



اسم الوثيقة	الدليل الإجرائي لنظام التغذية الراجعة وقياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر
نوع الوثيقة	دليل اجرائي
رمز الوثيقة	AUB-GUIDE-516
تاريخ الإصدار	2026 / 06 /22
الإصدار	V1.0
الفترة الزمنية للخطة	خمس سنوات
الجهة المالكة	رئاسة الجامعة
الجهة المنفذة	تشكيلات الجامعة
المراجعة	قسم ضمان الجودة
الاعتماد	موثقة ومعتمدة
الموقع الرسمي	http://abu.edu.iq/ar

مصادقة رئيس الجامعة:



الدليل الإجرائي لنظام التغذية الراجعة وقياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر

تسعى جامعة أهل البيت عليهم السلام إلى ترسيخ ثقافة الجودة والتحسين المستمر من خلال اعتماد نظام متكامل للتغذية الراجعة وقياس رضا المستفيدين، بما يسهم في تطوير الأداء الأكاديمي والإداري والخدمي.

ويهدف هذا الدليل إلى تنظيم آليات جمع وتحليل وتوظيف التغذية الراجعة من مختلف فئات المستفيدين، وتحويلها إلى مدخلات فاعلة في اتخاذ القرار والتحسين المؤسسي المستمر.

أولاً: الهدف من الدليل

1. قياس رضا المستفيدين بشكل منهجي ودوري .
2. تحسين جودة الخدمات الأكاديمية والإدارية .



3. دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات .

4. تعزيز الشفافية والتفاعل مع المستخدمين .

5. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين .

6. ترسيخ مفهوم التحسين المستمر في الجامعة .

ثانياً: نطاق التطبيق

يُطبق هذا الدليل على جميع فئات المستخدمين في الجامعة، ويشمل:

- . الطلبة .
- . أعضاء هيئة التدريس .
- . الكوادر الإدارية .
- . الخريجين .



. الجهات وأصحاب المصلحة الخارجيين .

ثالثاً: أنواع التغذية الراجعة

1. التغذية الراجعة الأكاديمية (التدريس والتعلم) .

2. التغذية الراجعة الإدارية (الإجراءات والخدمات) .

3. التغذية الراجعة البحثية .

4. التغذية الراجعة الخدمية .

5. التغذية الراجعة المجتمعية .

6. أخرى وحسب الحاجة



رابعاً: أدوات جمع البيانات

1. الاستبيانات الإلكترونية والورقية .
2. المقابلات الفردية والجماعية .
3. صناديق الشكاوى والمقترحات .
4. المنصات الرقمية والتطبيقات الجامعية .
5. التقارير الدورية والتقييمات المؤسسية .

خامساً: آلية عمل النظام

1- التخطيط

- تحديد أهداف قياس الرضا .
- تحديد الفئات المستهدفة .
- تصميم أدوات القياس المناسبة .



2- جمع التغذية الراجعة

- تنفيذ الاستبيانات بشكل دوري .
- إجراء المقابلات وورش النقاش .
- استقبال الملاحظات عبر القنوات الرسمية .

3- تحليل البيانات

- تحليل إحصائي ونوعي للبيانات .
- تحديد مستويات الرضا العامة .
- تصنيف الملاحظات حسب الأولوية .
- استخراج مؤشرات الأداء .



4- التوظيف والتحسين

- تحويل النتائج إلى خطط تحسين .
- تطوير البرامج الأكاديمية والإدارية .
- تعديل الإجراءات والسياسات عند الحاجة .
- متابعة تنفيذ التوصيات .

سادساً: مؤشرات قياس رضا المستفيدين

1. مستوى رضا الطلبة عن التعليم والخدمات .
2. رضا أعضاء هيئة التدريس عن البيئة الأكاديمية .
3. رضا الكوادر الإدارية عن بيئة العمل .
4. رضا الخريجين عن جودة المخرجات التعليمية .



5. رضا الجهات الخارجية عن التعاون المؤسسي .

سابعاً: المتابعة والتقييم

1. إعداد تقارير فصلية وسنوية .
2. قياس أثر التحسينات المنفذة .
3. مراجعة أدوات القياس بشكل دوري .
4. تطوير النظام وفق أفضل الممارسات .

ثامناً: مبادئ النظام

- الشفافية في عرض النتائج .
- السرية في التعامل مع البيانات .



• الموضوعية في التحليل .

• الاستجابة الفاعلة للملاحظات .

• التحسين المستمر القائم على البيانات .

الخاتمة

يمثل هذا الدليل الإجرائي إطاراً مؤسسياً متكاملًا لإدارة نظام التغذية الراجعة وقياس رضا المستفيدين والتحسين المستمر في جامعة أهل البيت عليهم السلام، بما يسهم في رفع جودة الأداء المؤسسي، وتعزيز كفاءة الخدمات، وتحقيق التميز في التعليم العالي وفق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي.