



عنوان السياسة	مشاركة أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA04
---------------	----------------------	-------------	------

1. تعاريف عامة

- أصحاب المصلحة: أي فرد و/أو جهة، و/أو وحدة داخل الجامعة أو خارجها، ولها مصلحة أو اهتمامات دائمة و/أو مؤقتة في الجامعة و/أو في مجال عملها، نتيجة عقد و/أو انتماءات رسمية و/أو غير رسمية، سابقة و/أو حالية و/أو مستقبلية، وتتأثر و/أو تؤثر بشكل مباشر و/أو غير مباشر بأهداف الجامعة، و/أو قراراتها و/أو أنشطتها و/أو إجراءاتها.
- الجامعة: جامعة اليرموك.
- الرئيس: رئيس جامعة اليرموك
- مشاركة أصحاب المصلحة: عملية تحديد، وفهم، وإشراك الجامعة لأصحاب المصلحة ومراعاة اهتماماتهم ومتطلباتهم بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات في الجامعة.

2. الهدف/ الأهداف

- 2.1 تحديد المبادئ والممارسات التي تتبناها الجامعة لضمان أن مشاركة أصحاب المصلحة ستعزز الصورة الإيجابية للجامعة، وستساهم في تحقيق رؤيتها، ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية.
- 2.2 تعزيز مشاركة أصحاب المصلحة في أنشطة الجامعة بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- 2.3 بناء الثقة بين أصحاب المصلحة والجامعة للوصول إلى علاقات طويلة الأمد وخلق قيمة مستدامة مشتركة للجميع
- 2.4 تعزيز التواصل الفعال ذي الاتجاهين بين أصحاب المصلحة والجامعة.

3. نطاق التطبيق

- 3.1 تطبق هذه السياسة على جميع أصحاب المصلحة الذين يتفاعلون مع الجامعة و/أو يمكن أن يتفاعلوا معها وبما لا يتعارض مع التشريعات السارية فيها (ملحق رقم 1).

4. بيان السياسة والمبادئ العامة

- 4.1 تدرک إدارة الجامعة أن مشاركة أصحاب المصلحة في أنشطتها أمر ضروري لدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- 4.2 تعتمد الجامعة المبادئ الواردة في المعيار الدولي لإشراك أصحاب المصلحة (AA1000:2015) كأساس للتفاعل مع أصحاب المصلحة وإدارة العلاقة معهم.
- 4.3 يجب تحديد وتحليل آراء أصحاب المصلحة الذين تتفاعل معهم الجامعة لفهم اهتماماتهم ومتطلباتهم وتوقعاتهم ومستويات تأثيرهم و/أو تأثيرهم بأهداف الجامعة، و/أو قراراتها و/أو أنشطتها و/أو إجراءاتها، واختيار آليات المشاركة ووسائل الاتصال والتواصل المناسبة لكل منهم.
- 4.4 ينبغي مراجعة وتحديث قائمة أصحاب المصلحة بشكل دوري كل أربع سنوات، و/أو في ضوء التغيرات في بيئة الجامعة الداخلية و/أو الخارجية لتعكس مواقف أصحاب التأثير الجدد، و/أو التغيرات في العلاقات القائمة.
- 4.5 التحسين المستمر، والمراجعة المنتظمة لآليات مشاركة أصحاب المصلحة، ووسائل الاتصال والتواصل معهم لضمان مشاركتهم واستجابتهم بكفاءة وفعالية.
- 4.6 يحق لأصحاب المصلحة المشاركة والاطلاع في الوقت المناسب على المعلومات المتعلقة بالأمر والقضايا التي تؤثر قراراتها وإجراءاتها وأنشطتها عليهم في إطار سياسة الشفافية، وسياسة تصنيف البيانات والوثائق، وغيرها من التشريعات النافذة في الجامعة.
- 4.7 يتم الحصول على التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة بشكل دوري من خلال الآليات المناسبة التي تتوافق مع تفضيلات كل مجموعة منهم، وإجراء التحسينات اللازمة ضمن إطار سياسة مسوحات أصحاب المصلحة في الجامعة.
- 4.8 تلتزم الجامعة بأن تكون ممارسات مشاركة أصحاب المصلحة شاملة، وتحترم وجهات النظر والخلفيات الثقافية المتنوعة لجميع أصحاب المصلحة دون أي تمييز أو تفضيل.
- 4.9 يجب تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لقياس فعالية إشراك أصحاب المصلحة (ملحق رقم 2).
- 4.10 يتم تطوير آليات واضحة وفعالة للتعامل مع شكاوى أصحاب المصلحة وحلها وفقا للتشريعات النافذة في الجامعة.
- 4.11 توفير التدريب اللازم للعاملين المشاركين في إشراك أصحاب المصلحة، لتعزيز فهمهم لاستراتيجيات وتقنيات الاتصال والتواصل الفعالة معهم.
- 4.12 تلتزم الجامعة بمراجعة تطبيق هذه السياسة بشكل دوري، وإجراء التعديلات اللازمة عليها.
- 4.13 على جميع أصحاب المصلحة الاطلاع على هذه السياسة وإجراءاتها وملاحقها، والالتزام بها وبأي تعديلات تجري عليها تحت طائلة المساءلة.

