



الجامعة السعودية الإلكترونية
SAUDI ELECTRONIC UNIVERSITY
2011-1432



دليل نظام ضمان الجودة

Quality Management System Manual

تأريخ التعديلات على المستند:

النسخة	جهة الاعتماد	تاريخ الاعتماد ورقمه
1	اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي	2021 م
2	اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي	الاجتماع الرابع بتاريخ 3/5/2023 م

المستفيدون: جميع وحدات الجامعة

الجهة المسؤولة عن الدليل: وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة

للتواصل: vrpqd@seu.edu.sa



محتويات الدليل

1. تمهيد
2. نبذة عن الجامعة
3. وكالة التخطيط والتطوير والجودة
4. منهجية وإطار نظام إدارة الجودة
 1. المنهجية
 2. إطار نظام الجودة
 3. أدوات التقييم
 4. التوثيق والتقارير
5. عمليات المراجعة
 1. الرسالة والتخطيط الاستراتيجي
 2. المجالس واللجان
 3. السياسات والإجراءات
 4. البرامج الأكاديمية
 5. الشراكات
 6. مصادر التعلم
 7. تقنية المعلومات
 8. خدمات الطلاب
 1. الأنشطة الطلابية
 2. الدعم والإرشاد الطلابي
 9. أعضاء هيئة التدريس والموظفون
 1. الرضا الوظيفي
 2. تقويم الأداء
 10. القيادات الأكاديمية والإدارية
 11. الموارد المالية والميزانية
 12. المرافق والتجهيزات
 13. البحث العلمي
 14. الخدمة المجتمعية



تولي الجامعة السعودية الإلكترونية اهتماماً بالغاً بضمان ومراقبة جودة جميع عملياتها وأنشطتها، وغرس ثقافة الجودة والتحسين المستمر في نفوس جميع منسوبيها لجعلها جزءاً لا يتجزأ من أنشطة الجامعة اليومية. لذا، حرصت الجامعة على وضع دليل شامل وواضح ومعلن يوضح نظام إدارتها للجودة، ويساعد جميع وحداتها ومنسوبيها في تطبيق هذا النظام. ويهدف الدليل على وجه الخصوص إلى:

1. إيضاح نظام وآليات ضمان ومراقبة الجودة في الجامعة.
2. إيضاح الأدوار والمسؤوليات المناطة بجهات الجامعة ومنسوبيها فيما يتعلق بآليات وأنشطة ضمان ومراقبة الجودة.
3. تعزيز عمليات التحسين المستمر لجميع أنشطة الجامعة.
4. المحافظة على ثقة أصحاب المصلحة، والتأكد من رضا المستخدمين.
5. الاستفادة المثلى من جميع الموارد المتاحة، سواء كانت بشرية أو مادية أو تقنية.
6. التأكد من توجيه جميع أنشطة الجامعة لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.





2. نبذة عن الجامعة

صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز - رحمه الله - بناء على الأمر السامي الكريم رقم 37409/ب وتاريخ 1432/9/10هـ، على إنشاء الجامعة السعودية الإلكترونية كمؤسسة تعليمية حكومية تقدم التعليم العالي والتعلم مدى الحياة، وتكون مكملة لمنظومة المؤسسات التعليمية تحت مظلة مجلس التعليم العالي. تقدم الجامعة السعودية الإلكترونية برامج عالية الجودة لجميع شرائح المجتمع من خلال استخدام التقنية وأنماط التعليم الحديثة لتزويد الطلبة بتجربة تعليمية متنوعة ومتكاملة. كما تتميز الجامعة بانتشار فروعها في أغلب مناطق المملكة، حيث تضم الجامعة، بالإضافة إلى مقرها المركزي بالرياض، اثنا عشر فرعاً وهي: فرع الدمام، فرع جدة، فرع المدينة المنورة، فرع القصيم، فرع أبها، فرع تبوك، فرع جازان، فرع الاحساء، فرع حائل وفرع ونجران وفرع الجبيل وفرع ينبع.

تتمثل رسالة الجامعة في الآتي: توفير تعليم مرن عالي الجودة لجميع شرائح المجتمع يرتكز على التقنية وأنماط التعليم الحديثة والمساهمة في إنتاج ونشر وتسخير المعرفة لتحقيق التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. ولقد وضعت الجامعة خمسة أهداف استراتيجية في خطتها الاستراتيجية 2021-2025 لتحقيق رسالتها، وهي كالتالي:

1. توفير تعليم متميز لتمكين المتعلمين من تحقيق طموحاتهم الأكاديمية والمهنية.
2. بناء دور إقليمي رائد في التعليم الإلكتروني.
3. النمو في الابتكار الرقمي وزيادة الأعمال التقنية.
4. تعزيز التواصل مع المجتمعات المحلية في جميع أنحاء المملكة.
5. تحقيق الاستدامة المالية وكفاءة الإنفاق

يرأس الجامعة ويشرف على إدارة جميع شؤونها الأكاديمية والإدارية والمالية، سعادة رئيسة الجامعة، ويساعدها في ذلك خمسة وكلاء، يشرفون على عدد من العمدات والإدارات والأقسام والوحدات، من ضمنهم، وكيلًا للتخطيط والتطوير والجودة.





3. وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة

تُشرف وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة - بشكل مستقل وحيادي - على ضمان الجودة في جميع أنشطة الجامعة وترسل تقاريرها وتوصياتها دورياً لرئيس الجامعة أو للجان والمجالس المختصة لاتخاذ اللازم. يتبع لوكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة عدداً من الإدارات تسهم في دعم عمليات ضمان ومراقبة الجودة في الجامعة:

إدارة التخطيط: تشرف على إعداد الخطة الاستراتيجية للجامعة وتطويرها وإعداد تقارير تنفيذها، ومتابعة مهام التحليل الاستراتيجي. كما تقدم الدعم لجهات الجامعة المختلفة للتأكد من موائمة خططها التنفيذية والتشغيلية مع خطة الجامعة الاستراتيجية لضمان تحقيق أهدافها.



إدارة التطوير: تُعنى إدارة التطوير بتطوير كافة الإجراءات الأكاديمية والإدارية بما يخدم رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية، وتتابع تنفيذ خطط التحسين المقترحة في جميع وحدات الجامعة للتأكد من استمرارية ونجاح عمليات التحسين.



إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي: تشرف على تنفيذ نظام الجودة في الجامعة والعمل على تطويره باستمرار، وتقديم الدعم للجهات المختلفة في الجامعة فيما يخص مسؤولياتها تجاه ضمان ومراقبة الجودة. كما تشرف الإدارة على الاعتماد المؤسسي ومتابعة توصيات هيئة تقويم التعليم والتدريب بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة بالجامعة. ويقع أيضاً ضمن مسؤوليتها تقديم الدعم والمساندة للبرامج الأكاديمية فيما يخص الاعتماد البرامجي الأكاديمي.



إدارة دعم اتخاذ القرار: تُعنى الإدارة بجمع البيانات ونتائج القياس وتقديمها لجهات الجامعة المختلفة لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات وخطط التحسين.



وللتأكد من التنسيق والتكامل بين وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة وجهات الجامعة الأخرى، يوجد وحدة للتخطيط والجودة في كل وكالات وكليات الجامعة مسؤولة عن مراقبة الجودة وإعداد التقارير والتنسيق المباشرة مع وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة.





4. منهجية وإطار نظام إدارة الجودة

4.1 المنهجية



تتبنى الجامعة منهجية إدارة الجودة الشاملة للتأكد من جودة جميع أنشطتها لضمان تحقيق رسالتها وأهدافها، ورضا جميع المستفيدين من خدماتها. تهدف الجامعة أيضاً من استخدام هذه المنهجية إلى إشراك جميع منسوبيها في عمليات مراقبة الجودة وضمان التحسين المستمر لها. ولذا، تستخدم الجامعة نموذج ديمق (PDCA) لتطبيق نظام جودتها الشامل، كما هو موضح في الشكل الآتي:

تنفذ الجامعة المراحل الأربعة لهذا الإطار في جميع أنشطتها وبمشاركة جميع منسوبيها في أطر زمنية محددة وبمسؤوليات واضحة لضمان شمولية واستمرار عمليات التحسين. تتضمن مرحلة التخطيط (خط) تحديد الملامح الأساسية لكل نشاط بالتوائم مع رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية، وبمشاركة جميع أصحاب المصلحة، إن أمكن، وذلك عن طريق تحديد الأهداف وطرق التنفيذ والمدة الزمنية وأدوات ومؤشرات القياس. يجب على جميع الجهات اعتماد خطط أنشطتها قبل البدء في تنفيذها من الجهات ذات العلاقة، والتأكد من مناسبتها وتوافقها مع رسالة الجامعة وخطتها الاستراتيجية. تُنفذ الأنشطة حسب ما هو مخطط لها في مرحلة التنفيذ (نفذ)، وفي مرحلة المراجعة (راجع) تُوثق الأنشطة وتُجمع البيانات وتحلل النتائج في ضوء الأهداف ومؤشرات الأداء وأدوات المراجعة الدورية، ويُعد تقريراً بذلك مشتملاً على خطة التحسين (حسن) لأخذها في عين الاعتبار في مرحلة التخطيط والتنفيذ القادمة للتأكد من إغلاق دائرة الجودة.





4.2 إطار نظام الجودة



يتخذ نظام الجودة بالجامعة السعودية الإلكترونية المعايير المؤسسية الموضوعية من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي إطاراً للتطبيق، ويرجع هذا لسببين: أولهما شمولية المعايير، فهي تغطي جميع مكونات المؤسسات الأكاديمية، وثانيهما ارتباطها بالسياق المحلي للتعليم العالي في المملكة. تغطي المعايير المؤسسية ثمان مجالات: (1) الرؤية والرسالة والتخطيط الاستراتيجي، (2) الحوكمة والقيادة والإدارة (الهيكل التنظيمي والمجالس واللجان العليا، القيادة والإدارة، الأنظمة والسياسات والإجراءات، إدارة ضمان الجودة، النزاهة، والشفافية والأخلاقيات)، (3) التعليم والتعلم (تصميم البرامج الأكاديمية وتطويرها، خصائص الخريجين ونواتج التعلم، ضمان جودة البرامج الأكاديمية وتحسينها، الشراكات التعليمية، الدراسات العليا، مصادر التعلم)، (4) الطلاب (قبول الطلاب، حقوق الطلاب وواجباتهم، التوجيه والإرشاد، الطلاب الدوليين، الخدمات والأنشطة الطلابية، الخريجون)، (5) هيئة التدريس والموظفون (التوظيف والاستبقاء، التطوير المهني والتقويم)، (6) الموارد المؤسسية (الموارد المالية والميزانية، تقنية المعلومات، المرافق والتجهيزات، السلامة وإدارة المخاطر)، (7) البحث العلمي والابتكار (التخطيط للبحث العلمي وإدارته، دعم البحث العلمي والابتكار)، (8) الشراكة المجتمعية (الاطلاع على المعايير يرجى الاطلاع على ملحق (1).

