

التقويم الذاتي لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في ضوء أداة تقويم العمادات المساندة
(دراسة ذاتية مختصرة)

مقدمة عن العمادة:

تأسست عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة المجمعة في شهر شعبان من عام ١٤٣١هـ، وجاء هذا التأسيس انطلاقاً من اهتمام الجامعة بالتوسع في نشر التعليم الجامعي في جميع المحافظات التي تقع في نطاقها، ومن ثم فقد عملت الجامعة على زيادة فرص قبول الطلاب والطالبات في تخصصات حيوية متوافقة مع خطط التنمية ومواكبة لاحتياجات سوق العمل بتلك المحافظات؛ لتوسيع الخدمات التي تُقدَّم لتشمل فئات المجتمع الأخرى، وتوثيق الروابط بين الجامعة وأفراد المجتمع، حيث إن مؤسسات التعليم العالي في بلادنا تضطلع بدور هام في تنمية قدرات المجتمع وتوسيع مداركه من خلال نشر العلم والمعرفة بما يحقق قدرًا كبيراً من نجاحات التنمية والتطوير برعاية وصقل مهارات الأفراد وتنميتهم فكرياً وتأهيلهم للعمل للإسهام بفعالية في تنمية مجتمعاتهم وتحقيق طموحاتهم، ورغبةً من الجامعة في المشاركة الفاعلة في خدمة المجتمع من خلال إتاحة الفرص لجميع فئات المجتمع بتزويدهم ببعض المهارات والمهن والمعلومات التي تساعدهم في الحصول على الفرص الوظيفية المناسبة لمن يبحث منهم عن عمل، أو للاستفادة منها في الحياة العامة لمن لديهم الرغبة والطموح في ممارسة مهنة معينة: لذلك كان على الجامعة إنشاء عمادة لخدمة المجتمع والتعليم المستمر.

المجال الأول : الشؤون التنظيمية للعمادة درجة المجال (٤)

توصيف للمجال الأول :

حرصت عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر على توفير دليل تعريفي يتضمن رؤية ورسالة - قيم - أهداف - هيكل تنظيمي - مهام (العمادة، كما عملت على تحديثه بصورة منتظمة في ضوء ما يطرأ من تحديثات على برامجها وأنشطتها أو ما يتعلق باستحداث وحدات أو إدارات (ش ١-١) كما وفرت العمادة دليلاً تنظيمياً تضمن التوصيف الوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد إلا أن الدليل لم يتضمن السياسات واللوائح حيث اعتمدت العمادة الأدلة الإجرائية التي توضح سياساتها في البرامج وإجراءاتها وتنظيمها بصورة مستقلة وقامت باعتماد تلك الأدلة من مجلس الجامعة وبعضها تحت الاعتماد، كما وفرت لائحة للتنظيم المالي واعتمدها من مجلس الجامعة (ش ١-٢)، (ش ١-٣)، (ش ١-٤)، (ش ١-٥)، إضافة إلى ذلك فقد أعدت دليلاً لتفويض الصلاحيات وأصدرت لائحة للتفويض إلا أن الدليل واللائحة لم تفعل على الوجه المطلوب (ش ١-٦) (ش ١-٧).

وفيما يتعلق بتطوير مهارات منسوبي العمادة فإن تطوير مهارات المنسوبين يأخذ ثلاثة محاور وهي: برامج التطوير الداخلي القائمة على احتياج فعلي وفي ضوء برنامج تقويم الأداء الذي أعدته العمادة لمنسوبيها(ش ١-٨) وكذلك التطوير من خلال حضور الموظفين لدورات معهد الإدارة واخيراً الدورات التي تقدمها الإدارة العامة للتطوير وقد كان حضور الموظفين فاعلاً في النوعين الأول والثاني من البرامج إلا أنه كان هناك قصوراً في مشاركة موظفي العمادة في البرامج التي تقدمها الإدارة العامة للتطوير (ش ١-٩)

وتوفر العمادة الدعم المالي والإداري لعمليات الجودة بالعمادة من خلال وجود لائحة مالية تسمح بالصرف على أنشطة الجودة وصدر قرار داخلي بتخصيص مبلغ (١٥٠٠٠٠ ريالاً) من سلفة العمادة للصرف على أنشطة الجودة (ش ١-١٠) كذلك جاري التعاقد مع مستشار جودة غير متفرغ لتطوير إجراءات الجودة داخل العمادة.

