

نظام جودة العمادات المساندة والإدارات في جامعة القصيم

تحت إشراف

عمادة التطوير والجودة

١٤٤١ هـ / ٢٠١٩ م

المحتويات

مقدمة الدليل

تمهيد

معايير نظام الجودة

ارتباط معايير جودة العمادات والإدارات مع معايير الأيزو

تشابه معايير جودة العمادات والإدارات مع معايير مركز التقويم والاعتماد الأكاديمي

العمادات والإدارات المشمولة بالنظام

مؤشرات قياس أداء العمادات المساندة والإدارات

مقدمة الدليل

ان الحمد لله نحمده ونستغفره ونستعين به ونستهديه، ونصلي ونسلم على نبينا محمد e صلوات ربي وتسليماته عليه وعلى آله وصحبه وسلم أما بعد،،،

يتم دعم العمليات التعليمية وتسييرها خلال العديد من العمدات المساندة والإدارات في الجامعة ، مثل عمادة القبول والتسجيل و عمادة المكتبات وعمادة البحث العلمي وعمادة تقنية المعلومات إلخ. ولكي نؤكد الجودة الشاملة للعملية التعليمية تم إنشاء نظام ومعايير جودة للعمدات المساندة والإدارات بالجامعة، ويستلزم توكيد جودة العمدات المساندة/ الإدارات دراسة جميع أوجه وأنشطة وخطوات أنشطة العمادة المساندة/ الإدارة وتقييمها بغرض تحقيق الجودة في كل منها، وذلك في النهاية يحقق جودة جميع أنشطة الجامعة في محاورها التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع، مما يحقق هدف الحصول على الاعتماد المؤسسي للجامعة وكذلك الاعتماد الأكاديمي لبرامجها.

وتقدم الجامعة هذا الدليل «نظام جودة العمدات المساندة والإدارات في جامعة القصيم» ليكون مرشدا لتلك العمدات والإدارات لترتيب خططها وأعمالها وأنشطتها لتحقيق الجودة المنشودة، وكذلك دليلا للمقيمين أعضاء فرق المراجعة الداخلية لضبط عملية التقييم لتلك العمدات والإدارات. نسأل الله أن ينفع بهذا الدليل، وأن يتقبله منا عملا مخلصا لوجهه، نرجو به ثوابه سبحانه وتعالى.

تمهيد

توكيد جودة العملية التعليمية :

يعرف توكيد جودة العملية التعليمية بأنه مجموعة الأنشطة التي يجب أن تؤدي للتعرف على المصادر التي تتسبب في حدوث مشاكل أو عيوب للعملية التعليمية، والتعامل مع هذه المصادر لتجنب حدوث المشاكل أو العيوب في العملية التعليمية قبل أن تحدث بالفعل. وذلك على عكس مراقبة العملية التعليمية التي تختبر مخرجات العملية التعليمية لتحديد أوجه القصور فيها بعد حدوث المشاكل والعيوب بالفعل.

تدعم العمليات التعليمية ويتم تيسيرها خلال العديد من العمادات المساندة والإدارات في جامعة القصيم، مثل عمادة القبول والتسجيل و عمادة المكتبات وعمادة البحث العلمي وعمادة تقنية المعلومات إلخ. ولكي نؤكد الجودة الشاملة للعملية التعليمية تم إنشاء نظام ومعايير جودة للعمادات المساندة والإدارات بالجامعة، ويستلزم توكيد جودة العمادات المساندة/الإدارات دراسة جميع أوجه وأنشطة وخطوات أنشطة العمادة المساندة/الإدارة وتحقيق الجودة في كل منها. هذا يتطلب ما يلي:

1. الوضوح والشفافية وتوفير معلومات واضحة ودقيقة لأصحاب المصلحة (ذوي العلاقة) الداخليين والخارجيين.
2. تحديد أهداف واضحة ودقيقة لتلك الجهات والتي يجب أن تتفق مع رسالتها والتي يجب أن تكون متفقة بدورها مع رسالة الجامعة.
3. التأكد من توفر الشروط اللازمة لتحقيق أهداف العمادات والإدارات بفعالية والاستمرار في المحافظة عليها.
4. التزام جميع منسوبي تلك الجهات وانخراطهم في عمليات توكيد الجودة، ومشاركتهم الفعالة في كافة الأنشطة.
5. مشاركة المستفيدين من تلك العمادات والإدارات في عمليات التقويم.