4.3 أدوات التقييم



تستخدم الجامعة أدوات قياس متنوعة ومناسبة لتقييم أنشطتها المختلفة، ومن أهم هذه الأدوات استطلاعات الرأي، ومجموعات النقاش المركزة، ومؤشرات الأداء. فيما يلي أهم استطلاعات الرأي المستخدمة ومؤشرات الأداء المؤسسية، وسيتم تفصيلها لاحقاً في هذا الدليل تحت الأنشطة ذات الصلة. تُراجع أدوات التقييم بانتظام بالاشتراك مع أصحاب المصلحة المعنيين وبالتزامن مع المراجعة الدورية لدليل ضمان الجودة كجزء من إجراءات مراجعة السياسات والإجراءات بالجامعة.





4.3.1 استطلاعات الرأي



تتمثل استطلاعات الرأي في استبانات إلكترونية تحتوي قياسات كمية موضوعية، بالإضافة إلى أسئلة مفتوحة للتأكد من إعطاء فرصة للمشاركين للتعبير عن آرائهم. تُوزع الاستبانات مركزياً من قبل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة لزيادة صدق وحيادية النتائج. ترسل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة نتائج الاستبانات إلى الجهات ذات العلاقة بالجامعة لمراجعتها ودراستها والتقرير عنها ووضع خطط التحسين المناسبة في حل الحاجة لذلك. وفما يلي قائمة بأبرز استطلاعات الرأي المستخدمة في الجامعة.

1. استبانة رضا الطلبة عن المرافق والتجهيزات والخدمات
2. استبانة رضا أعضاء هيئة التدريس والموظفين عن الخدمات والمرافق
3. استبانة تقييم المقررات الدراسية
4. استبانة تقييم البرامج الأكاديمية
5. استبانة رضا أصحاب العمل عن خريجي الجامعة
6. استبانة قياس الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس
7. استبانة قياس الرضا العام للموظفين
9. استبانة رضا الخريجين عن الجامعة
10. استبانة قياس فاعلية المجالس واللجان

4.3.2 مؤشرات الأداء



تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء المقترحة من هيئة تقويم التعليم والتدريب للاعتماد المؤسسي والبرامجي بشكل أساسي لقياس جودة أنشطتها وذلك لتوائمتها مع معايير المركز والمستخدمة كإطار لنظام إدارة الجودة بالجامعة. هذا بالإضافة إلى العديد من مؤشرات الأداء الأخرى والمستخدمة لقياس أداء أنشطة مختلفة بالجامعة، مثل مؤشرات أداء الخطة الاستراتيجية والعمليات والأكاديمية، والتي يتم تحديدها في مرحلة التخطيط وقياسها عند المراجعة وإصدار التقارير الدورية الخاصة بكل نشاط.





4.3.3 مجموعات النقاش المركزة



تستخدم الجامعة مجموعات النقاش المركزة للحصول على نتائج أكثر تفصيلاً لتقييم بعض أنشطتها، وبالأخص تلك التي تتطلب فهماً أعمق، مثل مناقشة الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس حيال جودة البرامج والخدمات.

4.4 التوثيق والتقارير



تقوم جميع جهات الجامعة (الوكالات - العمدات - الكليات ممثلة بالبرامج الأكاديمية) بوضع خطة تشغيلية لأنشطتها - حسب الفترة الزمنية المستهدفة لتكرار أنشطتها - متوائمة مع خطة الجامعة الاستراتيجية ومشملة على الأهداف والأنشطة والإطار الزمني ومؤشرات الأداء لقياس تحقيق الأهداف. أيضاً تلتزم جميع جهات الجامعة بتوثيق جميع أنشطتها وقياس مؤشرات أداءها وتحليل نتائج مراجعتها الدورية (في ضوء عمليات المراجعة أدناه) ووضع مقترحات التحسين اللازمة لدمجها في الخطة التشغيلية للفترة القادمة، وإعداد تقرير بذلك. ويتم متابعة ذلك للتأكد من جودته وتطبيقه على النحو الآتي:

تُعد الجهات خططها التشغيلية الدورية، والمتزامنة غالباً مع بداية السنة المالية أو الأكاديمية، مشتملة على الأهداف والأنشطة وآليات التنفيذ ومؤشرات الأداء المستهدفة، وتعتمدها من الجهات ذات العلاقة، بعد التأكد من موافقتها مع رسالة الجامعة وخطتها الاستراتيجية (ملحق 2: نموذج مقترح للخطة التشغيلية).



عند نهاية تنفيذ الخطة، توثق الجهة جميع الأنشطة التي قامت بها، وتقيس مؤشرات الأداء المستهدفة، وتحلل نتائج المراجعة الدورية، وتضع خطط التحسين اللازمة، وتعد تقريراً بذلك (ملحق 3: نموذج مقترح للتقرير الدوري).



تعتمد الجهة المسؤولة التقرير من الجهة ذات العلاقة، وإرساله إلى وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة لتضمينه في التقرير السنوي الشامل للجامعة.





5.1 الرسالة والتخطيط الاستراتيجي



تولي الجامعة اهتماماً بالغاً برسالتها وخطتها الاستراتيجية لكونهما الموجه الرئيس لجميع عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والفنية والإدارية. لذا، وضعت آلية شاملة لمراجعة دورياً وتحسينها بانتظام.

5.1.1 رسالة الجامعة



تُراجع رسالة الجامعة كل خمس سنوات بالتزامن مع المراجعة الشاملة الخمسية للخطة الاستراتيجية، أو عند الحاجة الماسة لتغييرها استجابةً لبعض العوامل الخارجية مثل تغيير طبيعة ودور الجامعة.