كذلك تتميز العمادة بوجود قسم نسائي فعال ومركزين للتدريب النسوي بالمجمعة والزلفي وتعكس التقارير السنوية لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر إنجازات وبرامج القسم النسائي بالعمادة (ش ١-١١).

بالنسبة لوجود نظام توثيق فاعل للعمادة فإن العمادة توثق أنشطتها من خلال التقارير الدورية وتقارير الإنجاز التي ترفع لمعالي مدير الجامعة بالإضافة إلى التوثيق الإلكتروني للأنشطة، وقد مرت عملية التوثيق الإلكتروني بمراحل ثلاثة هي:

التوثيق من خلال شبكة التخزين الإلكتروني للأنشطة ثم إنشاء البوابة الإلكترونية للبرامج المجتمعية والمسجلة ببوابة إنجاز بجامعة المجمعة (ش ١-١٢) وجاري الآن تطويره إلى نظام (مجتمعي) (ش ١-١٣).

كما تحرص العمادة على إصدار تقارير توثق إنجازاتها وترفعها بصورة دورية إلى معالي مدير الجامعة وسعادة وكيلها للوقوف على الجهود المبذولة وتوثيقها بشكل علمي (ش ١-١٤)

المجال الثاني : الخطة التشغيلية للعمادة درجة المجال (٤)

توصيف للمجال الثاني :

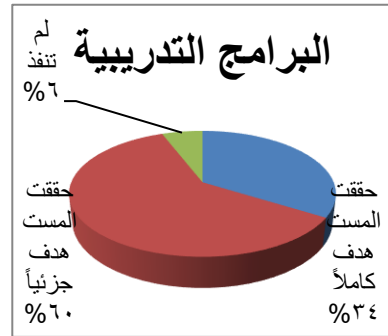
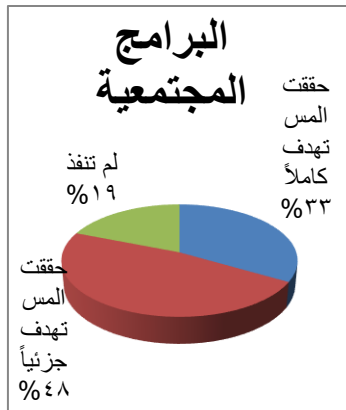
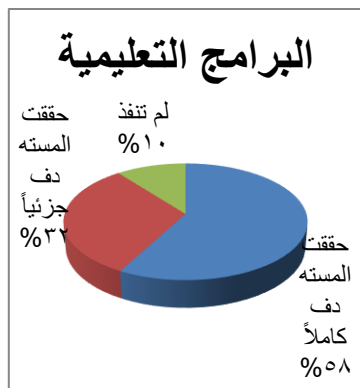
انطلاقاً من ملاحظات فريق عمادة الجودة الواردة في تقرير العام الجامعي ١٤٣٨/١٤٣٩ فقد قامت العمادة بإعداد خطة استراتيجية لبرامجها لمدة (٤) أعوام جامعية (ش ١-٢) كما قامت بمتابعة مدى تنفيذها وإصدار تقرير بهذا الشأن رصد من خلاله مجموعة من نقاط القوة ونقاط تحتاج إلى تحسين (ش ٢-٢) تم تضمينها بخطة تحسين كما تم إعداد تقرير لمتابعة مدى الالتزام بخطة التحسين (ش ٢-٣).

