معايير الاعتماد وضمان الجودة

٢.١ معايير المؤسسات والبرامج

المعايير المستخدمة للحكم على الجودة والاعتماد الأكاديمي بنيت على ما يمكن اعتباره بشكل عام ممارسات جيدة في مؤسسات التعليم العالي. هذه "الممارسات الجيدة" يجب أن يتم توضيحها حتى يمكن للمؤسسات أن تشير إليها في إجراءات ضمان الجودة الداخلية, كما يمكن استخدامها من قبل المقومين الخارجيين كمعايير للتقويم. وهذه الممارسات تندرج تحت احد عشر معيارا وهي موضحة في وثيقتين، *معايير ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، ومعايير ضمان الجودة والاعتماد لبرامج التعليم العالي*. وتستخدم المعايير أيضا في وثيقتين مترابطتين من الوثائق التي أعدت لمساعدة المؤسسات والمسئولين عن تنفيذ البرامج لتقويم أدائهم في ضوء المعايير، *معايير التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي، ومقاييس التقويم الذاتي لبرامج التعليم العالي*.

وتنطبق المعايير الإحدى عشر الشاملة على المؤسسات والبرامج على حد سواء وإن كانت هناك اختلافات في كيفية تطبيقها على هذه الأنواع المختلفة للتقويم. وترد هذه المعايير في خمس مجموعات هي:

أ. السياق المؤسسي:

١. الرسالة والأهداف
٢. السلطات والإدارة
٣. إدارة ضمان الجودة والتطوير

ب. جودة التعلم والتعليم:

٤. التعلم والتعليم

جـ. دعم تعليم الطلاب:

٥. خدمات دعم وإدارة الطلاب
٦. مصادر التعلم

د. دعم البنية التحتية :

٧. المرافق والتجهيزات
٨. الإدارة والتخطيط المالي
٩. عمليات التوظيف

هـ. الإسهامات الاجتماعية:

١٠. البحث
١١. العلاقات المؤسسية مع المجتمع

عند التقويم للاعتماد المؤسسي فان الأداء في كل هذه المجالات على مستوى المؤسسة ككل يؤخذ في الاعتبار, بما في ذلك اخذ صورة عامة عن وضع البرامج في كل المؤسسة. أما بالنسبة لتقويم البرامج , فكل معيار ينظر إليه بما يتناسب مع طبيعة البرنامج الخاضع للتقويم.

بعض الأنشطة التي تؤدى على المستوى المؤسسي تؤثر بشكل غير مباشر على البرامج, مثل جودة العمليات المتبعة في مجلس الجامعة, هذه لا تؤخذ في الاعتبار عند التقويم البرامجى، ولكن هناك أنشطة أخرى تدار مركزيا في المؤسسة ولها تأثير كبير على البرامج, مثل تعيين أعضاء هيئة التدريس, وجودة الخدمات المكتبية, فان هذه الأنشطة تؤخذ في الاعتبار عند التقويم البرامجى وان لم يكن لمسئول البرامج سيطرة عليها.

تطبق هذه المعايير على جميع المؤسسات, الكبيرة والصغيرة, والعامة والخاصة, وان كانت تلك المؤسسات تختلف في تنفيذها للمهام باختلاف حجمها, وإمكانياتها المادية والبشرية, والبيئة التي تعمل فيها, والأولويات المحددة في رسالتها.

ولم تحدد الهيئة وزنا لكل مجال من مجالات الأنشطة عند عملية التقويم, حيث ان الأهمية النسبية لهذه الأنشطة تختلف باختلاف نوع المؤسسة التعليمية والظروف التي تعمل فيها، فعلى سبيل المثال، فإن جامعة ما لديها التزاما رئيسا للبحث من المتوقع أن تولي قدرا كبيرا من التركيز على البحث واستراتيجيات تطوير القدرات البحثية. ولكن بالنسبة لكلية لديها برامج لطلاب الجامعة فمن المتوقع أن تكون مشاركتها محدودة في مجال البحث ، أو ربما لا يكون لها أية مشاركة على الإطلاق، ومن ثم من المتوقع أن يحافظ أفراد الهيئة التعليمية على مواكبة التطورات الخاصة بمجالهم.

وعلى الرغم من هذا التنوع، فمن المتوقع أن يحظى معيار التعلم والتعليم، مع التركيز بصفة خاصة على مخرجات التعلم، دائما باهتمام كبير.

ويجب أن تحقق البرامج معايير تحصيل الطلاب التي تتسق مع متطلبات الإطار الوطني للمؤهلات ، وهي وثيقة تصف بشكل عام شروط تنمية مستويات المعرفة والمهارات اللازمة للمؤهلات العليا.

فيما يلي العناصر الرئيسة لهذا الإطار:

- **المستويات**: يتم ترقيم المستويات وربطها بعناوين المؤهلات لوصف المتطلبات الذهنية المتزايدة ومدى تعقيد التعلم المتوقع حدوثه خلال إحراز الطلاب مزيدا من التقدم نحو الدرجات الأكاديمية العليا.
- **الساعات المعتمدة:** نقاط يتم تخصيصها لوصف حجم العمل أو حجم التعلم المتوقع للحصول على درجة أكاديمية أو وحدات أو عناصر أخرى من برنامج ما.
- **مجالات التعلم**: الفئات الواسعة لأنواع نتائج التعلم والتي يهدف أي برنامج إلى تطويرها.

و تتوافق مستويات وعناوين المؤهلات مع الممارسات المتبعة حاليا في المملكة وهي تتراوح من درجة الدبلوم أو ما يعادلها - بعد الالتحاق لمدة لا تقل عن ٦٠ ساعة معتمدة (سنتين من الدراسة فوق الثانوي) – إلى درجة الدكتوراه. ويعد الدوام الكامل التقليدي لطلاب الانتظام هو ١٥ ساعة معتمدة في الفصل الدراسي الواحد ومن المقبول أن يصل إلى ١٨ ساعة.

وتصنف مجالات التعلم في أربعة مجالات رئيسة, بالإضافة إلى المهارات النفسحركية والتي ترتبط بتخصصات معينة يعد فيها اكتساب هذه المهارات امرأ هاما, وهذه المجالات هي :

- **المعرفة،** القدرة على استذكار، وفهم، وتقديم المعلومات، بما في ذلك:
  - معرفة حقائق محددة،
  - معرفة مفاهيم ومبادئ ونظريات،
  - معرفة الإجراءات.
- **المهارات المعرفية،** القدرة على:
  - تطبيق النظرية في فهم المفاهيم والمبادئ والنظريات
  - تطبيق خطوات التفكير الناقد والإبداع في حل المشكلات، عندما يتطلب الأمر ذلك، وعند مواجهة مواقف جديدة غير متوقعة.
- **مهارات تحمل المسؤولية والتواصل مع الآخرين** ، يشمل ذلك القدرة على:
  - تحمل مسؤولية عملية التعلم والتنمية المستمرة الشخصية والمهنية،
  - العمل على نحو فعال ضمن مجموعات وممارسة القيادة عند الحاجة،
  - التصرف بمسؤولية فيما يتعلق بالعلاقات الشخصية والمهنية،
  - التصرف على نحو أخلاقي بما يتوافق مع المعايير الأخلاقية العليا في المواقف العامة والشخصية.
- **الاتصال وتقنية المعلومات والمهارات العددية،** يشمل ذلك القدرة على:
  - الاتصال الفعال شفويا وكتابيا،
  - استخدام تقنية الاتصال والمعلومات،
  - استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية الأساسية.

المهارات النفسحركية وهي تنطوي على براعة يدوية غاية في الأهمية في بعض مجالات الدراسة، فعلى سبيل المثال يحتاج كل من الجراح ، أو الفنان ، أو الموسيقي إلى مستويات عالية جدا من المهارات النفسحركية اللازمة.

ويشمل الإطار الوطني للمؤهلات وصفا عاما واسع النطاق لمستوى الإجادة المتوقع في كل من هذه المجالات في كل مستوى من المؤهلات .

كما يتطلب معيار التعلم والتعليم أن يتعلم الطلاب المعارف والمهارات المتوقعة في التخصصات الأكاديمية أو المهنية اللازمة لممارسة المجالات التي يتم إعدادهم لها، ولتلبية هذا المطلب، ينبغي للمؤسسة عند التخطيط لأى

برنامج النظر في متطلبات الهيئات والجمعيات العلمية والمهنية المتخصصة، وهيئات الاعتماد المتخصصة , فضلا عن أي متطلبات خاصة تتعلق بالظروف القائمة في المملكة العربية السعودية .

وينبغي أن تشمل القرارات المتعلقة بالجودة مقارنات مع الأداء في الماضي (لتقييم مستوى التطور) أو مع غيرها من المؤسسات لإصدار قرارات بشأن الجودة والمستويات النسبية للأداء. والهدف من هذا النظام في المملكة العربية السعودية هو ضمان أن جودة التعليم تعادل على الأقل تلك التي تقدم في المؤسسات الدولية ذات المستويات المتقدمة. وسوف يتطلب ذلك إجراء مقارنات دولية على الأقل في بعض المسائل الهامة. لكن نقطة المقارنة لوضع معايير للأداء يجب أن تكون ملائمة للمؤسسة المعنية، ومهمتها، والظروف التي تعمل فيها، والقرارات التي ينبغي اتخاذها.

ويتضمن الجزء الثاني من هذا الدليل تفاصيل حول ما ينبغي أن يدرج في عدد من تقارير ووثائق التخطيط . وفي ملحقات هذا الكتيب، تم توفير نماذج لمساعدة المسؤولين عن إعداد هذه الوثائق. هذه النماذج مصممة لتوفير وصفا لخطط وتقارير عن الأنشطة، وملخصات أدلة عن الأداء بالنسبة لهذه المعايير .

في مسار التدريب المهني والتقني للإطار الوطني للمؤهلات ، تم تحديد ستة مجالات للتعلم، وهي تختلف إلى حد ما عن مجالات التعليم العالي، مما يعكس اختلاف البرامج التمهيدية في هذا القطاع، بما في ذلك المطلب الرئيس لتطوير عدد من المهارات المطلوبة للعمل. أما بالنسبة للتعليم العالي، فمن المهم للغاية تحقيق المعايير المطلوبة للتعليم في هذه المجالات وذلك يتطلب استخدام استراتيجيات التدريس المناسبة لنوع التعلم. وعند التقويم لاعتماد البرامج سوف يكون هناك تركيز كبير على استراتيجيات التدريب المستخدمة لتحقيق تلك النتائج، وطرق تقويم التعلم، وعمليات التحقق من جودة نتائج التعلم، ومدى تلبيتها لمتطلبات سوق العمل.

ولا شك أن الهدف الأسمى هو استخدام ما يتم تعلمه بشكل فعال بعد التخرج. وهذا لا يمكن أن يحدد بشكل صحيح من خلال تقويم الطلاب أثناء وجودهم في المؤسسة التعليمية ، غير أن تقويم البرامج يجب أن يتضمن على الأقل بعض الأدلة على أن ما يتم تعلمه يطبق على النحو المناسب في حياتهم الشخصية والمهنية بعد التخرج، وهذا يستدعي دليلا قائما على أساس نتائج الاستفتاءات أو آليات أخرى لتقويم ما إذا كانت نتائج التعلم المطلوبة على المدى البعيد قد تحققت أم لا.

٢.٢ استخدام الأدلة لتقويم الجودة

ينبغي أن تستند القرارات المتعلقة بجودة التعليم على أساس من الأدلة والبراهين بدلا من الاعتماد على السمعة أو الانطباعات العامة. ويمكن أن يكون الدليل أي شيء يقدم معلومات لصالح قرار ما ، وخلال وضع نظام لضمان الجودة، من الممكن التخطيط مسبقا لهذا النوع من الأدلة التي سيتم تقديمها .

وبالرغم من إمكانية استخدام أشكالا متنوعة من الأدلة ، إلا أنه من الضروري تحديد بعض مؤشرات الأداء التي سيتم استخدامها. فعلى سبيل المثال تعد آراء الطلاب حول جودة التعليم شكلا من أشكال هذه الأدلة. وسوف يتطلب مؤشر الأداء القائم على آراء الطلاب إلى قياس كمي في بعض الأشكال المعيارية مثل متوسط تصنيف جودة التدريس على معيار واسع من قبل الطلاب في الصف. في حين أن مؤشرات أخرى قد تقوم على معدلات إتمام أو نجاح الطلاب في المقررات (بعد التحقق بصورة مستقلة من المعايير المطلوبة)، أو تصنيف لقيمة مقرر أو برنامج في مسح للخريجين.

و سوف تستخدم مؤشرات الأداء أيضا من قبل المقيمين الخارجيين في مراجعة خارجية. ولكن عند إصدار القرارات بشأن الجودة، قد تتبين معلومات أخرى، وهذا ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار. فالتحقق من النتائج التي قدمتها المؤسسة يعد جزءا من دور المقوم الخارجي، وهذا غالبا ما ينطوي على دراسة الأدلة التي تتجاوز مؤشرات الأداء التي تم اختيارها من قبل المؤسسة .

بالإضافة إلى المؤشرات التي تختارها مؤسسة ما لعمليات التقويم والتقارير الخاصة بها، والتي من المفترض أن تعكس الرسالة والأولويات والترتيبات التنظيمية الخاصة بها، فإن الهيئة ستقوم من وقت لآخر بتحديد عدد معين من مؤشرات الأداء الرئيسة (Kips) التي ينبغي استخدامها في جميع المؤسسات أو مجموعات معينة من المؤسسات. وسوف يتطلب الأمر تقديم بيانات عن تلك المؤشرات في تقارير الدراسة الذاتية التي تم تناولها خلال عمليات التقويم الخارجية.

٣.٢ موجز المعايير وأشكال الأدلة والمؤشرات الممكنة

فيما يلي موجز للمعايير العامة الأحد عشر، وبعض الملاحظات على أنواع الأدلة التي يمكن النظر فيها، ومؤشرات الأداء الممكنة على أساس هذه الأدلة. وتستخدم الملاحظات على الأدلة والمؤشرات المقدمة هنا على نحو إرشادي. ويستهدف الجزء الخاص بتخطيط جودة مؤسسة ما أو برنامج معين تحديد الأدلة والمؤشرات التي ستستخدمها تلك المؤسسة أو البرنامج لأغراض ضمان الجودة.

وتجدر الإشارة أيضا إلى أنه في هذه الأمثلة قد تم استخدام معايير لمؤسسة تقدم التعليم وجها لوجه (المباشر) أو في الحرم (الجامعي). وبالنسبة لمؤسسة تقدم برامج التعليم عن بعد، يتطلب الأمر أشكالا مختلفة من المؤشرات والأدلة.

أ. السياق المؤسسي

معيار ١: الرسالة والأهداف

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
يجب أن تحدد المؤسسة رسالتها بوضوح كما يجب أن تحدد بشكل ملائم أهدافها وأولوياتها الرئيسة، وتكون مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل داخل المؤسسة.	يجب أن تكون رسالة البرنامج متسقة مع رسالة المؤسسة، كما يتم تطبيقها بناءا على أهداف ومتطلبات محددة للبرنامج المعني. ويجب أن تحدد بوضوح وبشكل ملائم الأهداف والأولويات الرئيسة وتكون مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل.
المتطلبات الخاصة لمؤسسة ككل فيما يتعلق بالمعيار ١ هي كالتالي: ١.١ ملائمة الرسالة ٢.١ جدوى عبارة الرسالة ٣.١ تطوير الرسالة ومراجعتها ٤.١ الاستفادة من عبارة الرسالة ٥.١ العلاقة بين الرسالة والغايات والأهداف.	المتطلبات الخاصة لبرنامج مؤسسة فيما يتعلق بالمعيار ١ هي كالتالي: ١.١ ملائمة الرسالة ٢.١ جدوى عبارة الرسالة ٣.١ تطوير الرسالة ومراجعتها ٤.١ الاستفادة من عبارة الرسالة ٥.١ العلاقة بين الرسالة والغايات والأهداف.

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على دليل بشأن جودة الرسالة من دراسة صيغة الرسالة نفسها، ونسخا من وثائق الرسالة ، أو التعديلات التي أدخلت عليها، والمقابلات مع الموظفين والطلبة لمعرفة مدى استيعابهم للرسالة ودعمها، ودراسة تقارير أخرى ومقترحات و بيانات لمعرفة مدى استخدام الرسالة كأساس لاتخاذ القرارات. وتشتمل المؤشرات

التي يمكن استخدامها على إجابات أسئلة الاستفتاءات لمعرفة مدى استيعاب الرسالة ودعمها، أو نسبة القرارات الإستراتيجية التي تستند إلى الرسالة من بين معايير القرار المتخذة.

المعيار ٢ : السلطات والإدارة

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
يجب أن توفر إدارة المؤسسة التعليمية قيادة فعالة لصالح المؤسسة ككل ولصالح عملائها، من خلال وضع سياسات وإجراءات للمساءلة. كما يجب أن يترأس كبار المديرين الأنشطة التي تضطلع بها هذه المؤسسة على نحو فعال في إطار هيكل توجيه واضح المعالم. علاوة على ذلك، يجب أن تتسق أنشطتهم مع مستويات عالية من النزاهة والممارسات الأخلاقية، كما يجب أن تتم هذه الأنشطة ضمن إطار من اللوائح والسياسات السليمة التي تضمن المساءلة المالية والإدارية وتوفير توازن مناسب بين التخطيط المنسق والمبادرة المحلية.	إدارة البرنامج يجب أن تعكس توازن مناسب بين الخضوع للمساءلة أمام الإدارة العليا ومجلس إدارة المؤسسة، وبين المرونة اللازمة لتلبية المتطلبات المحددة للبرنامج المعني. ويجب إشراك الأطراف المعنية في عمليات التخطيط (مثل الطلاب ، والهيئات المتخصصة، وممثلي الصناعة، وأعضاء هيئة التدريس) في وضع أهداف وغايات واستعراض ما تحقق من نتائج والاستجابة لها. كما يجب رصد جودة المقررات والبرامج ككل إضافة إلى التعديلات التي أدخلت على الفور استجابة إلى ردود الفعل والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية التي تؤثر في هذا البرنامج .
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٢ هي كالتالي : ٢-١ السلطة الإدارية (مجلس الجامعة) ٢-٢ القيادة ٢-٣ عمليات التخطيط ٢-٤ العلاقات بين أقسام الطلاب والطالبات ٢-٥ النزاهة ٢-٦ السياسات والأنظمة ٢-٧ المناخ التنظيمي ٢-٨ الهيئات المشاركة والكيانات الخاضعة للمؤسسة.	المتطلبات الخاصة لبرنامج محدد فيما يتعلق بالمعيار ٢ هي كالتالي: ٢-١ القيادة ٢-٢عمليات التخطيط ٢-٣ العلاقات بين أقسام الطلاب والطالبات ٢-٤ النزاهة ٢-٥ السياسات واللوائح

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على دليل بشأن جودة السلطات والإدارة من مقاييس المرجعية للإدارة العليا واللجان الرئيسة، وعينات من الوثائق التي توصي باتخاذ قرارات من قبل هذه الهيئات، ودليل التقويم الذاتي. و يمكن الحصول على دليل بشأن جودة السياسات والأنظمة ، وتحليلات تقييم المخاطر أو استعراض الكيانات التي كانت خاضعة للرقابة من خلال تقويم الوثائق ذات الصلة ومناقشاتها مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين من المتوقع أن يكونوا على علم بمضمونها. ويمكن تقويم المناخ التنظيمي عن طريق نتائج المسح أو المناقشة مع الموظفين والطلاب.

معيار ٣: إدارة ضمان الجودة وتطويرها

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
عمليات ضمان الجودة يجب أن تشمل جميع قطاعات المؤسسة وأن تتكامل بفعالية مع العمليات الإدارية والتخطيط. ويجب أن تشمل معايير تقويم جودة المدخلات والعمليات والمخرجات مع التركيز بشكل خاص على المخرجات، ويجب إنشاء عمليات لضمان أن أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب ملتزمون بتطوير أدائهم و تقويمه بشكل منتظم. كما يجب تقويم الجودة بالرجوع إلى الأدلة التي تستند إلى مؤشرات الأداء والمقاييس الخارجية العالية.	يجب أن يلتزم أعضاء هيئة التدريس و غيرهم من الموظفين المشاركين في البرنامج بتطوير أدائهم وتطوير جودة البرنامج ككل. كما يجب أن تجرى تقويمات منتظمة للجودة في كل مقرر وتقويم خطط بناءا على أدلة صحيحة ومعايير مناسبة، وخطط التطوير التي أعدت ونفذت. وتخصص الأهمية بشكل أساسي لنتائج تعلم الطلبة في كل دورة مع المساهمة في تحقيق أهداف البرنامج الشاملة .
المتطلبات الخاصة بالمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٣ هي كالتالي : ٣-١ الالتزام المؤسسي بتحسين الجودة ٣-٢ نطاق عمليات ضمان الجودة ٣-٣ إدارة عمليات ضمان الجودة ٣-٤ استخدام الأدلة والمؤشرات المرجعية والمحكات ٣-٥ التحقق المستقل من التقويم	المتطلبات الخاصة لبرنامج ما ، فيما يتعلق بالمعيار ٣ هي كالتالي: ٣-١ الالتزام بتحسين جودة البرامج ٣-٢ نطاق عمليات ضمان الجودة ٣-٣ إدارة عمليات ضمان الجودة ٣-٤ استخدام الأدلة والمؤشرات المرجعية والمحكات ٣-٥ التحقق المستقل من التقويم

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على دليل على جودة إدارة عمليات ضمان الجودة من خلال النظر في نتائج تلك العمليات، التي تشمل التحسن التدريجي في النتائج التعليمية وجوانب تخطيط وإدارة هذه المؤسسة ويمكن الحصول على أدلة عن العمليات المتبعة من الاستفتاءات أو المناقشات مع الموظفين أو الطلاب. كما يمكن الحصول على أدلة أخرى من جودة تقارير أداء الوحدات داخل المؤسسة، بما في ذلك ما إذا كانت قائمة على أدلة ومحكات مناسبة مقارنة بالمعايير الخارجية. ويمكن الحصول على معلومات عن جودة الخدمات التي يقدمها مركز الجودة من معدلات المشاركة، وتقارير عن مدى فعالية برامج التطوير المتخصصة التي تستهدف منهجية التعليم وتطوير الجودة، والتوافق بين تقارير ووثائق الجودة في جميع نواحي المؤسسة وتقييم أهمية وفعالية عمليات ضمان الجودة من قبل الطلاب والموظفين وكبار المديرين . وهناك عدد من المؤشرات الممكنة التي يمكن أن تستمد مباشرة من هذه القائمة من مصادر الأدلة ..

ب. جودة التعلم والتعليم

المعيار ٤ : التعلم والتعليم

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
يجب أن يكون لدى المؤسسة نظام فعال لضمان أن جميع البرامج تطابق أعلى مستويات التعلم والتعليم وذلك من خلال الموافقات المبدئية، ورصد الأداء، وتوفير خدمات الدعم على نطاق واسع بالمؤسسة. تنطبق المتطلبات التالية على جميع البرامج. ويجب أن تكون نتائج تعلم الطلبة محددة بوضوح، بما يتماشى مع الإطار الوطني للمؤهلات الوطنية و(البرامج المهنية) ومتطلبات العمل أو الممارسة المهنية . ولا بد من تقويم معايير التعلم من خلال عمليات مناسبة يتم قياسها في مقابل المعايير المرجعية الخارجية ذات الصلة. ويجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين على النحو الأمثل ولديهم الخبرات المناسبة لتحمل مسؤوليات التدريس الخاصة بهم ، ولاستخدام استراتيجيات التدريس المناسبة لأنواع مختلفة من نتائج التعلم، وللمشاركة في الأنشطة الرامية إلى تحسين فعالية التعليم. ويجب أن يتم تقويم جودة التعليم ومدى فعالية البرامج من خلال تقويم الطلاب واستفتاءات الخريجين وأرباب العمل ومن ثم استخدام ردود الفعل كأساس لخطط التطوير.	يجب أن تكون نتائج تعلم الطلبة محددة بوضوح، بما يتماشى مع الإطار الوطني للمؤهلات ومتطلبات العمل أو الممارسة المهنية. ولا بد من تقويم معايير التعلم من خلال عمليات مناسبة يتم قياسها في مقابل المعايير المرجعية الخارجية ذات الصلة ويجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين على النحو الأمثل ولديهم الخبرات المناسبة لتحمل مسؤوليات التدريس الخاصة بهم ، ولاستخدام استراتيجيات التدريس المناسبة لأنواع مختلفة من نتائج التعلم، وللمشاركة في الأنشطة الرامية إلى تحسين فعالية التعليم. ويجب أن يتم تقويم جودة التعليم ومدى فعالية البرامج من خلال تقويم الطلاب واستفتاء الخريجين وأرباب العمل ، مع استخدام التغذية الراجعة كأساس لخطط التطوير.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٤ هي كالتالي : ٤-١ الرقابة المؤسسية لجودة التعلم والتعليم ٤-٢ مخرجات تعلم الطلاب ٤-٣ عمليات تطوير البرامج ٤-٤ عمليات مراجعة وتقويم البرامج ٤-٥ تقويم الطلاب ٤-٦ المساعدة التعليمية للطلبة ٤-٧ جودة التدريس ٤-٨ تقديم الدعم لإدخال تحسينات على جودة التدريس ٤-٩ مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة تدريس ٤-١٠ أنشطة الخبرة الميدانية ٤-١١ ترتيبات الشراكة مع مؤسسات أخرى	المتطلبات الخاصة لبرنامج محدد فيما يتعلق بالمعيار ٤ هي كالتالي: ٤-١ مخرجات تعلم الطلبة ٤-٢ عمليات تطوير البرامج ٤-٣ عمليات مراجعة وتقييم البرامج ٤-٤ تقويم الطلاب ٤-٥ المساعدة التعليمية للطلبة ٤-٦ جودة التدريس ٤-٧ تقديم الدعم لإدخال تحسينات على جودة التدريس ٤-٨ مؤهلات وخبرات أعضاء هيئة تدريس ٤-٩ أنشطة الخبرة الميدانية ٤-١٠ ترتيبات الشراكة مع مؤسسات أخرى

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على مؤشرات عن جودة التعلم والتعليم من خلال تقويم الطلاب والخريجين وأرباب العمل عن جودة البرامج وإحصاءات عن إتمام البرامج والمقررات ونتائج توظيف الخريجين ونسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس ، بالإضافة إلى إحصاءات عن مؤهلات أعضاء هيئة التدريس ، و تعد مشورة الخبراء المستقلين

أحد المصادر الهامة للأدلة بشأن مدى ملائمة استراتيجيات التدريس والتقويمات لمختلف المحاور التعليمية في الإطار الوطني للمؤهلات. وينبغي إتاحة أدلة لمقارنة مستويات مخرجات التعلم مع مستويات مرجعية خارجية مناسبة. ويمكن أن يتم ذلك بعدة طرق مختلفة منها تقويم عينات من عمل الطلاب والتقويمات المستقلة لمعايير أسئلة الاختبارات وإجابات الطلاب.

ويتطلب اختيار مؤشرات الأداء لجودة التعلم والتعليم استخدام البيانات في شكل يمكن قياسه كميا واستخدامه في مقارنات بين هذه المؤسسة والمؤسسات الأخرى، والأداء في الماضي.

ج. دعم تعلم الطلاب

المعيار ٥: إدارة شؤون الطلاب وخدمات الدعم

معيار المؤسسة	**معيار البرنامج**
يجب أن تكون إدارة قبول الطلاب ونظم وضع سجلاتهم نظما موثوق بها وسريعة الاستجابة، مع الحفاظ على سرية السجلات وفقا للسياسات المعلنة. ويجب أن تكون حقوق ومسئوليات الطلاب محددة بشكل واضح ومفهومة مع وضع إجراءات عادلة تتسم بالشفافية والانضباط. ويجب توفير آليات لتقديم المشورة الأكاديمية ، والإرشاد والخدمات المساندة ، ولا بد أن تتسم هذه الآليات بالاستجابة لاحتياجات الطلاب. وألا تقتصر خدمات الدعم للطلاب على المتطلبات الأكاديمية الرسمية بل تشمل أنشطة لا صفيه تتعلق بالدين، والثقافة ، والرياضة ، وغيرها من الأنشطة ذات الصلة باحتياجات التكوين البدني للطلاب.	يجب أن تكون عمليات القبول فعالة ونزيهة ، ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب خلال الالتحاق بالبرنامج. ويجب إتاحة معلومات واضحة عن متطلبات البرنامج ومعايير القبول ، ومعايير اتمام البرنامج للطلاب عند التحاقهم بالبرنامج وفي المراحل اللاحقة من البرنامج. ويجب أن تكون آليات تسوية المنازعات والمناشدات الطلابية مبينة بوضوح ، ومعروفة ، وتدار بشكل عادل. كما يجب أن يقدم التوجيه المهني فيما يتعلق بالوظائف ذات الصلة بمجالات الدراسة التي تم تناولها في هذا البرنامج.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٥ هي كالتالي: ٥-١ قبول الطلاب ٥-٢سجلات الطلاب ٥-٣ إدارة شؤون الطلاب ٥-٤ تخطيط وتقويم خدمات الطلاب ٥-٥ الخدمات الطبية وخدمات الإرشاد ٥-٦ الأنشطة غير الصفية	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٥ هي كما يلي: ٥-١قبول الطلاب ٥-٢سجلات الطلاب ٥-٣ إدارة شؤون الطلاب

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على دليل على جودة إدارة شؤون الطلاب وخدمات الدعم من استفتاءات الطلاب عن كفاءة الخدمات المقدمة ومدى استجابتها ، ومعدلات استخدام خدمات بعينها، والوقت المستغرق في عمليات القبول, وإعلان النتائج, بالإضافة إلى معدل تكرار ونتائج إجراءات التأديب. ويمكن أن تستند مؤشرات الأداء مباشرة على هذه المعلومات ، ولكن للحصول على أدلة إضافية خلال مراجعة ما، من الممكن إجراء بعض الأمور مثل زيارات المرافق ومناقشات مع الطلاب والموظفين.