تدرس وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة تطورات ومستجدات التنمية الوطنية، والتغييرات الجوهرية في طبيعة الجامعة أو مهامها، وتستشير جميع أصحاب المصلحة لتتأكد من مناسبة رسالتها الحالية وتوافقها مع مهامها، ومدى الحاجة لتحديثها أو تغييرها. وفي حال أظهرت عملية الدراسة والمراجعة الحاجة لتغيير أو تحديث الرسالة، يتم اتخاذ الآتي:

- **تعد وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة** مقترحاً يشتمل على الأسباب التي أدت إلى تحديث أو تغيير رسالة الجامعة، والرسالة المقترحة بعد أخذ آراء جميع أصحاب المصلحة حيال مناسبتها والتأكد من مواءمتها مع التوجهات التعليمية محلياً وعالمياً والاحتياجات الوطنية التنموية.
- **تُرسل الرسالة إلى اللجنة الدائمة للتخطيط الاستراتيجي بالجامعة** باعتبارها اللجنة المسؤولة عن توجهات الجامعة الاستراتيجية.
- **عند موافقة اللجنة على المقترح متضمناً الرسالة**، تحال الرسالة المقترحة إلى مجلس الجامعة.
- **في حال موافقة مجلس الجامعة على الرسالة المعدلة**، يتم تبني الرسالة وإبلاغ جميع أصحاب المصلحة بذلك، وأخذ الرسالة المعدلة في عين الاعتبار عند المراجعة الشاملة للخطة الاستراتيجية





5.1.2 الخطة الاستراتيجية



تراجع الجامعة خطتها الاستراتيجية على مرحلتين: سنوية وكل خمس سنوات. سنوية للتأكد من نجاح خطتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتقارير عن مؤشرات الأداء المقترحة، وكل خمس سنوات (شاملة) للتأكد من مواكبة خطتها للتوجهات الوطنية والاحتياجات المجتمعية وتطلعات جميع أصحاب المصلحة استعداداً لبناء خطتها الاستراتيجية الخمسية التالية.

1. **المراجعة السنوية للخطة الاستراتيجية:** تراجع وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة خطة الجامعة الاستراتيجية سنوياً للتأكد من تنفيذها وسيرها باتجاه تحقيق أهدافها ومؤشرات أداءها السنوية، وأي تغييرات طارئة قد تؤثر على سيرها أو توجهاتها. تُعد ذلك تقريراً موضحاً به نتائج مؤشرات الأداء، وخطط التحسين إن كان هناك قصوراً أو متغيرات تستوجب التحسين. يُعرض التقرير على اللجنة الدائمة للتخطيط الاستراتيجي لمناقشته واعتماده.

2. **المراجعة الشاملة للخطة الاستراتيجية:** تقوم وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة بالمراجعة الشاملة للخطة الاستراتيجية الخمسية للجامعة، ومدى تحقيقها لأهدافها، ومعوقات التنفيذ التي واجهتها، كخطوة أولية لتحديث أو استحداث الخطة الاستراتيجية الخمسية التالية. يعقب ذلك تحليلاً شاملاً للأوضاع والتغيرات المحلية والعالمية وخطط التنمية الوطنية وأي تغييرات طرأت على طبيعة الجامعة ومهامها كخطوة ثانية لتحديث أو استحداث الخطة الاستراتيجية الخمسية التالية. تقدم وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة تقريراً بذلك للجنة الدائمة للتخطيط الاستراتيجي، والتي بدورها تضع التوجهات العامة للخطة الاستراتيجية الخمسية التالية استعداداً لصياغتها بمشاركة جميع أصحاب المصلحة واعتمادها من مجلس الجامعة.

5.2 المجالس واللجان



يتوفر لدى الجامعة سياسة وإجراءات واضحة لتكوين اللجان الدائمة بالجامعة للتأكد من الحاجة إليها وعدم تعارض مهامها مع مهام لجان أخرى أو أدوار وظيفية داخل الجامعة. ونظراً للدور المهم للمجالس واللجان في حوكمة وإدارة الجامعة، تهتم الجامعة بالمراجعة الدورية لكفاءة مجالسها وتطويرها أدائها باستمرار.





تقوم وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة بمراجعة كفاءة مجالس الجامعة ولجانها الدائمة بنهاية كل سنة أكاديمية، وتصدر تقريراً شاملاً بذلك، مشتملاً على خطط التحسين إن استدعت نتائج المراجعة، وعرضه على اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي لمناقشته واعتماد ما يحتوي من توصيات وخطط تحسين، وإخطار الجهات المسؤولة بذلك. تشتمل عمليات المراجعة الدورية تقييماً لكل مجلس ولجنة دائمة على حده، وتُرسل النتائج والتوصيات للجهات المسؤولة لوضع خطط التحسين إن استدعت الحاجة. في حال أظهرت نتائج المراجعة تداخل في صلاحيات بعض اللجان أو عدم جدواها، تناقش اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي تعديل صلاحيات اللجان أو إلغائها إن استدعى الأمر، فيما لا يتعارض من اللوائح والأنظمة المعمول بها. تتمثل خطوات المراجعة الدورية والتحسين للجان والمجالس في الآتي:

- **تُرسل استبانة المراجعة** الدورية للمجالس واللجان إلى جميع أعضاء المجلس أو اللجنة عن طريق وكالة الجامعة للتطوير والتخطيط والجودة.
- **تحلل النتائج من قبل وكالة الجامعة للتطوير والتخطيط والجودة** لكل لجنة على حدة، وعند وجود الحاجة لمزيد من الدراسة بناءً على النتائج، تطلب الوكالة عقد حلقة نقاش مركزة مع أعضاء اللجنة لدراسة النتائج ووضع خطط التحسين المناسبة. تنظر الوكالة أيضاً إلى عينة من المحاضر للمجلس أو اللجنة لضمان شمولية المراجعة.
- **تعد وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة تقريراً شاملاً** لفاعلية وكفاءة المجالس واللجان بالجامعة في ضوء عمليات المراجعة، شاملاً خطط التحسين إن استدعى الأمر ذلك، ويتم عرضه ونقاشه واعتماده من اللجنة الدائمة للتخطيط والتطوير والجودة.

5.3 السياسات والإجراءات



يتوفر لدى الجامعة آلية واضحة لسن السياسات والإجراءات والأنظمة للتأكد من الحاجة إليها وكفاءتها وعدم تعارضها مع الأنظمة واللوائح المعمول بها داخل الجامعة، وعدم تعارضها مع السياسات والإجراءات والأنظمة الخاصة بالتعليم العالي في المملكة. تراجع وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة جميع سياسات وإجراءات ولوائح الجامعة فيما لا يتعارض مع السياسات والإجراءات واللوائح المتصلة بالتعليم العالي في المملكة وفي حدود صلاحياتها المسموحة لها نظاماً. تهدف هذه المراجعة للآتي:





- التأكد من وجود الحاجة للسياسة والإجراء المتبع.
- عدم وجود تعارض بين السياسات والإجراءات المتبعة.
- تحقيق السياسة والإجراء للهدف التي وضعت من أجله.
- القيام بالتغييرات التي تهدف إلى زيادة فاعلية ووضوح السياسة أو الإجراء المتبع.

تراجع وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة السياسات والإجراءات بالتعاون مع الجهة المسؤولة عن السياسة أو الإجراء، وفقاً للآلية التالية:

- تراجع السياسة والإجراء كل سنتين منذ بداية سنّها.
- ترسل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة طلباً للجهة المسؤولة عن السياسة أو الإجراء بالقيام بمراجعة السياسة أو الإجراء بالتشارك مع جميع المستفيدين من السياسة أو الإجراء من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية: (1) هل تعمل السياسة/الإجراء بفعالية وكفاءة؟ (2) هل تطبق السياسة/الإجراء دائماً؟ (3) هل يوجد تعارض مع سياسة/إجراء آخر في الجامعة، (4) هل تحقق السياسة والإجراء الهدف الذي وضعت من أجله؟ (5) هل السياسة واضحة ومكتوبة ومعلنة لجميع المستفيدين؟ (6) هل يوجد تغييرات أو تعديلات يمكن أن تحسن من وضوح أو سهولة السياسة/الإجراء مع الحفاظ على تحقيق الهدف الذي وضعت من أجله؟
- ترسل الجهة المسؤولة عن السياسة/الإجراء تقرير المراجعة لوكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة، مع طلب التغيير في السياسة أو الإجراء إن وجد.
- تعرض وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة التغييرات المطلوبة على اللجنة الدائمة للجودة والاعتماد الأكاديمي لمناقشته واعتماده.
- في حال كانت السياسة/الإجراء تتطلب موافقات عليا، مثل مجلس الجامعة، يرسل الطلب لأخذ الموافقة.
- عند اعتماد التغييرات، يطلب من الجهة المسؤولة عن السياسة/الإجراء نسخة معدلة لرفعها على المستودع الجامعي للسياسات والإجراءات وإبلاغ جميع المستفيدين للبدء في التطبيق.





5.4 البرامج الدراسية



تمثل العملية التعليمية المهمة الرئيسة للجامعة؛ لذا أفردت الجامعة دليلاً منفصلاً يشرح بإسهاب آليتها لضمان جودة برامجها الدراسية من حيث التصميم والمراجعة والتحسين (ملحق 4). يتكون هذا الدليل من جزئين: جزء يُعنى بالتصميم وآخر بالمراجعة والتحسين. فتصميم البرامج يتم عبر التقيد بمعايير وقواعد وآليات محددة تضمن شمولية التصميم ومراعاته لطبيعة الجامعة وأهدافها وللتطورات والمعايير الأكاديمية ومتطلبات التنمية المحلية. أما فيما يخص المراجعة، فتراجع الجامعة برامجها على مرحلتين: مرحلة دورية سنوية، ومرحلة شاملة متزامنة مع الاعتماد الأكاديمي للبرامج.

وطورت الجامعة أيضاً استراتيجية للتعلم والتدريس والتقييم بالجامعة، تشرح فيها فلسفتها ونمطها التعليمي، وأهدافها التعليمية، واستراتيجيات التدريس المستخدمة وآليات التقييم المتبعة لتحقيق أهدافها التعليمية وضمان جودة تنفيذ برامجها الدراسية.

ونظراً لكثرة فروع الجامعة، ولضمان توحيد إجراءات التعلم والتدريس والتقييم في جميع فروع الجامعة، تتبع الجمع نمطاً مركزياً في إدارة جميع البرامج الأكاديمية، حيث يشرف على البرنامج رئيس قسم واحد في جميع فروع الجامعة، ويساعده في ذلك منسق الجودة للبرنامج ومنسقي المقررات. يشرف منسق جودة البرنامج على مراقبة جودة البرنامج في جميع فروع الجامعة، حيث يقوم بجمع البيانات اللازمة من جميع الفروع وتحليلها وإعداد تقارير المراجعات الدورية للبرنامج. يشرف منسق المقرر على جميع إجراءات تدريس وتقييم المقرر وجودة تنفيذه حسب التوصيف المعتمد للمقرر في جميع فروع الجامعة، ويحلل نتائج تقييمه ويعد التقرير الدوري للمقرر فور اكتمال تدريسه.

5.5 الشراكات



للجامعة العديد من الشراكات المحلية والدولية، والتي من أجلها خصصت الجامعة إدارة مسؤولة عن الشراكات والتعاون الدولي. يوجد لدى الجامعة سياسة وإجراءات واضحة تبين معايير وآلية تكوين الشراكات المحلية والدولية لضمان تحقيقها لأهداف الجامعة ومصحتها وخططها الاستراتيجية. تأخذ إدارة الشراكات والتعاون الدولي على عاتقها مراجعة وتقويم جميع الشراكات بالجامعة. طورت الإدارة دليلاً شاملاً لمعايير بناء وتطوير الشراكات المحلية والدولية، وطرق تقييم فعاليتها، وآلية التحسين أو إنهاء الشراكة في حال عدم جدواها. تراجع إدارة الشراكات والتعاون الدولي جميع الشراكات القائمة بالجامعة سنوياً حسب الآلية وباستخدام الأدوات الموضحة في الدليل. تتم عملية التقييم عبر دراسة نسب الإنجاز ومؤشرات الأداء الموضوعية لكل شراكة ومدى استمرارية فائدتها للجامعة أو المجتمع.





5.6 مصادر التعلم



تتولى إدارة المصادر المعرفية بالجامعة الإشراف على جميع مصادر التعلم في جميع برامج وفروع الجامعة. تخطط إدارة المصادر المعرفية لتوفير مصادر التعليم لجميع البرامج الدراسية عبر التنسيق مع الأقسام العلمية لمعرفة احتياجاتهم من المصادر المعرفية لدعم عمليتي التعليم والتعلم في البرامج الأكاديمية. وتتأكد إدارة المصادر المعرفية من جودة مصادر التعلم في الجامعة عن طريق استطلاع آراء المستفيدين الرئيسيين من مصادر التعلم بالجامعة: الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. يتم ذلك بالتعاون مع وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة التي بدورها تستطلع آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جميع برامج وفروع الجامعة عن جودة مصادر التعلم ومدى كفايتها ومناسبتها للعملية التعليمية والبحثية، وتُرسل النتائج لإدارة المصادر المعرفية لدراستها واتخاذ إجراءات التحسين المناسبة. ترسل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة نتائج الاستطلاعات أيضاً للبرامج الأكاديمية للاستفادة منها في كتابة تقريرها السنوي ووضع خطط التحسين لمعالجة مواطن القصور إن وجدت.

5.7 تقنية المعلومات



نظراً للدور المحوري الذي تلعبه التقنية والتعليم الإلكتروني في رسالتها، اهتمت الجامعة بجودة الخدمات التقنية والتعليمية الإلكترونية المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس لتوفير بيئة تعليمية متميزة. لذا، أنشأت الجامعة عمادةً لتقنية المعلومات وتكنولوجيا التعليم والتي من أهدافها العناية بجودة الخدمات التقنية والإلكترونية المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس. تخطط العمادة لتوفير الاحتياجات التقنية والإلكترونية لجميع جهات الجامعة وبرامجها الأكاديمية عبر الاستفسار عن احتياجاتهم التقنية والإلكترونية.

تُقاس جودة الخدمات التقنية والإلكترونية المقدمة للطلبة بشكل محايد من قبل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة عبر استطلاع آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جميع فروع وبرامج الجامعة. تُرسل النتائج لعمادة تقنية المعلومات وتكنولوجيا التعليم لدراستها واتخاذ إجراءات التحسين المطلوبة إن وجدت. هذا بالإضافة إلى إرسال نتائج استطلاع آراء الطلبة وأعضاء هيئة التدريس حول الخدمات التقنية والتعليم الإلكتروني إلى البرامج الأكاديمية لدراستها وتضمينها في تقرير البرنامج السنوي.





كما تدرس عمادة تقنية المعلومات وتكنولوجيا التعليم تذاكر الدعم التقني المقدمة من الطلبة وأعضاء هيئة التدريس عبر منصة "دعم" للوقوف على الصعوبات التي تواجه الطلبة وأعضاء هيئة التدريس ووضع التحسينات المطلوبة. ويتم اللجوء إلى مجموعات النقاش المركز مع عينة من الطلبة أو عينة من أعضاء هيئة التدريس في حال الحاجة إلى مزيد من المعلومات. هذا بالإضافة إلى قيام عمادة تقنية المعلومات وتكنولوجيا التعليم بالفحص الدوري في بداية كل ترم دراسي للخدمات التقنية والأجهزة الإلكترونية المقدمة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس للتأكد من جاهزيتها للعملية التعليمية.

5.8 خدمات الطلاب

5.8.1 الأنشطة الطلابية اللاصفية



نظراً للدور المهم الذي تلعبه الأنشطة اللاصفية في تعزيز هوية الطلبة وتحقيق سمات خريجي الجامعة، تولي عمادة القبول وشؤون الطلاب عناية بالغة بالأنشطة اللاصفية المقدمة للطلبة. يتم التخطيط للأنشطة اللاصفية سنوياً من قبل عمادة القبول وشؤون الطلاب بالمشاركة مع فروع الجامعة والبرامج الأكاديمية ويتم ربطها خلال التخطيط بسمات خريجي الجامعة وبما يهدف إلى التطوير الشخصي والمهني للطلبة. تُعتمد الخطة السنوية من مجلس الجامعة، ويتم تنفيذ الأنشطة من قبل البرامج الأكاديمية في فروع الجامعة وبإشراف من عمادة القبول وشؤون الطلاب. تراجع الأنشطة الطلابية اللاصفية عبر الآلية التالية:

- تُستطلع آراء الطلبة من خلال استبانة تقويم البرنامج من قبل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة على مستوى البرامج والفروع، وترسل النتائج لعمادة القبول وشؤون الطلاب لدراستها واتخاذ إجراءات التحسين إن وجدت. هذا بالإضافة إلى إرسال النتائج للبرامج الأكاديمية لدراستها وتضمينها في تقاريرها السنوية.
- تدرس أيضاً عمادة القبول وشؤون الطلاب استطلاعات رأي الطلبة بشكل مستمر من خلال استبانات توزعها مباشرة بعد كل نشاط على الطلبة المشاركين.
- تُعد عمادة القبول وشؤون الطلاب تقريراً مفصلاً توثق فيه جميع الأنشطة بالفروع والكليات والبرامج، ونتائج استطلاعات الرأي على مستوى الفروع والكليات والبرامج وتضع خطط التحسين اللازمة.
- ترسل عمادة القبول وشؤون الطلاب نسخة من التقرير لوكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة لتضمينه في تقرير الجامعة السنوي.





5.8.2 الدعم والإرشاد الطلابي



يوجد لدى الجامعة دليلاً إرشادياً يوضح كيفية تقديم الدعم والإرشاد الأكاديمي للطلبة، ويُقدم الدعم والإرشاد الأكاديمي للطلبة في جميع فروع الجامعة من قبل البرامج الأكاديمية وفقاً للآليات الموضحة في الدليل. تُقاس جودة الدعم والإرشاد الأكاديمي المقدم للطلبة بشكل مستقل من قبل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة عن طريق استطلاع آراء الطلبة وإرسال النتائج لعمادة القبول وشؤون الطلاب لدراساتها ووضع خطط التحسين اللازمة. كما تُرسل النتائج أيضاً للبرامج الأكاديمية لدراساتها والتقرير عن نتائجها في التقرير السنوي للبرنامج.

5.9 أعضاء هيئة التدريس والموظفون

5,9,1 الرضا الوظيفي



تعرض الجامعة على تهيئة وخلق المناخ الوظيفي المناسب لأعضاء هيئة التدريس والموظفين لزيادة فاعليتهم والمساهمة في تميزهم؛ لذا تقيس عمادة الموارد البشرية بانتظام الرضا الوظيفي العام لأعضاء هيئة التدريس والموظفين عبر استبانات إلكترونية ترسلها بشكل محايد ومستقل وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة إلى جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين. ترسل الوكالة نتائج قياس الرضا إلى عمادة الموارد البشرية والتي تقوم بدراسة النتائج وتحليلها على جميع المستويات وتضع خطط التحسين اللازمة لمعالجة أي قصور. تُعد عمادة الموارد البشرية تقريراً بنتائج الاستبانات وخطوات التحسين.

تحتوي استبانات الرضا الوظيفي على عناصر تخص تقييم أعضاء هيئة التدريس والموظفون لرؤسائهم، والتي ترسل أيضاً إلى الجهات المعنية لأخذها بعين الاعتبار عند تقييم قيادات الجامعة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

5,9,2 تقويم الأداء



تهتم الجامعة بالتحسين المستمر لأداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين، لذا تقوم عمادة الموارد البشرية سنوياً بتقييم الأداء الوظيفي لجميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالمشاركة مع الكليات والأقسام العلمية والإدارات المساندة بالجامعة. تسهم نتائج التقييم في التعرف على الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين وتطوير أداءهم ومساعدة الجامعة في اتخاذ القرارات المتعلقة بترقياتهم وتجديد عقودهم.





صممت عمادة الموارد البشرية استبانةً خاصة لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس تأخذ في عين الاعتبار أدوارهم ومسؤولياتهم المختلفة، وعدد من الجدارات المحددة مسبقاً من قبل العمادة والمتوائمة مع برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية. يتكون التقييم من جزئين: جزء تُحدد فيه الأهداف ومؤشرات الأداء، وجزء تحدد فيه الجدارات الوظيفية العامة. تشتمل عناصر التقييم أداء عضو هيئة التدريس في التدريس، وتقييم الطلبة له ضمن تقويم المقرر الدوري، والأنشطة الأكاديمية والبحثية، والخدمة الجامعية والإدارية، وأنشطة الشراكة المجتمعية. وتكون عملية التقييم كالآتي:

- **في بداية السنة الدراسية،** يناقش ويشارك رئيس القسم العلمي عضو هيئة التدريس نموذج التقييم الخاص به، ويتم الاتفاق على الأهداف ومؤشرات الأداء والأوزان النسبية لكل هدف وجدارة.
- **في نهاية السنة الدراسية،** يسلم عضو هيئة التدريس الشواهد التي توضح تحقيقه للأهداف المرسومة وتحقيقه لمؤشرات الأداء المتفق عليها لرئيس القسم العلمي، والذي بدوره يقوم بعملية التقييم وتعبئة النموذج.
- **بعد إتمام عملية التقييم وتعبئة النموذج** من قبل رئيس القسم العلمي، وفي بداية السنة الدراسية التالية، يناقش رئيس القسم العلمي نتائج التقييم مع عضو هيئة التدريس وإجراءات التحسين إن وجدت، وتؤخذ نتائج التقييم وإجراءات التحسين في الاعتبار عند وضع أهداف ومؤشرات التقييم للسنة الدراسية التالية للسنة التي تم فيها التقييم.
- **يوقع رئيس القسم وعضو هيئة التدريس** على نموذج التقييم المعبأ، ويحفظ النموذج في ملف عضو هيئة التدريس في القسم الأكاديمي، ويحتفظ عضو هيئة التدريس بنسخة منه، ويمكن الرجوع لها عند الحاجة، لغرض الترقية مثلاً.

أما في يخص الموظفين الإداريين في الجامعة، فتتبع الجامعة نظام ونماذج وزارة الموارد البشرية والتنمية المجتمعية المصممة لهذا الغرض. ينقسم الموظفون إلى قسمين من ناحية التقييم: شاغلي الوظائف القيادية (الإشرافية)، وشاغلي الوظائف التنفيذية (الغير إشرافية). صممت وزارة الموارد البشرية والتنمية المجتمعية نموذجاً لتقييم كل فئة، ويحتوي النموذج على عدد من الأهداف ومؤشرات الأداء التي يحددها المدير المباشر للموظف بالمشاركة والاتفاق معه، هذا بالإضافة إلى عدد من الجدارات وأوزانها النسبية. تتم عملية التقييم عبر الآلية التالية:





يحدد المدير المباشر للموظف الأهداف والجدارات والوزن النسبي والنتائج المستهدفة لكل هدف وجدارة بالتنسيق والاتفاق مع الموظف في بداية دورة الأداء، والمتزامنة غالباً مع بداية السنة المالية، ويعبأ نموذج التقييم، ويستلم كل منهما نسخة موقعة من النموذج

- في منتصف دورة الأداء، يناقش الموظف مع المدير المباشر مدى تقدم الموظف في تحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء، واتخاذ أي إجراء لتحسين الأداء.
- في نهاية دورة الأداء، أي بعد مضي سنة على دورة الأداء، والمتزامنة غالباً من نهاية السنة المالية، يقيم المدير المباشر الموظف تبعاً للمتفق والموقع عليه في النموذج، مع ذكر المواطن التي تحتاج إلى تحسين لأخذها في الاعتبار في التخطيط لدورة الأداء للعام القادم.
- يوقع المدير والموظف على نتيجة التقييم، وترسل إلى عمادة الموارد البشرية لحفظها والرجوع لها عند الحاجة لذلك.

5.10 القيادات الأكاديمية



تتكون القيادات الأكاديمية في الجامعة من: وكلاء الجامعة، والعمداء ووكلائهم، ورؤساء الأقسام والمراكز. يقوم بعملية التقييم الرئيس المباشر لكل قائد، فيتم تقييم وكلاء الجامعة من قبل رئيس الجامعة، وتقييم العمداء من قبل وكلاء الجامعة المعنيين، وتقييم وكلاء العمادات والكليات ورؤساء الأقسام من قبل العمداء المعنيين. تتم عملية التقييم وفقاً للآلية المتبعة والنموذج المستخدم في عملية تقييم الموظفين الذين يتولون مهام ومناصب إدارية وإشرافية، والذي يحتوي على الأهداف ومؤشرات الأداء المتوقعة من كل قائد، والجدارات المستهدفة وأوزانها النسبية.

5.11 الموارد المالية والميزانية



تخطط الجامعة ميزانيتها المالية بشكل سنوي بما يدعم رسالتها وأهدافها وخطتها الاستراتيجية وبمشاركة من جميع الجهات ذات العلاقة بالجامعة. وفي نهاية السنة المالية تُعد إدارة التخطيط والميزانية تقريراً شاملاً يوثق تنفيذ الميزانية السنوية حسب ماخطط له، ويقترح خطط لمعالجة أي قصور في أوجه التنفيذ.





6.11 البحث العلمي



تخطط عمادة البحث العلمي بالجامعة سنوياً لأنشطة البحث العلمي بما يتناسب مع رسالة الجامعة وتوجهاتها الاستراتيجية وإمكانياتها البشرية والمادية، وبالتنسيق مع الكليات الأكاديمية في الجامعة. تشمل الخطة على الأولويات البحثية والأهداف التنفيذية ومؤشرات الأداء المستهدفة وآليات الدعم المقدمة. توثق عمادة البحث العلمي بنهاية السنة المالية أنشطة البحث العلمي وتعد تقريراً بذلك موضحاً فيه مدى تحقق الأهداف ومؤشرات الأداء ومواطن التحسين المطلوبة. يرسل نسخة من التقرير لوكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة لتضمنين ماورد فيه في تقرير الجامعة السنوي.

6.12 الخدمة المجتمعية



تضع إدارة الخدمة المجتمعية، وبالمشاركة مع الكليات الأكاديمية بالجامعة، خطة تنفيذية للشراكة المجتمعية، مشتملة على العمل التطوعي، تتناسب مع رسالة الجامعة وخطتها الاستراتيجية، وتوضح الأهداف وطرق الدعم والتنفيذ ومؤشرات الأداء المستهدفة. وفي نهاية كل عام ميلادي توثق إدارة الخدمة المجتمعية أنشطة الشراكة المجتمعية بالجامعة وتكتب تقريراً توضح فيه مدى تحقق الأهداف ومؤشرات الأداء المستهدفة ومواطن التحسين. ويرسل نسخة من التقرير لوكالة الجامعة للتخطيط والتطوير والجودة لتضمنينه ضمن التقرير السنوي للجامعة.





الملاحق

- ملحق 1: معايير الاعتماد المؤسسي:
<https://tinyurl.com/yu9bnj5w>
- ملحق 2: نموذج مقترح للخطة التشغيلية:
<https://tinyurl.com/y3ccs5ns>
- ملحق 3: نموذج مقترح للتقرير الدوري:
<https://tinyurl.com/3acj7kxy>
- ملحق 4: دليل تصميم ومراجعة البرامج الأكاديمية: <https://shorturl.at/aelQ3>



الجامعة السعودية الإلكترونية
SAUDI ELECTRONIC UNIVERSITY
2011-1432