كما تم إعداد خطة تشغيلية (ش ٢-٤) و قامت بمتابعة مدى تنفيذها وإصدار تقرير بهذا الشأن رصد من خلاله مجموعة من نقاط القوة ونقاط تحتاج إلى تحسين (ش ٢-٥) تم تضمينها بخطة تحسين كما تم إعداد تقرير لمتابعة مدى الالتزام بخطة التحسين (شاهد سابق).

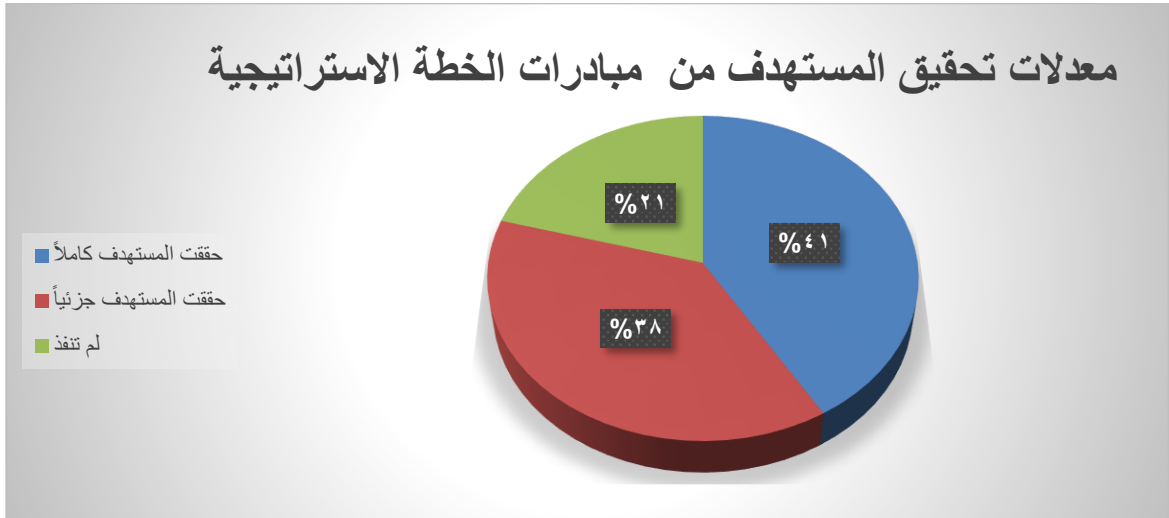
وبالنسبة لألية متابعة الأنشطة داخل العمادة فتحدد تلك الأنشطة بثلاثة مجالات رئيسة وهي البرامج المجتمعية والبرامج التدريبية والبرامج التعليمية التي تتضمن برامج الماجستير وبرامج البكالوريوس بنظام التجسير وبرامج الدبلومات سواء العليا أو التأهيلية وتتم متابعة البرامج التعليمية عن طريق تكليف فرق لقياس الجودة تقوم بزيارة تلك البرامج وتقييمها في ضوء معايير الجودة وتصدر تقرير بخصوص ذلك (ش ٢-٧) ويرفع هذا التقرير للجنة الإشرافية العليا للبرامج (ش ٢-٨) لإصدار التوصيات بشأن ذلك واتخاذ ما يلزم من قرارات وإفادة الجهات المنفذة للبرامج بالتغذية الراجعة لعمل خطة للتحسين او اتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية (ش ٢-٨) .

كذلك يتم قياس رضا المستفيد من البرامج التعليمية وتحليل النتائج وإعطاء تغذية راجعة للكليات وقد صدرت تقارير بهذا الشأن خلال عام ١٤٣٦هـ / ١٤٣٧هـ إلا أن هذه الممارسة الجيدة لم تتم خلال العام الجامعي ١٤٣٨/١٤٣٩هـ وتوقفت الممارسة عند مرحلة القياس.