5. المسؤوليات والأدوار

- 5.1 رئيس الجامعة أو من ينيبه:
 - المصادقة على قائمة أصحاب المصلحة الخارجيين الذين سيتم إشراكهم في أنشطة الجامعة، والأنشطة التي سيشاركون فيها.
 - توفير الموارد اللازمة لتدريب العاملين المشاركين في إشراك أصحاب المصلحة.
- 5.2 مركز الاعتماد وضمان الجودة:
 - عقد الورش التدريبية للأكاديميين المشاركين في إشراك أصحاب المصلحة.



جامعة اليرموك مركز الاعتماد وضمان الجودة



عنوان السياسة	مشاركة أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA04
---------------	----------------------	-------------	------

- تطوير وإدارة مسوحات أصحاب المصلحة في إطار سياسة مسوحات أصحاب المصلحة.
- مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطط التحسينية المنبثقة عن نتائج مسوحات أصحاب المصلحة
- 5.3 مركز الملكة رانيا للدراسات وخدمة المجتمع:
- عقد الورش التدريبية للإداريين المشاركين في إشراك أصحاب المصلحة.
- 5.4 الوحدات التنظيمية
- التنسيب بأصحاب المصلحة الخارجيين الذين سيتم إشراكهم في أنشطة وحداتهم، والأنشطة التي سيشاركون فيها حسب الأصول.

6. المراجع

جامعة بابل، السياسات والإجراءات لتحديد أصحاب المصلحة المحليين/ الجهات المستفيدة خارج الجامعة والتعامل معهم. متاح على الرابط: https://sustainability.uobabylon.edu.iq/down/Arabic_UoBPP_30_2021.docx

جامعة دهوك، سياسة التواصل وإشراك أصحاب المصلحة في جامعة دهوك. متاح على الرابط:

<https://docs.google.com/document/d/1S8LBCYB33IZaSppA0nbVRGPIbi8UvaOn/edit>

الجامعة العربية الأمريكية، سياسة مشاركة وتعاون أصحاب العلاقة. متاح على الرابط:

<https://www.aaup.edu/ar/About-AAUP/Sustainability/Policies/Stakeholder-Engagement-Collaboration-Policy>

جامعة مؤتة، سياسة تعزيز التفاعل مع أصحاب المصلحة المحليين. متاح على الرابط:

<https://t.ly/n8ZRN>

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، قانون التعليم العالي والبحث العلمي وتعديلاته رقم (17) لسنة 2018. متاح على الرابط:

<https://t.ly/gFFha>

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة للبرامج الأكاديمية 2021. متاح على الرابط:

<https://rb.gy/l9867s>

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، دليل الاعتماد الأردني للبرامج الأكاديمية. متاح على الرابط:

<https://heac.org.jo/wp-content/uploads/2023/02/D333.pdf>

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، دليل معايير ومؤشرات تسكين المؤهلات في الإطار الوطني الأردني للمؤهلات. متاح

على الرابط: <https://rb.gy/v35kht>

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها، معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي 2023. متاح على الرابط:

<https://heac.org.jo/wp-content/uploads/2024/01/quality-1.pdf>

Accountability Organization, **AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2015)**. Available at:

<https://www.accountability.org/standards/aa1000-stakeholder-engagement-standard/>

AL-Mustaqbal University College, **Stakeholder Engagement Policy**. Available at:

<https://t.ly/3BB0P>

Bahrain University, **Stakeholder Engagement Policy**. Available at:

https://sustainability.uob.edu.bh/sdg_policy/stakeholder-engagement-policy/

Cranfield University, **Local Stakeholder Engagement Policy**. Available at:

<https://t.ly/jOOXE>

Tashkent State University of Law, **Stakeholder Engagement Policy**. Available at:

<https://tsul.uz/uz/general-page/Stakeholder-engagement-policy>

Technical University of Mombasa, **Stakeholders Management Policy**. Available at:

<https://web.tum.ac.ke/cdn/downloads/documents/STAKEHOLDER%20MANAGEMENT%20POLICY.pdf>

7. السياسات ذات العلاقة

7.1 سياسة ضمان الجودة (QA01).

7.2 سياسة مسوحات أصحاب المصلحة (QA05).

7.3 سياسة تصنيف البيانات والوثائق (GM07).



