

مقدمة:

هذه الوثيقة تُقدم تقريراً عن مدى رضا طلبة الجامعة الأردنية حول الخدمات التي تُقدمها الجامعة سواء على مستوى العملية التعليمية، والبيئة الجامعية، و المرافق التعليمية، ومصادر التعلم، و آليات تقييم الطلبة، وإجراءات التسجيل والدعم الطلابي.

الهدف من التقرير:

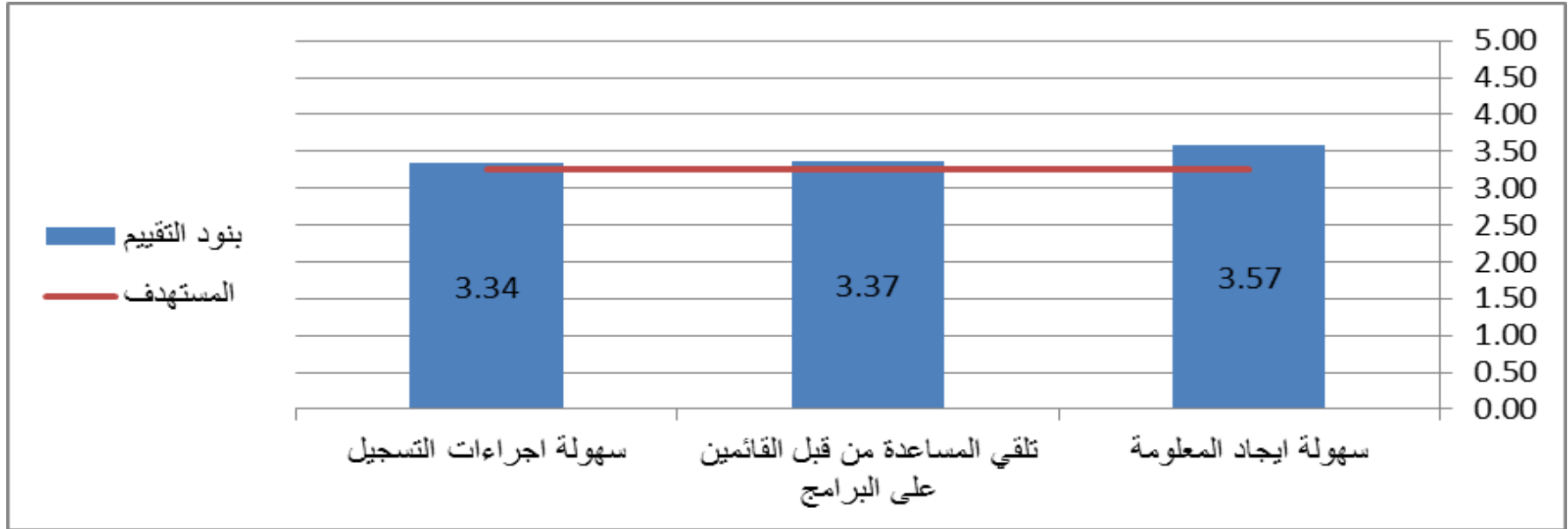
في إطار تحقيق رؤية وأهداف الجامعة الأردنية، وتحقيق معايير هيئات الاعتماد العالمية للجامعات، وتطوير وتقوية خدمات الجامعة، حيث يعكس هذا التقرير متوسط رضا الطلبة للعام الأكاديمي 2015-2016 حول خدمات الجامعة المقدمة، من خلال قياس رضا متلقي الخدمة (طلبة الجامعة الأردنية)، بهدف التعرف على مواطن القوة وفرص التحسين في المجالات التالية:

1. جودة إجراءات تسجيل الطلبة.
2. جودة العملية التعليمية.
3. جودة إجراءات الإرشاد والدعم الطلابي.
4. جودة آليات تقييم أداء الطلبة.
5. جودة مصادر التعلم.
6. جودة البيئة الجامعية والخدمات المقدمة.

