



جامعة أم القرى  
إدارة الخدمات التعليمية

# التقرير السنوي

لإدارة الخدمات التعليمية

م 2024





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
5	كلمة مدير إدارة الخدمات التعليمية
6	نبذة عن إدارة الخدمات التعليمية
7	الرؤية، الرسالة، القيم
8	أهداف إدارة الخدمات التعليمية
9	مهام إدارة الخدمات التعليمية
10	الهيكل التنظيمي
11	أبرز أقسام ووحدات الإدارة
13	توريد إدارة الخدمات التعليمية
16	خدمات المستفيدين
17	نسب رضا المستفيدين
18	إنجازات قسم القاعات الدراسية
20	إنجازات قسم المعامل والمختبرات
22	إنجازات قسم النقل والاتصال المرثي
24	إنجازات وحدة تقنية المعلومات
30	إنجازات وحدة الجودة
32	إنجازات وحدة الإعلام الرقمي
35	العمليات التشغيلية للأقسام الإدارية في أرقام
36	إنجازات مكتب متابعة المشاريع
42	تحديات إدارة الخدمات التعليمية لعام 2024
43	الخاتمة



## كلمة مدير إدارة الخدمات التعليمية

أقدم لكم تقرير الإنجازات السنوي لإدارة الخدمات التعليمية لعام 2024م حيث يسرني أن أسلط الضوء على الأهمية البالغة للبيئة التعليمية والخدمات التي نقدمها والدور الحيوي الذي تلعبه في دعم وتعزيز العملية التعليمية بالجامعة وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

إن البيئة التعليمية تمثل الساحة الحيوية التي يتم فيها تنمية مهارات وقدرات الطلاب وتحفيزهم للتعلم بشكل أكبر وأعمق.

تهدف جهودنا في إدارة الخدمات التعليمية إلى دعم العملية التعليمية بتوفير الدعم الفني وتوفير الأجهزة والمستهلكات والمستلزمات التعليمية للقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرئي، مع الأخذ بعين الاعتبار تطوير عمليات الصيانة والدعم الفني وتحسين هذه الخدمات باستمرار والاهتمام بجودة الأداء في تقديمها لجميع المستفيدين داخل الجامعة.

وما كان لهذه الإنجازات أن تتم لولا الله سبحانه وتعالى أولاً ثم الدعم اللامحدود الذي تحظى به الإدارة من سعادة رئيس الجامعة الأستاذ الدكتور معدي بن محمد آل مذهب والمتابعة المستمرة من سعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية الدكتور محمد بن سالم الزهراني.

ختاماً نؤكد أن إدارة الخدمات التعليمية تسعى بخطى ثابتة نحو تكثيف الجهود وتطوير منظومة العمل وتعزيز آليات أدائها والاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر لجميع إجراءات العمليات الخاصة بتقديم الخدمات التعليمية لكافة القطاعات الأكاديمية والمستفيدين من خدماتنا من داخل وخارج الجامعة لدعم العملية التعليمية بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030م وأهداف جامعة أم القرى الاستراتيجية.

### مدير إدارة الخدمات التعليمية

أ. ياسر بن عبد الوهاب عبد الله



## نبذة عن إدارة الخدمات التعليمية

منذ انطلاق رؤية المملكة 2030 م وما انبثق عنها من برنامج التحول الوطني 2020 م لتطوير عمل المؤسسات الحكومية حرصت جامعة أم القرى على تحقيق تطلعات المملكة نحو تطوير العملية الأكاديمية والبحثية في الجامعات السعودية وتحقيق الريادة العالمية من خلال الارتقاء بكافة أركان العملية الأكاديمية والبحثية بالجامعة.

ولما كان توفير البيئة الجامعية الداعمة والمحفزة من أهم ممكنات العمليات التعليمية وعمليات البحث العلمي قامت جامعة أم القرى بإنشاء الإدارة العامة للخدمات التعليمية بقرار معالي مدير الجامعة رقم **3902005391**

وتاريخ **23-12-1439** هـ نظراً للحاجة الماسة لتنظيم العمل والاستجابة لمتطلبات الكليات والمعاهد التعليمية وتوحيد الجهة ذات الصلاحية لتنفيذ وتأمين الاحتياجات والمستلزمات التعليمية بهدف الارتقاء بالبيئة التعليمية والعمل على تحقيق الاستغلال الأمثل لكافة الموارد من الأدوات المستخدمة في البيئة التعليمية والأجهزة والأصول الجامعية وتحقيق العمل والتعاون المشترك مع كافة القطاعات الخدمية في الجامعة والكليات والمعاهد لإعادة دراسة الوضع الحقيقي للبنية التعليمية وتوثيقه بشكل ممنهج ليكون مرجع موحد وتكوين قاعدة بيانات موثوقة وموحدة على مستوى الجامعة لأغراض التحسين والرقابة.

وتنطلق استراتيجية إدارة الخدمات التعليمية من تحقيق التميز المؤسسي في تقديم الخدمات والتحول الرقمي الكامل للخدمات المقدمة للمستفيدين لضمان التميز في تقديم الخدمات والحصول على أعلى نسب رضا لخدمة المستفيدين من منسوبيين وطلبة.



## الرؤية



بناء بيئة محفزة، وجاذبة ومرغبة للتعليم مرتبطة بمنظومة خدمات مساندة ومتكاملة لتحقيق رؤية 2030م.

## الرسالة



تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية بمواصفات عالمية في الفصول الدراسية والمعامل والمختبرات تمتاز بالاستدامة والاستخدام الأمثل للموارد بما يلبي احتياجات الجامعة وخططها المستقبلية لضمان نهضة الجامعة وتعزيز دورها التنافسي.

## القيم



النزاهة والأمانة  
إتقان العمل  
الابتكار والإبداع  
الشفافية والثقة  
التخطيط والرؤية المستقبلية  
الكفاءة والفعالية  
التطوير والتحسين المستمر  
العدالة والمساواة



## أهداف إدارة الخدمات التعليمية

1

بناء وتطوير معايير بيئة  
تعليمية نموذجية بالجامعة



2

رفع الكفاءة التشغيلية  
للخدمات التعليمية بالجامعة



3

الاستفادة من موارد  
وممتلكات الجامعة



4

تطبيق الجودة الشاملة



5

التحول الرقمي للخدمات  
التعليمية بالجامعة



6

الارتقاء بالخدمات التعليمية





## مهام إدارة الخدمات التعليمية

من أهم المهام التي تقوم بها إدارة الخدمات التعليمية ما يلي:

1. عمل منظومة تعليمية متكاملة عن الأجهزة والمعامل والقاعات الدراسية والأستوديوهات التعليمية والقاعات المساندة بالجامعة.
2. تقييم الوضع الحالي للخدمات التعليمية بالجامعة ومعرفة المستوى التشغيلي للقاعات الدراسية، والأجهزة، والمعامل، والمختبرات.
3. تجهيز وصيانة القاعات الدراسية والاستديوهات التعليمية والقاعات المساندة والمعامل والمختبرات بأحدث التقنيات والمواصفات العالمية.
4. حصر جميع الأجهزة والمعدات الموجودة في جميع المعامل والمختبرات مع تحديد مواقعها وعمل آلية لتكويدها (عمل باركود تتبعي - رقم تسلسلي) وتسهيل استخدامها من جميع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.
5. وضع خطة سنوية لتوفير وتأمين احتياجات الكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية من المواد الكيميائية والطبية والمستهلكات والأجهزة العلمية والطبية وتأمين قطع الغيار والمواد اللازمة للصيانة بعد دراستها من قبل متخصصين في نفس المجال والتحقق من الاحتياج الفعلي لها بالتنسيق مع إدارة التخطيط والميزانية.
6. وضع الأسس العامة والخطط التشغيلية لتطوير المعامل والمختبرات والمراكز البحثية والوحدات الأخرى بالجامعة.
7. استحداث آليات التعاون التكاملية وإدارة أوقات تشغيل المعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية.
8. تتولى إدارة الخدمات التعليمية تحديد الطاقة الاستيعابية للقاعات الدراسية والمعامل والمختبرات بالجامعة للاستفادة القصوى منها بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والكليات والعمادات والمعاهد الأكاديمية المعنية.
9. حصر الاحتياجات اللازمة لتشغيل المعامل والمختبرات ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية بالتنسيق مع جهات الاختصاص لتوفير هذه الوظائف ضمن الميزانية وتوزيعها وفق المنظومة التعليمية.
10. حصر الاحتياجات التشغيلية من فنيي الصيانة الخاصة والأستوديوهات والقاعات المساندة ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية لتوزيعها وفق المنظومة التعليمية.
11. النظر والبت في طلبات تحويل القاعات الدراسية إلى مكاتب إدارية أو معامل بمختلف مقار الجامعة بالتنسيق مع عمادة القبول والتسجيل والإدارة العامة للمشاريع ورفعها لسعادة وكيل الجامعة للشؤون الأكاديمية لأخذ الموافقة عليها.
12. عمل جولات ميدانية دورية لمراجعة وتقييم وضع القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والتأكد من استيفائها لمعايير السلامة والجودة ومتطلباتها الوطنية والدولية مع وضع آلية لها.
13. التنسيق مع إدارة السلامة والإدارة العامة للمشاريع لعمل خطة شاملة لمواجهة الكوارث والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها المرافق التعليمية بالجامعة، بحيث تتضمن هذه الخطة كيفية إخلاء تلك المباني من شاغليها في الحالات الطارئة واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتأمين سلامتهم.



## الميكمل التنظيمي





## أبرز أقسام ووحدات الإدارة

### الشؤون الفنية

#### قسم المعامل والمختبرات

يعنى القسم بتجهيز وتأثيث معامل ومختبرات الجامعة وفروعها كما يقوم القسم بتوفير أحدث الأجهزة العلمية وصيانتها والتقييم المستمر وتوفير كافة المستهلكات الخاصة بالمعامل والمختبرات لضمان توفير بيئة تعليمية جاذبة لطلاب وطالبات الجامعة.

#### قسم القاعات الدراسية

يقوم القسم على ضمان كفاءة عمل القاعات الدراسية والعمل على تطويرها وتجهيزها بأحدث التقنيات المستخدمة وفقا للمعايير والنماذج المعتمدة بالجامعة، ويقوم القسم بالإشراف على الخطط التشغيلية للقاعات الدراسية وتجهيزها وصيانتها والتقييم المستمر لتوفير بيئة تعليمية متميزة لطلاب جامعة

#### مركز الصيانة

يعد مركز الصيانة العمود الفقري لدعم واستدامة البنية التحتية التعليمية داخل الجامعة. يتولى المركز مسؤولية الصيانات الدورية للأجهزة التعليمية والمختبرات والمعامل لضمان استمرارية العمليات الأكاديمية بكفاءة. كما يقوم بتركيب المستلزمات التعليمية لتلبية احتياجات العملية التعليمية. بالإضافة إلى ذلك، يقدم القسم الدعم الفني للعملاء والمستخدمين في حال الأعطال الطارئة لضمان استمرارية الخدمات التعليمية دون انقطاع.

#### قسم النقل والاتصال المرئي

يعنى القسم بتشغيل الخدمات الخاصة بالنقل والاتصال المرئي عن بعد وكافة الأستوديوهات التعليمية والقاعات المساندة (اجتماعات، مسارح (ودعم المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وموظفين وطلاب في استخدام الإمكانيات والتقنيات الحديثة بالجامعة لتيسير العملية التعليمية.



## الوحدات والمكاتب

### وحدة تقنية المعلومات

تُعنى وحدة تقنية المعلومات بالإدارة لتيسير الأعمال والتنسيق مع القطاعات التقنية بالجامعة، والإشراف الفني والإداري على جميع الجوانب المرتبطة بالحاسب الآلي وتقنية المعلومات داخل الإدارة، وتوفير الدعم والحلول المبتكرة للأقسام المختلفة بالإدارة وأتمتة العمليات الإدارية والتعليمية وتطوير الأنظمة الذكية؛ للمساعدة في تقديم خدمات نوعية متميزة.

### وحدة الجودة

تُعنى الوحدة ببناء نظام إدارة الجودة (ISO 9001) 2015 بالإدارة ويقع على عاتقها مهام تحقيق الجودة فيما تقدمه الإدارة من خدمات وأنشطة، والمشاركة في التطوير المستمر للأداء بالإدارة بما يتواءم مع رؤية الجامعة، وبناء نظام داخلي متكامل للجودة يعتمد على المشاركة الفعالة من القيادات والمسؤولين لتحقيق أعلى معدلات الأداء للعمليات الداخلية والخارجية.

### وحدة الإعلام الرقمي

تُعنى بالأنشطة والفعاليات الداخلية والخارجية التي تُقام داخل الإدارة وخارجها؛ لتعكس الصورة الذهنية المتميزة عن الخدمات التعليمية والبيئة التعليمية بالجامعة، وإبراز الحراك الإبداعي والتطويري بالخدمات التعليمية كما تعد وحدة الإعلام الرقمي همزة الوصل بين جميع الأقسام وكافة قطاعات الجامعة.

### وحدة خدمة العملاء

تعد وحدة خدمات العملاء الواجهة الرئيسية للإدارة في التعامل مع منسوبي الجامعة وطلابها لما تقدمه من خدمات مباشرة، حيث تعنى الوحدة بالدعم الفني والإجابة على الاستفسارات في زمن قياسي سعياً لتحقيق أعلى نسبة رضا للمستفيدين. تقدم الوحدة خدماتها من خلال عدة قنوات (موقع الإدارة الإلكتروني، التذاكر الإلكترونية، تويتر، راسل) وذلك لتيسير عملية التواصل والحرص على سرعة الاستجابة والتفاعل بشكل إيجابي واحترافي.

