



عنوان السياسة	مسوحات أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA05
---------------	----------------------	-------------	------

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.
- دورية التطبيق: الفترات الزمنية المحددة لتنفيذ مسوحات أصحاب المصلحة والتي قد تكون على سبيل المثال لا الحصر فصلية، أو سنوية، أو عند انتهاء الخدمة، بما يلائم الهدف من المسح والفئة المستهدفة.
- المسح: جمع بيانات التغذية الراجعة من طلبة الجامعة، وخريجها، والعاملين فيها، وأرباب العمل، وغيرهم من أصحاب المصلحة من خلال أدوات متعددة تشمل على سبيل المثال لا الحصر الاستبيانات الورقية والإلكترونية و/أو مجموعات التركيز، و/أو المقابلات الشخصية و/أو الهاتفية.

2. الهدف/ الأهداف

- 2.1 توفير معلومات وإرشادات حول تطوير وإدارة مسوحات أصحاب المصلحة في الجامعة، بما في ذلك تنفيذ المسوحات، وتخزين وتحليل البيانات، واستخراج النتائج وإعداد التقارير اللاحقة عنها، واستخدامها في التحسين المستمر لجودة عمليات الجامعة وأنشطتها والخدمات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تقدمها.
- 2.2 ضمان أن تكون مسوحات أصحاب المصلحة متوافقة مع الأهداف الإستراتيجية للجامعة.

3. نطاق التطبيق

- 3.1 تطبق هذه السياسة على كافة مسوحات أصحاب المصلحة التي تدار من قبل مركز الاعتماد وضمان الجودة (ملحق رقم 1).

4. بيان السياسة والمبادئ العامة

- 4.1 تدرك إدارة الجامعة أهمية التغذية الراجعة من أصحاب المصلحة في عمليات اتخاذ القرار، وتحقيق رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية.
- 4.2 تعد مسوحات أصحاب المصلحة جزءاً مهماً من نظام إدارة الجودة في الجامعة، حيث تشكل بياناتها أحد المدخلات الرئيسية لدورة ضمان الجودة (PDCA) نحو التحسين المستمر.
- 4.3 يتم تطوير و/أو تعديل مسوحات أصحاب المصلحة، و/أو إلغاؤها للجامعة في ضوء محددات ومرجعيات تتضمن على الأقل:
 - الأهداف الاستراتيجية للجامعة.
 - معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
 - معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي للبرامج الأكاديمية.
 - معايير الاعتماد الأردني للبرامج الأكاديمية.
 - دليل معايير ومؤشرات تسكين المؤهلات في الإطار الوطني الأردني للمؤهلات
 - معايير جائزة الجامعة الرسمية المتميزة
 - نتائج المقارنات المرجعية مع الممارسات الفضلى المتعلقة بمسوحات أصحاب المصلحة في الجامعات المحلية والإقليمية والعالمية المناظرة.
 - نتائج تحكيم أصحاب المصلحة للمسوحات.
- 4.4 تخضع البيانات التي تجمع من خلال مسوحات أصحاب المصلحة لسياسة تصنيف البيانات والوثائق في الجامعة.
- 4.5 الحد الأدنى المقبول لنسبة الردود التي يتم الحصول عليها من مسوحات أصحاب المصلحة يتراوح ما بين 20% و30% مع ضرورة مراعاة حجم الفئة المستهدفة.
- 4.6 كل بند من بنود المسح يحصل على وسط حسابي يقل عن 70% (3.5 من 5 على مقياس ليكرت) يتطلب إجراء تحسينياً. وفي حال تحقيق جميع البنود لهذا الوسط الحسابي تزداد نقطة القطع بمقدار 5 درجات مئوية لتصبح 75% وهكذا.
- 4.7 تلتزم الجامعة بمبدأ الشفافية فيما يتعلق بنتائج مسوحات أصحاب المصلحة.
- 4.8 تلتزم الجامعة بمراجعة تطبيق هذه السياسة بشكل دوري، وإجراء التعديلات اللازمة عليها.
- 4.9 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
 - المصادقة على المسوحات الجديدة لأصحاب المصلحة، والتعديل على المسوحات القائمة، و/أو إلغاؤها، بعد اعتمادها من قبل مجلس إدارة مركز الاعتماد وضمان الجودة.
 - الموافقة على تنفيذ كل نوع من المسوحات لأول مرة فقط، وعلى نتائج المسوحات والإجراءات التحسينية المتخذة التي يمكن إبلاغها لأصحاب المصلحة المعنيين، و/أو نشرها على موقع الجامعة الإلكتروني.



جامعة اليرموك مركز الاعتماد وضمان الجودة



عنوان السياسة	مسوحات أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA05
---------------	----------------------	-------------	------

- 5.2 مجلس إدارة مركز الاعتماد وضمان الجودة
- اعتماد المسوحات الجديدة لأصحاب المصلحة، والتعديل على المسوحات القائمة، و/أو إلغاؤها.
- 5.3 مركز الاعتماد وضمان الجودة
- تطوير مسوحات جديدة لأصحاب المصلحة، ومراجعة وتعديل المسوحات القائمة، و/أو إلغاؤها.
- إدارة مسوحات أصحاب المصلحة وفقا للمبادئ المتعارف عليها (ملحق رقم 2).
- مراجعة ومتابعة تنفيذ الخطط التحسينية المنبثقة عن نتائج مسوحات أصحاب المصلحة.
- 5.4 الوحدات التنظيمية
- إعداد وتنفيذ الخطط التحسينية المنبثقة عن نتائج مسوحات أصحاب المصلحة، وإرسال تقرير بما تم إنجازه من تحسينات لمركز الاعتماد وضمان الجودة.