وبالنسبة للبرامج المجتمعية والتدريبية يتم متابعتها من خلال قياس رضا المستفيد والقياس الدوري للمؤشرات وإصدار تقرير بهذا الشأن وتضمن نقاط الضعف بخطة التحسين (ش ٢-٩)، كما تتم متابعة أنشطة العمادة من خلال متابعة ما أنجز من الخطة التشغيلية ويمكن استعراض ما أنجز من الخطة التشغيلية خلال عام ١٤٣٨ / ١٤٣٩هـ في الشكل التالي:



كذلك تتم متابعة ما أنجز من الخطة الاستراتيجية للعمادة والذي يمكن رصده في الشكل التالي:



ويقوم فريق الجودة بالعمادة بتضمين النقاط التي تحتاج إلى تحسين بخطة التحسين الخاصة بالعمادة في ضوء نتائج تقييم الخطط. (شاهد سابق)

وهناك قصوراً في هذا الجانب لدى العمادة إذ لم يتم طرح أداة على موقع العمادة لإتاحة الفرصة لأفراد المجتمع والمعنيين لتقييم أنشطتها وبالتالي تكون عاملاً هاماً في متابعة ما تقدمه العمادة من برامج وأنشطة.

المجال الثالث : خدمة المجتمع والمستفيدون درجة المجال (٣,٦)

توصيف للمجال الثالث :

تحرص عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر على مشاركة منسوبيها في برامج وأنشطة العمادة من خلال تمثيلهم في جميع اللجان الخاصة بأنشطة العمادة (ش ٣-١) كما تعكس التقارير التي توثق إنجازات العمادة تلك المشاركات وبالاطلاع على موقع العمادة وأخبارها وحسابات التواصل الاجتماعي يمكن رصد تلك المشاركات إلا أنه لم يصدر تقرير إحصائي يوثق معدل المشاركات الخاصة بمنسوبي العمادة وتم الاكتفاء بتضمين نسبة مشاركتهم ضمن قياس المؤشر العام الخاص بمعدل مشاركة أعضاء هيئة التدريس والموظفين في أنشطة خدمة المجتمع على مستوى الجامعة. (ش ٣-٢).

أما فيما يتعلق برضا المستفيد فبرغم القصور الواضح في عدم توظيف التقنيات في قياس رضا المستفيد إلا أن العمادة تحرص على هذا القياس بصورة يدوية ومن خلال روابط إلكترونية مؤقتة وتقوم بحساب قيمة المتوسط العام لرضا المستفيد من برامجها وتصدر التقارير الخاصة بهذا الشأن وتستفيد من النتائج في تحيين البرامج والداء داخل العمادة (ش ٣-٣)، كما قامت العمادة بإعداد خطة استراتيجية لتحسين سمعة الجامعة (ش ٣-٤) وأعدت مقياساً لسمعة جامعة المجمع وأصدرت تقريراً بهذا الشأن إلا أن دائرة الجودة الخاصة به لم تكتمل إذ لم يتبع ذلك تقويماً لتلك الخطة أو تغذية راجعة للمعنيين بهذا الشأن. ويمكن رصد أهم النتائج فيما يلي:

نتائج التحليل الإحصائي لاستبيان قياس سمعة جامعة المجمعة

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق
خريجو الجامعة فرصهم قوية للمنافسة في سوق العمل.	89,31%	10,69%			
أعضاء هيئة التدريس بالجامعة متميزون.	94,66%	5,34%			
الأبحاث العلمية التي تقدمها الجامعة تحظى بالاهتمام والتقدير لدى أفراد المجتمع.	87,02%	12,98%			
أثق في مخرجات الجامعة	91,22%	8,78%			
المتوسط العام للرضا عن سمعة جامعة المجمعة	90,55%	9,45%			

المجال الرابع : المتابعة والتقييم درجة المجال (3,5)

توصيف للمجال الرابع :

تتبنى العمادة مؤشرات لقياس الأداء ويتم الاستفادة من نتائجها في المقارنة المرجعية وتقوم العمادة ويتضمن التقرير السنوي للعمادة نتائج القياس السنوي للمؤشرات (ش 4-1) كما يتم إعداد مقارنة مرجعية داخلية في العمادة يتم الوقوف من خلالها على معدل التطور في مؤشرات الأداء التي يعكسها كما قامت العمادة بالتواصل مع جامعتي القصيم ونجران لإجراء مقارنة مرجعية بينها وبين تلك الجامعات وجاري الحصول على النتائج (ش 4-2) وتستخلص العمادة من نتائج معدل التطور في قيم المؤشرات بتضمين النقاط التي تحتاج إلى تحسين بخط التحسين بالعمادة (ش مكرر) .