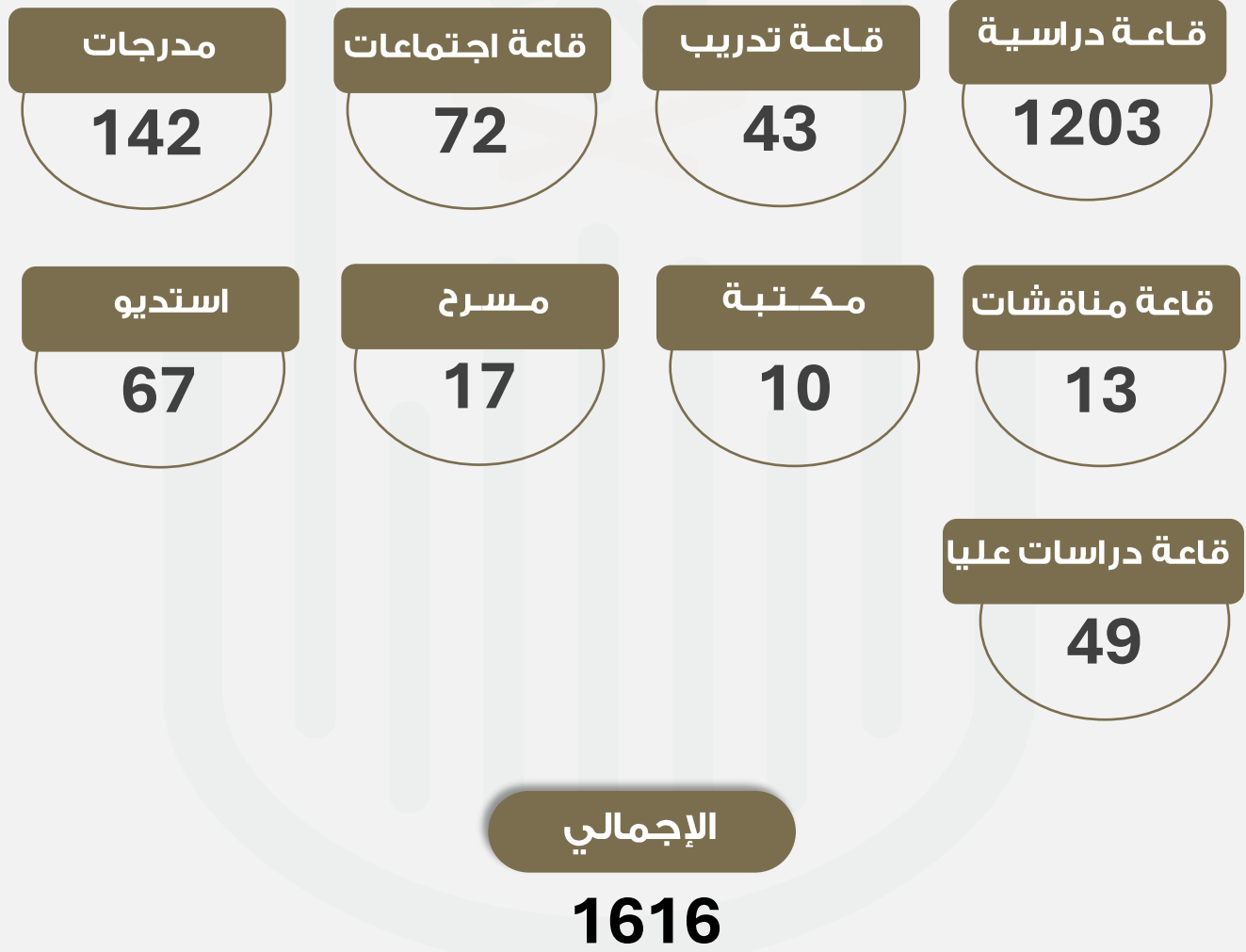
### مكتب متابعة المشاريع

يعنى المكتب بالقيام بأعمال المتابعة والقياس المستمر لكفاءة عمل متابعة المشاريع، وتقديم الدعم لمدراء المشاريع في الإدارة، والعمل مع كافة الأقسام على إنجاز المشاريع في الوقت المخطط له، واستيفاء كافة الشروط طبقاً للمواصفات والميزانية المرصودة، كما يهدف المكتب بشكل أساسي إلى رفع نسب نجاح المشاريع وكفاءتها.



