



دليل تقييم الأمانة العامة

بجامعة العلوم والتكنولوجيا

الإصدار الأول يناير ٢٠١٤م

دليل تقييم الأمانة العامة

بجامعة العلوم والتكنولوجيا

لجنة إعداد الدليل:

- أ. نسيبة عبدالحكيم المقطري .
- أ. أسماء عبدالغني الشرجبي .

إشراف ومراجعة:

أ.د. عبداللطيف مصلح محمد

مستشار رئيس الجامعة

لشؤون الجودة والإعتماد الأكاديمي

مدنوى الدليل

الصفحة	الموضوع	٢
٤	مقدمة	١
٥	مجالاٲ نقييب الأمانة العامة	٢
٦	مسئولية عملية النقييب	٣
٦	إجراءات عملية النقييب	٤
٨	الملاحق	٥

مقدمة

تعد الأمانة العامة أحد أهم الدعامات الرئيسة الميسرة والضامنة لنجاح العملية التعليمية بالجامعة؛ حيث تضم الأمانة العامة العديد من الإدارات التي يؤثر عملها بشكل مباشر وغير مباشر على العملية التعليمية كالعلاقات المرتبطة بتوفير الكادر التعليمي والإسهام في الحفاظ عليه، وكذلك العمليات الخاصة بتوفير متطلبات العملية التعليمية كعمليات الشراء والتخزين. كما تسهم الأمانة العامة بشكل فعال في التخطيط الاستراتيجي للجامعة وإصدار التقارير الدورية والإحصائيات المالية والإدارية وإعداد قوائم التحليل والتخطيط المالي، وكذلك تولي المهام الخاصة بالخدمات العامة والصيانة والتسويق والعلاقات العامة. وقد دأبت الجامعة منذ نشأتها على الاهتمام بمعايير الجودة الخاصة بالعمل الأكاديمي وتقييمها بشكل مستمر؛ حيث تمتلك الجامعة نظاماً داخلياً للجودة خاص بها من عام ٢٠٠٣ م يتم من خلاله تقييم الأداء الأكاديمي الجامعي على مستوى البرامج الأكاديمية والأقسام العلمية والكليات. ومن خلال استراتيجيه الجامعة للمدة ٢٠١١ / ٢٠١٥ م برز اهتمام الجامعة بتطوير نظام الجودة الخاص بالجامعة ليشمل في طياته بقية العمليات الداعمة للعمل الأكاديمي وفي مقدمتها العمليات الإدارية المركزية والتي تقوم بها إدارياً الأمانة العامة.

ضمن هذا الإطار يأتي هذا الدليل نتيجة جهد عام من البحث والتطوير كباكورة للعمل الخاص بنظام الجودة للجوانب الإدارية، وقد تم تطويره بالاستناد لمرجعيات محلية وعربية وعالمية، وفي مقدمتها معايير التقييم المؤسسي الخاص بالجمهورية اليمنية، وكذلك الخاص باتحاد جامعات الدول العربية، وبعض أنظمة الجودة الإدارية في بعض الجامعات العربية كجامعة الشارقة، وجامعة الملك سعود، وجامعة الكويت، بالإضافة لبعض المؤسسات المهنية والمكاتب الالكترونية الخاصة بمؤشرات الأداء في الجانب الإداري.

يحتوي هذا الدليل على توضيح لمجالات التقييم وأوزانها النسبية، كما يحتوي توضيح للمعايير وأدوات القياس الخاصة بكل مجال على حدة. كما يتضمن آلية التقييم والتي يشارك فيها كافة الأطراف ذوي العلاقة بعمل الأمانة العامة، والمتمثلة في رئاسة الجامعة والكليات والأقسام العلمية، وكذلك الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، وقد تضمنت آلية تقييم الأمانة العامة طرق متعددة بهدف الوصول إلى صورة دقيقة وشاملة لنتائج التقييم. وقد راعى نظام التقييم الخاص بأداء الأمانة العامة البساطة والضامنة لسهولة متابعة ومراقبة العمل بشكل دوري، وكذلك الشمول اللازم لمراجعة الأداء على مدى فترات زمنية طويلة نسبياً. ولهذا يتضمن التقييم مؤشرات كمية رقمية يجري متابعتها وتقييمها بشكل فصلي وسنوي، كما يتضمن معايير نوعية مفصلة

وأدوات تدقيق فاحصة لتحديد الانحراف عن الخطط الإستراتيجية ومعايير الجودة بشكل عام ،
وستكون عملية التقييم بشكل دوري كل ثلاث سنوات.

