

جامعة الملك فيصل
وكالة الدراسات والتطوير وخدمة المجتمع
عمادة ضمان الجودة
مشروع الإعتماد المؤسسي

خطة عمل لجنة قياس جودة المرافق والتجهيزات (المعيار رقم ٧)

اللجنة:

رئيساً	كلية الصيدلة الإكلينيكية	د. أشرف عبد الصبور خليل
عضواً	كلية الصيدلة الإكلينيكية	د. حافظ رجب مذكور
عضواً	كلية العلوم	د. صبحي سيد إبراهيم
عضواً	كلية الدراسات التطبيقية	د. أسامة سعيد عبد الصادق
عضواً	كلية الصيدلة الإكلينيكية	د. معين أحمد خليل

يونيو ٢٠١٠

١. هدف تأسيس اللجنة:

تأسست لجنة قياس جودة المرافق والتجهيزات في إطار سعي الجامعة للحصول على الإعتماد الأكاديمي المؤسسي كوسيلة للوصول إلى الجودة الشاملة في جميع البرامج والكليات والإدارات والعمادات.

تضطلع اللجنة بتقييم مدى استيفاء الجامعة لمتطلبات المعيار السابع من معايير الهيئة الوطنية للتقييم والإعتماد الأكاديمي NCAA المتعلق بقياس جودة المرافق والتجهيزات. وعليه ستعمل اللجنة على:

- أ- التأكد من وجود خطط وسياسات مرتبطة بتوفير واستخدام وصيانة الأجهزة والمعدات وتنفيذها بالشكل الأمثل.
- ب- التحقق من كفاية المعدات والتجهيزات المتاحة وفعالية استخدامها بالجودة المطلوبة.
- ت- التحقق من كفاءة إدارة الأجهزة والمعدات والتجهيزات بالجامعة في كافة مرافقها.
- ث- التأكد من توافر خدمات الحاسب الآلي وما يتعلق بها من برمجيات وخدمات مساندة والإستخدام الأمثل لها.
- ج- التأكد من وجود البيئة الصحية والأمنة في سكن الطلاب مع وجود الخدمات الضرورية للطلاب.
- ح- التحقق من الاستخدام الآمن للمعدات والأجهزة في كافة مرافق الجامعة.

٢. مهام اللجنة:

في إطار السياق السابق تتمثل المهام الأساسية للجنة في التأكد من كفاية جودة المرافق والتجهيزات ذات الصلة بالمتطلبات الفرعية للمعيار السابع والمتمثلة في:

- السياسات العامة والتخطيط (١-٧)
- جودة المرافق والتجهيزات وكفائتها (٢-٧)
- الإدارة والشؤون الإدارية للمرافق والتجهيزات (٣-٧)
- تقنية المعلومات (٤-٧)
- إسكان الطلبة (٥-٧)

لذا يمكن تحديد مهام اللجنة في الآتي:

١. إعداد النماذج اللازمة لقياس مستوي تحقيق الأهداف السابقة.
٢. تجهيز استبيانات لقياس رضا المستخدمين لتلك الأجهزة والمستفيدين من الخدمات المقدمة من الجامعة لجميع منسوبيها.
٣. مخاطبة الكليات والإدارات والعمادات المساندة والمراكز البحثية النوعية لتعبئة النماذج التي أعدتها اللجنة كل حسب تخصصه.
٤. جمع البيانات والآراء وتحليلها وتقييم النتائج والوقوف على نقاط الضعف والقوة.

٥. كتابة التقرير المبدئي والذي سيتضمن كيفية التعامل مع نقاط الضعف.
٦. مناقشة النتائج المبدئية مع المسؤولين في عمادة ضمان الجودة وعرض المقترحات والحلول.
٧. إقامة ورش عمل مع الكليات والإدارات والمراكز والعمادات لمناقشة الخطط المبدئية المقترحة لعلاج نقاط الضعف.
٨. إمداد الكليات والإدارات بخطط معالجة نقاط الضعف مع متابعة تنفيذها.
٩. كتابة وتقديم التقرير النهائي.
١٠. المتابعة المستمرة مع اللجنة العليا.
١١. مراجعة التقرير بناءً على مايرد من ملاحظات للهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي (NCAAA) وإعداد الردود المناسبة إن وجدت.
١٢. إرسال التقرير النهائي بعد صياغة التوصيات التي تساهم في وضع الخطة الإستراتيجية للجامعة.