جامعة اليرموك
مركز الاعتماد وضمان الجودة



QA04	رقم السياسة	مشاركة أصحاب المصلحة	عنوان السياسة
------	-------------	----------------------	---------------

7.4 سياسة الشفافية (GM08).

8. الملاحق

8.1 ملحق رقم (1): أصحاب المصلحة في الجامعة، وآليات مشاركتهم.

8.2 ملحق رقم (2): مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فعالية مشاركة أصحاب المصلحة.

ملحق رقم (1): أصحاب المصلحة في الجامعة وآليات مشاركتهم

تشمل فئات أصحاب المصلحة (ولكن لا تقتصر على):

أصحاب المصلحة	أمثلة على آليات المشاركة
الطلبة: الحاليون، والزائرون	<ul style="list-style-type: none">• الندوات الحوارية.• المسابقات والملتقيات وورش العمل والتدريب الطلابية، والمبادرات التطوعية المحلية والإقليمية والدولية.• الأيام المفتوحة وأيام التوظيف.• اتحاد الطلبة، والأندية الطلابية.• نظام شكاوى الطلبة.• برامج التبادل الطلابي.• مسوحات الطلبة الدورية (مثل: رضا الطلبة عن الخدمات والمرافق، رضا طلبة الدراسات العليا عن الإشراف على رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراة)• تمثيل الطلبة في فرق البرامج الأكاديمية، ومجالس الأقسام والكليات، والجامعة، واللجان، والفرق العاملة ذات الصلة.• فعاليات التدقيق و/أو والتقييم على مستوى البرامج الأكاديمية و/أو الكليات و/أو الجامعة من قبل فرق و/أو لجان داخلية أو خارجية لغايات الجودة، و/أو الامتثال و/أو الحصول على الاعتمادات و/أو شهادات ضمان الجودة المحلية و/أو الدولية.
الأكاديميون: الحاليون، والزائرون	<ul style="list-style-type: none">• الندوات وورش العمل والتدريب، والمبادرات التطوعية.• المؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية والدولية.• نادي العاملين.• نظام شكاوى الأكاديميين.• برامج التبادل.• مسوحات الأكاديميين الدورية.• عضوية المجالس و/أو اللجان على مستوى الأقسام والكليات، والجامعة.• فعاليات التدقيق و/أو والتقييم على مستوى البرامج الأكاديمية و/أو الكليات و/أو الجامعة من قبل فرق و/أو لجان داخلية أو خارجية لغايات الجودة، و/أو الامتثال و/أو الحصول على الاعتمادات و/أو شهادات ضمان الجودة المحلية و/أو الدولية.
الإداريون: الحاليون	<ul style="list-style-type: none">• الندوات وورش العمل والتدريب والمبادرات التطوعية.• نادي العاملين.• نظام شكاوى الإداريين.• برامج التبادل.• مسوحات الإداريين الدورية (مثل: رضا الطلبة عن الخدمات والمرافق).• عضوية المجالس واللجان في الجامعة، والفرق العاملة ذات الصلة.• فعاليات التدقيق و/أو والتقييم على مستوى البرامج الأكاديمية و/أو الكليات و/أو الجامعة من قبل فرق و/أو لجان داخلية أو خارجية لغايات الجودة، و/أو الامتثال و/أو الحصول على الاعتمادات و/أو شهادات ضمان الجودة المحلية و/أو الدولية.
أرباب العمل في القطاعين العام والخاص	<ul style="list-style-type: none">• التفاعلات على مستوى البرامج الأكاديمية والخدمات المهنية مع التركيز على تطوير



