

المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة

يجب أن تكون أنظمة إدارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوقاً بها وتتصف بالاستجابة السريعة، مع أهمية المحافظة على سرية السجلات كما تقضي بذلك سياسة المؤسسة التعليمية.

ويجب أن تكون حقوق الطلبة ومسئولياتهم محددة وواضحة ومفهومة، وأن تتوفر إجراءات للتأديب والتظلم أو الاستئناف تتصف بالشفافية والعدالة، وأن تتوفر آليات للتوجيه الأكاديمي، والإرشاد، وخدمات للمساندة تتلاءم مع احتياجات الطلبة. ويجب أن تتعدى الخدمات المساندة التي تقدمها المؤسسة للطلبة احتياجاتهم الأكاديمية بحيث تشمل أيضاً المتطلبات غير الصفية للخدمات والأنشطة الدينية، والثقافية، والرياضية، وغيرها من الخدمات والأنشطة الأخرى التي يحتاجها الطلبة عامة. ويتم تحقيق ذلك من خلال المعايير الفرعية التالية:

١- قبول الطلبة:

يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، ويمكن الاعتماد عليها، وسهلة الاستخدام على الطلبة.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تتصف عمليات القبول والتسجيل بالسهولة في الاستخدام على الطلبة وعدم استهلاكها الكثير من الوقت.
- ٢- هل ترتبط أنظمة الحاسب الآلي المستخدمة في عمليات القبول بأنظمة تسجيل واسترجاع المعلومات (مثل على ذلك: أن ترتبط بأنظمة دفع الرسوم الدراسية، وبإصدار بطاقات الطلبة الشخصية، وتسجيل البرامج والمقررات الدراسية، وتسجيل الإحصائيات المطلوبة).
- ٣- هل يتم تحديد متطلبات القبول للمؤسسة التعليمية وبرامجها بوضوح وبشكل مناسب.
- ٤- هل يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة منتظمة وعادلة.
- ٥- هل يتم تقديم معلومات عن المهارات الخاصة أو المصادر اللازمة للدراسة بطريقة التعليم عن بعد أو التعلم الإلكتروني، وذلك قبل التسجيل، في حال احتواء البرامج أو المقررات المقدمة على مكونات تعطى عن طريق التعليم عن بعد أو باستخدام التعلم الإلكتروني في البرامج المزيج. (هناك مجموعة مستقلة من المعايير لبرامج التعليم عن بعد، التي تشمل متطلبات ذلك النمط في تقديم البرامج، وقد وضعت في وثيقة منفصلة بعنوان "معايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي المقدمة بطريقة التعليم عن بعد").
- ٦- هل يتم تحصيل الرسوم الدراسية من الطلبة إذا كانت هناك رسوم -عند التسجيل، ما لم تكن سياسة" الدفع المؤجل" قد اعتمدت مسبقاً.
- ٧- هل تحرص المؤسسة على توفير وثيقة رسمية تبين بوضوح شروط الدفع وتواريخه، في حال كون اللوائح الداخلية تسمح بتأجيل الدفع، ويقوم الطالب بالتوقيع على هذه الوثيقة، كما توفر المؤسسة فرص الإرشاد المالي للطلبة.
- ٨- هل يتوافر مرشدون للطلبة ملمون بتفاصيل متطلبات المقررات لمساعدة الطلبة، قبل بدء عمليات التسجيل وفي أثنائها.
- ٩- هل يتم تحديد القواعد الداخلية التي تنظم القبول المشتمل على ساعات معتمدة من دراسات سابقة.
- ١٠- هل يتم تعريف الطلبة بالقرارات المتخذة المتعلقة بالساعات المحسوبة من دراساتهم السابقة، من قبل الإداريين المخولين، وذلك قبل بدء الدراسة.
- ١١- هل تتاح كافة المعلومات المتعلقة بالمؤسسة للجميع، ويشمل ذلك المعلومات الخاصة بأنواع البرامج والمقررات التي تقدمها، ومتطلبات البرنامج، والتكاليف المالية، والخدمات، وغيرها من المعلومات المتصلة بها، بحيث تكون في متناول الطلبة وعائلاتهم قبل تقديم طلبات الالتحاق.
- ١٢- هل تقوم المؤسسة بتقديم برنامج شامل لتهيئة الطلبة الجدد وتوجيههم، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانات المتاحة لهم، وواجباتهم ومسؤولياتهم.

