



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

الدليل الارشادي للمشاركة الالكترونية لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها

الاصدار الاول

2021



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

من أقوال جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم

"لم يعد خافيا على أحد أننا نعيش في عصر تسارعت خطاه، وأننا لن نستطيع أن نواكب تحديات هذا العصر إلا بأدواته المعرفية الجديدة، ولا أن نلبي احتياجاته إلا بوسائله التقنية الحديثة"

"إن لكل عصر أدواته ووسائله، وهمومه ومشاكله، فالتعليم في عصرنا الحديث، الذي يشهد تطورا هائلا في التكنولوجيا، لا يقتصر على القراءة والكتابة، بل يتجاوز ذلك في عصر الكمبيوتر والإنترنت إلى إتقان لغات عالمية أساسية، وامتلاك مهارات التواصل مع الآخرين ومبادئ العمل المهنية، والقدرة على التحليل والتفكير ليكون قادرا على المشاركة في إنتاج المعرفة، والمساهمة في إحداث التقدم، عملا بقوله تعالى (وقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

الورقة النقاشية السابعة

نيسان 2017

انطلاقا من رؤى وتوجيهات جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم في الورقة النقاشية الرابعة والتي تتمحور حول تمكين ديمقراطي ومواطنة فعالة فقد وجه جلالتة أن الهدف الاساسي من الاصلاح هو تعزيز المشاركة الشعبية في صنع القرار"



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

قائمة المحتويات

- 1- تعريف المشاركة الإلكترونية .
- 2- الغرض من الدليل الإرشادي.
- 3- نطاق الدليل الإرشادي.
- 4- أدوات المشاركة الإلكترونية .
- 5- مواصفات المشاركة الإلكترونية على مواقع الجهات الحكومية.
- 6- الخاتمة .



هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

1 - تعريف المشاركة الإلكترونية :

هي "عملية اشراك اصحاب العلاقة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار وتصميم الخدمة وتقديمها لجعلها تشاركية وشاملة ومتداولة " وتعمل المشاركة المجتمعية الى ادماج واشراك اصحاب العلاقة في عمليات صنع القرار لجعلها اكثر تشاركية وشمولية ولتعزيز الثقة في اداء الهيئة واطاحة امكانية الاستفادة من مهارات وكفاءات اصحاب العلاقة لانتاج خدمات اكثر جودة ولتمكين سبل الابداع والابتكار.

2- الغرض من الدليل الارشادي:

يهدف الدليل الارشادي إلى طرح بعض المبادئ التوجيهية لهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها في المملكة الاردنية الهاشمية بشأن تعزيز التفاعل بينها وبين عملائها باستخدام وسائل مختلفة، وبخاصة تطبيقات الجيل الخامس من الويب (0.2). Web وقد قامت هيئة الاعتماد بنشر الدليل الارشادي على الموقع الإلكتروني بهدف تعزيز مشاركة اصحاب العلاقة في عملية اتخاذ القرار وتصميم الخدمات المقدمة اليهم، وهي من العوامل المهمة في تعزيز الثقة بين الهيئة وأصحاب العلاقة.

3- نطاق الدليل الارشادي:

ينحصر مجال الدليل الارشادي في الموقع الإلكتروني في هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها وبالنظر إلى أن الدليل الارشادي مفتوح للتطوير المتواصل ويمكن توسيع مجاله وفقاً لما تمليه السياسة الاردنية للمشاركة الإلكترونية والتعليمات ذات الصلة.



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

4- أدوات المشاركة الإلكترونية:

فيما يلي قائمة بأهم أدوات المشاركة الإلكترونية المتاحة على الإنترنت والتي نوصي باستخدامها في الموقع الإلكتروني لهيئة الاعتماد:

1- منتديات النقاش (Forums Discussion): يمكن للهيئة أن تطلق منتدى للنقاش يكون فيه للمستخدم دور ليس في الرد على ما يتم طرحه فقط، وإنما يستطيع المستخدمون طرح القضايا والتساؤلات ومحاورة النقاش التي يرونها ضرورية.

2- المدونات (Blogs): يمكن للهيئة إنشاء مدونة أو أكثر، واستخدام المدونة كمنبر لإيصال رسالة الهيئة، وطرح مستجداتها وأخبارها، ويمكن تلقي تعليقات المستخدمين والتعامل معها وفق قدر معقول من الرقابة.