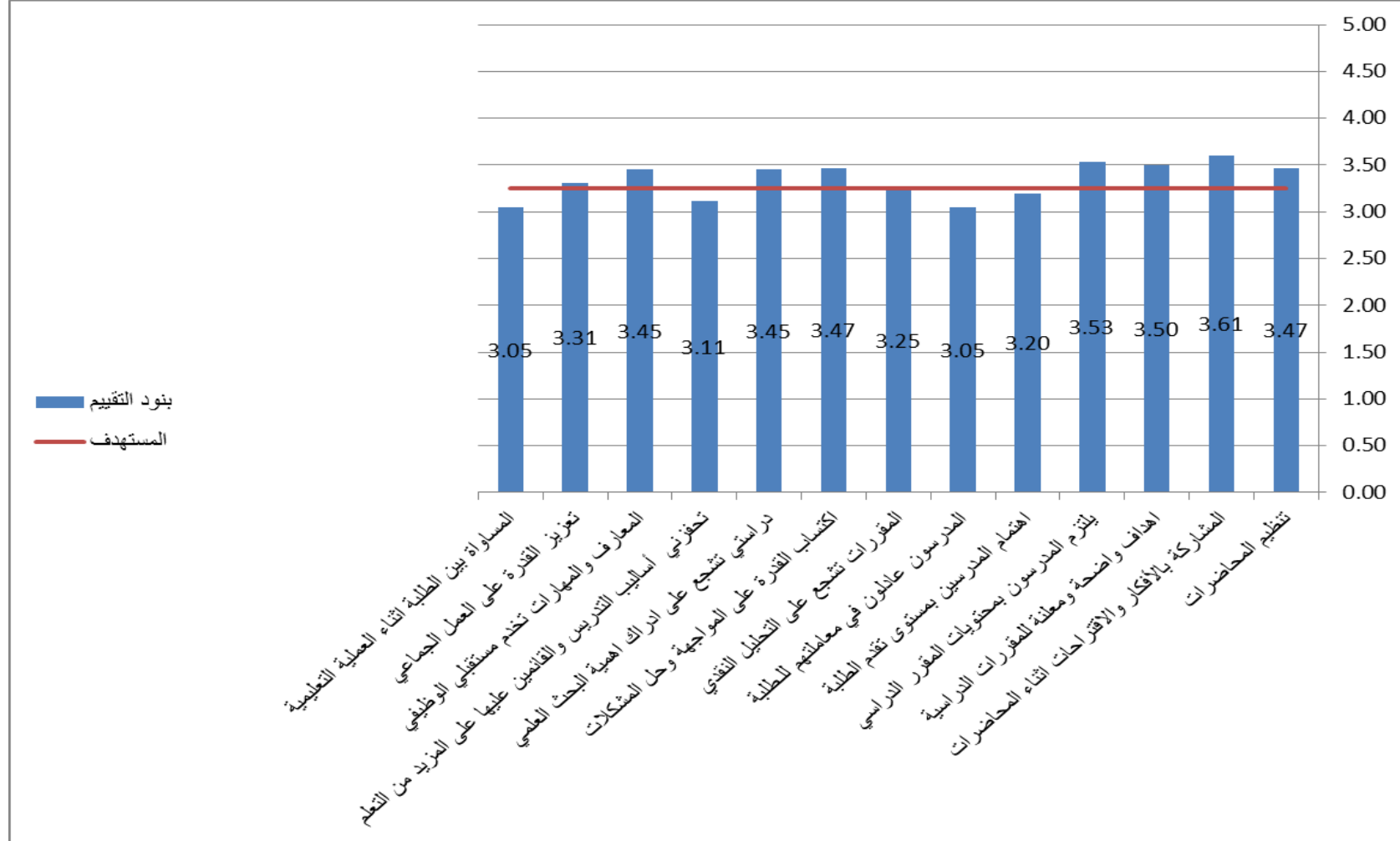
معلومات عامة:

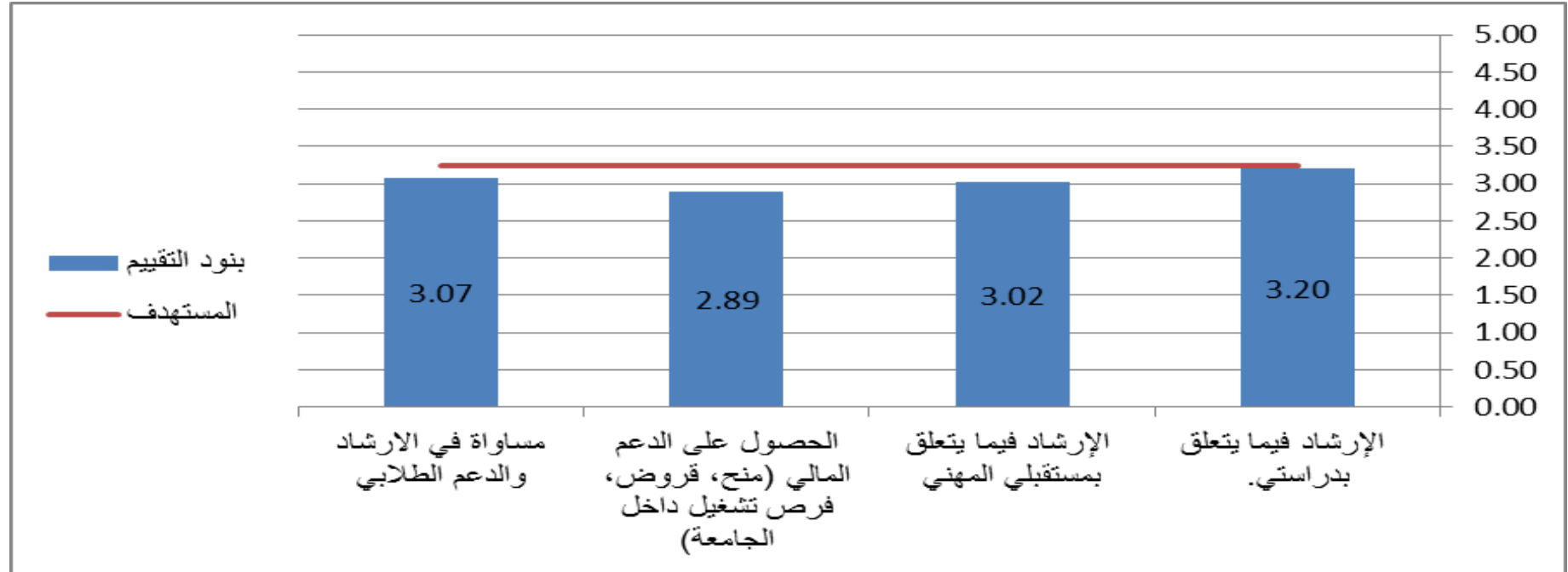
- الآلية المتبعة في قياس رضا الطلبة: استبانة معدة من قبل مركز الاعتماد وضمان الجودة، متاحة على الموقع الإلكتروني للجامعة (الصفحة الرئيسية).
- اسم الاستبانة: استبانة قياس رضا الطلبة حول خدمات الجامعة عن العام الأكاديمي 2015-2016
- تاريخ البدء بتفعيل الاستبانة: 17/04/2016
- الفئة المستهدفة: كافة طلبة الجامعة الأردنية بكافة المراحل الدراسية، و يبلغ عددهم (41,539) طالب وطالبة والتي تُمثل مجتمع الدراسة.
- حجم العينة الفعلي: 122 طالب و طالبة.
- المستوى المستهدف تحقيقه لرضا الطلبة حول جودة أداء الخدمات: لا يقل عن 3.25 من 5.00.

1. متوسط رضا الطلبة حول جودة إجراءات التسجيل = (3.43)

