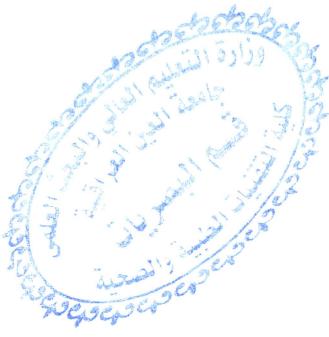




وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العين العراقية

كلية التقنيات الصحية والطبية

قسم تقنيات البصريات

خطة تقييم كفاية وجودة الخدمات الطلابية
وقياس مستوى الرضا
٢٠٢٥ – ٢٠٢٦



المقدمة

إيماناً من عمادة الكلية وقسم تقنيات البصريات بأن الطالب هو محور العملية التعليمية، واستجابة لمعايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي، تم إعداد هذه الخطة لضمان المتابعة والتقييم المستمر للخدمات المقدمة للطلبة (الخدمات الإدارية، مرافق النادي الطلابي، القاعات، المختبرات، المكتبة، والخدمات الصحية والنفسية). تهدف الخطة إلى الانتقال من مرحلة "توفير الخدمة" إلى مرحلة "قياس جودتها وكفاءتها"، والأهم من ذلك؛ تحويل التغذية الراجعة من الطلبة إلى إجراءات تحسين وتطوير فعلية وملموسة.

الأهداف الاستراتيجية للخطة

1. القياس الدوري والموضوعي لمدى رضا الطلبة عن كافة الخدمات والمرافق الجامعية.
2. الكشف المبكر عن مكامن الخلل والقصور في الخدمات الطلابية قبل تفاقمها.
3. إشراك الطلبة كعنصر فاعل في عملية صنع القرار وتطوير بيئتهم الجامعية.

الخطة التنفيذية

الإطار الزمني للتنفيذ	مؤشرات قياس الأداء (KPIs)	الجهة المنفذة / المسؤولة	الإجراء التطويري المقترح (المبادرة)
نهاية كل فصل دراسي	• نسبة مشاركة الطلبة في الاستبيان (يستهدف أعلى من ٦٠٪ من الطلاب) • تغطية الاستبيان لـ ١٠٠٪ من الخدمات المقدمة.	شعبة ضمان الجودة / شعبة تكنولوجيا المعلومات	إطلاق استبيانات التقييم الرقمية: تصميم ونشر استبيانات إلكترونية شاملة تغطي كافة جوانب الخدمات (التسجيل، الإرشاد، النادي، النظافة، المختبرات، المكتبة).
منتصف الفصل الدراسي	• عدد اللقاءات المنجزة • محاضر الاجتماعات الموثقة والتي تتضمن القضايا الخدمية المطروحة.	عمادة الكلية / رئاسة القسم / ممثلة الطلبة	عقد الجلسات البؤرية (Focus Groups): لقاءات حوارية مباشرة ومفتوحة بين عمادة الكلية/رئاسة القسم وممثلي الطلبة للاستماع لمشاكلهم ومقترحاتهم الخدمية وجهاً لوجه.
خلال أسبوعين من إغلاق الاستبيان	• إصدار "التقرير التحليلي لرضا الطلبة" ورفع لمجلس الكلية تحديد واضح وموثق لنقاط الضعف (الفجوات).	شعبة ضمان الجودة / شعبة التخطيط والمتابعة	تحليل النتائج وتحديد الفجوات: قيام شعبة الجودة بتحليل بيانات الاستبيانات إحصائياً، واستخراج أضعف ٣ خدمات حصلت على أقل نسبة رضا من قبل الطلبة.
العطلة الصيفية / أو بشكل فوري للحالات الطارئة	• عدد المشاريع أو الإجراءات التحسينية المنجزة استجابةً للتقرير الميزانية المخصصة والمصروفة لتحسين هذه الخدمات.	شعبة التخطيط / الشؤون الإدارية والمالية	وضع وتنفيذ (خطة التحسين): بناءً على التقرير التحليلي، تقوم الكلية بوضع خطة إجرائية لمعالجة الخدمات الضعيفة (مثال: زيادة مقاعد النادي، تحسين الإنترنت، صيانة المرافق الصحية).
بداية العام الدراسي الجديد	• نشر "تقرير الإنجاز الخدمي" على اللوحات الإعلانية وموقع الكلية • زيادة نسبة رضا الطلبة في استبيان العام اللاحق.	قسم الإعلام / شعبة ضمان الجودة	التغذية الراجعة العكسية بإعلام الطلبة رسمياً بالإجراءات التي تم اتخاذها وتصحيحها بناءً على شكاواهم ومقترحاتهم



في الاستبيان السابق
لتعزيز ثقتهم بالنظام.

آلية المتابعة والتقييم

١. مجلس الكلية / القسم: إدراج بند "تقارير جودة الخدمات الطلابية" كفقرة ثابتة في جدول أعمال مجلس القسم لمناقشة نتائج الاستبيانات بشكل دوري.
٢. لجنة التدقيق الداخلي: تقوم شعبة ضمان الجودة بمتابعة لجنة التخطيط والشؤون الإدارية بمدى التزامهم بتنفيذ "خطة التحسين" وتوثيق ما تم إنجازه بالأدلة والصور.
٣. صندوق الشكاوى والمقترحات المباشر: تفعيل الصناديق الورقية والرقمية كأداة للاستبيان الفصلي، لمعالجة المشاكل الخدمية الطارئة واليومية ورفع تقرير أسبوعي بها.

ALAYEN IRAQI

جامعة العين العراقية

الكلية الصحية والطبية