



جامعة أم القرى  
وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع  
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

### أساليب جمع البيانات والأدلة

يتم جمع البيانات الخاصة بمدى توافر الخصائص والعناصر والمؤشرات موضع القياس والتقييم من خلال الدلائل أو البراهين والتي يمكن الحصول عليها من عدة أساليب والتي يجب أن يستخدمها المراجع المعتمد أثناء عملية تقييم أداء المؤسسة. وتشتمل هذه الأساليب على ما يلي:

● الملاحظة.

● المقابلات والمناقشات الفردية والجماعية.

● نتائج قوائم الإستقصاء.

● الفحص الوثائقي.

(أ) أساليب الملاحظة :

تستخدم الملاحظة بصفة عامة للحصول على البيانات الخاصة بالعناصر الفرعية للتقييم والتي لا يمكن الحصول عليها باستخدام

الأساليب الأخرى مثل المقابلات والمناقشات والإستقصاء والفحص الوثائقي. ويجب اجراء الملاحظة وفقاً للشروط التالية:

- الإختيار العشوائي للسلوك أو الأشياء المطلوب ملاحظته بقدر الإمكان.

- التحديد المسبق للخصائص الواجب ملاحظتها قبل القيام بعملية الملاحظة.

- التغطية الشاملة للخصائص الواجب ملاحظتها.

(ب) المقابلات والمناقشات الفردية والجماعية:

تستخدم المقابلات والمناقشات بصفة عامة في الحصول على البيانات المتعلقة بمؤشرات وعناصر التقييم التي يصعب جمعها بالأساليب

الأخرى، والتي تحتاج إلى معرفة وتقييم آراء واتجاهات الأطراف المعنية المختلفة في المؤسسة (أعضاء هيئة التدريس/أعضاء الهيئة المعاونة/الطلاب/

العاملين/ الأطراف المجتمعية). وتنقسم المقابلات والمناقشات إلى نوعين : فردية وجماعية.



جامعة أم القرى

وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع

عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

- **المقابلات الفردية :** يتم اجراء هذا النوع من المقابلات حسب الحاجة مع فرد واحد فقط (مثال ذلك الوكيل المسؤول عن شئون التعليم والطلاب/ المدير المسئول عن الإدارة المعنية بالجودة/ وغيره).
- **المقابلات الجماعية :** يتم اجراء هذا النوع من المقابلات مع مجموعة من الأفراد مع مراعاة الشروط التالية :
  - يتراوح حجم المجموعة ما بين ١٠ - ١٥ فرد.
  - الإختيار العشوائي بقدر الإمكان لأفراد المجموعة حتى يتم تجنب التحيز الناتج عن اختيار أفراد بعينهم.
  - ألا تزيد مدة المقابلة الواحدة عن ٦٠ دقيقة.
  - ألا تتضمن المجموعة أى مسؤول من القيادات الأكاديمية أو الادارية ذو علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع المقابلة حتى يمكن توفر الحرية الكاملة لأفراد المجموعة للتعبير عن آرائهم أو اتؤاهاهم.
  - الإهتمام بالإفتتاحية فى بداية المقابلة بما يؤدي إلى توفير الراحة النفسية وكسب التعاون من جانب أفراد المجموعة.
  - تشجيع الأفراد المشاركين فى المجموعة على توفير المعلومات بصراحة وبدقة.
  - الإشارة فى تقرير المراجع إلى عدد ونوعية المقابلات التى تم إدارتها أثناء فترة التقييم.

(ج) نتائج قوائم الاستقصاء:

يقوم المراجع بالاطلاع والفحص على نتائج قوائم الاستقصاء التي تم استخدامها من جانب المؤسسة وفقاً لما جاء فى الدراسة الذاتية

الخاصة بها. ويراعى عند القيام بهذا الاجراء ما يلي:

- التحقق من أن المؤسسة قد صممت أنواع الاستقصاءات المطلوبة.
- التحقق من توزيع واستيفاء قوائم الاستقصاء على القطاعات (أو عينات من القطاعات) المستهدفة.
- فحص نتائج قوائم الاستقصاء واستخلاص الدلالات التي تساعد على التقييم للمؤشرات والعناصر الفرعية المحددة فى دليل التقييم.