## إحصائية بعدد القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات في جامعة أم القرى وفروعها

### القاعات الدراسية





## إحصائية بعدد القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات في جامعة أم القرى وفروعها

المعامل والمختبرات >>>

معمل هندسي

63

معمل حاسب

237

معمل أو مختبر

405

ورشة

45

عيادة طبية

64

معمل علوم أدبية

40

الإجمالي

854



## توريد إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبند التي تم توفيرها للارتقاء بالبيئة التعليمية



**47**

كرسي محاضر



**36**

كرسي طالب ذراع يسار



**668**

كرسي طالب ذراع يمين



**33**

طاولة رسم هندسي



**397**

كرسي دوار



**161**

كرسي دوار حاسب آلي



**8**

منصة خطابة



**61**

مكتب محاضر



**324**

كرسي معمل بدون ظهر



## توريد إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبنود التي تم توفيرها للارتقاء بالبيئة التعليمية



**423**

ورق إجابات (كرتون)  
بمعدل 1500 ورقة  
إجابة لكل كرتون



**2**

جهاز تصحيح آلي



**4**

جهاز حاسب آلي للتصحيح



**10**

جهاز اتصال



**170**

بروجكتر



**1**

مضخم صوت



**10**

CLICKSHARE



**34**

سماعة صوتية



**27**

موزع إشارة



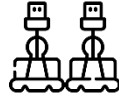
## توريد إدارة الخدمات التعليمية

إحصائيات بالبنود التي تم توفيرها للارتقاء بالبيئة التعليمية



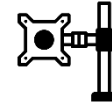
**65**

حامل سقفي لجهاز العرض



**331**

ترنك



**14**

قاعدة بروجكتر جداري



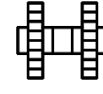
**769**

بطارية جافة



**341**

كابل



**53**

حامل جداري



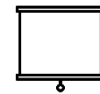
**83**

شاشة ذكية



**173**

سبورة



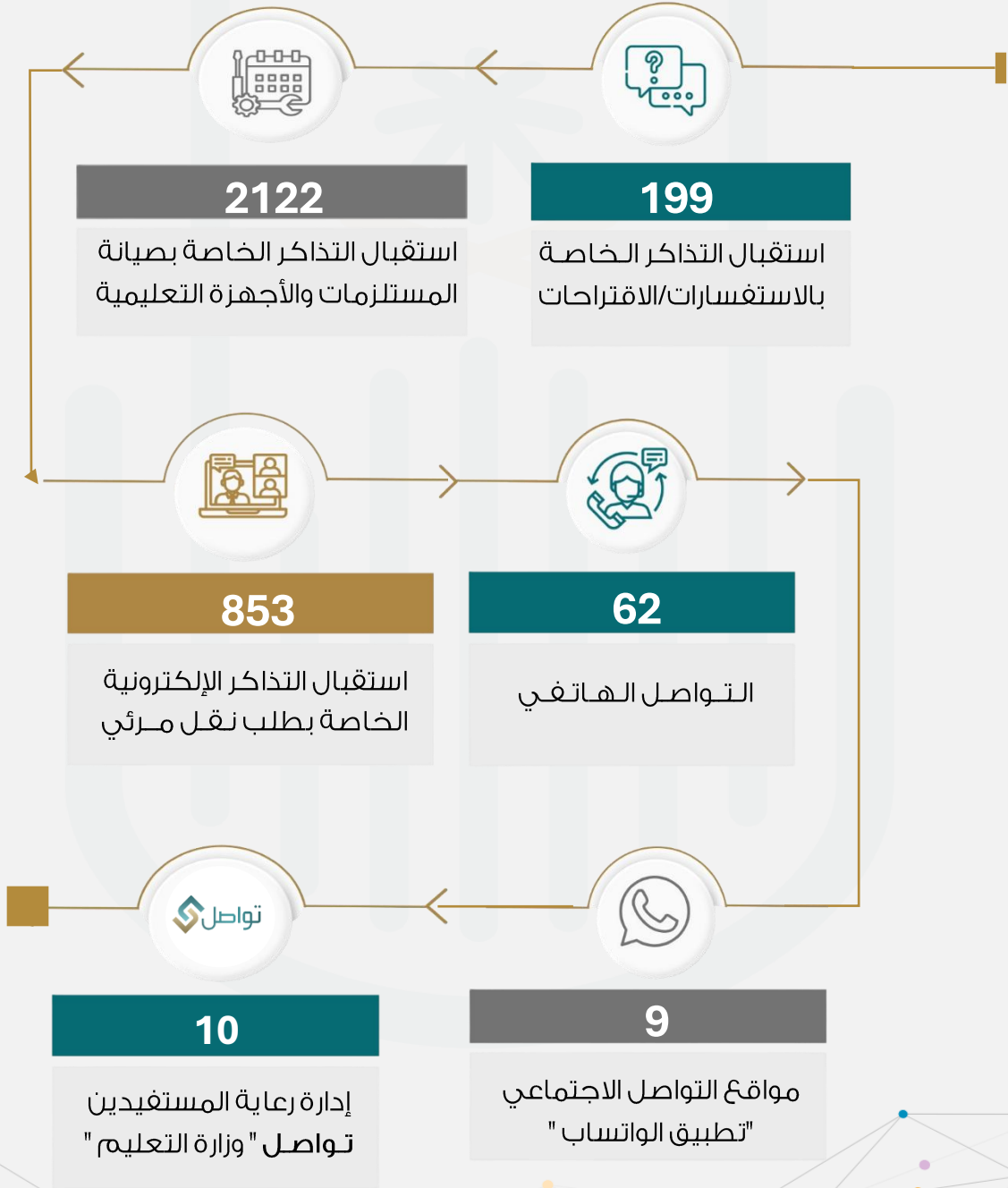
**43**

شاشة عرض



## خدمات المستفيدين لعام 2024

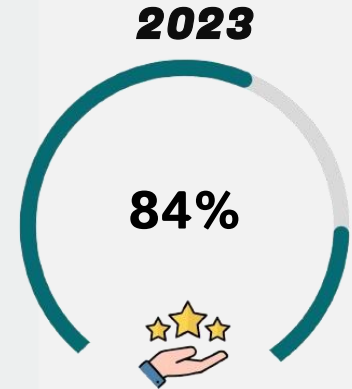
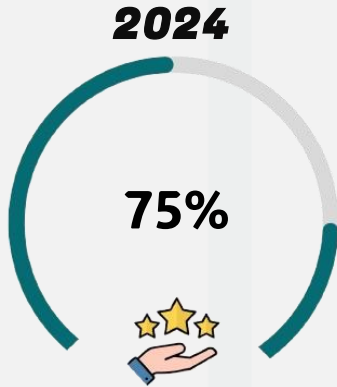
إحصائيات خدمات وحدة خدمة العملاء بإدارة الخدمات التعليمية لعام 2024



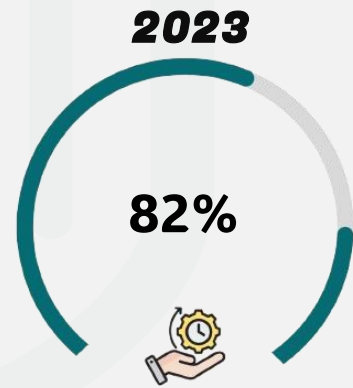
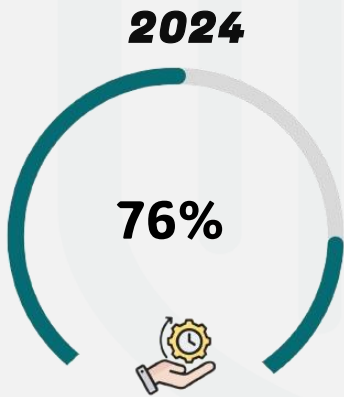


## نسب رضا المستفيدين

### نسب الرضا عن الخدمة المقدمة



### نسب الرضا عن الفترة المستغرقة لأداء الخدمة

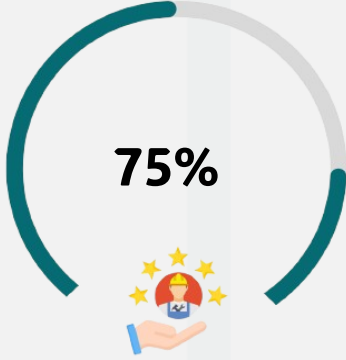




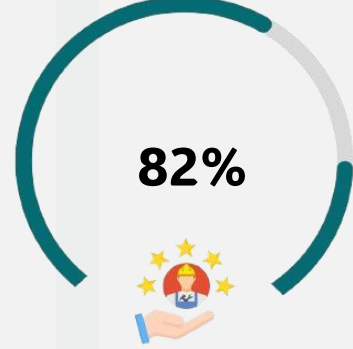
## نسب رضا المستفيدين

نسب الرضا عن أداء الفني أو مقدم الخدمة

2024

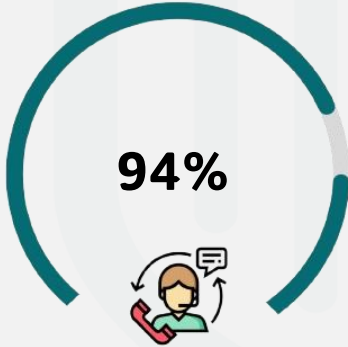


2023

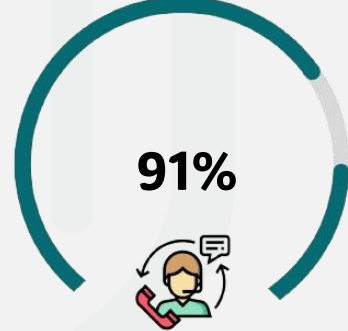


نسب الرضا عن كفاءة أداء ممثل خدمة العملاء

2024



2023



\* للاطلاع على تفاصيل فروقات نسب الرضا، يُرجى الرجوع إلى التحديات الموضحة في الصفحة 42.