3- الدردشة (Chat): يجب أن يتاح لأصحاب العلاقة فرصة الدردشة مع موظفي الهيئة وتبادل الحوار معهم بخصوص الخدمات المهمة، وذلك خلال أوقات الدوام الرسمي.

4- استقصاء رضا المتعاملين (Surveys Satisfaction Customers): توضع هذه الاستقصاءات على موقع الهيئة وتهدف إلى قياس رضا المتعاملين بطريقة دقيقة.

5- استطلاعات رأي متلقي الخدمة (Polls): بهذه الوسيلة يمكن استطلاع آراء الناس حول قضايا معينة من أجل مساعدة متخذي القرارات.

6- نماذج التعليق (form Feedback): لإتاحة المجال للمستخدمين أن يعطوا آراءهم حول أي شيء على الموقع الإلكتروني سواء كان خدمة أو محتوى عادياً.

7- مواقع التواصل الاجتماعي (Site Media Social): ومن الأمثلة على ذلك فيسبوك، تويتر، LinkedIn.

5- مواصفات المشاركة الإلكترونية على الموقع الإلكتروني للهيئة :

إن هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها بحاجة إلى أن تعمل مع أصحاب العلاقة سواء بتزويدهم بالمعلومات والبيانات أو الحصول على ردود الفعل لتمكينها من بناء قرارات أكثر استدامة ويكون ذلك من خلال ثلاث مراحل ينبغي اتباعها وهي:



المملكة الأردنية الهاشمية

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

Hashemite Kingdom of Jordan

أولاً: التخطيط

تقوم الهيئة بمشاركة البيانات والمعلومات مع اصحاب العلاقة بصورة استباقية من خلال الموقع الالكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي الموثقة وبصورة تفاعلية .

ثانياً: التنفيذ

تقوم الهيئة بإنشاء حساب على منصات التواصل الاجتماعي الموثقة وتوفير خدمات الكترونية لتمكين اصحاب العلاقة من الاستعلام عن بياناتهم المتوفرة لدى الهيئة كما يلي:

1. وضع رابط لبوابة " المشاركة الالكترونية" الخاصة بتقديم الاقتراحات والملاحظات على الموقع الإلكتروني

2. تأسيس منتديات إلكترونية تقوم الهيئة من خلالها بطرح الموضوعات المختلفة للنقاش ويقوم اصحاب العلاقة بإرسال آرائهم وتعليقاتهم

3. يجب أن تكون الهيئة مدونتها الخاصة التي يقوم من خلالها رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات بالرد على استفسارات اصحاب العلاقة، وتعليقاتهم، وشكاواهم، ويطلب منهم أدلك إرسال مقترحاتهم وآرائهم.

4. يتعين أن تكون الدردشة الإلكترونية عبر الإنترنت إحدى قنوات التواصل بين الهيئة واصحاب العلاقة ويمكن كبدائية إتاحة هذه الخدمة خلال ساعات الدوام الرسمي كحد أدنى.

5. تتبنى أفضل الممارسات في ما يتعلق بالدردشة الإلكترونية الاستفادة منها في عملية التواصل بين اصحاب العلاقة والهيئة للرد على استفساراتهم المتعلقة بالخدمات المقدمة.

6. يتعين على الهيئة إجراء استبيانات رأي لقياس درجة رضا العملاء. ويتم نشر نتائج تلك الاستبيانات على الموقع الإلكتروني للهيئة.

7. من الممارسات الجيدة أن يحتوي الموقع الإلكتروني للهيئة على نافذة استطلاع رأي لقياس آراء المستخدمين وردود أفعالهم تجاه السياسات والتدابير التي تنتهجها الهيئة، ويتم أرشفة النتائج السابقة حتى يمكن لاصحاب العلاقة للوصول إليها بسهولة.



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

8. من شبكات التواصل الاجتماعي التي يوصى باستخدامها للتواصل مع اصحاب العلاقة فايسبوك، وتويتر، وLinkedIn.

9. من الممارسات الجيدة أن تكون هناك نافذة لتعليقات اصحاب العلاقة أسفل الصفحة من صفحات الأخبار التي تنشر على الموقع الإلكتروني للهيئة (على أن تكون هناك عملية رقابة على التعليقات قبل نشرها).

