



قالب الخطة التحسينية لإستبانات تقييم جودة الخدمات الجامعية

تضع خطة التحسين إطاراً منظماً لمعالجة النتائج وتعزيز الممارسات المحددة من خلال نتائج الاستبيانات. وتهدف إلى توجيه تنفيذ التغييرات المبنية على الأدلة، مع التركيز على تحسين المعايير والعمليات والنتائج بشكل مستمر. وانطلاقاً من التزام جامعة البحرين بالجودة والتميز، تتماشى هذه الخطة بشكل وثيق مع أهداف سياسة استبانات تقييم جودة الخدمات الجامعية، لضمان معالجة كل مجال تم تحديده للتحسين بشكل منهجي.

ويتم تطوير الخطة التطويرية بشكل تعاوني لتأكيد مبدأ المساءلة والشفافية، حيث تضع أهدافاً واضحة، وخطوات قابلة للتنفيذ، وجدول زمنية، وتوزيعاً محدداً للمسؤوليات. ويتيح هذا النهج المنظم للجامعة الاستجابة بشكل فعال للتغذية الراجعة الفورية، مع تعزيز ثقافة التحسين المستمر التي تدعم أهدافنا المؤسسية الأوسع. ولضمان تحقيق التقدم المستدام، يجب ان يتم مراجعة هذه الوثيقة بشكل منتظم للسماح بالمراقبة والتكيف عند الحاجة، مما يعزز التزام جامعة البحرين بالجودة المستمرة وتحسين الأداء.

ومن خلال الجهود التعاونية لكل وحدة تنظيمية وأصحاب المصلحة، تحول هذه الخطة الأفكار المستخلصة من بيانات الاستبيانات إلى تحسينات مستدامة وذات معنى، مما يدعم رسالة جامعة البحرين في تقديم خدمات مثالية والالتزام بأعلى معايير الجودة.

نظرة عامة عن الاستبانة	
عنوان الاستبانة	عنوان الاستبانة الذي تم إجراؤها
تاريخ الاستبانة	تاريخ إجراء الاستبانة
الغرض من الاستبانة	وصف موجز لأهداف وأغراض الاستبانة
العينة المستهدفة	وصف من هم المشاركون في الاستبانة
منهجية جمع البيانات	وصف موجز لمنهجية جمع البيانات
منهجية التحليل وإعداد التقارير	وصف موجز لمنهجية تحليل البيانات وإعداد التقارير
الجهة المسؤولة عن التنفيذ	الجهة المسؤولة عن نشر الاستبانة وجمع البيانات وتحليل النتائج
النتائج والموضوعات الرئيسية	



أهم 3-5 نتائج إيجابية		(النتائج الإيجابية وفقا للتغذية الراجعة)			
أهم 3-5 مجالات تحتاج للتحسين		(أذكر المجالات أو المشاكل التي تحتاج الى تحسين)			
المشاكل ذات الاولوية للعمل عليها					
المشاكل		مستوى الأولوية (منخفض/متوسط/عالي)		التأثير	
المشكلة 1: (أذكر المشكلة الأولى التي تم تحديدها)		مستوى الأولوية (منخفض/متوسط/عالي)		التأثير: (قم بوصف تأثير هذه المشكلة على ذوي العلاقة أو على العمليات)	
المشكلة 2: (أذكر المشكلة الثانية التي تم تحديدها)		مستوى الأولوية (منخفض/متوسط/عالي)		التأثير: (قم بوصف تأثير هذه المشكلة على ذوي العلاقة أو على العمليات)	
المشكلة 3: (أذكر المشكلة الثالثة التي تم تحديدها)		مستوى الأولوية (منخفض/متوسط/عالي)		التأثير: (قم بوصف تأثير هذه المشكلة على ذوي العلاقة أو على العمليات)	
الإجراءات التصحيحية					
الإجراءات		الجهة المسؤولة	الموارد المطلوبة	الجدول الزمني	معايير النجاح
الإجراء 1: (الإجراء التصحيحي الأول بناءً على المشكلة التي تم تحديدها)		الجهة المسؤولة: (من سيكون المسؤول عن هذا الإجراء)	الموارد المطلوبة: (ماهي الموارد أو الدعم المطلوب)	الجدول الزمني: (تاريخ البدء والانتهاء)	معايير النجاح : (كيف سيتم قياس النجاح)
الإجراء 2: (الإجراء التصحيحي الثاني بناءً على المشكلة التي تم تحديدها)		الجهة المسؤولة: (من سيكون المسؤول عن هذا الإجراء)	الموارد المطلوبة: (ماهي الموارد أو الدعم المطلوب)	الجدول الزمني: (تاريخ البدء والانتهاء)	معايير النجاح : (كيف سيتم قياس النجاح)
الإجراء 3: (الإجراء التصحيحي الثالث بناءً على المشكلة التي تم تحديدها)		الجهة المسؤولة: (من سيكون المسؤول عن هذا الإجراء)	الموارد المطلوبة: (ماهي الموارد أو الدعم المطلوب)	الجدول الزمني: (تاريخ البدء والانتهاء)	معايير النجاح : (كيف سيتم قياس النجاح)



جامعة البحرين
مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

UNIVERSITY OF BAHRAIN
QUALITY ASSURANCE AND ACCREDITATION CENTER

الجهات أو الأشخاص ذوي العلاقة				
الجهات أو الأشخاص ذوي العلاقة الرئيسيين :		(قائمة الجهات المشاركة أو الأشخاص المشاركين في الإجراء)		
خطة التواصل:		(كيف ومتى سيتم إيصال التغذية الراجعة/النتائج/الإجراءات إلى الجهات أو الأشخاص ذوي العلاقة)		
المراقبة والتقييم				
تتبع الإجراء:		(كيف سيتم تتبع التقدم المحرز في الإجراءات، على سبيل المثال، عبر الاجتماعات أو التقارير)		
معايير التقييم:		(ما هي المقاييس التي سيتم استخدامها لتقييم مدى نجاح الإجراءات التصحيحية)		
تواريخ المراجعة:		(متى سيتم مراجعة التقدم ، على سبيل المثال، ربع سنوياً، شهرياً)		
حلقة التغذية الراجعة				
تاريخ متابعة الاستبانة:		(إذا كان ذلك ممكناً، متى سيتم إجراء استبانة أو طريقة أخرى لتقييم التحسينات)		
آلية جمع التغذية الراجعة المستمرة:		(طرق جمع التغذية الراجعة المستمرة بعد تنفيذ الإجراء)		
الإكمال والتوقيع				
تاريخ الانتهاء من الخطة:		اليوم والشهر والسنة		
تمت المراجعة والموافقة عليها من قبل:		(إسم الشخص الذي يعتمد خطة العمل)		

ملاحظة: يتم إرسال نسخة من الخطة التحسينية لكل استبانة تقوم بها أي جهة التنظيمية في جامعة البحرين الى مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على

qaac@uob.edu.bh