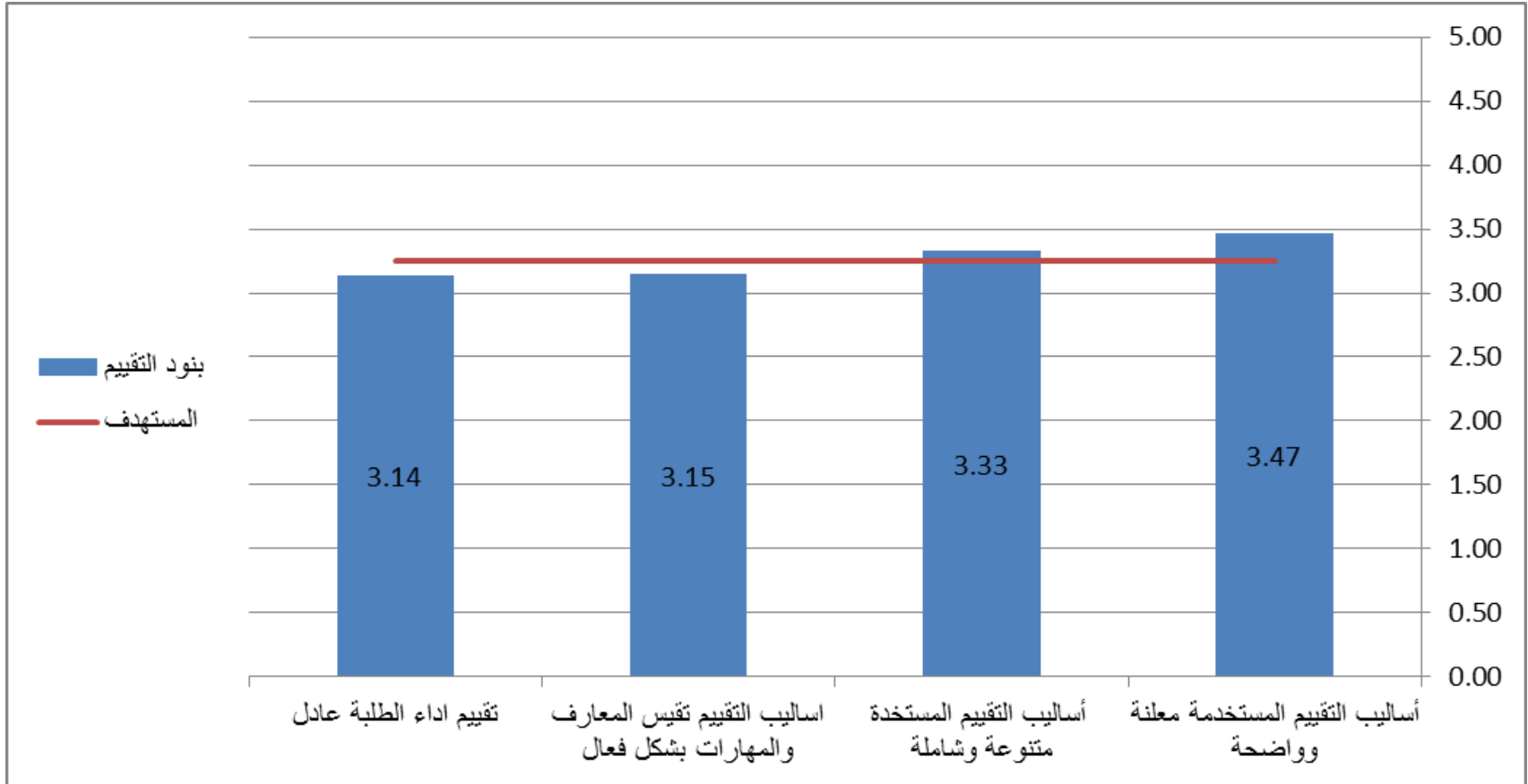


2. متوسط رضا الطلبة حول جودة " العملية التعليمية (3.30)