## إنجازات قسم القاعات الدراسية

في ظل سعي الجامعة إلى تحسين البيئة التعليمية ورفع كفاءة القاعات الدراسية، عمل قسم القاعات الدراسية على تحقيق مستويات متقدمة من الجاهزية من خلال تنفيذ عمليات متكاملة تهدف إلى ضمان بيئة تعليمية متطورة ومواكبة لأحدث التقنيات التي انعكست بشكل مباشر على جودة الخدمات التعليمية ورضا المستفيدين.

### توفير وتجهيز طلبات العملاء من المستلزمات والأجهزة التعليمية

#### تم تجهيز:

6

#### مباني تعليمية

المباني: (ق1، ق5، ق6، ط، ك، ب)



بالمستلزمات والأجهزة التعليمية اللازمة لضمان بيئة تعليمية متكاملة ومجهزة بأحدث الوسائل.  
(تأمين طلب جديد)

نظراً للدور المحوري الذي يلعبه قسم القاعات الدراسية في توفير بيئة تعليمية متكاملة، حرص القسم على تلبية احتياجات الكليات والأقسام الأكاديمية عبر توفير المستلزمات والأجهزة التعليمية اللازمة لدعم العملية التعليمية.

#### تم توفير:



10

ستارة عرض



6423

كرسي



259

طاولة وكرسي محاضر



40

شاشة تلفزيون



45

سبورة



30

بروجكتور



## ضمان كفاءة تشغيل القاعات الدراسية عبر المتابعة الدورية



إدراكًا لأهمية استمرارية جاهزية القاعات الدراسية، نفذ القسم سلسلة من الجولات الميدانية المنتظمة على مدار العام، حيث قام القسم بالمتابعة الدورية الميدانية لجميع القاعات والمدرجات عدد (823)، شملت التأكد من توفر المستلزمات التعليمية، وسلامة الأجهزة المستخدمة ورفع التقارير الزبارة والاحتياجات لها حسب طلب العملاء للإدارة.

## تعزيز مرونة استخدام القاعات من خلال تغيير نشاطها

مع تطور احتياجات الكليات وتزايد الطلب على المساحات التعليمية، كان من الضروري إعادة تغيير نشاط بعض القاعات الدراسية والمعامل وفق متطلبات الكليات والمعاهد المختلفة.

قام القسم بتنفيذ:

120 طلب تغيير نشاط موقع



من قاعة الى معمل أو مكتب إداري أو العكس حسب الاحتياج المطلوب، مما أسهم في تحسين استغلال البنية التحتية المتاحة وضمان أقصى استفادة من المساحات التعليمية داخل الجامعة.

## إحصائيات

حصر وتقييم  
القاعات الدراسية

2055 تحديث ✓

صيانة المستلزمات  
التعليمية

235 صيانة 🧑

تحديث وإضافة بيانات  
في المنظومة الأكاديمية

230 تحديث 🖥️



## إنجازات قسم المعامل والمختبرات

في إطار تحقيق رؤية الجامعة نحو توفير بيئة علمية متطورة تدعم البحث والتجارب العملية، بذل قسم المعامل والمختبرات جهوداً كبيرة لضمان جاهزية المعامل والمختبرات وتحسين كفاءتها التشغيلية.

### تنفيذ زيارات ميدانية لمعالجة المشكلات الطارئة والاستجابة السريعة

استجابة للاحتياجات الفورية للمعامل والمختبرات، نفذ القسم:

بناءً على طلبات عبر:

486 زيارة ميدانية



خطابات رسمية



توجيهات مباشرة من مدير الإدارة



التذاكر

### تنفيذ متابعة دورية مجدولة لضمان الجاهزية المستمرة

تم تنفيذ: 1642 عملية متابعة دورية

وفق جدول زمني معتمد من رئيس القسم، بهدف تقييم حالة المعامل بشكل استباقي.

شملت هذه المتابعة تقييم المعامل والمختبرات من الناحية:



الإنشائية، التجهيزات، حالة الأجهزة، الأمن والسلامة



## صيانة الأجهزة الطبية والمعملية

إيماناً بأن الأجهزة المعملية تشكل العمود الفقري للبحث والتجارب التطبيقية، قام القسم بتنفيذ:



411 عملية صيانة

تضمنت إصلاح ومعايرة الأجهزة، استبدال الأجزاء التالفة، توفير جهاز جديد في حال التلف.

## تجهيز المعامل والمختبرات بالأجهزة العلمية والهندسية والمستلزمات التعليمية

ضمن جهود قسم المعامل والمختبرات في تعزيز بيئة تعليمية ذات جودة عالية تواكب المتطلبات التعليمية الحديثة أشرف القسم على تجهيز معامل وورش في الكليات العلمية والهندسية في كافة المقار والفروع لجامعه أم القرى بالمستلزمات والأجهزة التعليمية والتجهيزات المعملية التي تناسب كافة التخصصات:

818  
مستلزم تعليمي



3  
معمل هندسي



57  
معمل ومختبر





## إنجازات قسم النقل والاتصال المرئي

ساهم قسم النقل والاتصال المرئي في التشغيل والإشراف على آلاف المحاضرات واللقاءات العلمية اليومية، وضمان كفاءة البنية التحتية للاتصال المرئي، مما انعكس إيجابياً على جودة العملية التعليمية في الجامعة.

الإنجازات الرئيسية للقسم خلال العام 2024:

### 1 التشغيل والإشراف على المحاضرات الدراسية اليومية

4733  
محاضرة

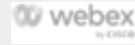
تشغيل المحاضرات من الأستوديوهات التعليمية إلى القاعات الدراسية



### 2 التشغيل والإشراف على اللقاءات الافتراضية عن طريق برنامج الويكس

3313  
محاضرة

ربط الإيميل الجامعي لعضو هيئة التدريس مع القاعة الدراسية عبر برنامج الويكس



### 3 الجولات الميدانية للتأكد من سلامة أجهزة الاتصال

35  
جولة ميدانية

الوقوف على الاستديوهات التعليمية والقاعات الدراسية للتأكد من سلامة أجهزة الاتصال.



