

Ahl Al-Bayt University

Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation

Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence



جامعة أهل البيت (ع)

اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي

نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز

اسم الوثيقة	الدليل الإجرائي لقياس وتحليل رضا الجهات المستفيدة من خدمات الجامعة
نوع الوثيقة	دليل اجرائي
رمز الوثيقة	AUB-GUIDE-717
تاريخ الإصدار	2026 / 07 /05
الإصدار	V1.0
الفترة الزمنية	خمس سنوات
الجهة المالكة	رئاسة الجامعة
الجهة المنفذة	تشكيلات الجامعة
المراجعة	قسم ضمان الجودة / اللجنة المختصة
الاعتماد	موثقة ومعتمدة
الموقع الرسمي	http://abu.edu.iq/ar

مصادقة رئيس الجامعة:



الدليل الإجرائي لقياس وتحليل رضا الجهات المستفيدة من خدمات الجامعة

تؤمن جامعة أهل البيت عليهم السلام بأن رضا الجهات المستفيدة يعد أحد المؤشرات الرئيسة لقياس جودة الأداء المؤسسي وفعالية الخدمات الأكاديمية والإدارية والبحثية والمجتمعية التي تقدمها الجامعة. ومن هذا المنطلق، تحرص الجامعة على تطبيق منهجية علمية ومنظمة لقياس وتحليل مستوى رضا المستفيدين، بما يسهم في التعرف على نقاط القوة وفرص التحسين، ودعم اتخاذ القرارات المبنية على البيانات، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. ويهدف هذا الدليل إلى تنظيم إجراءات قياس رضا الجهات المستفيدة، وتحليل النتائج، وإعداد التقارير، ومتابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية، بما يضمن الارتقاء بجودة الخدمات وتحقيق متطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي.



أولاً: أهداف الدليل

1. تنظيم إجراءات قياس رضا الجهات المستفيدة.
2. توفير بيانات دقيقة لدعم اتخاذ القرار.
3. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين في الخدمات.
4. تعزيز ثقافة التحسين المستمر والجودة المؤسسية.
5. رفع مستوى رضا المستفيدين عن خدمات الجامعة.
6. الاستفادة من نتائج القياس في تطوير الأداء المؤسسي.

ثانياً: نطاق التطبيق

يطبق هذا الدليل على جميع الخدمات التي تقدمها الجامعة، ويشمل قياس رضا:

. الطلبة.



- أعضاء هيئة التدريس.
- الموظفين.
- الخريجين.
- أرباب العمل.
- أولياء الأمور.
- الشركاء والجهات المتعاونة.
- المؤسسات الحكومية والخاصة.
- المجتمع المحلي والمستفيدين من الخدمات المجتمعية.

ثالثاً: مجالات قياس الرضا

تشمل عملية القياس المجالات الآتية:

Ahl Al-Bayt University

**Central Supreme Committee for
Institutional Accreditation**

**Towards Fourth Generation
University: Quality, Technology,
Leadership, Innovation, and Excellence**



جامعة أهل البيت (ع)

**اللجنة المركزية العليا للاعتماد
المؤسسي**

**نحو جامعة الجيل الرابع: جودة،
تكنولوجيا، ريادة، ابتكار والتميز**

- جودة الخدمات التعليمية.
- الخدمات الإدارية.
- خدمات البحث العلمي والابتكار.
- خدمات المكتبة وتقنيات المعلومات.
- خدمات التدريب والتطوير.
- الخدمات الإلكترونية.
- خدمات الأنشطة الطلابية.
- خدمات الإرشاد والدعم الأكاديمي.
- خدمات خدمة المجتمع والاستشارات.



رابعاً: آلية قياس رضا الجهات المستفيدة

1- تحديد الجهات المستفيدة

- تحديد الفئات المستهدفة.
- تحديد الخدمات المطلوب تقييمها.
- إعداد خطة سنوية لقياس الرضا.

2- إعداد أدوات القياس

- تصميم الاستبانات وفق معايير علمية.
- إعداد نماذج المقابلات أو مجموعات التركيز عند الحاجة.
- اعتماد أدوات القياس من الجهات المختصة.



3- جمع البيانات

- توزيع الاستبانات إلكترونياً أو ورقياً.
- إجراء المقابلات والاستطلاعات.
- ضمان سرية البيانات وخصوصية المشاركين.

4- تحليل النتائج

- تحليل البيانات إحصائياً.
- استخراج مؤشرات الأداء ومستويات الرضا.
- مقارنة النتائج مع الفترات السابقة أو المستهدفات.



5- إعداد التقارير

- إعداد تقارير تحليلية تتضمن النتائج والتوصيات.
- عرض النتائج على الإدارة العليا والجهات ذات العلاقة.
- نشر المؤشرات العامة وفق الأنظمة المعتمدة.

6-تنفيذ إجراءات التحسين

- إعداد خطط تحسين بناءً على النتائج.
- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية.
- قياس أثر التحسين في الدورات اللاحقة.



خامساً: وسائل قياس الرضا

- الاستبانات الإلكترونية.
- الاستبانات الورقية.
- المقابلات الفردية.
- مجموعات التركيز.
- صناديق وآليات استقبال المقترحات والشكاوى.
- منصات الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الذكية.
- البريد الإلكتروني الرسمي.

سادساً: التوثيق والسجلات

يتم الاحتفاظ بما يأتي:



• خطة قياس الرضا السنوية.

• أدوات القياس المعتمدة.

• قواعد بيانات الاستجابات.

• تقارير التحليل الإحصائي.

• خطط التحسين والإجراءات التصحيحية.

• تقارير متابعة تنفيذ التوصيات.

سابعًا: المتابعة والتقييم

• مراجعة دورية لمؤشرات الرضا.

• تقييم فعالية أدوات القياس.

• متابعة تنفيذ خطط التحسين.



• قياس أثر الإجراءات التصحيحية.

• تحديث منهجية القياس بما يتوافق مع أفضل الممارسات.

ثامناً: مؤشرات الأداء

1. نسبة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية.
2. نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
3. نسبة رضا الخريجين وأرباب العمل.
4. نسبة الاستجابة للاستبانات والاستطلاعات.
5. عدد إجراءات التحسين المنفذة استناداً إلى نتائج القياس.
6. نسبة التحسن في مستويات الرضا مقارنة بالدورات السابقة.
7. زمن معالجة الملاحظات والمقترحات الواردة من المستفيدين.
8. مستوى تحقيق المستهدفات السنوية لمؤشرات الرضا.



الخاتمة

يمثل هذا الدليل الإجرائي إطاراً مؤسسياً متكاملًا لقياس وتحليل رضا الجهات المستفيدة من خدمات جامعة أهل البيت عليهم السلام، ويهدف إلى ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر من خلال الاعتماد على بيانات دقيقة ومؤشرات موضوعية في تقييم الأداء. كما يساهم في تعزيز التواصل مع أصحاب المصلحة والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، وتوظيف نتائج القياس في تطوير الخدمات الأكاديمية والإدارية والبحثية والمجتمعية. وتلتزم الجامعة بمراجعة هذا الدليل وتحديثه بصورة دورية لضمان مواكبته لأفضل الممارسات العالمية ومتطلبات الجودة والاعتماد المؤسسي، بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي ويرفع مستوى رضا المستفيدين ويحقق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.