معيار ٦: مصادر التعلم

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
يجب التخطيط للموارد التعليمية، ومنها المكتبات وتوفير المراجع الالكترونية وغيرها من المواد المرجعية، لتلبية المتطلبات الخاصة لبرامج المؤسسة وتقديمها بمستوى مناسب. ولابد من إتاحة المكتبة وما يتصل بها من مرافق تقنية المعلومات في بعض الأحيان لدعم التعلم المستقل، مع تقديم المساعدة في العثور على المواد المطلوبة. كما يتطلب الأمر توفير مرافق للدراسة الفردية والجماعية في بيئة مواتية للدراسات والبحوث الفعالة. ولابد من تقويم الخدمات كما ينبغي تطويرها استجابة لردود فعل العاملين بالتدريس والطلاب.	يجب أن تكون مواد الموارد التعليمية والخدمات المرتبطة بها كافية لتلبية متطلبات البرامج والمقررات المقدمة فيها,ومتاحة للطلاب عند الحاجة إليها., ولابد من توفير معلومات عن المتطلبات من قبل أعضاء هيئة التدريس في أوقات كافية لتوفير المصادر اللازمة على النحو المطلوب، ويجب أن يشارك الموظفون والطلاب في تقويم الخدمات المقدمة. وسوف تتنوع المتطلبات الخاصة للمواد المرجعية ومصادر البيانات على شبكة الإنترنت، والحاسوب، والمساعدة في استخدام هذه المعدات تبعا لطبيعة البرنامج والطرق المتبعة في التدريس.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٦ هي كالتالي: ٦-١التخطيط والتقويم ٦-٢ التنظيم ٦-٣تقديم الدعم للمستخدمين ٦-٤ الموارد والمرافق	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٦ هي كما يلي: ٦-١ التخطيط والتقويم ٦-٢ التنظيم ٦-٣ تقديم الدعم للمستخدمين ٦-٤ الموارد والمرافق

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على الأدلة والبراهين حول جودة مصادر التعلم ومؤشرات الأداء الخاصة بذلك من خلال الاستفتاء عن رضا المستخدمين، ومعدلات نجاح الطلاب فى الوصول الى مصادر المعلومات المختلفة والمراجع الخاصة بالمقررات، وتفاصيل أوقات إتاحة المرافق للاستخدام من جانب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس. وينبغي إتاحة معلومات عن تقديم برامج توجيهية للطلبة الجدد, والقدرة على الاستجابة لطلبات مجموعات من المستفيدين. وينبغي أن تكون المؤسسة قادرة على تقديم معلومات عن مستوى توفير مصادر التعلم من الكتب والموارد الموجودة على شبكة الإنترنت مقارنة مع المؤسسات التي تقدم برامج مماثلة، وسوف يكون مؤشر الأداء المناسب هو أن مستوى تقديم الخدمة أصبح على مستوى المؤسسة المماثلة او يزيد عنها.

د. دعم البنية التحتية

معيار ٧: المرافق والتجهيزات

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
يجب أن تكون المرافق مصممة أو مهيئة لتلبية المتطلبات الخاصة للتعليم والتعلم في البرامج التي تقدمها المؤسسة،	يجب توفير المرافق والتجهيزات اللازمة لمتطلبات التعليم والتعلم للبرنامج. وينبغي رصد استخدام المرافق

وتوفر بيئة آمنة وصحية لتعليم عال الجودة. ولا بد من رصد استخدام المرافق و استفتاء المستخدمين للمساعدة في التخطيط لمزيد من التطور. ويجب توفير بنية تحتية ملائمة من خلال إعداد قاعات الدراسة والمعامل، واستخدام تقنية الحاسوب ومعدات البحث اللازمة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب. كما يجب توفير خدمات مصاحبة بشكل مناسب مثل خدمات الغذاء، والأنشطة المصاحبة للمنهج، وسكن الطلاب متى كان ذلك ممكنا.	والتجهيزات وإجراء تقويم بصفة منتظمة عن الكفاءة من خلال المشاورات مع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين، والطلاب.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٧ هي كالتالي: ٧-١ السياسات والتخطيط ٧-٢ جودة وكفاءة المرافق ٧-٣ التنظيم والإدارة ٧-٤ تقنية المعلومات ٧-٥ السكن الطلابي	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٧ هي كما يلي ٧-١ السياسات والتخطيط ٧-٢ جودة وكفاءة المرافق ٧-٣ التنظيم والإدارة ٧-٤ تقنية المعلومات

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على مؤشرات على جودة المرافق والمعدات من خلال وثائق التخطيط ، واستفتاءات رضا المستخدمين و تقارير التفاعل مع تلك الاستفتاءات والمقارنات التي تعقد مع المؤسسات التي تقدم برامج مماثلة والملاحظة المباشرة للمقومين المستقلين .

وينبغي أن تقدم تقويمات الحالة والجداول الزمنية للصيانة معلومات عن جودة وصيانة المرافق والتجهيزات الرئيسة. وتقدم لوائح وقواعد الممارسات المتعلقة باستخدام المرافق والمعدات المكلفة ادلة على الممارسات الإدارية السليمة ، والترتيبات الأمنية. ويمكن أن تشمل مؤشرات الأداء أشياء مثل استفتاءات حول رضا المستخدم، وإحصاءات عن أعطال المعدات، ومقارنات مع المؤسسات الأخرى عن توفير المرافق والتجهيزات.

المعيار ٨: التخطيط والإدارة المالية

معيار المؤسسة	**معيار البرنامج**
لابد أن تكون الموارد المالية كافية للبرامج والخدمات المقدمة على أن تتم إدارتها بكفاءة وفقا لمتطلبات البرنامج والأولويات المؤسسية. وينبغي أن تتيح الميزانية الفرصة للتخطيط على المدى الطويل على الأقل على مدى ثلاث سنوات. ويجب أن تستخدم نظم فعالة لوضع الميزانية والعمليات المالية والمساءلة بحيث توفر المرونة والمراقبة المؤسسية والإدارة الفعالة للمخاطر.	يجب أن تكون الموارد المالية كافية من أجل تقديم البرنامج بفاعلية. كما يجب أن يتم التعريف بمتطلبات البرنامج مسبقا وبشكل كاف ليتم دراسة عملية وضع الميزانية المؤسسية. وينبغي أن تتيح الميزانية الفرصة للتخطيط على المدى الطويل على الأقل على مدى ثلاث سنوات. كما يجب توفير قدر كاف من المرونة اللازمة للإدارة الفعالة والاستجابة للأحداث غير المتوقعة، وهذه المرونة يجب أن تقترن بآليات مناسبة للمساءلة، وتقديم التقارير.

المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٨ هي كالتالي: ٨-١ التخطيط المالي وإعداد الميزانية ٨-٢ الإدارة المالية ٨-٣ مراجعة الحسابات وإدارة المخاطر.	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٨ هي كما يلي: ٨-١ التخطيط المالي وإعداد الميزانية ٨-٢ الإدارة المالية

مؤشرات الأداء الأدلة

يمكن الحصول على دليل على جودة التخطيط والإدارة المالية من بيانات الميزانية وتقارير مراجعة حساباتها مع نسب النفقات ذات الصلة مثل معدلات رواتب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس مقارنة بإجمالي التكاليف ، واتجاهات الإنفاق على بنود مختلفة مثل الخدمات الطلابية، ومصادر التعلم والتجهيزات. وينبغي تقديم تقارير عن تقويم حالات الطوارئ بالإضافة إلى استراتيجيات لتقليل المخاطر إلى الحد الأدنى. وإذا كانت المؤسسة تشارك في أنشطة تجارية على المدى الطويل والقصير، ينبغي تحديد إجمالي الأثر المالي وتقويمه بالنسبة لرسالة المؤسسة وأولوياتها. وتعتمد مؤشرات الأداء في هذا المجال إلى حد كبير وبشكل شائع على نسب فئات الإنفاق في ظل المقارنات التي تتم مع مؤسسات أخرى.

معيار ٩: عمليات التوظيف

معيار المؤسسة	**معيار البرنامج**
من الضروري أن يمتاز أعضاء هيئة التدريس والموظفين الآخرين بالمؤهلات والخبرات اللازمة للممارسة الفعالة لمسؤولياتهم. كما يجب إتباع استراتيجيات التنمية المهنية لضمان التطور المستمر لخبرات أعضاء هيئة التدريس والموظفين الآخرين. وينبغي إجراء تقويم دوري لأداء جميع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين، مع تقدير الأداء المتميز وتقديم الدعم للتطور المستمر متى تطلب الأمر ذلك. كما يجب إتباع عمليات فعالة وعادلة وتتسم بالشفافية لتسوية الصراعات والمنازعات المرتبطة بأعضاء هيئة التدريس أو الموظفين الآخرين.	يجب أن يمتاز أعضاء هيئة التدريس بالمعرفة والخبرات اللازمة لتحمل مسؤوليات التدريس المنوطة بهم، كما يجب التحقق من مؤهلاتهم وخبراتهم قبل التعيين. ويجب إخطار أعضاء هيئة التدريس الجدد بالمعلومات الخاصة بالبرنامج ومسؤولياتهم قبل بدء أنشطتهم. ولابد من تقييم أداء جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين الآخرين بصورة دورية مع تقدير الأداء المتميز وتقديم الدعم للتنمية المهنية وتطوير مهارات التدريس.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٩ هي كالتالي: ٩-١ السياسات والإدارة ٩-٢ التوظيف ٩-٣ التطوير الذاتي والوظيفي ٩-٤ الانضباط، والشكاوى، وتسوية المنازعات	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٩ هي كما يلي: ٩-١ التوظيف ٩-٢ التنمية الشخصية والوظيفية

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الاستدلال على جودة عمليات توظيف أعضاء هيئة التدريس والموظفين من خلال الاطلاع على الوثائق التي تحدد معايير التوظيف والترقية، ووصف البرامج التمهيدية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الجدد، والإجراءات اللازمة لتقويم الأداء ودعم التطوير. ويمكن أن تمثل سجلات تقويم جودة مشاركة أعضاء هيئة التدريس والموظفين في أنشطة التنمية المهنية ذات الصلة بعملهم دليلا قيما، لاسيما عندما تشمل نسب المشاركة وتقويم قيمة هذه الأنشطة من قبل المشاركين. كما يمكن استخدام معدل الدوران في التوظيف بين أعضاء هيئة التدريس في المؤسسة للإشارة إلى الاستقرار أو عدم الاستقرار بالنسبة للموظفين. ويمكن أن توفر لائحة تسوية النزاعات بالإضافة إلى سجلات الحوادث ونتائج المنازعات أدلة حول فعالية هذه العمليات.

دائما ما تشتمل مؤشرات الأداء على نسب الطلاب مقارنة بأعضاء هيئة التدريس والنسب الخاصة بأعضاء هيئة التدريس مع مستويات مؤهلاتهم، غير أنه من المهم قياس مؤشرات أخرى كميا مثل نسبة المشاركة في التنمية المهنية والأنشطة العلمية. ويمكن تصنيف بعض المؤشرات مثل معدلات دوران الموظفين وأعضاء هيئة التدريس ، وحدوث نزاعات في حالة ما إذا كانت هناك مشاكل في المؤسسة والتي لا بد من رصدها.

هـ. الإسهامات الاجتماعية

معيار ١٠: البحوث

معيار المؤسسة	**معيار البرنامج**
يجب أن يشارك جميع أعضاء هيئة تدريس في برامج التعليم العالي في الأنشطة العلمية على النحو الأمثل لضمان البقاء على اطلاع بالتطورات الحديثة في هذا المجال، وهذه التطورات ينبغي أن تنعكس على أدائهم في التدريس. و **يجب على أعضاء هيئة التدريس الذين يُدرِسون في برامج الدراسات العليا، أو يشرفون على بحوث طلاب الدراسات العليا، أن يساهموا بفاعلية في إجراء البحوث في مجال تخصصاتهم.** ويجب أن يشارك أعضاء هيئة التدريس في برامج الدراسات العليا أو الإشراف على طلاب بحوث الدراسات العليا بنشاط من خلال إجراء بحوث في هذا المجال. ويجب توفير ما يكفي من المرافق والتجهيزات لدعم أنشطة البحث بالكليات ومساعدة طلاب الماجستير والدكتوراه على تلبية هذه المتطلبات. كما يجب تشجيع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات وغيرها من المؤسسات البحثية على مواصلة البحوث ونشر نتائجها ، كما يجب تقدير مساهماتهم في هذه البحوث وأن ينعكس ذلك على معايير التقويم والترقية. ويجب رصد نتائج بحوث المؤسسة وإصدار تقارير عنها، ومقارنتها بأداء المؤسسات الأخرى المماثلة. علاوة على ذلك، يجب وضع سياسات واضحة وعادلة للملكية وتسويق حقوق الملكية الفكرية.	يجب أن يشارك جميع أفراد هيئة تدريس فى برامج التعليم العالي في الأنشطة العلمية على النحو الأمثل لضمان البقاء على اطلاع بالتطورات الحديثة في هذا المجال، وهذه التطورات ينبغي أن تنعكس على أدائهم في التدريس، و يجب على أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون في برامج الدراسات العليا أو يشرفون على بحوث طلاب الدراسات العليا إن يساهموا بفاعلية فى إجراء البحوث في مجال تخصصاتهم. ويجب توفير ما يكفي من المرافق والمعدات لدعم أنشطة البحث بالكليات ومساعدة طلاب الماجستير والدكتوراه على تلبية هذه المتطلبات في المجالات ذات الصلة بالبرنامج. كما يجب تقدير مساهمات أعضاء هيئة التدريس في هذه البحوث, وأن ينعكس ذلك على معايير التقويم والترقية.
المتطلبات الخاصة بالمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ١٠ هي كالتالي: ١٠-١ سياسات البحوث المؤسسية	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ١٠ هي كما يلي

١٠-٢ مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب في البحوث ١٠-٣ تسويق البحوث ١٠-٤ مرافق ومعدات البحوث	١٠-١ مشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب في البحوث ١٠-٢ مرافق ومعدات البحوث

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الحصول على دليل عن استراتيجيات البحوث للمؤسسة من خلال وثائق من قبيل خطة تنمية البحوث, ومعايير التقييم والترقية لأعضاء هيئة التدريس, وسياسات تسويق الأبحاث, والملكية الفكرية, ومدى التعاون مع الهيئات الصناعية والمؤسسات الأخرى. ويمكن الحصول على مزيد من الأدلة من خلال دراسة اتفاقات للتعاون في مجال البحث أو الاستخدام المشترك لمعدات رئيسة. ويمكن أن توفر استفتاءات أعضاء هيئة التدريس والطلاب أدلة بشأن مدى كفاءة توفير مرافق وتجهيزات البحوث.

عادة ما تستند مؤشرات أداء البحوث إلى إحصاءات عن حجم الإصدارات البحثية لكل عضو من أعضاء هيئة التدريس، ونسب أعضاء هيئة التدريس الناشطين في مجال البحوث (وهو مصطلح لا بد من تعريفه) وعدد الاستشهادات البحثية، مع مقارنة هذه الأرقام مع أرقام المؤسسات الأخرى. وعلى الرغم من صعوبة القياس الكمي، فإن المؤسسات التي لديها التزام تجاه خدمة المجتمع أو تقديم مساهمات بحثية قد ترغب في إدراج مؤشرات للمدى الذي يتم من خلاله ترجمة البحوث والأنشطة العلمية إلى تطبيقات عملية في المجال الأكاديمي أو المهني المعني.

معيار ١١ : العلاقة مع المجتمع

معيار المؤسسة	معيار البرنامج
لا بد من الاعتراف بأن المساهمة في المجتمع من المسؤوليات المؤسسية الهامة. ويجب توفير المرافق والخدمات للمساعدة في تنمية المجتمع، والتعليم. كما يجب تشجيع الموظفين على المشاركة في المجتمع فضلا عن طرح معلومات عن المؤسسة ونشاطاتها للمجتمع من خلال وسائل الإعلام العامة وغيرها من الآليات المناسبة. إضافة إلى ذلك يجب رصد نظرة المجتمع للمؤسسة وتبني استراتيجيات مناسبة لتحسين التفاهم وتعزيز سمعتها.	ينبغي تقديم مساهمات مناسبة وهامة للمجتمع الذي توجد فيه المؤسسة استنادا إلى معرفة وخبرة أعضاء هيئة التدريس و احتياجات المجتمع لهذه الخبرة. ويجب أن تشمل مساهمات المجتمع الأنشطة التي شُرع فيها والتي يقوم بها الأفراد، وزيادة برامج المساعدة الرسمية التي تنظمها المؤسسة أو ينظمها مديرو البرنامج. وينبغي أن يتم توثيق الأنشطة والتعريف بها في المؤسسة والمجتمع، كما ينبغي تقدير مساهمات الموظفين داخل المؤسسة بالشكل المناسب.
المتطلبات الخاصة للمؤسسة ككل والمتعلقة بالمعيار ٤ هي كالتالي: ١١-١ السياسات المؤسسية بشأن العلاقة مع المجتمع ١١-٢ التفاعل مع المجتمع ١١-٣ سمعة المؤسسة التعليمية	المتطلبات الخاصة ببرنامج محدد والمتعلقة بالمعيار ٤ هي كما يلي: ١١-١ السياسات المؤسسية بشأن العلاقة مع المجتمع ١١-٢ التفاعل مع المجتمع

مؤشرات الأداء والأدلة

يمكن الاستدلال على جودة العلاقة مع المجتمع من الوثائق التي تصف سياسات خدمة المجتمع، ومعايير تقويم أعضاء هيئة التدريس التي تشمل خدمة المجتمع، والأدلة والعمليات الخاصة بالتصريح والتعريف بالمؤسسة في وسائل الإعلام والتصريحات التي تنشرها المؤسسة و ما يكتب عنها في وسائل الإعلام، وتقارير العلاقات مع المجتمع التي تشمل مسائل مختلفة مثل استخدام المجتمع للمرافق المؤسسية، ومشاركة الموظفين في لجان المجتمع أو مشاريع التنمية، بالإضافة إلى التفاعل مع المدارس وغيرها من الوكالات من الممكن أن يوفر معلومات ذات صلة. ويمكن الحصول على وجهات نظر المجتمع حول جودة هذه المؤسسة باعتبارها عضوا محترما في المجتمع من خلال استطلاعات الرأي.

وهناك عدة أشكال من الأدلة ومن ضمنها منح تقديرات (مثال: ممتاز , جيد جدا, ...الخ) بحيث يمكن استخدامها بشكل مباشر كمؤشرات للأداء. ولكن في هذا السياق وخاصة فيما يتعلق برسالة هذه المؤسسة، والمجتمع الذي تعمل فيه تعد هذه المؤشرات ذات أهمية في تقرير جوانب الأداء التي ينبغي أن ترصد عن كثب.