### 4 التشغيل والإشراف على الندوات والدورات والاجتماعات والمناقشات العلمية

744  
مناقشة

الإشراف على المناقشات العلمية وجميع اللقاءات التي تقام بالجامعة





## 5 الحصر السنوي للقاعات الدراسية المساندة والأستوديوهات

18  
جولة ميدانية

عمل جولات ميدانية لحصر أجهزة الاتصال  
بجميع مقرات الجامعة

## 6 تجربة الأستوديوهات التعليمية والقاعات الدراسية

332  
تجربة اتصال

عمل التجارب اللازمة قبل المحاضرات واللقاءات  
للتأكد من سلامة الاتصال

## إحصائيات الحصر للأستديو هات وقاعات النقل المرئي

عدد قاعات الاجتماعات والمناقشات  
بجميع مقرات وفروع الجامعة

142

قاعة اجتماعات  
ومناقشات



عدد الأستوديوهات التعليمية وقاعات  
النقل المرئي بجميع مقرات وفروع الجامعة

226

استديو وقاعة



عدد أجهزة الاتصال بجميع مقرات وفروع الجامعة

368

جهاز اتصال





## إنجازات مركز الصيانة

يعد مركز الصيانة ركيزة أساسية في دعم العملية التعليمية داخل الجامعة، حيث يتولى مسؤولية صيانة الأجهزة التعليمية والتأكد من جاهزيتها للاستخدام، مما يساهم في توفير بيئة تعليمية حديثة ومستدامة. يعمل المركز على تنفيذ برامج صيانة وقائية وتصحيحية وطارئة، تضمن استمرارية تشغيل الأجهزة بأعلى كفاءة وتقليل الأعطال التي قد تعيق سير العملية التعليمية.

إحصائيات إنجازات مركز الصيانة خلال العام 2024:



### الرجيع التالف

102

جهاز  
(عدد الأجهزة كرجيع  
تالف للمستودع)



### الرجيع الصالح

277

جهاز  
(عدد الأجهزة التي تمت  
صيانتها كرجيع صالح)



### التذاكر الإلكترونية

1097

تذكرة



### الصيانات الوقائية

57

صيانة وقائية  
(من خلال جدول زمني دوري  
لفحص الأجهزة التعليمية  
ومعالجتها قبل وقوع الأعطال  
لجميع مقرات وفروع الجامعة)



### توجيهات الإدارة معاملات الاتصالات الإدارية "مسار"

874

توجيه وخطاب  
(أعمال الصيانة التي تتم بناء على توجيه  
مباشر من مدير الإدارة والمعاملات  
الصادرة عبر منظومة مسار)



### تقارير صيانة الأجهزة التعليمية

96

تقرير



## إنجازات وحدة تقنية المعلومات

في إطار تحقيق الأهداف الاستراتيجية للإدارة وتعزيز التحول الرقمي، واصلت وحدة تقنية المعلومات تنفيذ أعمال نوعية تساهم في تحسين كفاءة العمل وتعزيز الدقة في البيانات التشغيلية. ومن بين الإنجازات البارزة خلال هذا العام:

### تطوير تطبيقات "إتقان" (بوابة الفنيين – بوابة الإشراف)

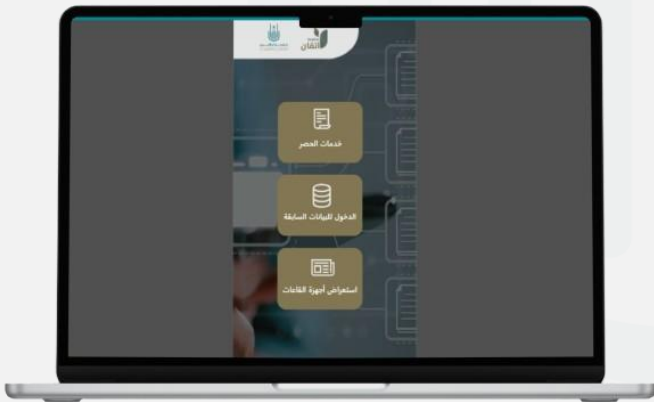
تم تطوير تطبيقات "منظومة إتقان" كحل رقمي متكامل يهدف إلى أتمتة عمليات حصر القاعات الدراسية والمعامل، مما يساهم في تحسين جودة البيانات ورفع كفاءة متابعتها وإدارتها.



### أبرز مكونات النظام:

### بوابة الفنيين

تعمل بوابة الفنيين على جمع وتوثيق البيانات التفصيلية للقاعات والمعامل، بما في ذلك تجهيزاتها، مواقعها، تجهيزات الوسائل التعليمية، الوصف البنائي للقاعة، الشاشات والسبورات، مع إمكانية الفنيين تعديل البيانات التي تم حصرها ورفع الصور المتعلقة بالحصر، مما يوفر قاعدة بيانات حول القاعات الدراسية والمعامل.





## بوابة الإشراف



تعمل على مراجعة البيانات (المدخلة عن طريق بوابة الفنيين) واعتمادها، مع إمكانية رفع الصور المتعلقة بالحصر، وتقديم تقارير إحصائية تساهم في دعم القرارات الإدارية. وتشمل هذه التقارير إحصائيات حول أعداد القاعات الدراسية والمعامل في المقرات والمباني، إضافة إلى تقارير عن الاحتياجات في مختلف المواقع.

كما تتيح بوابة الإشراف إمكانية حصر مبنى جديد وتعديل أسماء المباني عند الحاجة، مما يدعم دقة البيانات وتحديثها بشكل مستمر.

## إحصائيات تطبيق (منظومة إتقان)



### نظام صلاحيات متكامل

يمكن من تحديد الأدوار والمسؤوليات للمشرفين والفنيين المعنيين بجمع البيانات وتحديثها، مما يضمن فعالية ودقة في إدارة العمليات.



50  
صفحة

متنوعة تغطي بوابة الإشراف وبوابة الفنيين، مما يتيح مرونة في الاستخدام وتخصيص المهام.



2000  
عملية تسجيل

شاملة للقاعات، بما في ذلك صورها، محتوياتها، ومساحاتها، بالإضافة إلى دعم عمليات التحديث المستمرة للبيانات الخاصة بالقاعات والمباني.



## إنجازات وحدة الجودة

تعد وحدة الجودة إحدى الركائز الأساسية في إدارة الخدمات التعليمية، حيث تساهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق أعلى معايير الجودة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. وتلتزم الوحدة بتطبيق أفضل الممارسات لضمان تحقيق التميز في العمليات والخدمات التعليمية المقدمة للجهات المستفيدة داخل الجامعة. كما تسعى إلى تعزيز نظام الجودة الداخلي من خلال تطبيق المعايير الدولية، وتنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر، وتطوير آليات التقييم لضبط الأداء ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. وتعمل هذه الجهود على ضمان كفاءة العمليات الإدارية وتحقيق رضا المستفيدين، بما يتماشى مع رؤية المملكة 2030 وأهداف جامعة أم القرى الاستراتيجية.

وفي هذا السياق، قامت الوحدة خلال عام 2024 بعدد من المبادرات المهمة، من أبرزها:

### الخطة الاستراتيجية لإدارة الخدمات التعليمية 2027



والتي تمثل خارطة طريق لتحقيق طموحات وتطلعات الإدارة من خلال مبادرات نوعية تواكب التحولات المستقبلية.