معايير نظام جودة العمادات المساندة والإدارات

تم تبني المعيار التالي للحكم على جودة أداء العمادات المساندة والإدارات في جامعة القصيم:

1. التخطيط الاستراتيجي
2. الإدارة والسلطات
3. إدارة ضمان الجودة والتحسين
4. دعم المستفيدين
5. البنية التحتية والمرافق
6. الشركاء
7. التخطيط والإدارة المالية
8. الموارد البشرية
9. العلاقة مع المجتمع
10. النتائج

وتقييم العمادات والإدارات طبقاً لتلك المعايير يتم عبر تفصيل كل معيار إلى عدة معايير فرعية، ومن ثم كل معيار فرعي يجزأ إلى مجموعة محكات تسهل عملية التقويم، ويوضح الجدول التالي تلك التفاصيل:

م	المعيار	الممارسات والمتطلبات	الأدلة والشواهد
١	(١)	الخطة الاستراتيجية	<input type="checkbox"/> إعداد الخطة الاستراتيجية. <input type="checkbox"/> اعتماد الخطة الاستراتيجية من إدارة الجامعة.
٢	التخطيط الاستراتيجي	الخطة التنفيذية للخطة الاستراتيجية	<input type="checkbox"/> إعداد الخطة التنفيذية. <input type="checkbox"/> اعتماد الخطة التنفيذية من إدارة الجامعة.
٣		نماذج من تقارير الإنجاز مشاريع الخطة الاستراتيجية	<input type="checkbox"/> متابعة إنجاز المشاريع. <input type="checkbox"/> كتابة تقرير إنجاز لكل مشروع بصفة دورية. <input type="checkbox"/> اعتماد التقرير من العميد.
٤	(٢)	إعداد دليل العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> إعداد دليل حديث. <input type="checkbox"/> طباعة الدليل.
٥		إعداد التقرير السنوي للعمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> إعداد التقرير في نهاية كل سنة يتضمن نقاط القوة والضعف والمعوقات وتوصيات التحسين. <input type="checkbox"/> إعداد خطة لتنفيذ توصيات التحسين الواردة في التقرير في العام المقبل. <input type="checkbox"/> الاحتفاظ بتقارير آخر ثلاث سنوات ماضية.
٦		نماذج من اجتماعات مجالس العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> ملف اجتماعات مجلس العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> محاضر الاجتماعات بتوقيعات أعضاء المجلس.
٧		مشاركة العنصر النسائي (للجهات التي ينطبق عليها)	<input type="checkbox"/> نماذج من قرارات تعيين وتكليف العنصر النسائي في قيادة العمادة.
٨		تطبيق السياسات واللوائح التنظيمية	<input type="checkbox"/> نماذج من قرارات تعيين وتكليف العنصر النسائي في لجان العمادة. <input type="checkbox"/> إعداد دليل إجرائي للسياسات واللوائح التنظيمية الخاصة بالعمادة. <input type="checkbox"/> ما يدل على تطبيق اللوائح والأنظمة.
٩		نماذج تقارير وكالات وإدارات العمادة / الإدارة معتمدة	<input type="checkbox"/> إعداد التقرير في نهاية كل سنة يتضمن نقاط القوة والضعف والمعوقات وتوصيات التحسين. <input type="checkbox"/> إعداد خطة لتنفيذ توصيات التحسين. <input type="checkbox"/> الاحتفاظ بتقارير آخر ثلاث سنوات ماضية.

