



سياسة استبانات تقييم جودة الخدمات الجامعية

الملكية / مسؤولية السياسة: مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

تاريخ السريان: ١٣ نوفمبر ٢٠٢٤ م

المحتوى

٣	١ - تعاريف عامة
٤	٢ - هدف السياسة
٤	٣ - نطاق السياسة
٥	٤ - بيان السياسة
٥	٥ - المسؤوليات والأدوار
٨	٦ - الإجراءات المتبعة في السياسة
10	٧ - السرية والاعتبارات الأخلاقية
10	٨ - المراجعة والتنقيح
10	٩ - نماذج

سياسة استبانات تقييم جودة الخدمات الجامعية

المسمى:	سياسة استبانات تقييم جودة الخدمات الجامعية
وصف السياسة:	سياسة تنظم إجراء الاستبانات، وجمع البيانات من خلالها وتحليلها، على نحو يساهم في تعزيز عملية اتخاذ القرارات، وتحسين البرامج والخدمات التعليمية، وتحسين جودة التعليم، وكذلك ضمان المساءلة تجاه الجهات المعنية بما يعزز الشفافية والتوافق مع الأهداف المؤسسية.
نطاق السياسة:	☐ أكاديمي ☐ إداري ☐ بحثي ☐ طلابي ☒ عام
حالة السياسة:	☒ سياسة جديدة ☐ التعديل على سياسة قائمة
جهة الاعتماد:	مجلس جامعة البحرين
الملكية / مسؤولية السياسة:	مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي
تاريخ الاعتماد:	١٣ نوفمبر ٢٠٢٤ م
تاريخ السريان:	١٣ نوفمبر ٢٠٢٤ م
تاريخ الموافقة على آخر مراجعة:	١٣ نوفمبر ٢٠٢٤ م
تاريخ المراجعة القادمة:	نوفمبر ٢٠٢٩ م
رقم قرار مجلس الجامعة وتاريخه:	٢٠٢٤/٦٢٢ - ١٣ نوفمبر ٢٠٢٤ م
رقم نسخة الوثيقة:	UOB-CODD-PO-008
التصنيف من حيث السرية:	
الوثائق ذات الصلة:	قالب الخطة التحسينية للاستبانة

الجهات المعنية بالسياسة

- ☐ رئيس الجامعة.
- ☐ نائب رئيس الجامعة.
- ☐ المستشار القانوني.
- ☐ العمداء.
- ☐ المدراء.
- ☐ أعضاء هيئة التدريس.
- ☐ الطلبة.
- ☐ الموظفون الإداريون.
- ☒ جميع منتسبي الجامعة.

١ تعاريف عامة

الاستبانة:	طريقة منظمة لجمع البيانات من فئة محددة، غالباً ما تكون على شكل أسئلة أو مقابلات، تهدف إلى جمع ردود الفعل أو الآراء أو بيانات أخرى
تقييم المقررات:	استبانات تهدف إلى تقييم فعالية المقررات الدراسية، بما في ذلك أداء أعضاء هيئة التدريس ومحتوى المقررات.
استبانة الرضا:	أداة لقياس مستوى الرضا لدى مختلف الأطراف المعنية (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، وأصحاب العمل) عن الخدمات والبرامج ومختلف المرافق.
استبانة الرضا عن التدريب:	أداة تُستخدم لجمع ردود الفعل من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين بشأن برامجهم التدريبية. تقيّم فعالية التدريب، وملاءمة المحتوى، وأداء المدرب، وتجربة التعلم بشكل عام.
استبانة الطلبة المقبلين على التخرج، والموظفين المقبلين على نهاية الخدمة:	استبانة منظمة تُجرى مع منتسبي الجامعة من الطلبة الذين هم على مشارف استكمال متطلبات تخرجهم من الجامعة، أو من الموظفين الذين ستنتهي علاقتهم بالجامعة بسبب الاستقالة أو التقاعد. والغرض من هذه الاستبانة هو جمع التغذية الراجعة حول تجاربهم، وتحديد نقاط القوة والضعف في الجامعة، وفهم العوامل التي تؤثر في قرارهم بالمغادرة أو إنهاء فترة عملهم.
استبانة وجهة الخريجين:	استبانة تُجرى للخريجين الذين تخرجوا حديثاً من الجامعة، عادةً خلال فترة تتراوح من ستة أشهر إلى ثلاث سنوات بعد التخرج. وتهدف الاستبانة إلى جمع معلومات حول خريجي المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا، بما في ذلك الوضع الوظيفي، مواصلة التعليم، والتقدم الوظيفي.
استبانة الخريجين:	استبانة مصممة لجمع المعلومات عن خريجي الجامعة الذين مر على تخرجهم أكثر من ثلاث سنوات. وتهدف هذه الاستبانة إلى الحفاظ على التواصل مع الخريجين وجمع بيانات حول