ويتم تقييم أداء منسوبي العمادة دورياً من خلال تطبيق أداة لقياس أداء منسوبي العمادة وفق معياري الانضباط والإنتاجية وتطبق تلك الأداء بصورة أسبوعية (ش 4-3) ويتم إعطاء المنسوبيين تغذية راجعة حول النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتوقيعهم على تلك النتائج (ش 4-4) كما يتم الاستفادة من مخرجات الأداة عند إعداد خطة التحسين. (ش مكرر).

نقاط القوة:

- 1- وجود دليل تعريفي مكتمل ويحدث بانتظام
- 2- وجود ادلة إجرائية لأنشطة العمادة
- 3- توفر العمادة الدعم المالي والإداري لعمليات الجودة
- 4- المشاركة الفاعلة لأقسام الطالبات بالعمادة
- 5- وجود خطة استراتيجية وخطة تشغيلية مفعلة وتقيم بانتظام
- 6- يتم تقييم منسوبي العمادة بصفة دورية ويتم إعطاء المنسوبيين تغذية راجعة

نقاط تحتاج إلى تحسين

- 1- إعداد دليل للسياسات بالعمادة
- 2- تفعيل دليل تفويض الصلاحيات ولائحته

- ٣- تطوير نظام التوثيق بالعمادة
٤- استطلاع آراء المستفيدين من خدمات العمادة بصورة إلكترونية والاستفادة من نتائجه في عمليات التطوير
٥- توظيف التقنيات الحديثة في التعامل مع المستفيدين من خدمات العمادة.
٦- الاستفادة من المقارنة المرجعية الخارجية.

م	الممارسات					التقدير النجمي
	مستوى الأداء					
	٥	٤	٣	٢	١	
الشؤون التنظيمية للعمادة						
١	٥					يوجد دليل تعريفى يحتوى على (رؤية ورسالة - قيم - أهداف - هيكل تنظيمي - مهام) العمادة
٢		٤				يتوفر بالعمادة دليل تنظيمي واضح ومفعل يحتوى على (السياسات واللوائح - التوصيف ا. لوظيفي لأقسام الهيكل التنظيمي وللأفراد - العمليات والاجراءات -)
٣			٣			يوجد نظام محدد للتمكين الإداري وتفويض الصلاحيات
٤			٣			يتم تطوير مهارات منسوبي العمادة بصفة دورية.
٥	٥					يتوفر الدعم المالي والإداري لعمليات الجودة بالعمادة
٦	٥					توجد مشاركة فعالة لأقسام الطالبات في أنشطة العمادة
٧			٣			يتوفر بالعمادة نظام مفعل لتوثيق أنشطتها
					٤	**** التقدير العام للمجال
الخطة التشغيلية للعمادة						
٨	٥					يوجد لدى العمادة خطة تشغيلية / تنفيذية مفعله
٩			٣			يوجد آلية محددة وواضحة لمتابعة أنشطة العمادة
					٤	**** التقدير العام للمجال
خدمة المجتمع والمستفيدين						
١	٥					يشارك منسوبي العمادة في خدمة المجتمع
١			٣			يتم استطلاع آراء المستفيدين من خدمات العمادة وتستفيد من نتائجه في عمليات التطوير
١			٣			يتم توظيف التقنيات الحديثة في التعامل مع المستفيدين
٢						من خدمات العمادة
					٣,٦	*** التقدير العام للمجال
المتابعة والتقييم						

م	الممارسات	مستوى الأداء					التقدير النجمي
		٥	٤	٣	٢	١	
١	تتبنى العمادة مؤشرات لقياس الأداء ويتم الاستفادة من نتائجها في المقارنة المرجعية			٣			
١	يتم تقويم أداء منسوبي العمادة دوريا ويتم الاستفادة من نتائج التقويم في خطط التحسين.		٤				
	التقدير العام للمجال			٣,٥			***
	التقدير العام للأداء			٣,٧٨			

١٥- ماهي الأنشطة التي تتميز بها العمادة عن العمادات المناظرة على المستوى الوطني؟

- ١- حافلة التعليم والتدريب الإلكتروني
- ٢- وجود مراكز تدريب نسوية
- ٣- جائزة أفضل مسؤول في خدمة المجتمع بقارة آسيا
- ٤- وجود وحدة للتعليم الطبي المستمر
- ٥- اتفاقية الشراكة مع لجنة التنمية بمنطقة سدير

نموذج حصر الأدلة والشواهد

عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر

م	الرمز (الكود)	عنوان الدليل / الشاهد	نوعه		ملاحظات
			ورقي	إلكتروني	
١	ش ١-١	الدليل التعريفي لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر	✓	✓	
٢	ش ٢-١	اللائحة المالية للعمادة	✓	✓	
٣	ش ٣-١	الدليل التنظيمي للعمادة	✓	✓	
٤	ش ٤-١	الدليل الإجرائي للبرامج التعليمية	✓	✓	
٥	ش ٥-١	دليل وحدات خدمة المجتمع	✓	✓	
٦	ش ٦-١	دليل تفويض الصلاحيات	✓	✓	
٧	ش ٧-١	لائحة تفويض الصلاحيات	✓	✓	
٨	ش ٨-١	تقرير تقويم أداء منسوبي العمادة	✓	✓	
٩	ش ٩-١	تقرير تطوير أداء منسوبي العمادة	✓	✓	
١٠	ش ١٠-١	قرار تخصيص ميزانية للجودة	✓	✓	

√	√	تقرير العمادة ١٤٣٨/١٤٣٩ هـ	ش ١-١١	١١
√	√	البوابة الإلكترونية للبرامج المجتمعية	ش ١-١٢	١٢
√	√	نظام مجتمعي	ش ١-١٣	١٣
√	√	تقرير إنجازات عمادة خدمة المجتمع	ش ١-١٤	١٤
√	√	الخطة الاستراتيجية لعمادة خدمة المجتمع	ش ١-٢	١٥
√	√	خطة تحسين عمادة خدمة المجتمع	ش ٢-٣	١٦
√	√	تقرير متابعة خطة تحسين عمادة خدمة المجتمع		١٧
√	√	الخطة التشغيلية بعمادة خدمة المجتمع		١٧
√	√	تقرير متابعة الخطة التشغيلية		١٩
√	√	شاهد سابق		٢٠
√	√	تقرير جودة البرامج التعليمية الفرعية		٢١
√	√	محضر اللجنة الإشرافية العليا		٢٢
√	√	شاهد سابق	ش ٢-٨	٢٣
√	√	شاهد سابق	ش ٢-٩	٢٤
√	√	قرار تشكيل لجان أنشطة العمادة	ش ٣-١	٢٥
√	√	تقرير قياس مؤشرات الأداء	ش ٣-٢	٢٦
√	√	خطة التحسين	ش ٣-٣	٢٧
√	√	خطة تحسين سمعة الجامعة	ش ٣-٤	٢٨
√	√	شاهد سابق	ش ٤-١	٢٩
√	√	تقرير المقارنة المرجعية	ش ٤-٢	٣٠
√	√	تقرير أداء منسوبي العمادة والتغذية الراجعة	ش ٤-٣	٣١
√	√	شاهد سابق	ش ٤-٤	٣٢

العميد

منسق / مسؤول الجودة