٢- سجلات الطلبة:

يجب أن تُحفظ سجلات الطلبة في مكان سري وآمن، مع أهمية وجود إجراءات مبرمجة آلياً (أوتوماتيكياً)؛ لتوفير البيانات الإحصائية التي تحتاجها المؤسسة لمؤشرات الأداء، أو الضرورية لمتطلبات التقارير الخارجية، أو لإعداد التقارير حول تقدم الطلبة وتحصيلهم. ويجب توفير وسائل للحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بكل طالب.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل توفر المؤسسة الحماية الفعالة لسجلات الطلبة (مع ضرورة الاحتفاظ بالملفات المركزية التي تحتوي على سجلات قبول الطلبة وأدائهم - على مر السنين - في مكان آمن، بالإضافة إلى الاحتفاظ بسجلات احتياطية في مكان آخر ويفضل أن يكون في مبنى منفصل أو خارج المؤسسة التعليمية).
- ٢- هل توجد تعليمات وسياسات رسمية واضحة تحدد محتوى سجلات الطلبة الدائمة، ومدة الاحتفاظ بها، ووقت التخلص منها.
- ٣- هل يزود نظام سجلات الطلبة بانتظام الأقسام والكليات ومركز الجودة والإدارة العليا بالمؤسسة بالبيانات الإحصائية اللازمة لعمليات التخطيط وإعداد التقارير وضمان الجودة.
- ٤- هل توجد لدى المؤسسة قواعد واضحة تحكم سرية المعلومات وتضبط عملية الوصول إلى السجلات الفردية للطلبة. وأن يتم الالتزام بها.
- ٥- هل توجد بالمؤسسة إجراءات مبرمجة آلياً (أوتوماتيكياً) لمتابعة تقدم الطلبة خلال مدة دراستهم في البرامج، وأن تُحدد مواعيد بدقة تامة لتسليم النتائج وتسجيلها وتحديث السجلات يلتزم الجميع بها.
- ٦- هل تُحدد بوضوح الجداول الزمنية لتقديم التقارير وتسجيل النتائج وتحديث السجلات، ويتم التقيد بها.
- ٧- هل يتم الانتهاء من النتائج والموافقة عليها رسمياً، وإخطار الطلبة بها حسب المواعيد المحددة في أنظمة المؤسسة والأنظمة التي تحكمها.
- ٨- هل يتم التحقق رسمياً من استيفاء الطالب لمتطلبات التخرج.

٣- إدارة شؤون الطلبة:

يجب أن يتم وضع قواعد وأنظمة تكفل وجود إجراءات إدارية عادلة ثابتة لشؤون الطلبة، مع وجود آليات فعالة للنظر في النزاعات والتظلم والاستئناف بواسطة جهات مستقلة داخل المؤسسة.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل يقوم المجلس الإداري الأعلى للمؤسسة بإقرار "قواعد للسلوك" تحدد حقوق الطلبة ومسؤولياتهم وتكون مدونة في دليل يتوافر داخل المؤسسة على نطاق واسع.
- ٢- هل تُحدد اللوائح التنظيمية الإجراءات التي يجب اتخاذها عند الخروج عن الانضباط الطلابي، ويشمل ذلك مسؤوليات الموظفين المعنيين، واللجان، وكذلك العقوبات التي قد تُفرض.
- ٣- هل يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية دون تأخير، ويتم توثيق كل ما يتعلق بالموضوع، ويشمل ذلك تفاصيل الأدلة، في سجلات رسمية يحتفظ بها في مكان آمن في المؤسسة التعليمية.
- ٤- هل يتم النص صراحة على إجراءات الاستئناف والتظلم التي يحق للطلاب اللجوء إليها، وذلك ضمن أنظمة وقواعد تكون منشورة ومعروفة على نطاق واسع في المؤسسة التعليمية. وتوضح هذه الأنظمة والقواعد الأسس التي يمكن أن يقوم عليها الاستئناف والتظلم الأكاديمي، ومحكات اتخاذ القرارات، والحلول الممكنة.
- ٥- هل تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم عدم إضاعة الوقت في قضايا غير مهمة، ولكنها تقسح المجال للتنازل العادل للمواضيع التي تهم الطلبة، ولدعمها بتقديم خدمات الإرشاد الطلابي (لمثل هذه الحالات).
- ٦- هل تضمن إجراءات الاستئناف والتظلم تناول القضايا تناولاً محايداً بواسطة أشخاص أو لجان لا علاقة لها بأطراف القضية، ولا بمن قاموا بإصدار القرار أو بتوقيع العقوبة التي يتم التظلم منها.
- ٧- هل توجد إجراءات تضمن حماية الطلبة من التعرض للعقاب أو الظلم أو التمييز ضدهم لاحقاً؛ نتيجة النظر في قضايا التظلم أو الاستئناف التي يقدمونها.
- ٨- هل توجد سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع سوء السلوك الأكاديمي، ويشمل ذلك انتحال (سرقة) أفكار الآخرين وغير ذلك من أنواع العش.