### التقرير السنوي لعام 2024



الذي يوثق إنجازات إدارة الخدمات التعليمية ويعكس حجم الجهود المبذولة في تطوير العمليات والخدمات.

### مشروع أتمتة وثائق الأقسام والوحدات والمكاتب



وهو مشروع استراتيجي يهدف إلى التحول إلى النظام الإلكتروني بدلاً من النظام الورقي، حيث تجري حالياً مرحلة الإعداد والتنسيق تمهيداً لتنفيذه.



في إطار سعي وحدة الجودة لتطوير الأداء المؤسسي وتحقيق الجودة الشاملة، فيما يلي أبرز الإحصائيات التي تعكس جهود الوحدة خلال العام:

تطوير الوثائق بالأقسام والوحدات

197  
وثيقة محدثة



تطوير العمليات بالأقسام والوحدات

153  
عملية



المراجعة الدورية وحصر مشاكل الأقسام والوحدات

3  
مراجعة



تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي

3  
عملية تدقيق



صياغة أهداف الموظفين ومتابعة تحقيق الموظفين للأهداف لدورة الأداء الوظيفي

168  
هدف



صياغة مهام رؤساء الأقسام والموظفين

185  
مهمة





## إنجازات وحدة الإعلام الرقمي

تعد وحدة الإعلام الرقمي إحدى الوحدات المحورية في إدارة الخدمات التعليمية، حيث تعمل على تعزيز الصورة المؤسسية للإدارة من خلال إعداد المواد الإعلامية، تعزيز الحضور الإعلامي، توثيق النشاطات، وإدارة الفعاليات والاحتفالات، مما يساهم في إبراز دور الإدارة في تقديم خدمات تعليمية متكاملة تدعم رؤية الجامعة وأهدافها الاستراتيجية.

حققت وحدة الإعلام الرقمي خلال عام 2024 مجموعة من الإنجازات المهمة وأبرزها:

المشاركة في ملتقى المستجدين لعام 1446-2024 تحت عنوان "تميز وريادة"

4 موظفين مشاركين



أكثر من 500 زائر



لمدة يومين



شاركت إدارة الخدمات التعليمية في ملتقى المستجدين بهدف تعزيز الوعي بدور الإدارة في تقديم خدمات تعليمية متميزة تساهم في توفير بيئة تعليمية محفزة ذات جودة عالية، قامت الوحدة بالإدارة بتجهيز مادة إعلامية تعريفية شملت إنتاج فيديو تعريفى استغرق العمل على إنتاج الفيديو من تصوير ومونتاج ما يقارب الأسبوعين، وتم نشر الفيديو عبر وسائل التواصل الاجتماعي مع تغريدات ترحيبية قبل الملتقى.

تواجد الفريق في جناح الإدارة وتم توزيع أكواب وأقلام كهدايا تذكارية للزوار، كما أجريت مسابقات ثقافية وتفاعلية لتعريف الزوار بدور ومهام إدارة الخدمات التعليمية. تم تقديم الشروحات باللغات المناسبة، مما ساهم في تعريف الزوار بدور الإدارة في خدمة الطلاب.

الاحتفال بيوم التأسيس السعودي

مقر الإدارة بالعابدية والزاهر



تضمن الحفل جهوداً مبذولة لإبراز هذا اليوم الهام، وقد تم إعداد عدد 2 من التصاميم الرقمية التي عكست تاريخ المملكة وهويتها الوطنية، كما تمت المشاركة عبر المنصات الرقمية، مما يساهم في تعزيز الوعي بيوم التأسيس السعودي داخل مجتمع الجامعة وخارجه.



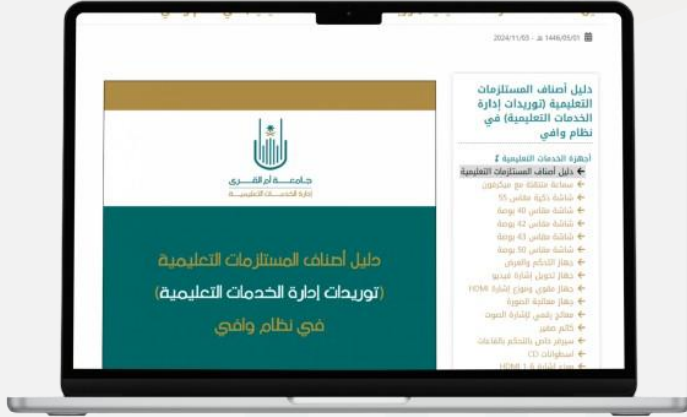
## الاحتفال باليوم الوطني السعودي الرابع والتسعون

مقر الإدارة بالعابدية والزاهر



تضمن الحفل أنشطة مميزة عكست قيم الانتماء والوطنية، وقد تم إعداد تصميم رقمي للتهنئة بهذه المناسبة، ونشر المحتوى الاحتفالي عبر منصات الإدارة الرسمية. كما تضمن أيضاً مسابقات وفعاليات تساهم في الاعتراف باليوم الوطني وتعزيز المشاركة المجتمعية.

## تفعيل أيقونة دليل الأجهزة التعليمية التي تخص نظام وافي على الموقع الإلكتروني الخاص بالإدارة



شمل الإنجاز حصر لأعداد وأنواع الأجهزة ثم إعداد تصميم مبدئي لكل جهاز وفي المرحلة الثانية تم تطوير التصميم واعتماده، ولضمان سهولة الوصول والاستخدام تم رفعه إلى الموقع كملف دليل يحتوي على معلومات الأجهزة (محتوى إرشادي لغرض التعريف عن الأجهزة ومعلوماتها) أيضاً ضمن قائمة متعددة العناصر، مما يعزز استفادة المستخدمين من نظام وافي. كما تم التنسيق مع الأقسام المعنية لضمان دقة المعلومات، وتحقيق تجربة مستخدم سلسلة تدعم رؤية الجامعة في تبني التحول الرقمي وتحسين الخدمات التعليمية.



## إضافة صفحة اللوحات الذكية على موقع الإدارة

- إضافة صفحات جديدة على موقع الإدارة تتضمن معلومات عن اللوحات الذكية، وترميز المباني والقاعات - العابدية.
- توثيق توصيف الترميز الجديد للمباني، مما يساهم في تحسين سهولة التعرف على المواقع.
- إدراج خريطة مباني العابدية وترقيم المباني لزيادة الدقة في تحديد المواقع وتسهيل الوصول إليها.