م	المعيار	الممارسات والمتطلبات	الأدلة والشواهد
١٠		قرار تشكيل وحدة الجودة	<input type="checkbox"/> قرار إنشاء الوحدة. <input type="checkbox"/> قرار تكليف مشرف لها. <input type="checkbox"/> قرار تشكيل لجنة الجودة بالعمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> تحديد مهام لكل ما سبق.
١١		إعداد دليل وحدة ضمان الجودة	<input type="checkbox"/> إعداد الدليل. <input type="checkbox"/> طباعة الدليل ونشره ورقياً في موقع العمادة .
١٢		إعداد خطة سنوية لوحدة ضمان الجودة	<input type="checkbox"/> إعداد الخطة السنوية التنفيذية. <input type="checkbox"/> طباعة الخطة ونشرها ورقياً في موقع العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> متابعة تنفيذها مع وكالات العمادة
١٣	إدارة ضمان الجودة والتحسين	إعداد خطة نشر ثقافة الجودة	<input type="checkbox"/> إعداد خطة نشر ثقافة الجودة. <input type="checkbox"/> ما يفيد بنشر ثقافة الجودة. (محاضرات او ورش عمل) <input type="checkbox"/> طباعة الخطة ونشرها ورقياً والكترونياً في العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> متابعة تنفيذها في شطري العمادة .
١٤		وثائق تؤكد نشر ثقافة الجودة	<input type="checkbox"/> توثيق تنفيذ خطة نشر ثقافة الجودة. <input type="checkbox"/> حفظ نماذج من وسائل نشر ثقافة الجودة.
١٥		إعداد مقاييس لجودة عمليات العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> وضع نقاط مستهدفة لكل وكالة وادارة. <input type="checkbox"/> وضع مؤشرات أداء لأعمال العمادة / الإدارة.
١٦		إعداد آليات التحسين المستمر لأنشطة العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> وضع خطط لتوصيات التحسين الواردة في التقارير السنوية. <input type="checkbox"/> عمل مقارنة مرجعية مع عمادات / إدارات مماثلة.
١٧		المحافظة على البيئة والسلامة الصحية والمهنية بالعمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> التنسيق مع إدارة السلامة بالجامعة للتأكد من متطلبات السلامة وإعداد تقرير بذلك (مكافحة العدوى - مخارج الطوارئ - وسائل السلامة من الحريق - مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة - سلامة الأجهزة والتوصيلات). <input type="checkbox"/> وضع خطة تنفيذ توصيات التحسين المذكورة في التقرير.
١٨		سجلات المستفيدين	<input type="checkbox"/> إقرار خطة للسلامة والإخلاء من العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> تحديد المستفيدين من خدمات العمادة / الإدارة.
١٩		تحديد متطلبات العلاقة مع المستفيدين	<input type="checkbox"/> فتح ملفات للمستفيدين من خدمات العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> حفظ وثائق ونماذج من الخدمات المقدمة. <input type="checkbox"/> قرارات لجان.
٢٠		إجراءات التعامل مع اقتراحات المستفيدين	<input type="checkbox"/> تحديد من هم المستفيدين. <input type="checkbox"/> تحليل نتائج المقابلات أو الاستبيانات. <input type="checkbox"/> وضع خطة لتوصيات التحسين المقترحة.
٢١	دعم المستفيدين	قياس رضا المستفيدين	<input type="checkbox"/> عمل مقابلات عشوائية للمستفيدين. <input type="checkbox"/> إعداد استبيان رضا المستفيدين. <input type="checkbox"/> تطبيق الاستبيان بصفة دورية.
٢٢		خطط تحقيق رضا المستفيدين	<input type="checkbox"/> تحليل الاستبيان لمعرفة مواطن القوة والضعف. <input type="checkbox"/> إعداد خطة التحسين المستفادة من آراء المستفيدين (المقابلات أو الاستبيان) وما يفيد التنفيذ.