٣. جهات الإتصال ومصادر المعلومات:

على إعتبار أن المعيار يتعلق بكل مرافق الجامعة دون إستثناء فإن الجهات الأساسية التي ستتصل بها اللجنة وتعتمد عليها كمصادر للمعلومات هي:

- كليات الجامعة.
- العمادات المساندة.
- الإدارات التنفيذية.
- المراكز الفنية لإداء أنشطة الجامعة
- المراكز البحثية النوعية.

٤. طبيعة البيانات و المعلومات:

ستجمع اللجنة جميع المعلومات ووثائق الإثبات الضرورية لتقييم مدى إستجابة الجامعة لمختلف متطلبات المعيار السابع حيث سيتعلق الأمر خصوصاً بـ:

- المستندات:

○ التقارير الدورية وغير الدورية والتعاميم ومحاضر الجرد (الفعلية).

- إعداد نماذج جرد (لإستيفاء متطلبات المعيار السابع) لكل من:

- العمادات المساندة و الإدارات التنفيذية.
- الكليات
- مراكز الأبحاث

- سكن الطلاب
- الأمن والسلامة
- المركز الصحي
- (على أن يتم الفصل بين الأجهزة العادية والتمينة وأجهزة الحاسب الآلي)
- إستبيانات لقياس رضا المستفيدين من الخدمات وهم:

- أعضاء هيئة التدريس
- الموظفين
- منسوبي الأمن والسلامة
- منسوبي المركز الصحي
- الطلاب

- تقارير قياس فجوة الأداء (Performance gap) بالنسبة للمرافق والتجهيزات.

٥. طرق وأدوات جمع البيانات والمعلومات:

ستعتمد اللجنة على:

- نماذج جرد للأجهزة على أن يتم الفصل بين الأجهزة العادية والتمينة وأجهزة الحاسب الآلي.
- إستبيانات لقياس رضا المستفيدين من استخدام المرافق والتجهيزات وهم: أعضاء هيئة التدريس والموظفين ومنسوبي الأمن والسلامة والطلاب.
- مخاطبات ومقابلات مباشرة مع مسؤوليات والعمادات والإدارات.
- تحليل محتويات النماذج والإستبيانات.

٦. الجدول الزمني:

تتابع أنشطة اللجنة على النحو التالي:

١. تشكيل اللجنة وإقرار خطة العمل.

٢. الإعداد والعمل التحضيرية

- دراسة توصيات NCAAA المتعلقة بهذا المعيار في التقييم الشامل السابق وحضور ورشة العمل التحضيرية مع ممثلي ال (NCAAA)

- تحديد العناصر التي تحتاج إلى إتخاذ إجراءات فورية لإستيفاء شروط الإعتقاد المؤسسي بناءً على ما يتم مناقشته في ورشة العمل التحضيرية المشار إليها.
 - تصميم أدوات جمع البيانات من الوحدات المختلفة.
 - التحديد الدقيق لمصادر المعلومات وترتيب برنامج المقابلات والزيارات الأولية.
 - تصميم الإستبيانات ونماذج الجرد.
٣. مخاطبة الكليات والإدارات والعمادات المساندة والمراكز البحثية النوعية لتعبئة النماذج التي أعدتها اللجنة كل حسب تخصصه.
 ٤. جمع البيانات والآراء وتحليلها وتقييم النتائج والوقوف على نقاط الضعف والقوة.
 ٥. كتابة التقرير المبدئي والذي سيتضمن كيفية التعامل مع نقاط الضعف.
 ٦. مناقشة النتائج المبدئية مع المسؤولين في عمادة ضمان الجودة وعرض المقترحات والحلول.
 ٧. إمداد الكليات والإدارات بنسخة من التقرير والذي سيتضمن نقاط الضعف.
 ٨. إقامة ورش عمل مع الكليات والإدارات والمراكز والعمادات لمناقشة الخطط المبدئية المقترحة لعلاج نقاط الضعف ومتابعة تنفيذها.
 ٩. كتابة وتقديم التقرير النهائي.
 ١٠. مراجعة التقرير بناءً على مايرد من ملاحظات للهيئة الوطنية للتقويم والإعتقاد الأكاديمي (NCAAA) وإعداد الردود المناسبة إن وجدت.