10. يتعين على الهيئة تشجيع اصحاب العلاقة على إبداء آرائهم عن الموقع الإلكتروني، والخدمات المقدمة، وغير ذلك من موضوعات و من الممارسات الجيدة في هذا المجال طرح سؤال مثل "هل وجدت المحتوى مفيداً؟".

11. ينبغي على الهيئة مراقبة المدونات ومندديات للنقاش وذلك من أجل حجب الألفاظ الخارجة أو العبارات النابية التي قد يقوم البعض بكتابتها. ومع ذلك، ينبغي السماح بقدر معين من الانتقاد في ما يختص بسياسات الهيئة والخدمات التي تقدمها.

12. يجب نشر سياسة الهيئة في ما يتعلق بعملية المشاركة الإلكترونية وإرسال التعليقات وغير ذلك بصورة واضحة على صفحة المشاركة الإلكترونية في الموقع الإلكتروني للهيئة.

13. يتعين توضيح سياسة الرقابة التي تمارسها الهيئة على مشاركات اصحاب العلاقة.

14. لا بد من أن تحديث صفحات الهيئة على شبكات التواصل الاجتماعي بصفة دورية، وطرح نقاط للمناقشة بشكل منتظم.

15. يوصى بأن يحتوي الموقع الإلكتروني على روابط للموقع الخاص برئيس الهيئة والمنتدى الخاص به، وكذلك صفحاته على شبكات التواصل الاجتماعي (فايسبوك وتويتر....)

ثالثاً: التقييم

تقوم الهيئة بإجراء تقييم مسبق للأثر المتوقع لمسودة القرارويليه تقييم لاحق لمراجعة الاثر الفعلي للقرار.



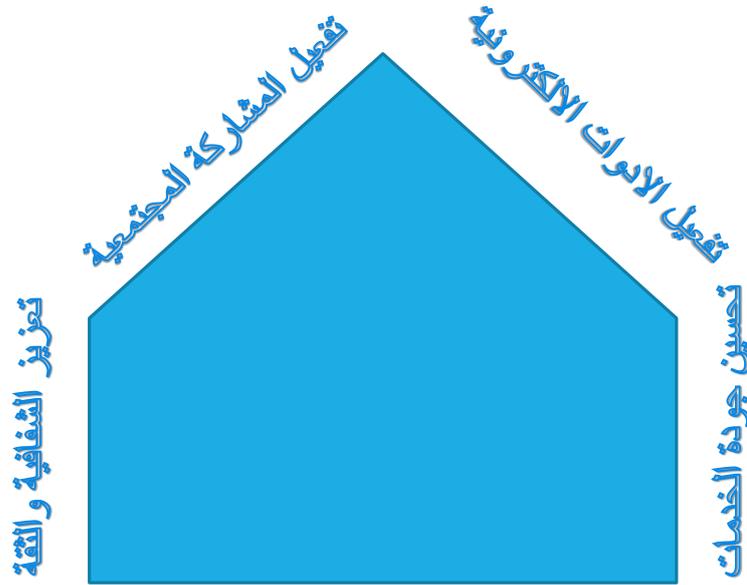
المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

6 . الخاتمة

تعد المشاركة الالكترونية بعداً رئيساً للحكومة وهي احدى اركان التنمية المستدامة لضمان اتخاذ قرارات متجاوبة وشاملة وتشاركية وتمثيلية على جميع المستويات ، وتمثل الموجهات المضمنة في الدليل الارشادي الحد الأدنى للهيئة ورغبتها في انتهاج سياسة البيانات المفتوحة مع اصحاب العلاقة، ويعكس الالتزام بهذه الموجهات جدية الهيئة في إنجاح هذه السياسة والاستفادة من ثمارها وجعل خدماتها اكثر استجابة لاحتياجات اصحاب العلاقة وتحسين جودتها، وتعزيز الثقة بين الطرفين والتطوير المستمر لخدمات الهيئة .



تحسين كفاءة وجودة المعلومات



المملكة الأردنية الهاشمية

Hashemite Kingdom of Jordan

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها
Accreditation and Quality Assurance Commission for Higher Education Institutions

عمان - الجبيهة - ص. ب 60 - هاتف 5338231 - فاكس 5338245

Amman -Al Jubeiha P.O. Box 60 Phone 5338231 Fax: 5338245

Web Site: www.heac.org.jo