م	المعيار	الممارسات والمتطلبات	الأدلة والشواهد		
٢٣	(٥)	إعداد تقرير سنوي عن مدى ملائمة التجهيزات	<input type="checkbox"/> التنسيق مع إدارة المشاريع والصيانة بالجامعة للتأكد من مدى ملائمة التجهيزات لمكان العمل وإعداد تقرير بذلك (المرافق - الأجهزة)		
			<input type="checkbox"/> التنسيق مع إدارة الخدمات بالجامعة للتأكد من مدى ملائمة التجهيزات لمكان العمل وإعداد تقرير بذلك (المرافق - الأجهزة)		
			<input type="checkbox"/> وضع خطة لتنفيذ توصيات التحسين المذكورة في التقرير.		
٢٤	البنية التحتية والمرافق	رفع الاحتياجات السنوية للعمادة	<input type="checkbox"/> إعداد خطاب رفع الاحتياجات السنوية.		
			<input type="checkbox"/> قرار إنشاء الوحدة.		
			<input type="checkbox"/> قرار تكليف موظف لها.		
٢٥		إنشاء وحدة تقنية المعلومات والدعم الفني	<input type="checkbox"/> تحديد مهام لكل ما سبق.		
٢٦	(٦)	وجود متعاونين مع العمادة / الإدارة واشترآكهم في مجالسها وإيجانها	<input type="checkbox"/> نماذج من قرارات التعيين والتكليف في لجان العمادة / الإدارة لأعضاء من خارج العمادة / الإدارة.		
			<input type="checkbox"/> نماذج من الخطابات الصادرة للعمادات المساندة والوكليات والإدارات في الجامعة.		
٢٧	الشركاء	شراكة العمادة / الإدارة وتنسيقها مع الجهات الأخرى داخل العمادة وخارجها	<input type="checkbox"/> نماذج من الخطابات الصادرة للجهات خارج الجامعة.		
٢٨	(٧)	إعداد الخطة المالية والميزانية	<input type="checkbox"/> نسخة من الخطة المالية للعمادة .		
			<input type="checkbox"/> نماذج من عروض الأسعار.		
			<input type="checkbox"/> نماذج من الفواتير.		
٢٩	(٧)	إجراءات إدارة المخاطر	<input type="checkbox"/> نماذج من كشف الحسابات.		
			<input type="checkbox"/> نماذج من صور الشيكات وسندات الاستلام.		
			<input type="checkbox"/> نماذج من صور الشيكات والفواتير.		
٣٠	التخطيط والإدارة المالية	إجراءات التدقيق المالي	<input type="checkbox"/> نماذج من سندات الصرف والقبض والعهد ومحاضر الاستهلاك.		
			<input type="checkbox"/> نشر أدلة لوائح وسياسات العمادة / الإدارة ورقياً وإلكترونياً في موقع العمادة.		
٣١	(٨)	إجراءات وسياسات العمل	<input type="checkbox"/> نماذج من التكاليفات والمباشرة.		
٣٢			إجراءات التوظيف والتعاقد	<input type="checkbox"/> نماذج من رفع الترقيات والاستقطاب وندب الموظفين والموظفات.	
٣٣			التدريب النوعي لمسنوبي العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> نماذج من طلبات التدريب لمسنوبي العمادة / الإدارة.	
٣٤			التطوير الشخصي والوظيفي لمسنوبي العمادة	<input type="checkbox"/> نماذج من طلبات التدريب لمسنوبي العمادة / الإدارة.	
				<input type="checkbox"/> نماذج من إتاحة الفرصة لمسنوبي العمادة / الإدارة لإكمال دراستهم.	
٣٥			قياس رضا الموظفين	قياس رضا الموظفين	<input type="checkbox"/> نماذج من دبلومات إضافية حصل عليها منسوبي العمادة
					<input type="checkbox"/> إعداد استبيان رضا الموظفين.
					<input type="checkbox"/> تطبيق الاستبيان.
٣٦	الإجراءات التأديبية للموظفين	الإجراءات التأديبية للموظفين	<input type="checkbox"/> تحليل الاستبيان.		
			<input type="checkbox"/> ما يفيد بتنفيذ توصيات التحسين.		
			<input type="checkbox"/> نشر وتطبيق اللوائح التأديبية المعتمدة في عمادة شؤون الموظفين والخدمة المدنية.		