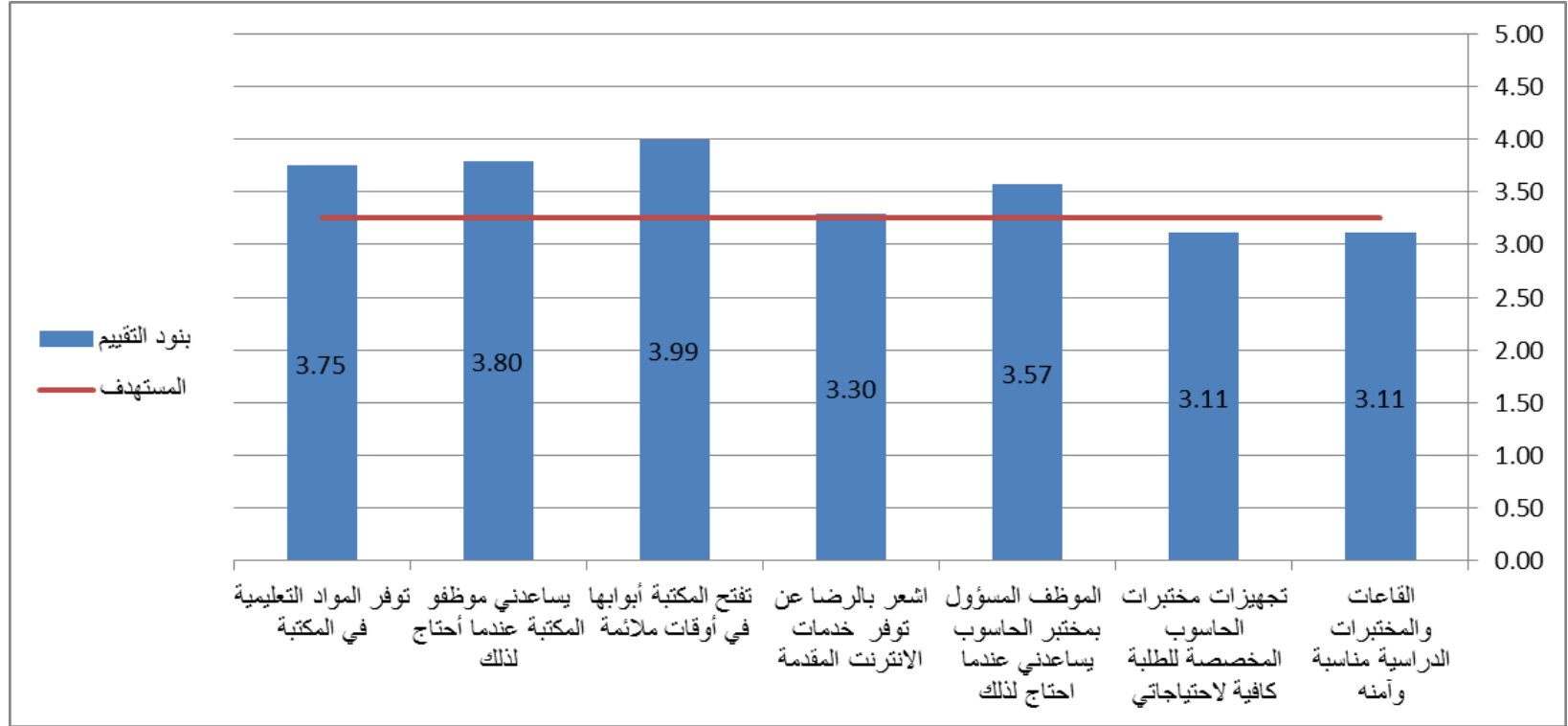


3. متوسط رضا الطلبة حول جودة إجراءات الإرشاد والدعم الطلابي = 3.05

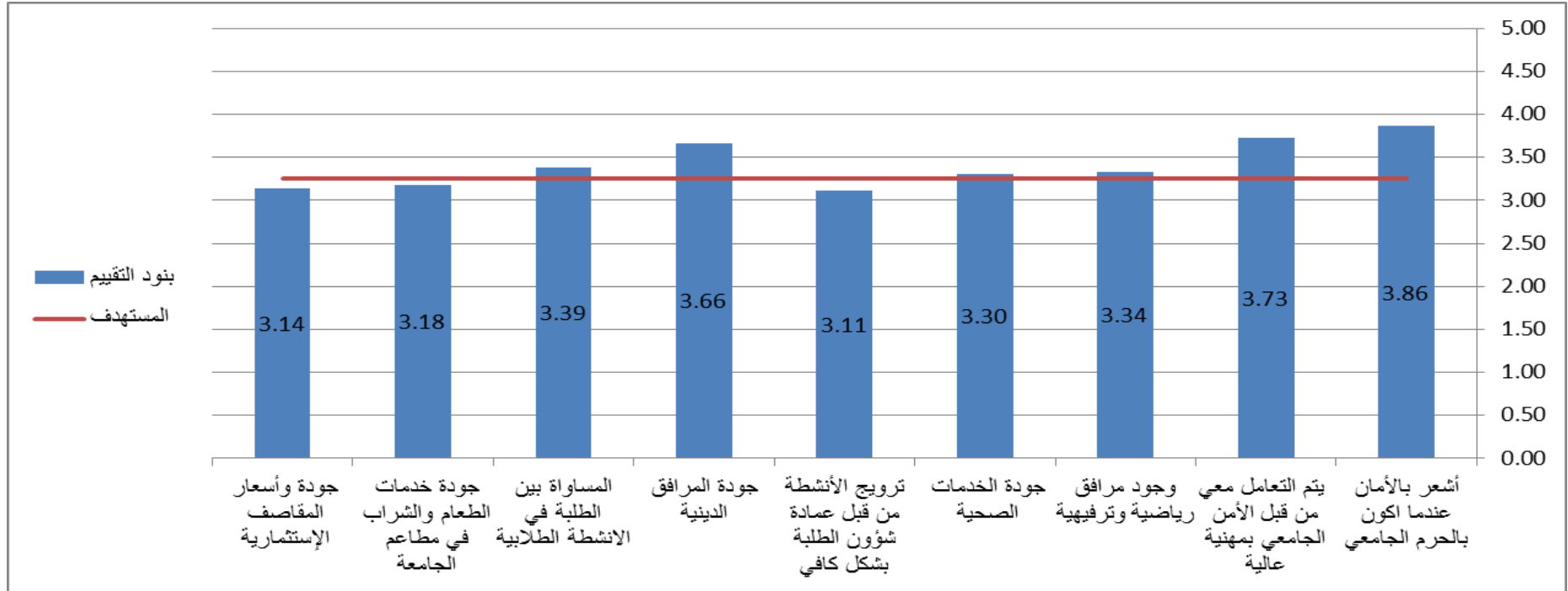
4. متوسط رضا الطلبة حول فاعلية آليات تقييم أداء الطلبة = 3.27



5. متوسط رضا الطلبة حول جودة " مصادر التعلم = 3.49



6. متوسط رضا الطلبة حول جودة " البيئة الجامعية والخدمات المقدمة" = 3.39



7. التقييم العام (3.35)

ر.م	مجال التقييم	الملاحظة	التوصية/مسؤولية التنفيذ/زمن التنفيذ
1.	الفئة المستهدفة والفعلية في التقييم	لوحظ أن العدد الفعلي للطلبة المشارك في التقييم أقل من حجم العينة العشوائية المستهدفة، وبالتالي هذه النتائج تُعد مؤشرات يمكن الاستفادة منها ولكن لا تعكس مجتمع الدراسة.	<ul style="list-style-type: none"> قيام مركز الاعتماد بنشر نتائج التقرير على الموقع الإلكتروني للجامعة، مع الربع الثاني من عام 2016. قيام مركز الاعتماد بوضع آليات مناسبة لحث الطلبة على أهمية إجراء التقييم الدوري وتقديم الملاحظات والمقترحات المتعلقة بتطوير خدمات الجامعة، مع الربع الرابع من عام 2016.
2.	العملية التعليمية	لوحظ متوسط رضا الطلبة حول اهتمام هيئة التدريس في تقدم مستوى أداء الطلبة، أقل من المستهدف 3.25.	<ul style="list-style-type: none"> قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على متابعة أداء الطلبة ومدى تقدمهم واتخاذ الإجراءات المناسبة مع الطلبة المتعثرين، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول عدالة هيئة التدريس في التعامل مع الطلبة، أقل من المستهدف 3.25.	