

المعيار السابع: المرافق والتجهيزات

يجب أن تصمم المرافق، أو تعدل، بما يتناسب مع المتطلبات المحددة للتعليم والتعلم في البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية، ويجب أن تتوفر بيئة آمنة وصحية لتعليم عالي الجودة . ويجب أن تتابع المؤسسة كيفية استخدام المرافق لديها، وينبغي أن تستخدم استطلاعات رأي المستخدمين لهذه المرافق؛ للمساعدة في تخطيط عمليات التحسين. ويجب أن تقوم المؤسسة بتوفير العدد الكافي من قاعات الدراسة والمعامل، فضلاً عن توفير الحاسبات الآلية وتجهيزات البحث العلمي للطلبة وهيئة التدريس، ويجب أن تقوم بتوفير أماكن كافية للخدمات الأخرى، مثل: المطاعم، والأنشطة غير الصفية، إضافة إلى توفير إسكان الطلبة عندما يستدعي الأمر ذلك.

ويتم تحقيق ذلك من خلال المعايير الفرعية التالية:

١- السياسات العامة والتخطيط:

يجب أن تطور المؤسسة خطاً رئيساً لتطوير المرافق وإدارة التجهيزات بشكل يفي باحتياجات المؤسسة، وأن تنفذ هذه الخطط بصورة فعّالة. ويجب أن تُجرى عملية التخطيط بالتشاور مع الجهات المستفيدة من هذه المرافق والتجهيزات وأن يُستجاب لمتطلباتها.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل توجد لدى المؤسسة خطة رئيسة طويلة المدى، تتضمن توفير الموارد المالية والصيانة اللازمة للمرافق والتجهيزات، معتمدة من المجلس الإداري الأعلى للمؤسسة.
- ٢- هل تتضمن عمليات التخطيط للتجهيزات وضع الخطط والجدول الزمني لشراء التجهيزات الأساسية، والصيانة والاستبدال حسب الجدول المحدد.
- ٣- هل تقوم المؤسسة قبل شراء المرافق والتجهيزات الأساسية أو تطويرها بالتشاور، بصورة مفصلة، مع المستفيدين منها؛ لضمان مناسبتها للاحتياجات الحالية والمتوقعة مستقبلاً.

٤- هل يوجد لدى المؤسسة سياسة واضحة لضمان توافق التجهيزات والأنظمة إلى أقصى حد ممكن، في كافة أرجاء المؤسسة التعليمية.

٥- هل يتم إعداد خطط عمل- قبل شراء أية تجهيزات كبرى -بحيث تتضمن دراسة البدائل المتاحة أمام المؤسسة من ناحية إمكانية استئجار هذه التجهيزات، أو استخدامها بالاشتراك مع جهات أخرى.

٦- هل في حالة استئجار المرافق الرئيسية أو توفير المباني أو المرافق الإدارية عن طريق متعهدين يجب أن يتم تقييم العروض تقويم أ شاملاً ودقيقاً؛ للتحقق من مدى جدواها لمصلحة المؤسسة على المدى البعيد، وأن يتم التعامل مع هذه العروض بطريقة تضمن كفاءة ضبط الجودة والفائدة المالية.

٢- جودة المرافق والتجهيزات وكفائتها:

يجب أن تكون المرافق والتجهيزات على درجة عالية من الجودة، مع استخدام إستراتيجيات فعّالة لتقويم مدى كفايتها لحاجة المؤسسة، وجودتها، وجودة الخدمات المتصلة بها. ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تكون مباني وأرضيات المؤسسة نظيفة وجذابة، وأن تتم صيانتها بصورة جيدة.
- ٢- هل تتحقق في المرافق والتجهيزات جميع متطلبات الصحة والسلامة، مع توفير التدريب المناسب للمستخدمين.
- ٣- هل تتضمن عمليات تقويم الجودة التغذية الراجعة، من المستخدمين الأساسيين، حول كفاية المرافق وجودتها، إضافة إلى آليات محددة للتعامل مع هذه الآراء والاستجابة لها.
- ٤- هل تتم المقارنة المرجعية لمعايير توفير المرافق الخاصة بالتدريس والمعامل والبحث بما يتم توفيره من مرافق مشابهة لدى المؤسسات الأخرى المماثلة (يشمل ذلك أشياء مثل: سعة قاعات التدريس، ومرافق المعامل وتجهيزاتها، وسهولة الوصول إلى مرافق الحاسب الآلي والبرمجيات اللازمة، وأماكن الدراسة الفردية، وتجهيزات البحث العلمي).
- ٥- هل تتوفر مرافق كافية لتتيح للطلبة الحصول على الاستشارات الخاصة من أعضاء هيئة التدريس.
- ٦- هل تتوفر أماكن مناسبة لأداء الصلوات.
- ٧- هل تكون مرافق تقديم الطعام كافية لاحتياجات الطلبة وملئمة لها، ولاحتياجات هيئة التدريس، والعاملين بالمؤسسة التعليمية.
- ٨- هل تتوفر الوسائل والخدمات المناسبة لذوي الإعاقات الجسدية وغيرها من الاحتياجات الخاصة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- ٩- هل تتوفر المرافق المناسبة لاحتياجات الطلبة الملتحقين بالمؤسسة من الناحية الثقافية، والرياضية، وغيرها من النشاطات غير الصفية.