٤- تخطيط خدمات الطلبة وتقييمها:

يجب أن تكون هناك إجراءات فاعلة لتخطيط أنشطة وخدمات الطلبة، والإشراف الإداري العام عليها، وتقييمها.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تعكس الخدمات المقدمة والموارد المخصصة لهذه الخدمات رسالة المؤسسة التعليمية، والمتطلبات الخاصة بمجتمع الطلبة فيها.
- ٢- هل تعمل المؤسسة على وضع خطط رسمية لتقديم الخدمات الطلابية وتحسينها، وأن تعمل على متابعة تنفيذ هذه الخطط وفعاليتها دورياً.
- ٣- هل يتولى أحد كبار أعضاء هيئة التدريس، أو الموظفين، مسؤولية الإشراف العام على الخدمات الطلابية وتطويرها.
- ٤- هل تتم مراقبة فعالية الخدمات ومناسبتها مراقبة دورية من خلال عمليات متنوعة تشمل استطلاعات آراء الطلبة حول حجم استفادتهم من هذه الخدمات، ومدى رضاهم عنها، ويتم تعديل الخدمات الطلابية بناءً على نتائج التقييم والتغذية الراجعة.
- ٥- هل توفر المؤسسة الأماكن المناسبة والدعم المالي الكافي للخدمات الطلابية المطلوبة.
- ٦- هل تقدم المؤسسة المساعدة الإدارية والتنظيمية عند الحاجة إليها، وذلك في حال تقديم الخدمات عن طريق المنظمات الطلابية، وأن توفر الإشراف الكافي على الإدارة المالية والتقارير المرتبطة بذلك.
- ٧- في حال وجود صحف أو أية منشورات طلابية أخرى يجب وضع إجراءات أو قواعد واضحة تحدد معايير النشر وسياسة التحرير، ومدى الإشراف الذي تمارسه المؤسسة وطبيعته.

٥- الخدمات الإرشادية والطبية:

يجب أن تقدم الخدمات الطبية والإرشادية المناسبة لاحتياجات مجتمع الطلبة عن طريق أشخاص مؤهلين تماماً للقيام بمسؤولياتهم، مع المحافظة على خصوصية الطلبة، وإتباع الإجراءات الفعالة لمتابعة الطلبة المحتاجين إلى هذه الخدمات.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل يقوم بالعمل في خدمات إرشاد الطلبة وفي الخدمات الطبية متخصصون لديهم المؤهلات المهنية اللازمة.
- ٢- هل يتم الوصول إلى الخدمات الطبية والإرشادية بسهولة، وتكون متاحة عند الحاجة إليها، ويتم تقديم هذه الخدمات في الحالات الطارئة.
- ٣- هل يُقدم الإرشاد الأكاديمي، والتخطيط المهني، والتوجيه الوظيفي في الكليات أو الأقسام أو غيرها، في المواقع المناسبة داخل المؤسسة.
- ٤- هل تتاح خدمات الإرشاد النفسي والشخصي للطلاب، ويسهل وصولهم إليها من أي مكان في المؤسسة.
- ٥- هل توفر المؤسسة الحماية المناسبة، ويتم تعزيزها بالأنظمة أو القواعد السلوكية، لحماية سرية الأمور الشخصية والأكاديمية التي تناقش مع أعضاء هيئة التدريس أو غيرهم من الموظفين، أو الطلبة.
- ٦- هل توجد آليات متابعة فعالة لضمان الرعاية الطلابية، ولتقديم جودة الخدمات المقدمة لهم.

٦- أنشطة الطلبة غير الصفية:

يجب أن تتخذ الإجراءات اللازمة لتوفير الأنشطة غير الصفية المناسبة للطلبة في المؤسسة التعليمية.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تعمل المؤسسة على تهيئة الفرص للقيام بالواجبات الدينية حسبما تفرضه الأنظمة.
- ٢- هل يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنظيم وتشجيع مشاركة الطلبة في النشاطات الثقافية، كالاشتراك في الأندية، والجمعيات، والمناسبات الخاصة بالفنون، والمجالات الأخرى التي تتلاءم مع اهتماماتهم، واحتياجاتهم.
- ٣- هل تعمل المؤسسة على توفير الفرص من خلال تجهيز المرافق وتنظيم المناسبات الملائمة لتسهيل التفاعل الاجتماعي غير الرسمي للطلبة بعضهم مع بعض.
- ٤- هل تشجع المؤسسة على مشاركة الطلبة في النشاطات الرياضية، لكل من الماهرين في الرياضة وغيرهم، وتقوم بتنظيم نشاطات رياضية تنافسية وأخرى غير تنافسية يمكنهم المشاركة فيها.
- ٥- هل تتم مراقبة مدى مشاركة الطلبة في الأنشطة غير الصفية، وتتم مقارنتها مرجعياً بمشاركة الطلبة في مؤسسات أخرى مماثلة، وأن يتم تطوير إستراتيجيات لتحسين مستويات المشاركة عند الضرورة.

الأدلة ومؤشرات الأداء:

يمكن الحصول على دلائل جودة إدارة شؤون الطلبة والخدمات الطلابية من خلال استطلاعات مسحية لآراء الطلبة حول جودة هذه الخدمات ومدى تحقيقها لرغباتهم، ومعدلات استخدام الخدمات المختلفة، والوقت الذي تستغرقه عملية اتخاذ القرارات الخاصة بقبول الطلبة والنتائج، ومعدلات إجراءات التأديب ونتائجها. ويمكن أن تستند مؤشرات الأداء على هذه المعلومات مباشرة، ولكن يمكن الحصول على أدلة إضافية من خلال عمليات المراجعة التي تشمل أشياء، مثل: زيارات مواقع الخدمات الطلابية، والمناقشات مع الطلبة والموظفين.