م	المعيار	الممارسات والمتطلبات	الأدلة والشواهد
٣٧	(٩) العلاقة مع المجتمع	تحديد أنشطة العمادة / الإدارة في خدمة المجتمع	<input type="checkbox"/> قرار إنشاء وحدة خدمة المجتمع. <input type="checkbox"/> قرار تكليف مشرف لها. <input type="checkbox"/> تحديد مهام لكل ما سبق. <input type="checkbox"/> خطة وحدة خدمة المجتمع بالعمادة.
٣٨	العلاقة مع المجتمع	وثائق أنشطة العمادة / الإدارة في خدمة المجتمع	<input type="checkbox"/> صور ونماذج من أنشطة ومشاريع وحدة خدمة المجتمع بالعمادة
٣٩		جوائز وخطابات الشكر للعمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> نماذج من جوائز وخطابات الشكر من خارج الجامعة.
٤٠	(١٠) النتائج	تقويم أعمال العمادة / الإدارة وعمليات المراجعة	<input type="checkbox"/> وضع مؤشرات أداء لأعمال وكالات وإدارات ووحدات العمادة / الإدارة. <input type="checkbox"/> نموذج تقويم ذاتي. <input type="checkbox"/> عمل مقارنة مرجعية مع عمادات / إدارات مماثلة.
٤١		وثائق نتائج التخطيط المالي السليم	<input type="checkbox"/> تقارير محالصات مالية. <input type="checkbox"/> تقرير المراجعة المالية.
٤٢		عدد المتدربين من منسوبي العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> قوائم المتدربين من منسوبي العمادة / الإدارة <input type="checkbox"/> نماذج من الشهادات التدريبية لمنسوبي العمادة / الإدارة
٤٣		نماذج من الجوائز وخطابات الشكر للعمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> نماذج من جوائز وخطابات الشكر من داخل الجامعة وخارجها.
٤٤		تحديد مستوى رضا العاملين	<input type="checkbox"/> تقرير يوضح نتائج وتأثير استبيان قياس مستوى رضا الموظفين بعد تطبيقه في ممارسة رقم (٣٥)
٤٥		التعاون مع الشركاء داخل الجامعة وخارجها	<input type="checkbox"/> نماذج من معاملات الشراكة داخل الجامعة وخارجها وماتم بشأنها وتحليل نتائجها. في ممارسة رقم (٢٧). <input type="checkbox"/> العناية بموقع العمادة / الإدارة وتحديثه.
٤٦		استخدام التقنية والدعم الفني في العمادة / الإدارة	<input type="checkbox"/> استخدام التقنية في التواصل (المراسل الالكترونية - الرسائل النصية - البريد الالكتروني - مواقع التواصل الاجتماعي).
٤٧		أنشطة العمادة / الإدارة في خدمة المجتمع ونتائجها	<input type="checkbox"/> تقرير وحدة خدمة المجتمع عن أنشطة العمادة / الإدارة المجتمعية في ممارسة (٣٧-٣٨-٣٩). <input type="checkbox"/>

ارتباط معايير جودة العمادات والإدارات مع معايير الأيزو

أيزو ٩٠٠١ تحدد متطلبات اعتماد نظام إدارة جودة بواسطة هيئة مستقلة. المعايير تعرف عبارة «منتجات وخدمات» على أنها تنطبق على الخدمات والمواد المعاملة والأجهزة والبرمجيات المقدمة للعميل. وبخلاف الغرض من المعايير والمراجع والتعريفات يوجد سبعة معايير للأيزو ٩٠٠١ تتعلق بالأنشطة التي يجب اعتبارها عند تنفيذ نظام جودة الإدارة:

- ١- الغرض
- ٢- المرجع
- ٣- تعريفات
- ٤- مساق الهيئة
- ٥- القيادة
- ٦- التخطيط
- ٧- الدعم
- ٨- العمليات
- ٩- تقييم الأداء
- ١٠- التحسين