جامعة أم القرى  
وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع  
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

(د) الفحص الوثائقي :

يتحقق الفحص الوثائقي من خلال الاطلاع وفحص المحتوى لجميع الوثائق ذات الصلة بالمؤشرات والعناصر الخاضعة للتقويم، حيث تمثل الدلائل المطلوب البحث عنها أثناء عملية التقويم (محاضر مجالس الأقسام العلمية ومجالس المؤسسة الأخرى/ قرارات/ اجراءات موثقة/ قوائم الإستقصاء الموجهة لأطراف معينة/ وما شابه ذلك). ويراعى عند اجراء الفحص الوثائقي ما يلي :

- الاطلاع على النسخة الأصلية من الوثيقة.
- فحص المحتوى الخاص بالوثيقة.
- التحقق من تاريخ إصدار الوثيقة.
- مقارنة محتوى الوثيقة بما جاء في كل من الدراسة الذاتية للمؤسسة والتطبيق الفعلي.



جامعة أم القرى  
وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع  
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

## بروتوكول المقابلات

### أولاً أهداف المقابلات:

- جمع البيانات التي لا يمكن توفيرها إلا من خلال المقابلات.
- التحقق من صحة بعض البيانات الواردة في الدراسة الذاتية.
- التغذية المرتدة من الأطراف المعنية بالمؤسسة والحصول على أنطباعات وردود الأفعال.
- عرض ملخص أنشطة الزيارة الميدانية للمؤسسة.
- تحقيق اكتمال وشمولية عملية المراجعة والتقييم.

### ثانياً الإعداد الجيد للمقابلات:

- تحديد نوع وخصائص القطاع المستهدف.
- تحديد العدد المناسب من الأعضاء المستهدفين من المقابلة .
- تحديد المشاركين في المقابلة من المراجعين.
- اختيار المكان الملائم للمقابلة.
- تحديد موعد ومدة المقابلة.
- الاتفاق على موضوع (موضوعات) المقابلة.
- التحضير الجيد للمقابلة.
- تدوين الملاحظات أثناء النقابة وتوثيق محضر المقابلة.
- تقييم فاعلية المقابلة بمعرفة القائمين بالمراجعة.



جامعة أم القرى  
وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع  
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

أنواع المقابلات:

(أ) المقابلات المجدولة:

**المقابلة الفردية:** وتجرى مع قيادات أكاديمية أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وذلك بغرض التغذية المرتدة لهذه الأطراف أو لجمع بيانات تتطلبها عملية المراجعة.

**المقابلة الجماعية:** وتجرى مع مجموعة من أعضاء القطاع المستهدف في عملية المراجعة، ويفضل ألا يزيد عدد المجموعة عن ١٥ فرد. وتجرى هذه المقابلة بغرض جمع البيانات أو التحقق من الأدلة المطلوبة أو أي أغراض أخرى.

(ب) المقابلات غير المجدولة:

بغرض زيادة فاعلية المقابلات لتحقيق الأهداف المرجوة من عملية المراجعة والتقييم فإنه يجوز اجراء بعض المقابلات غير المجدولة مسبقاً مع القيادات الأكاديمية أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والتي تساعد المراجعين على الحصول على مزيد من الدلائل، أو امدادهم بالتغذية المرتدة، أو الرد على استفساراتهم، أو عرض ملخص لأنشطة الزيارة الميدانية ، أو لأي أغراض أخرى.

إرشادات عامة خاصة بإجراء المقابلات:

- المقابلات هي أحد وسائل جمع البيانات والدلائل اللازمة لعملية المراجعة والتقييم للمؤسسة التعليمية أثناء الزيارة الميدانية.
- تعتمد المقابلة على الاعداد والتخطيط الجيد مع الأخذ في الاعتبار ضرورة إجراء حوار مفتوح مع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- يجب اللجوء إلى أقل عدد ممكن من المقابلات بشرط أن تحقق جميعاً الأهداف المرجوة من عملية المراجعة والتقييم.



جامعة أم القرى  
وكالة الجامعة للتطوير الأكاديمي وخدمة المجتمع  
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

- يرأس رئيس فريق المراجعة المقابلة أو يعين أحد المراجعين لتلك المهمة.
- يقوم أحد أعضاء فريق المراجعين بتدوين الملاحظات الكافية عن المناقشات المتعلقة بموضوعات التي تم تناولها في المقابلة.
- يقوم رئيس وأعضاء فريق المراجعة بعد المقابلة بمناقشة ما تم الحصول عليه من معلومت وأدلة ومراجعتها والتحقق من استكمالها.
- يتم إجراء أكثر من مقابلة وفقا للحاجة للمعلومات والأدلة ، مع الألتزام بما جاء في جدول المقابلات الرسمية.
- يجوز عقد مقابلة بدون ترتيب مسبق أثناء المراجعة لمناقشة موضوع ما إذا دعت الحاجة لذلك. ويتم تحديد موعد ومكان المقابلة وجدول الأعمال بين رئيس فريق المراجعة والمنسق من المؤسسة.
- يقوم المراجع باستخدام النماذج المرفقة والتأكد من تغطية كافة العناصر التي تحتوي عليها.