وفيما يلي الجدول الزمني لتنفيذ مهام اللجنة:

يونيو ١١	مايو ١١	أبريل ١١	مارس ١١	فبراير ١١	يناير ١١	ديسمبر ١٠	نوفمبر ١٠	أكتوبر ١٠	سبتمبر ١٠	أغسطس ١٠	يوليو ١٠	يونيو ١٠	
													تشكيل اللجنة وإقرار خطة العمل
													الإعداد والعمل التحضيرى
													مخاطبة الكليات والإدارات والعمادات المساندة والمراكز البحثية النوعية
													جمع البيانات والآراء وتحليلها وتقييم النتائج
													كتابة التقرير المبدئى
													مناقشة النتائج المبدئية مع المسؤولين في عمادة ضمان الجودة
													إمداد الكليات والإدارات بنسخة من التقرير
													إقامة ورش عمل مع الكليات والإدارات والمراكز والعمادات لمناقشة الخطط المبدئية المقترحة لعلاج نقاط الضعف ومتابعة تنفيذها.
													كتابة وتقديم التقرير النهائى
													مراجعة التقرير النهائى بعد تقييم المحكمين الخارجيين
													مراجعة التقرير بناءً على مايرد من ملاحظات للهيئة الوطنية للتقويم والإعتماد الأكاديمي (NCAAA) وإعداد الردود المناسبة إن وجدت

٧. المخرجات:

- أ- تقرير أولي.
- ب- خطة عمل إستيفاء المتطلبات غير المستوفاه.
- ت- التقرير النهائى.

٨. جداول الممارسات المستهدفة لقياس متطلبات المعيار السابع:

تتمثل الممارسات المستهدفة وأدوات قياسها حسب المعايير الفرعية في ما يلي:

الممارسات المستهدفة لقياس المتطلب ٧-١ (السياسات العامة والتخطيط)

أداة القياس	المعيار	العنصر
١. مقابلات شخصية مع مديري الإدارات ذات الصلة. ٢. الإطلاع على الخطط المتاحة. ٣. إستبيان لسعادة العملاء	٧-١-١	التأكد من وجود خطة رئيسة طويلة المدى تتضمن توفير الموارد المالية والصيانة اللازمة للمرافق والتجهيزات.
١. مقابلة مع مديري الإدارات ذات الصلة. ٢. إستبيان لسعادة العملاء. ٣. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس.	٧-١-٢	التأكد من أن عمليات التخطيط للتجهيزات تتضمن وضع الخطط والجداول الزمنية لشراء التجهيزات الأساسية، والصيانة والاستبدال حسب الجدول المحدد.
١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والموظفين. ٢. مقابلات شخصية مع بعض المستفيدين.	٧-١-٣	التأكد من التشاور مع المستفيدين قبل شراء أو تطوير المرافق والتجهيزات الأساسية لضمان مناسبة احتياجاتهم.
١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين.	٧-١-٤	التحقق من وجود سياسة واضحة لضمان توافق التجهيزات والأنظمة.
١. مقابلة مع مديري الإدارات ذات الصلة. ٢. إستبيان لسعادة العملاء ٣. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين.	٧-١-٥	التحقق من وجود خطط عمل قبل شراء أي تجهيزات كبرى لضمان دراسة البدائل المتاحة.
١. مقابلة مع مديرو الإدارات ذات الصلة. ٢. إستبيان لسعادة العملاء. ٣. الإطلاع على نتائج التقييم.	٧-١-٦	التحقق من تقويم المقترحات، المقدمة لاستئجار المرافق الأساسية وإدارتها وتوفير المباني عن طريق متعهدين للتحقق من مدى جدواها على المدى البعيد.

الممارسات المستهدفة لقياس المتطلب ٧-٢ (جودة المرافق والتجهيزات وكفائتها)