<ul style="list-style-type: none"> قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على تحري الإجراءات الكفيلة بالمساواة بين الطلبة في التعامل، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول اكتساب القدرة على التحليل النقدي، أقل من المستهدف 3.25.	<ul style="list-style-type: none"> قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على اتباع أساليب تعليم وتعلم تُكسب الطلبة القدرة على التحليل النقدي وذلك من خلال عقد ورش تدريبية في أساليب التدريس وصياغة نتائج التعلم، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول فاعلية أساليب التدريس في تحفيز الطلبة على تنويع مصادر التعلم، أقل من المستهدف 3.25.	<ul style="list-style-type: none"> قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على تشجيع الطلبة على تنويع مصادر التعلم وذلك من خلال عقد ورش تدريبية في كيفية تصميم المقرر الدراسي الحديث، مع الربع الرابع من العام 2016.
3.	إجراءات الإرشاد والدعم الطلابي.	لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة الإرشاد الأكاديمي أقل من المستهدف 3.25.	<ul style="list-style-type: none"> قيام الكليات بإيجاد آليات لتعزيز الإرشاد الأكاديمي للطلبة من خلال تحديد مجموعات إرشادية يتولاها أعضاء هيئة التدريس للمساهمة في إرشادهم ومتابعة تحصيلهم العلمي، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة الإرشاد	<ul style="list-style-type: none"> قيام عمادة شؤون الطلبة بوضع آليات لتعزيز وتفعيل دور