٣- الإدارة والشؤون الإدارية للمرافق والتجهيزات:

يجب أن تكون إدارة المرافق والتجهيزات والخدمات المساندة ذات كفاءة وتضمن الاستخدام الفعّال للمرافق المتوفرة.

ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تتوفر لدى المؤسسة قوائم كاملة بالتجهيزات التي تمتلكها أو تديرها، ويشمل ذلك التجهيزات الموجودة في عهدة كل عضو من أعضاء هيئة التدريس لأغراض التدريس والبحث العلمي.
- ٢- هل تدار بكفاءة وفعالية وتحت إشراف أحد كبار المسؤولين بالإدارة العليا، شؤون الخدمات العامة، مثل: النظافة، والتخلص من النفايات، وأعمال الصيانة الصغرى، وخدمات السلامة، وإدارة البيئة.
- ٣- هل يتم إتباع إجراءات محددة لتقويم حال التجهيزات بانتظام في المؤسسة، مع توفير الصيانة الوقائية والتصحيحية والاستبدال عندما يكون ذلك ضروري أ.
- ٤- هل تتوفر إجراءات أمن تتميز بالكفاءة؛ لحماية المرافق والتجهيزات المخصصة للتدريس والبحث العلمي، مع تحديد واضح لمسؤوليات كل من أعضاء هيئة التدريس، والأقسام، والكليات، والإدارة المركزية.
- ٥- هل تُستخدم أنظمة ذات كفاءة عالية لضمان السلامة الشخصية لهيئة التدريس والموظفين والطلبة، مع وجود الترتيبات المناسبة لحماية ممتلكاتهم الشخصية.
- ٦- هل يوجد نظام لمراقبة الاستفادة من المساحات والمرافق بالمؤسسة، وأن تتم إعادة توزيع استخدامات المرافق استجابة للاحتياجات المتغيرة.
- ٧- هل يتم تخصيص أوقات الاستفادة من المرافق ذات الاستخدامات المتعددة وفق نظام حجز إلكتروني، ويجب رفع تقارير لكبار المسؤولين في الإدارة العليا حول مقدار استخدامها وكفاءة ذلك.

٨- هل توجد إجراءات لتنظيم الاستخدام المشترك للمرافق القليلة الاستخدام، مع توفير آليات مناسبة لحماية التجهيزات.

٤- تقنية المعلومات:

يجب أن تكون أجهزة الحاسب والبرمجيات والخدمات المساندة ذات العلاقة مناسبة لاحتياجات المؤسسة التعليمية، وتتم إدارتها بما يضمن الاستخدام الأمثل والفعال والأمن لها. ويُقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل تتوفر أجهزة حاسوب وبرمجيات مناسبة، وأن تكون متاحة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة في جميع نواحي المؤسسة التعليمية.
- ٢- هل يتم تقويم مدى كفاية تجهيزات الحاسب بانتظام، من خلال استطلاعات آراء المستخدمين، أو غيرها من الوسائل، بالإضافة إلى المقارنة مع المؤسسات الأخرى المشابهة.
- ٣- هل توجد سياسات واضحة تنظم استخدام الطلبة للحواسيب، وتوفّر التجهيزات اللازمة للمرافق التي تدعم استخدامات الطلبة وفق هذه السياسات.
- ٤- هل توفر المؤسسة الدعم الفني اللازم لأعضاء هيئة التدريس وللموظفين والطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات والاتصالات.
- ٥- هل تتاح الفرص لهيئة التدريس لتقديم آرائهم فيما يتعلق بخطط شراء الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات في المؤسسة، وصيانتها، واستبدالها.
- ٦- هل توضع سياسات عامة لعمليات شراء نظم الأجهزة والبرمجيات، في جميع وحدات المؤسسة التعليمية، واستبدالها؛ لضمان أن هذه النظم ستظل حديثة على الدوام؛ وللحفاظ على التوافق بينها عند استبدال أي منها.
- ٧- هل توجد أنظمة أمن لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمؤسسية، وللحماية من الفيروسات وغيرها من المخاطر.
- ٨- هل توجد قواعد للسلوك تتعلق بالاستخدام غير المناسب للمواد الموجودة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، ويتم التأكد من الالتزام بهذه القواعد، ويتم التعامل - بطريقة مناسبة - مع الحالات التي يثبت فيها الاستخدام غير اللائق.
- ٩- هل تقام دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين بما يضمن الاستخدام الفعّال لأجهزة الحاسوب والبرمجيات المناسبة في مجال التدريس، وتقويم الطلبة، والشؤون الإدارية.
- ١٠- هل يكون هناك استعمال فعّال لتقنية المعلومات في الأنظمة الإدارية، وفي التقارير والاتصالات داخل جهات المؤسسة التعليمية، مع توفير الاستخدام الآمن قدر الإمكان.
- ١١- هل تتوافق أنظمة المعلومات الداخلية لدى المؤسسة مع متطلبات التقارير الخارجية.

٥- إسكان الطلبة:

إذا تم توفير سكن خاص بالطلبة، فإنه ينبغي أن يتمتع بالبيئة الصحية والأمنة، وأن تتوفر فيه جميع المرافق والخدمات الضرورية للطلبة الذين يدرسون بالمؤسسة التعليمية. ويقاس مستوى استيفاء هذا المعيار بمدى تحقيق المؤسسة للممارسات التالية:

- ١- هل يكون إسكان الطلبة بمستوى جيد وفي بيئة صحية توفر الأمن والأمان للطلبة.
- ٢- هل يتوافر عددٌ كافٍ من الأماكن التي توفر الخصوصية والدراسة المستقلة.
- ٣- هل يتوافر للطلبة عددٌ كافٍ من الأماكن المناسبة للنشاطات الاجتماعية والثقافية والرياضية.
- ٤- هل توجد مجموعة من القواعد التي تحكم السلوك داخل إسكان الطلبة، وتكون معلومة لدى الطلبة المستخدمين للسكن.
- ٥- هل يقوم بالإشراف على إسكان الطلبة مجموعة من الموظفين من ذوي الخبرة والكفاءة ممن لديهم السلطة اللازمة لإدارة المكان بحيث يكون بيئة تعليمية آمنة.
- ٦- هل يتوافر عددٌ كافٍ من المرافق الملائمة لتقديم الطعام والصيانة والرعاية الطبية وغير ذلك من الخدمات.
- ٧- هل يوجد عددٌ كافٍ من الأماكن الملائمة والكافية لأداء الصلوات.
- ٨- هل يوجد إسكان الطلبة بالقرب من حرم المؤسسة، أو توفر المؤسسة خدمة نقل من السكن وإليه؛ لضمان سهولة وصول الطلبة إلى المؤسسة.

الأدلة ومؤشرات الأداء:

يمكن الحصول على دلائل جودة توفير المرافق، والتجهيزات، والبرمجيات من وثائق عملية التخطيط، واستطلاعات الرأي عن رضا المستخدمين، ومقارنة مدى توفر التجهيزات مع مؤسسات تعليمية أخرى تقدم برامج مماثلة، وكذلك من خلال الملاحظات المباشرة بواسطة مقومين مستقلين. وتوفر عمليات تقييم حال التجهيزات وجدول الصيانة معلومات عن جودة المرافق والتجهيزات الأساسية وصيانتها. وتقدم اللوائح التنظيمية وقواعد السلوك الخاصة باستخدام المرافق والأجهزة عالية الثمن أدلةً على جودة ممارسات إدارة هذه المرافق والتجهيزات، وترتيبات الأمن. ويمكن أن تشمل مؤشرات الأداء عدة أمور، من بينها: درجات استطلاعات الرأي عن رضا المستخدمين، والإحصاءات المتوافرة عن أعطال الأجهزة، ومقارنة مدى توافر التجهيزات في المؤسسة بتلك الموجودة في مؤسسات أخرى شبيهة.