تقدمهم المهني على المدى الطويل، بالإضافة إلى تقييم مدى تأثير برامج الجامعة على تطورهم المهني والشخصي.	
استبانة الطلبة المحتملين	استبانة مُنظمة مصممة لجمع المعلومات من طلاب المدارس الثانوية الذين يفكرون في الالتحاق بجامعة البحرين. وتهدف هذه الاستبانة إلى جمع رؤى حول تفضيلاتهم التعليمية، وتطلعاتهم المهنية، واهتماماتهم المرتبطة بالسوق.
استبانة الاتجاهات العامة للسوق:	أداة مصممة لجمع آراء أصحاب الاعمال. حيث تساعد بيانات الاستبانة الجامعة في تحديد الاتجاهات الناشئة، وتطوير البرامج الأكاديمية، وضمان مواءمتها مع متطلبات سوق العمل لجذب وتلبية احتياجات الطلاب في المستقبل.
الخطة التحسينية	مجموعة من التدابير أو المبادرات التي تم تطويرها استناداً الى نتائج الاستبانة لمعالجة المشكلات المحددة وتحسين الخدمات أو العمليات (يرجى الاطلاع على نموذج الخطة التحسينية للاستبانة ذات الصلة).
الخصوصية	ضمان عدم ربط إجابات الاستبانات الفردية بمستجيبين محددين وحماية البيانات الشخصية.

٢ هدف السياسة

تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار عمل منهجي لجمع البيانات من الاستبانات، وتحليلها، واستخدامها لتعزيز عملية اتخاذ القرارات، وتحسين البرامج والخدمات التعليمية، وضمان المساءلة تجاه الجهات المعنية. كما توضح العمليات المتبعة لإجراء الاستطلاعات وكيفية استخدام النتائج لتحسين جودة التعليم والعمليات وزيادة رضا المعنيين في جامعة البحرين.

٣ نطاق السياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الاستبانات التي تُجرى في جامعة البحرين وتشمل الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والخريجين، وغيرهم من المعنيين. وتتضمن:

- استبانة تقييم المقررات الدراسية
- استبانة الطلبة المقبلين على التخرج
- استبانة نهاية الخدمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين
- استبانة وجهة خريجي الجامعة
- استبانة الخريجين
- استبانة رضا أرباب العمل
- استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين

- استبانة الرضا عن خدمات تقنية المعلومات
- استبانة الرضا عن خدمات التعلم الإلكتروني
- استبانة الرضا عن خدمات المكتبة ومصادر التعلم
- استبانة الرضا عن خدمات القبول والتسجيل
- استبانة الرضا عن خدمات وبرامج عمادة شؤون الطلبة
- استبانة الرضا حول عمليات ضمان الجودة الأكاديمية والمؤسسية
- استبانة لرضا عن الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين
- استبانة الرضا عن البحث العلمي
- استبانة الطلبة المحتملين
- استبانة الاتجاهات العامة للسوق
- أي استبانات أخرى تُجرى لجمع المعلومات والآراء لأغراض التحسين.

تستثني السياسة الاستطلاعات التي يتم إجراؤها لأغراض البحث العلمي.

