مدى ضرورة التقييم الذاتي بشكل دوري، وهذا لما له من تأثير إيجابي على سير عمل الجامعة ككل؛ فبالتقييم يتم التعرف على مواطن القوة والضعف، وبالتالي تعزيز نقاط القوة وإيجاد حلول لنقاط الضعف، وكل هذا يمكن الجامعة من بلوغ أهدافها المرجوة على أكمل وجه.

ولهذا ولأهمية التقييم بالجامعات نقترح أن تشكل خليا ضمان الجودة بالجامعات الجزائرية وبشكل فعلي، مهمتها هي تقييم مختلف الجوانب وفق خطط ومعايير، وهذا من أجل تحسين الخدمات الجامعية على مختلف الأصعدة، وهذا من شأنه رفع المستوى الجامعي ومصداقيته، فالجودة اليوم أصبحت مطلبا ضروريا لا مناصه منه.

المراجع:

1. اسماعيل، أميرة. مفهوم فريق العمل. تمت الزيارة يوم: [2019/04/05]. متاح على الخط المباشر على الرابط: <https://hrdiscussion.com/hr32340.html>
2. التقرير الشامل لنتائج دراسة التقييم الذاتي في جامعة الزيتونة الأردنية. متاح على الخط المباشر على الرابط: <https://www.zuj.edu.jo/wp-content/uploads/Q.A2015/06finalreport.pdf>
3. جامعة الزيتونة الأردنية. تمت الزيارة يوم: [2019/04/05]. متاح على الخط المباشر على الرابط: [https://www.marefa.org/..](https://www.marefa.org/)
4. جامعة الزيتونة الأردنية. تمت الزيارة يوم: [2019/04/05]. متاح على الخط المباشر على الرابط: [https://ar.wikipedia.org/wiki/..](https://ar.wikipedia.org/wiki/)
5. مفهوم التقييم والتقويم. تمت الزيارة يوم: [2019/04/05]. متاح على الخط المباشر على الرابط: <https://mawdoo3.com>
6. الواهدين، دانة. مفهوم الجودة. تمت الزيارة يوم: [2019/04/05]. متاح على الخط المباشر على الرابط: [https://mawdoo3.com/..](https://mawdoo3.com/)