وبمقارنة معايير العمادات/الإدارات بتلك المطبقة في أيزو ٩٠٠١ نجد ارتباطا يوضحه الجدول التالي:

ملاحظات	معايير أيزو ٩٠٠١											
	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		
					X				X	X	١	معايير العمادات/الإدارات
						X					٢	
	X	X									٣	
			X	X							٤	
				X							٥	
				X							٦	
					X						٧	
				X	X						٨	
			X	X							٩	
			X								١٠	

تشابه معايير جودة العمادات والإدارات مع معايير مركز التقويم والاعتماد الأكاديمي

إن معايير جودة العمادات المساندة والإدارات تهدف عند مراعاتها لتحسين أعمال وإنجازات جامعة القصيم وجامعات المملكة إذا تم تبنيها. وأيضاً تساعد الجامعة في الحصول على الاعتماد المؤسسي. تلك المعايير تعضد وتشابه مع معايير الجودة المؤسسية الموضوعية بواسطة مركز التقويم والاعتماد الأكاديمي كما هو مبين في الجدول التالي :

معايير العمادات المساندة والإدارات										معايير مركز التقويم والاعتماد الأكاديمي
١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	
									X	الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي
							X	X		الحوكمة والقيادة والإدارة
X				X		X	X			التعليم والتعلم
						X				الطلاب
		X								هيئة التدريس والموظفون
			X		X					الموارد المؤسسية
X						X				البحث العلمي والابتكار
	X									الشراكة المجتمعية

معياري «الرسالة والرؤية والتخطيط الاستراتيجي» يشابه معيار «التخطيط الاستراتيجي» في نظام جودة العمادات المساندة والإدارات. معيار «الحوكمة والقيادة والإدارة» في معايير مركز التقويم والاعتماد الأكاديمي يشابه معياري «الإدارة والسلطات» و «إدارة ضمان الجودة». في نظام جودة العمادات المساندة والإدارات. معيار «التعليم والتعلم» يشمل مخرجات العملية التعليمية وكيفية تحسينها، ولذا فهو يشابه مع معايير «دعم المستفيدين» و «إدارة ضمان الجودة» و «الشركاء» و «النتائج». معيار «الطلبة» يشابه «دعم المستفيدين» حيث أن الطلبة هم المستهدفون من العملية التعليمية والمتعاملين (المستفيدين) مع العمادات والإدارات هم المستهدفون. معيار «أعضاء هيئة التدريس والموظفون» يفحص وضع الموارد البشرية في الجامعة، ولذا يشابه معيار «الموارد البشرية» في نظام جودة العمادات المساندة والإدارات، بينما يشابه معيار «الموارد المؤسسية» مع معياري «البنية التحتية والمراقق» و «التخطيط والإدارة المالية» باعتبارهما يضمنان الموارد المادية. معيار «البحث والابتكار» يشابه معياري «دعم المستفيدين» و «النتائج» باعتبار الأول ناتج الأنشطة الجامعية والآخرين ناتج عمل العمادات المساندة والإدارات. معيار «الشراكة المجتمعية» يشابه ويمثل معيار «العلاقة مع المجتمع» في نظام جودة العمادات المساندة والإدارات.

العمادات والإدارات المشمولة بالنظام

تخضع جميع العمادات المساندة في جامعة القصيم لنظام الجودة بها وبيان العمادات كالتالي:

- عمادة القبول والتسجيل
 - عمادة شؤون الطلبة
 - عمادة البحث العلمي
 - عمادة شؤون المكتبات
 - عمادة الدراسات العليا
 - عمادة خدمة المجتمع
 - عمادة الخدمات التعليمية
 - عمادة تقنية المعلومات
 - عمادة التطوير والجودة
 - عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
 - عمادة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
 - عمادة الدراسات والخدمات الاستشارية
- كما تخضع الإدارات الرئيسية أيضا للنظام ومنها
- إدارة الشؤون القانونية
 - الإدارة المالية
 - الإدارة العامة للمشاريع والصيانة
 - إدارة الحركة والنقل
 - إدارة العقود والمشتريات
 - مركز تنمية القيادات والقدرات
 - إدارة العلاقات العامة والإعلام الجامعي
 - إدارة الأمن والسلامة