٤ بيان السياسة

تلتزم جامعة البحرين بثقافة التحسين المستمر من خلال الاستخدام المنتظم والمنهجي للاستبانات. تُجرى هذه الاستبانات لتقييم الأداء الأكاديمي والإداري، وجمع الآ حول الخدمات، وتقييم تجارب المعنيين. تركز الجامعة جهودها لضمان استخدام نتائج الاستبانات بشكل فعال لتطوير خطط عمل وتحسين الأداء العام. سيتم إجراء جميع الاستبانات بأخلاقية، وسيتم التعامل مع الردود بسرية تامة واحترام لخصوصية المستجيبين.

٥ المسؤوليات والأدوار

عنوان الاستبانة	الجهة المسؤولة عن الاستبانة	الجهة المعنية بالموافقة والتي ترفع لها التقارير	تكرار الاستبانة	الجهة المعنية بمتابعة تنفيذ الخطط التحسينية	العينة المستهدفة
استبانة تقييم المقررات الدراسية	مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي	مجلس الجامعة	نهاية الفصلين الدراسيين الأول والثاني	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	الطلبة

الطلبة	اللجنة التوجيهية لمتابعة الخطة الإستراتيجية لجامعة البحرين	دورياً	مجلس الجامعة	مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي	استبانة الطلبة المقبلين على التخرج
أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	دورياً	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	دائرة شؤون الموظفين	استبانة نهاية الخدمة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين
الخريجين من ٦ أشهر الى ثلاث سنوات	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين + نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	كل سنتين	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين	نادي الخريجين	استبانة وجهة خريجي الجامعة
الخريجين منذ أكثر من ثلاث سنوات	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين + نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	كل سنتين	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين	نادي الخريجين	استبانة الخريجين
الجهات التي توظف خريجي جامعة البحرين	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين + نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	كل سنتين	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين	مكتب الارشاد المهني	استبانة رضا أرباب العمل
أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	كل سنتين	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	شؤون الموظفين	استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين

استبانة الرضا عن خدمات تقنية المعلومات	مركز تقنية المعلومات	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	كل سنتين	نائب الرئيس للمعلومات والشؤون الإدارية والمالية	الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين
استبانة الرضا عن خدمات التعلم الإلكتروني	مركز التعلم الإلكتروني	مجلس الجامعة	كل سنتين	نائب الرئيس للمعلومات والشؤون الإدارية والمالية	الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
استبانة الرضا عن خدمات المكتبة ومصادر التعلم	المكتبة	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	كل سنتين	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	الطلبة وأعضاء هيئة التدريس
استبانة الرضا عن خدمات القبول والتسجيل	عمادة القبول والتسجيل	مجلس الجامعة	كل سنتين	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	الطلبة
استبانة الرضا عن خدمات وبرامج عمادة شؤون الطلبة	عمادة شؤون الطلبة	مجلس الجامعة	كل سنتين	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين + نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	الطلبة
استبانة الرضا حول عمليات ضمان الجودة الأكاديمية والمؤسسية	مركز ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي	مجلس الجامعة	كل سنتين	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا + نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	الموظفون وأعضاء هيئة التدريس
استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس عن التدريب المقدم من قبل وحدة التميز في التعليم ومهارات القيادة	وحدة التميز في التعليم ومهارات القيادة	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	بعد كل جلسة تدريبية	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	أعضاء هيئة التدريس

استبانة رضا الموظفين الإداريين والأكاديميين التدريب المقدم من مكتب التدريب الإداري	إدارة الموارد البشرية	نائب الرئيس لتقنية المعلومات والشؤون الإدارية والمالية	بعد كل جلسة تدريبية	نائب الرئيس للمعلومات الإدارية والمالية	الموظفون الإداريين والأكاديميين
استبانة الرضا عن البحث العلمي	عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي	مجلس الجامعة	كل سنتين	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا
استبانة الطلبة المحتملين	عمادة القبول والتسجيل	مجلس الجامعة	سنوياً	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	طلبة المدارس الثانوية
استبانة الاتجاهات العامة للسوق	مكتب الارشاد المهني	نائب الرئيس لخدمة المجتمع وشؤون الخريجين	سنوياً	نائب الرئيس للبرامج الأكاديمية والدراسات العليا	أرباب الأعمال

بالإضافة إلى الاستبانة المذكورة في الجدول أعلاه، يمكن إجراء استبانة أخرى غير مخصصة، وذلك بموافقة مجلس الجامعة، لجمع التغذية الراجعة لأغراض التحسين. وستحدد قرارات مجلس الجامعة الوحدة المسؤولة، وتكرار التنفيذ، والعينة المستهدفة، والموقع التنظيمي المسؤول عن تنفيذ ومتابعة خطط التحسين.

٦ الإجراءات المتبعة في السياسة

6.1 تصميم الاستبانة

وفقاً للجدول رقم (٥) من هذه السياسة، يتم إعداد الاستبانة من قبل الجهة المسؤولة عن تنفيذه، ثم يُعرض على الجهة المعنية لاعتماده وتفعيلها. كما يتعين على الجهات المختصة متابعة تنفيذ الخطط التحسينية المرتبطة به بشكل دوري ومنظم، وإبلاغ المعنيين من إدارة الجامعة بالنتائج.

6.2 توزيع الاستبانات

- يتم توزيع الاستبانات بشكل أساسي عبر الإنترنت من خلال المنصات الرسمية للجامعة، بما في ذلك البريد الإلكتروني، ونظام إدارة التعلم، ونظام إدارة معلومات الطالب.
- في بعض الحالات، يمكن استخدام استبانات هاتفية، ومقابلات، ومجموعات مركزة (focus group) للحصول على تعليقات نوعية محددة.

6.3 جمع البيانات وتحليلها

- يتم جمع الآراء بشكل سري، ولن تُنسب آراء فردية إلى مستجيبين محددين دون الحصول على موافقتهم.
- يتم تحليل البيانات كمياً ونوعياً، مع تلخيص النتائج في تقرير يبرز الاتجاهات الرئيسية، والقضايا، والرؤى القابلة للتنفيذ.

6.4 تقرير النتائج

- يمكن ان يتم مشاركة نتائج الاستبانة مع المعنيين ذوي العلاقة، بما في ذلك الأقسام الأكاديمية، والدوائر الإدارية، وإدارة الجامعة.
- يمكن ان يتم أيضاً مشاركة التقارير مع المستجيبين للاستبيان والأطراف الأخرى المهتمة.

6.5 تطوير وتنفيذ خطط التحسين

- بناءً على نتائج الاستطلاع، يتم تطوير خطط التحسين من قبل الأقسام أو الوحدات ذات العلاقة كما هو محدد في الجدول الوارد في القسم رقم (5) من هذه السياسة لمعالجة مجالات التحسين.
- يجب أن تتضمن خطط التحسين جداول زمنية واضحة، وأهدافاً، ومسؤوليات معينة للتنفيذ.

٦,٦ المراقبة والمتابعة

- تقوم كل جهة مسؤولة كما هو موضح في الجدول الوارد في القسم رقم (5) بمراقبة ومتابعة تقدم خطط التحسين وتقييم تأثيرها
- يتم ارسال 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.

- تضمن كافة الاستبانات السرية وعدم الكشف عن هوية المشاركين ما لم يتم منح موافقة صريحة.
- يتم تخزين بيانات الاستبانات بشكل آمن ولا يمكن الوصول إليها إلا من قبل الموظفين المصرح لهم بتحليلها.
- تلتزم الجامعة بالممارسات الأخلاقية للاستبانات، واحترام خصوصية جميع المشاركين، وضمان استخدام البيانات للأغراض المقصودة فقط.

يتم مراجعة هذه السياسة كل خمس سنوات من قبل مركز ضمان الجودة والاعتماد للتأكد من ملاءمتها وفعاليتها. وتكون الموافقة على التغييرات في السياسة بقرار من مجلس الجامعة وإبلاغ جميع أصحاب المصلحة.

قالب الخطة التحسينية للاستبانة.