مجالات تقييم الأمانة العامة :

يتم تقييم الأمانة العامة على مراحل زمنية مختلفة يفرضها اختلاف الغرض من التقييم، يشتمل تقييم الأمانة العامة على نوعين من التقييم هما : التقييم السنوي والتقييم الشامل والذي يتم تنفيذه كل ثلاث سنوات.

يهدف التقييم السنوي لمتابعة جودة عمل الأمانة العامة على مستوى المهام الثابتة والأهداف قصيرة المدى؛ حيث تتابع وتقيم مخرجات (خدمات) العمليات الإدارية الثابتة للإدارات المختلفة ، وكذلك تقييم الأطراف ذوي العلاقة لمستوى الأداء، ومدى الإنجاز في تحقيق الأهداف السنوية لخطط الأمانة. في حين يهدف التقييم الشامل إلى مراقبة وتقييم التقدم في تحقيق الأهداف والمشاريع الإستراتيجية ، ومدى نجاح الأمانة العامة في تحقيق معايير الجودة التي يتطلب تحقيقها مدى زمني طويل نسبياً. يشتمل كل نوع من أنواع التقييم على مجالات مختلفة يمكن إجمالها فيما يأتي:

أولاً : مجالات التقييم السنوي

الجدول [١] يلخص مجالات التقييم السنوي للأمانة العامة

م	مجال التقييم	الوزن النسبي	الأداة المستخدمة
١	متوسط تقييم مؤشرات الأداء الخاصة بالإدارات التي تتكون منها الأمانة العامة.	٦٠%	ملحق (١)
٢	متوسط نتائج تقييم الأطراف ذوي العلاقة عن أداء الأمانة العامة : • تقييم رئاسة الجامعة لجودة الخدمات المقدمة (٧٪). • تقييم الكليات والأقسام العلمية لجودة الخدمات المقدمة (١٨٪). • تقييم أعضاء هيئة التدريس والموظفين لجودة الخدمات المقدمة (١٠٪). • تقييم الطلبة (٥٪).	٤٠%	ملحق (٢) ملحق (٣) ملحق (٤)

ثانياً: مجالات التقييم الشامل :

الجدول [٢] يوضح مجالات التقييم الشامل للأمانة العامة

م	مجالات التقييم	الوزن النسبي	الأداة المستخدمة
١	متوسط تقييم التدقيق الميداني لمعايير الجودة.	٦٠%	ملحق (٥)
٢	متوسط تقييم مؤشرات الأداء الخاصة بالإدارات التي تتكون منها الأمانة العامة.	٢٥%	ملحق (١)
٣	متوسط نتائج تقييم الأطراف ذوي العلاقة عن أداء الأمانة العامة : • تقييم رئاسة الجامعة لجودة الخدمات المقدمة (٣٪). • تقييم الكليات والأقسام العلمية لجودة الخدمات المقدمة (٦٪). • تقييم أعضاء هيئة التدريس والموظفين لجودة الخدمات المقدمة (٤٪). • تقييم الطلبة (٢٪).	١٥%	ملحق (٢) ملحق (٣) ملحق (٤)

مسؤولية عملية التقييم:

تتولى مسؤولية تقييم الأمانة العامة إدارة ضمان الجودة بالإعتماد، وتقوم الإدارة بإشراك كافة الأطراف المعنية في عملية التقييم ، كما تقوم بتشكيل لجان لهذا الغرض ، ويراعى في تشكيلها ما يضمن الموضوعية والعدالة.