6. المراجع

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

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

مركز الملك عبدالله الثاني للتميز، جائزة الجامعة الرسمية المتميزة. متاح على الرابط:

<https://rb.gy/ghiza4>

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.io/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.io/wp-content/uploads/2024/01/quality-1.pdf>

Alphacrucis University College, **Stakeholder Feedback Policy**. Available at:

<https://www.ac.edu.au/ppm/stakeholder-feedback-policy/>

Macquarie University, **Student Survey Policy**. Available at:

<https://t.ly/Xisz>

University of Auckland, **Student Survey Policy and Procedures**. Available at:

<https://t.ly/ydoYL>

University of Canberra, **University Survey Policy**. Available at:

<https://www.canberra.edu.au/policies/PolicyProcedure/Index/186>

University of Glasgow, **Student Experience Surveys Policy**. Available at:

<https://www.gla.ac.uk/myglasgow/apg/policies/studentsupport/studentsurveys/policywebpage/>

University of the South Pacific, **Policy and Procedures Survey Framework**. Available at:

<https://policylib.usp.ac.fj/form.readdoc.php?id=7181>

7. السياسات ذات العلاقة

7.1 سياسة ضمان الجودة (QA01).

7.2 سياسة تدقيق الجودة (QA02).

7.3 سياسة المقارنة المرجعية (QA03).

7.4 سياسة مشاركة أصحاب المصلحة (QA04).

7.5 سياسة تصنيف البيانات والوثائق في الجامعة (GM07).

7.6 سياسة الشفافية (GM08).



عنوان السياسة	مسوحات أصحاب المصلحة	رقم السياسة	QA05
---------------	----------------------	-------------	------

8. الملاحق

8.1 ملحق رقم (1): مسوحات أصحاب المصلحة التي تدار من قبل مركز الاعتماد وضمان الجودة

8.2 ملحق رقم (2): مبادئ إدارة مسوحات أصحاب المصلحة

ملحق رقم (1): مسوحات أصحاب المصلحة التي تدار من قبل مركز الاعتماد وضمان الجودة

- استبانة تجربة الطلبة المستجدين.
- استبانة رضا الطلبة المتوقع تخرجهم.
- استبانة رضا الخريجين- بكالوريوس.
- استبانة رضا الخريجين- دبلوم عالي.
- استبانة رضا الخريجين- ماجستير.
- استبانة رضا الخريجين- دكتوراة.
- استبانة رضا خريجي الدراسات العليا عن الإشراف على رسائل الماجستير وأطاريح الدكتوراة.
- استبانة رضا الطلبة عن قدرة الجامعة على إدارة التعليم والتعلم الإلكتروني.
- استبانة رضا الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة عن الدعم والتسهيلات المقدمة لهم.
- استبانة رضا الطلبة عن الخدمات والمرافق.
- استبانة رضا العاملين عن أداء القيادات الإدارية في العمادات والمراكز العلمية والدوائر والوحدات الإدارية.
- استبانة رضا العاملين عن أداء القيادات الأكاديمية في الكليات.
- استبانة رضا العاملين عن الخدمات والمرافق.
- استبانة رضا العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة عن الدعم والتسهيلات المقدمة لهم.
- استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس عن قدرة الجامعة على إدارة التعليم والتعلم الإلكتروني.
- استبانة رضا العاملين عن تطبيق النزاهة المؤسسية.
- استبانة رضا العاملين عن الموقع الإلكتروني للجامعة والخدمات الإلكترونية
- استبانة تقييم أصحاب المصلحة لرؤية ورسالة وغايات الجامعة وقيمها الحاكمة.
- استبانة وعي أصحاب المصلحة بثقافة الجودة.
- استبانة وعي أصحاب المصلحة بثقافة الاستدامة.
- استبانة رضا الشركاء..
- استبانة رضا المجتمع المحلي.

ملحق رقم (2): مبادئ إدارة مسوحات أصحاب المصلحة

- يجب على الجهة المسؤولة عن إدارة مسوحات أصحاب المصلحة التأكد مما يلي:
 - احتواء المسح على:
 - المسمى، والفئة المستهدفة، والدورية، وتاريخ التنفيذ والإغلاق.
 - توضيح الغرض من المسح وكيفية استخدام نتائجه للفئة المستهدفة من أصحاب المصلحة.
 - التأكيد على سرية البيانات.
 - استخدام وسائل اتصال فعالة للحصول على معدلات استجابة مقبولة من الفئة المستهدفة.
 - الحصول على موافقة رئيس الجامعة أو من ينيبه على تنفيذ كل نوع من المسوحات لأول مرة فقط.
 - تحليل البيانات وإعداد تقارير بالنتائج في غضون شهرين من تاريخ إغلاق المسح، وإرسالها إلى رئاسة الجامعة والوحدات التنظيمية ذات العلاقة في الجامعة لوضع الخطط التحسينية المناسبة.
 - إبلاغ أصحاب المصلحة المعنيين بنتائج المسح والتحسينات التي تم إجراؤها، بعد الحصول على موافقة رئيس الجامعة أو من ينيبه.
 - نشر-نتائج مسوحات أصحاب المصلحة، والتحسينات التي تم إجراؤها على موقع الجامعة الرسمي باللغتين العربية والإنجليزية، بعد الحصول على موافقة رئيس الجامعة أو من ينيبه.

نهاية السياسة



جامعة اليرموك
مركز الاعتماد وضمان الجودة



QA05	رقم السياسة	مسوحات أصحاب المصلحة	عنوان السياسة
------	-------------	----------------------	---------------