جامعة اليرموك
مركز الاعتماد وضمان الجودة



عنوان السياسة	مشاركة أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA04
			البرامج الأكاديمية، وفرص تدريب الطلبة، وتوظيف الخريجين، من خلال عضوية المجالس و/أو اللجان على مستوى الأقسام والكليات، والجامعة والمراكز العلمية. • الندوات، وورش العمل، والمؤتمرات، والفعاليات داخل الحرم الجامعي، والمبادرات التطوعية التي تشمل العاملين والطلبة. • فعاليات التدقيق و/أو والتقييم للبرامج الأكاديمية و/أو الكليات و/أو الجامعة من قبل فرق و/أو لجان داخلية أو خارجية لغايات الجودة، و/أو الامتثال و/أو الحصول على الاعتمادات و/أو شهادات ضمان الجودة المحلية و/أو الدولية. • المسح الدوري لأرباب العمل (رضا أرباب العمل)
النقابات والجمعيات والمؤسسات المهنية			• التفاعلات على مستوى البرامج الأكاديمية والخدمات المهنية مع التركيز على تطوير البرامج الأكاديمية، وفرص تدريب الطلبة، وتوظيف الخريجين، من خلال عضوية المجالس و/أو اللجان على مستوى الأقسام والكليات، والجامعة والمراكز العلمية. • الندوات، وورش العمل والتدريب، والمؤتمرات، والفعاليات داخل الحرم الجامعي، والمبادرات التطوعية التي تشمل العاملين والطلبة.
الخريجون			• أيام لم الشمل، والأيام المفتوحة. • المسح الدوري للخريجين (رضا الخريجين). • تمثيل الخريجين في فرق البرامج الأكاديمية، والمجالس الاستشارية، واللجان ذات الصلة. • فعاليات التدقيق و/أو والتقييم على مستوى البرامج الأكاديمية و/أو الكليات و/أو الجامعة من قبل فرق و/أو لجان داخلية أو خارجية لغايات الجودة، و/أو الامتثال و/أو الحصول على الاعتمادات و/أو شهادات ضمان الجودة المحلية و/أو الدولية.
المجتمع المحلي: الأفراد والمؤسسات وسائل الإعلام المطبوعة والمسموعة، والمرئية والرقمية			• المشاركة من خلال أنشطة الجامعة الموجهة للمجتمع. • البيانات الصحفية حول التطورات والإنجاز على مستوى الطلبة و/أو العاملين، و/أو الجامعة التي تعزز سمعتها. • مقالات الرأي/الردود على الاستفسارات، المدونات، ومشاركات وسائل التواصل الاجتماعي
الموردون، والمتعاقد معهم، والمقاولون.			• المشاركة من خلال عمليات التوريد والتعلم من المشاريع المكتملة أو عقود الخدمة.
- المؤسسات والهيئات والجهات الحكومية، لا سيما التي تعنى بالتعليم العالي، والأمن، والصحة، والتشغيل. - البرلمان. - الجهات المانحة. - وكالات الاعتماد وضمان الجودة.			• الندوات الحوارية وورش العمل مع النواب والسياسيين وكبار الموظفين الحكوميين. • المشاركة المباشرة بالإضافة إلى الانخراط من خلال هيئات القطاع أو عضوية اللجان. • المشاركة الهادفة لإظهار المساءلة عن أداء الجامعة والامتثال للتشريعات • المبادرات النشطة لفرص التمويل. • عضوية الجامعة و/أو تمثيلها في الهيئات ذات الصلة. • تبادل المعلومات ومشاركة الممارسات الجيدة.

ملحق رقم (2): مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فعالية مشاركة أصحاب المصلحة

تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية لفعالية مشاركة أصحاب المصلحة (ولكن لا تقتصر على):

- درجة رضا أصحاب المصلحة

يتضمن هذا المؤشر جمع بيانات من أصحاب المصلحة حول تصورات أصحاب المصلحة لأداء الجامعة واستجابتها وفعاليتها في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم (مثل: رضا العاملين عن الخدمات والمرافق، رضا طلبة الدراسات العليا عن الإشراف على رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراة). يمكن للجامعة من خلال تتبع درجات الرضا مع مرور الوقت تحديد مجالات التحسين وإجراء التعديلات اللازمة.



جامعة اليرموك مركز الاعتماد وضمان الجودة



عنوان السياسة	مشاركة أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA04
---------------	----------------------	-------------	------

- مستويات مشاركة أصحاب المصلحة

يقيس هذا المؤشر كمية ونوعية التفاعلات بين المنظمة وأصحاب المصلحة فيها. ويشمل أشكالاً مختلفة من المشاركة، بما في ذلك الاجتماعات والأحداث والتعاون (مثل: عدد المجهودات/الأنشطة التي يشارك بها أصحاب المصلحة، عدد أصحاب المصلحة المشاركين في مجهودات/أنشطة الجامعة). يمكن للجامعة من خلال تتبع مستويات المشاركة، تقييم عمق العلاقات مع أصحاب المصلحة وتحديد أنماط التواصل والمشاركة. مما يساعد على أن تكون جهود المشاركة متسقة واستباقية ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة

- صافي نقاط الترويج (NPS)

مقياس يستخدم على نطاق واسع لتقييم ولاء أصحاب المصلحة وتأييدهم من خلال سؤال أصحاب المصلحة عن مدى احتمالية توصيتهم بالجامعة للآخرين. واستناداً إلى ردودهم، يتم تصنيف أصحاب المصلحة إلى مروجين أو منتقدين. يتم حساب NPS عن طريق طرح النسبة المئوية للمنتقدين من النسبة المئوية للمروجين، مما يؤدي إلى نتيجة تشير إلى المشاعر العامة لأصحاب المصلحة. تشير نسبة NPS المرتفعة إلى مناصرة قوية لأصحاب المصلحة وكلمة إيجابية شفوية، في حين قد تشير نسبة NPS المنخفضة إلى مجالات للتحسين في مشاركة أصحاب المصلحة ورضاهم.

نهاية السياسة