إجراءات عملية التقييم:

أولاً: إجراءات التقييم السنوي:

ننجز عملية التقييم السنوي وفق الإجراءات الآتية:

١. تقوم وحدة التقويم بإدارة ضمان الجودة والإعتماد بإرسال استمارات المؤشرات الرقمية إلى الأمانة العامة بداية العام الدراسي، وذلك لتعبئتها من قبل الأمانة العامة وفقاً لخططها وواقعها الحالي.
٢. طلب الاستمارات من الأمانة العامة بعد تعبئتها من قبل الإدارات المختلفة نهاية كل فصل دراسي، وكذلك بعد مراجعتها من قبل وحدة الجودة في الأمانة العامة.
٣. تشكل إدارة ضمان الجودة والإعتماد وبالتنسيق مع رئاسة الجامعة لجنة لا تقل عن ثلاثة أفراد ولا تزيد عن خمسة لتقييم الأمانة العامة من خلال النزول الميداني وفق جدول زمني تعده إدارة ضمان الجودة والإعتماد، وذلك بهدف مراجعة وتدقيق مؤشرات الأداء الرقمية ، ومناقشتها مع الأمين العام للجامعة ومديري الإدارات المختلفة في الأمانة العامة.
٤. اعتماد نتائج عملية التقييم من قبل إدارة ضمان الجودة والإعتماد في ضوء نتائج مناقشة النتائج مع الأمانة العامة.
٥. تقوم وحدة التقويم بإدارة ضمان الجودة والإعتماد بتوزيع استمارات تقييم الأطراف ذوي العلاقة لأداء الأمانة العامة بشكل فصلي ، بهدف تقييم الأمانة العامة من قبل تلك الأطراف كل فيما يخصهم ومن ثم ترسل لوحدة الإحصاءات والمعلومات لمعالجتها وتقديم النتائج لوحدة التقويم.
٦. تقوم وحدة التقويم بإرسال هذه النتائج للجنة التقييم المشكلة للوقوف عليها والتعليق على نتائجها وإعداد تقرير خاص بالتقييم السنوي للأمانة العامة في ضوء نتائج المؤشرات الرقمية، وكذلك نتائج تقييم العملاء ووفقاً للأوزان الموضحة في هذا الدليل لكل مجال من مجالات التقييم السنوي.

ثانياً: إجراءات التقييم الشامل:

يشمل التقييم الشامل إجراءات التقييم السنوي السابق ذكرها، إضافة إلى التدقيق الميداني لمعايير الجودة وفقاً لاستمارة خاصة لهذا الغرض ، **و تلغ عملية التقييم الشامل وفق الإجراءات الآتية:**

١. تقترح إدارة ضمان الجودة والإعتماد لجنة للتقييم الشامل وترفع المقترح لرئاسة الجامعة لإعتماده مع مراعاة وجود مدقق خارجي على الأقل لضمان قدر أكبر من الموضوعية والشفافية، ويشترك في اللجنة بعض ممثلي الجودة في الكليات، وممثل عن إدارة ضمان الجودة في المركز الرئيس.

٢. تجري اللجنة عملية الفحص والتدقيق وفقاً لجدول زمني تعده إدارة ضمان الجودة والإعتماد لهذا الغرض ويتم إرساله إلى الأمانة العامة قبل البدء بعملية التقييم بأسبوعين على الأقل.
٣. تسلم اللجنة استمارات التقييم بعد تعبئتها إلى وحدة الإحصاء والمعلومات لمعالجتها وتقديم النتائج لوحدة التقييم.
٤. تقوم وحدة التقييم بإرسال النتائج للجنة المشكّلة للوقوف عليها والتعليق على نتائجها وإعداد تقرير خاص بالتقييم الشامل للأمانة العامة، مع مراعاة الأوزان الموضحة في هذا الدليل لكل مجال من مجالات التقييم الشامل.

الملحقات

- ملحق (١): استمارة مؤشرات الأداء الرقمية للأمانة العامة.
- ملحق (٢): استمارة تقييم رئاسة الجامعة لأداء الأمانة العامة.
- ملحق (٣): استمارة تقييم الكليات والأقسام العلمية لأداء الأمانة العامة.
- ملحق (٤): استمارة تقييم أعضاء هيئة التدريس والموظفين لأداء الأمانة العامة.
- ملحق (٥): استمارة التدقيق الميداني لمعايير الجودة في الأمانة العامة.