مؤشرات قياس أداء العمدات المساندة والإدارات

مفهوم المؤشرات

تعد مؤشرات الأداء من أهم الأدوات لتقييم جودة الأداء الأكاديمي وأيضاً الإداري، ومن أبرز الممارسات التي تسهم في دعم صناعة القرار وعمليات المتابعة والتطوير والتحسين المستمر. واستكمالاً لجهود التقويم والتحسين للعمدات المساندة والإدارات تم اقتراح مجموعة أساسية من المؤشرات يمكن استخدامها لقياس الأداء في عمادات وإدارات جامعة القصيم.

وسوف نقدم شرحاً مفصلاً للمؤشرات المقترحة في نظام الجودة الداخلي في جامعة القصيم، وفقاً لجدول زمنية محددة توضح دورات القياس، بالإضافة إلى آلية موحدة لتحديد القيم المستهدفة على ضوء مستهدفات الخطة الاستراتيجية للجامعة.

هناك مدى واسع من الأدلة المتنوعة يمكن استخدامها، ولكن لكي يمكن استخدام جزء كبير من الأدلة لابد من اتخاذ قرارات بالنسبة لبنود من المعلومات والتي يمكن التعبير عنها بشكل كمي وتستعمل كمؤشرات على الأداء. تلك المؤشرات يجب تحديدها مقدماً كجزء من عمليات التخطيط. وعلى سبيل المثال عند وضع أهداف وأغراض أساسية فإن مؤشرات معينة يجب تعيينها بحيث يمكن مراقبة تحقق تلك الأهداف والأغراض بصورة مستمرة. وأيضاً من المهم للعمدات والإدارات تعيين مؤشرات أداء لتطبيقها في أقسامها المختلفة لمراقبة وتتبع عملياتها وأدائها، ولعمل مقارنات بين العمدات والإدارات المختلفة بما يسمح للجان المؤسسة وقياداتها الإدارية بالتحكم ومراقبة جودة الأداء في المؤسسة بشكل مستمر ومتواصل. ويجب تجميع بيانات متعلقة بهذه المؤشرات بشكل مؤطر قياسي وحفظها في قاعدة بيانات مركزية.

يتطلب الاستخدام والاعتماد على تلك المؤشرات التقويم الدائم لتلك المؤشرات وتحديد مدى مناسبتها، وملائمة وفاعلية تجميع وحفظ البيانات اللازمة لحساب تلك المؤشرات، ومن ثم استعمالها للحكم على جودة أداء المؤسسة، والتخطيط المستقبلي.

مؤشرات أساسية مقترحة

هناك مجموعة مقترحة من المؤشرات يوصى بتطبيقها دورياً لقياس وتقويم أداء العمدات المساندة والإدارات في الجامعة وهي كالتالي:

- ١- مدى ملائمة رسالة العمادة المساندة / الإدارة لطبيعة عملها
- ٢- مدى اتساق رسالة العمادة المساندة / الإدارة مع رسالة الجامعة
- ٣- مدى رضا المتعاملين مع العمادة المساندة / الإدارة على تعاملاتها
- ٤- مدى الرضا الوظيفي لمنسوبي العمادة المساندة / الإدارة
- ٥- معدل إنهاء معاملات المستفيدين والمتعاملين مع العمادة المساندة / الإدارة

- ٦- جودة نظام أرشفة لمعاملات المستفيدين والمتعاملين مع العمادة المساندة/الإدارة
- ٧- نسبة أعداد المتعاملين مع العمادة/الإدارة إلى القوة البشرية في العمادة/الإدارة
ويعتمد زمن قياس ومعدل التطبيق الدوري على طبيعة عمل العمادة المساندة والإدارة.



رؤية VISION

2030

المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

نظام جودة العمادات المساندة والإدارات