العنصر	المعيار	أداة القياس
التأكد من نظافة وجاذبية البيئة المادية للمباني والأرضيات.	١-٢-٧	١. الزيارة الميدانية. ٢. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين. ٣. إستبيان للطلاب.
التحقق من توافر جميع متطلبات الصحة والسلامة، مع توفير التدريب المناسب للمستخدمين في المرافق والتجهيزات.	٢-٢-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين. ٢. إستبيان للطلاب. ٣. مقابلات مع المستفيدين.
التحقق من وجود آليات محددة للتعامل مع تقييم التغذية الراجعة من المستخدمين الأساسيين حول كفاية المرافق وجودتها ومدى الاستفادة منها	٣-٢-٧	١. مقابلة مع عمادة شؤون الطلاب. ٢. الإطلاع على تلك الآليات. ٢. مقابلة مع الموظفين القائمين على الأنشطة.
التأكد من إجراء المقارنة المرجعية لمعايير توفير المرافق، الخاصة بالتدريس والمعامل والبحث، مع ما يتم توفيره من مرافق مكافئة لدى المؤسسات الأخرى المماثلة.	٤-٢-٧	١. مقارنة مع التقييم الشامل السابق للجامعة. ٢. التنسيق مع عمادة ضمان الجودة لتحديد جامعة أخرى للمرجعية.
التأكد من توافر مرافق كافية تتيح للطلبة الحصول على الاستشارات الخصوصية من هيئة التدريس.	٥-٢-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس. ٢. إستبيان للطلبة. ٣. زيارات ومقابلات شخصية
التحقق من تتوافر أماكن مناسبة لأداء الواجبات الدينية.	٦-٢-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والموظفين. ٢. إستبيان للطلبة.
التحقق من أن مرافق تقديم الطعام كافية وملائمة لاحتياجات الطلبة، وهيئة التدريس، والعاملين بالمؤسسة التعليمية.	٧-٢-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والموظفين. ٢. إستبيان للطلبة.
التأكد من وجود مرافق مناسبة لنوعي الاحتياجات الخاصة.	٨-٢-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والموظفين. ٢. إستبيان للطلبة.

٣. مقابلات مع مديري الإدارات ذات الصلة.		
١. مقابلة مع عمادة شؤون الطلاب. ٢. إستبيان للطلبة. ٣. مقابلات شخصية. ٤. زيارات ميدانية.	٩-٢-٧	التأكد من توافر مرافق مناسبة للنشاطات غير الصفية.

الممارسات المستهدفة لقياس المتطلب ٧-٣ (الإدارة والشؤون الإدارية للمرافق والتجهيزات)

العنصر	المعيار	أداة القياس
التأكد من توافر قوائم كاملة بالتجهيزات المتاحة.	١-٣-٧	١. مقابلة مع مديرو الإدارات ذات الصلة. ٢. الإطلاع على تلك القوائم وطلب نسخة منها (إن أمكن).
التأكد من وجود الإشراف على التنفيذ الكفاء والفعال لكافة الخدمات.	٢-٣-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين. ٢. مقابلة مع مديري الإدارات ذات الصلة.
التأكد من اتباع إجراءات محددة لتقييم حالة التجهيزات بشكل منتظم بالمؤسسة التعليمية، مع توفير الصيانة اللازمة.	٣-٣-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين. ٢. الإطلاع على نسخة من تلك الإجراءات.
التأكد من توافر إجراءات أمن تتميز بالكفاءة لحماية المرافق والتجهيزات المخصصة للتدريس والبحث العلمي.	٤-٣-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس والفنيين.
التأكد من إستخدام أنظمة ذات كفاءة عالية لضمان السلامة الشخصية لهيئة التدريس والموظفين والطلبة.	٥-٣-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. إستبيان للطلبة. ٣. إستبيان لإدارة الأمن والسلامة.
التأكد من وجود نظام لمراقبة الاستفادة الملائمة من المساحة بالمؤسسة، كما تتم إعادة تخصيص المرافق استجابة للاحتياجات المتغيرة عند ملائمة ذلك.	٦-٣-٧	١. مقابلة مع مديري الإدارات ذات الصلة.

التأكد من تخصيص أوقات الاستفادة من المرافق ذات الاستخدامات المتعددة.	٧-٣-٧	١. مقابلة مع العمادات ذات الصلة. ٢. طلب جدول معتمد لتلك الأوقات.
التأكد من وجود إجراءات لتنظيم الاستخدام المشترك للمرافق قليلة الاستخدام.	٨-٣-٧	١. مقابلة مع العمادات ذات الصلة.

الممارسات المستهدفة لقياس المتطلب ٧-٤ (تقنية المعلومات)

العنصر	المعيار	أداة القياس
التأكد من توافر أجهزة حاسوب وبرمجيات مناسبة لجميع منسوبي الجامعة من هيئة التدريس والموظفين والطلبة.	١-٤-٧	١. إستبيانات رضا المستخدمين. ٢. نماذج جرد. ٣. مقابلات شخصية.
التأكد من إجراء تقييم مدى كفاية تجهيزات الحاسب بصورة منتظمة.	٢-٤-٧	١. إستبيانات رضا المستخدمين. ٢. مقارنة مع التقييم الشامل السابق. ٣. مقارنة مع جامعة (إن أمكن) تحدد لاحقاً من قبل عمادة .
التأكد من وجود سياسات واضحة تنظم استخدام الطلاب للحواسيب الشخصية.	٣-٤-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. إستبيان للطلبة. ٣. الإطلاع على السياسات الموجودة.
التأكد من توفر الدعم الفني اللازم لهيئة التدريس وللموظفين وللطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات والاتصالات.	٤-٤-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. إستبيان للطلبة.
التحقق من إتاحة الفرص لهيئة التدريس لتقديم آرائهم فيما يتعلق بخطط شراء وصيانة واستبدال الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات.	٥-٤-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس.
التأكد من وجود سياسات عامة لعمليات شراء واستبدال نظم الأجهزة	٦-٤-٧	١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و

الموظفين والفنيين. ٢. مقابلة مع عمادة تقنية المعلومات. ٣. الإطلاع على الخطط والسياسات.		والبرمجيات في جميع الوحدات.
. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. مخاطبة عمادة تقنية المعلومات. ٤. الإطلاع على قائمة تلك الأنظمة,	٧-٤-٧	التأكد من وجود أنظمة أمن لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والمؤسسية.
١. الإطلاع على قائمة القواعد المطبقة.	٨-٤-٧	التأكد من وجود قواعد للسلوك تتعلق بالاستخدام غير المناسب للمواد الموجودة على الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) والإلتزام بتنفيذها.
١. الإطلاع على بيان بالدورات التدريبية.	٩-٤-٧	التأكد من تقديم دورات تدريبية لهيئة التدريس والموظفين بما يضمن الاستخدام الفعال لأجهزة الحاسوب والبرمجيات المناسبة في مجال التدريس، وتقييم الطلبة، والشؤون الإدارية.
١. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. مقابلة مع عمادة تقنية المعلومات.	١٠-٤-٧	التحقق من وجود الاستعمال الفعال لتقنية المعلومات في الأنظمة الإدارية، وفي التقارير والاتصالات داخل جهات المؤسسة التعليمية.
. إستبيان لأعضاء هيئة التدريس و الموظفين والفنيين. ٢. مقابلة مع عمادة تقنية المعلومات.	١١-٤-٧	التأكد من وجود التوافق و التطابق بين أنظمة المعلومات الداخلية لدى المؤسسة التعليمية ومتطلبات التقارير الخارجية.

الممارسات المستهدفة لقياس المتطلب ٥-٧ (إسكان الطلبة)

أداة القياس	المعيار	العنصر
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان.	١-٥-٧	التأكد من أن إسكان الطلبة بمستوى جيد، ويشكل بيئة صحية، توفر الأمن والأمان للطلبة.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان.	٢-٥-٧	التأكد من توافر عدد كافٍ من الأماكن التي توفر الخصوصية والدراسة المستقلة.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان.	٣-٥-٧	التأكد من توافر أماكن مناسبة للنشاطات الاجتماعية، والثقافية، والرياضية.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان.	٤-٥-٧	التأكد من وجود قواعد التي تحكم السلوك داخل إسكان الطلبة تتم الموافقة عليها رسمياً من قبل الطلبة المستخدمين للسكن.
١. مقابلة مع مدير الإسكان. ٢. إستبيان للطلاب.	٥-٥-٧	التأكد من أن المشرفين على إسكان الطلبة مجموعة من الموظفين الأكفاء ذوي الخبرة، ممن لديهم السلطة اللازمة لإدارة المكان بحيث يشكل بيئة تعليمية آمنة.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان. ٣. إستبيان للعاملين في المطعم.	٦-٥-٧	التأكد من توافر كفاية المرافق الملائمة لتقديم الطعام، والصيانة، والرعاية الطبية وغير ذلك من الخدمات.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان. ٣. زيارات ميدانية.	٧-٥-٧	التأكد من وجود أماكن ملائمة للقيام بالفروض الدينية.
١. إستبيان للطلاب. ٢. مقابلة مع العاملين في الإسكان. ٣. مقابلات مع إدارة الحركة.	٨-٥-٧	التأكد من وجود إسكان الطلبة بالقرب من حرم الجامعة، أو توفر خدمة نقل من وإلى السكن لضمان سهولة وصول الطلبة للجامعة، وذلك في حالة توفر إسكان الطلاب بالجامعة.