ر.م	مجال التقييم	الملاحظة	التوصية/مسؤولية التنفيذ/زمن التنفيذ
		المهني أقل من المستهدف 3.25.	مكتب الارشاد الوظيفي ومتابعة الخريجين، مع الربع الثالث من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة إجراءات الدعم الطلابي المالي، أقل من المستهدف 3.25.	قيام عمادة شؤون الطلبة بوضع سياسات وإجراءات لتعزيز دور العمادة في توفير الدعم المالي، مع الربع الثالث من العام 2016.
4.	عملية تقييم الطلبة.	لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة أساليب تقييم أداء الطلبة في قياس المعارف والمهارات العملية والذهنية أقل من المستهدف 3.25.	قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على مراجعة وتطوير أساليب التقييم المتبعة في المواد الدراسية لتطوير آلية قياس المعارف والمهارات والقدرات من خلال عقد ورش تدريبية في اساليب التقييم الحديثة، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول عدالة تقييم أداء الطلبة، أقل من المستهدف 3.25.	قيام الكليات ببحث هيئة التدريس على مناقشة الإجابات النموذجية للاختبارات بعد إجرائها، مع الربع الرابع من العام 2016.
5.	مصائد التعلم.	لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة تجهيز القاعات والمختبرات أقل من المستهدف 3.25.	قيام الكليات بوضع خطة صيانة للقاعات والمختبرات، مع الربع الثالث من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة تجهيزات مختبرات الحاسوب أقل من المستهدف 3.25.	قيام الكليات بالتنسيق مع مركز الحاسوب بوضع خطة صيانة لمختبرات الحاسوب بالكلية (إن وُجد) مع الربع الثالث من العام 2016.
6.	البيئة الجامعية والخدمات المقدمة.	لوحظ متوسط رضا الطلبة حول الترويج والاعلان عن الأنشطة والفعاليات المقامة في الجامعة أقل من المستهدف 3.25.	قيام عمادة شؤون الطلبة، بتطوير آلية الإعلان عن الأنشطة والفعاليات المقامة بالجامعة، مع الربع الثالث من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول جودة خدمات الطعام والشراب المقدمة في مطاعم ومقاصف الجامعة أقل من المستهدف 3.25.	قيام دائرة خدمات الغذاء والتغذية بإجراء استبانة لقياس رضا الطلبة حول جودة خدمات الطعام والشراب المقدمة في مطاعم ومقاصف الجامعة لتحديد مواطن الضعف وفرص تحسين الخدمة لاتخاذ الاجراءات التصويبية، مع الربع الرابع من العام 2016.
		لوحظ متوسط رضا الطلبة حول ملائمة أسعار	قيام الجهات المعنية بمتابعة قوائم أسعار المقاصف

ر.م	مجال التقييم	الملاحظة	التوصية/مسؤولية التنفيذ/زمن التنفيذ
		وجبات ومأكولات المقاصف الاستثمارية أقل من المستهدف 3.25 .	الاستثمارية للتحقق من مدى ملاءمتها مقارنة بالأسعار المعتمدة، مع الربع الرابع من العام 2016.

مدير مركز الاعتماد وضمان الجودة

(الأستاذ الدكتور فالح السواعير)