## إحصائيات

11

إرسال رسائل البريد الإلكتروني عن طريق منصة راسل

132

تغذية ومتابعة تحديثات الموقع الإلكتروني

62

التصوير الفوتوغرافي

35

النشر والترويج في وسائل التواصل الاجتماعي (تويتر - واتساب)

48

عمليات استطلاع الرأي واستبانات قياس الأداء

2

إقامة ومشاركة ملتقى داخل الجامعة



## العمليات التشغيلية لأقسام الإدارية في أرقام

إدارة المعاملات الصادرة  
والواردة عبر منصة مسار



إعداد الخطابات للجهات  
ذات العلاقة مع شطر الطالبات



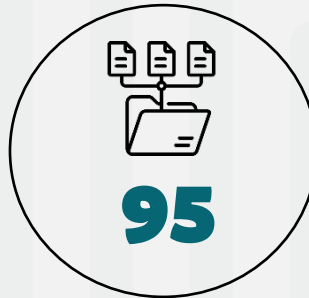
إعداد الخطابات  
واعتمادها وتصديرها



إدارة حضور وانصراف الموظفين



إدارة القرارات  
والتعاميم التنظيمية



متابعة المعاملات



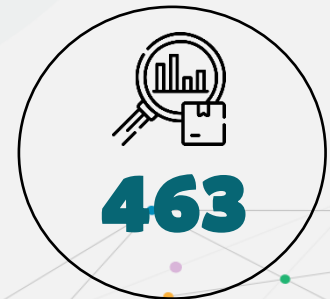
إدارة البريد الإلكتروني  
الجامعي



متابعة عمليات قبول طلبات  
إخلاء الطرف والعهد



متابعة تنفيذ مهام قسم  
الشؤون الإدارية





## إنجازات مكتب متابعة المشاريع

دراسات  
خاصة  
بالإدارة

11

المشاريع  
المستقبلية

16

مشاريع  
إعادة  
الطرح

3

مشاريع  
العقود  
المستمرة

6

المشاريع  
المنجزة

5

41

إجمالي المشاريع

مشاريع منجزة



الحالة	نوع المشروع	الجهة المستفيدة	اسم المشروع / العملية	م
تمت الترسية التنفيذ م2025	تأهيل	الكلية الجامعية الجموم	تأثيث وتجهيز المعامل للأقسام العلمية بالكلية الجامعية بالجموم	1
تم الإنجاز	توريد	جميع الكليات	توريد شاشات وبروجكترات (سوق الالكتروني)	2
تم الإنجاز	توريد	جميع الكليات	توريد وتجهيز المستلزمات للقاعات الدراسية بجامعة أم القرى	3
تم الإنجاز	تشغيل وصيانة	كلية الطب	تشغيل وصيانة مركز المحاكاة الطبي والمعامل التدريسية بالكليات الطبية بجامعة أم القرى	4
تم الإنجاز	تشغيل وصيانة	كلية طب الأسنان	إصلاح وصيانة أجهزة ومعدات المعامل والعيادات المتنقلة وسيارة الإسعاف لكلية طب الأسنان	5



## مشاريع العقود المستمرة



م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة	نسبة الإنجاز حتى تاريخ التقرير
1	صيانة شبكة الرصد البيئي والمناخي ومعامل قسم البحوث البيئية والصحية بجامعة أم القرى	معهد أبحاث الحج والعمرة	صيانة	تحت التنفيذ	46.12%
2	صيانة أجهزة معامل كلية الصيدلة بجامعة أم القرى	كلية الصيدلة	صيانة	تحت التنفيذ	73.42%
3	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية طب الأسنان	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	66.48%
4	تشغيل وصيانة الفصول الدراسية والمراكز التعليمية والمسارح بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	98.36%
5	تشغيل وصيانة الفصول الذكية والدوائر التلفزيونية بجامعة أم القرى وفروعها	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	24.20%
6	تشغيل وصيانة مراكز المحاكاة الطبي التعليمي بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الطب	تشغيل وصيانة	تحت التنفيذ	12.88%



## مشاريع إعادة الطرح

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	صيانة أجهزة معامل كلية الصيدلة وكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية الطب والصيدلة	صيانة	تمت الترسية
2	صيانة وتشغيل الفصول الدراسية والمراكز التعليمية بجامعة أم القرى	إدارة الخدمات التعليمية	تشغيل وصيانة	تم توقيع العقد
3	تأمين وتوريد أجهزة ومستهلكات لمعامل كلية الهندسة	كلية الهندسة	توريد	مرحلة الدراسة

## مشاريع مستقبلية

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
1	تأمين وتوريد وتركيب مستلزمات تعليمية لقاعات ومعامل الجامعة	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تخطيط 2025م
2	توريد أجهزة عرض بعيد وقصير المدى	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تخطيط 2025م
3	توريد شاشات تلفزيونية	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تخطيط 2025م
4	صيانة أجهزة المعامل الطبية والعلمية بالجامعة وفروعها	جميع الكليات	صيانة	تخطيط 2025م
5	استئجار شاشة متنقلة للفعاليات	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تخطيط 2025م



## مشاريع مستقبلية

م	اسم المشروع / العملية	الجهة المستفيدة	نوع المشروع	الحالة
6	توريد وتركيب ثلاجات لمعامل الكليات الطبية والعملية	الكليات الطبية والعملية	توريد	تخطيط 2025م
7	توريد وتركيب أجهزة اتصال مرئي	إدارة الخدمات التعليمية	توريد	تخطيط 2025م
8	تأمين وتوريد أجهزة ومستهلكات لكليات الجامعة	الكليات الطبية والصحية	توريد	تخطيط 2025م
9	تأمين وتوريد أجهزة ومستهلكات لمعامل كلية الهندسة	كلية الهندسة	توريد	تخطيط 2025م
10	تأمين مواد كيميائية لكليات الجامعة وفروعها	الكليات الطبية والصحية	توريد	تخطيط 2025م
11	تأهيل وتجهيز معامل الكليات العلمية بالقنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	تأهيل	تخطيط 2025م
12	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	كلية طب الأسنان	تشغيل وصيانة	تخطيط 2025م
13	تجهيز وتأثيث معامل الكليات الطبية بجادة العنقري بالمدينة الجامعية بالعابدية	الكليات الطبية	تأهيل	تخطيط 2025م
14	تأمين ورق إجابات الاختبارات لأجهزة التصحيح الآلي	جميع الكليات	توريد	تخطيط 2025م
15	تأمين وتوريد وتركيب أجهزة طبية ومستهلكات لكلية التمريض	كلية التمريض	توريد	تخطيط 2025م
16	تأثيث مبنى ومعامل كلية التمريض بالمدينة الجامعية بالعابدية	كلية التمريض	توريد	تخطيط 2025م



## دراسات خاصة بالإدارة



رقم	اسم الدراسة / المشروع	الجهة المستفيدة	مدة التنفيذ	الحالة
1	تجهيز وتأثيث مبنى معامل الكليات الصحية بالمدينة الجامعية بالعابدية بجامعة أم القرى	الكليات الطبية والصحية	12 شهر ميلادي	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
2	تجهيز معامل المحاكاة في كلية طب الأسنان	كلية طب الأسنان	10 أشهر ميلادية	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
3	تجهيز وتأثيث مباني الكليات الصحية بالمدينة الجامعية بالعابدية بجامعة أم القرى	الكليات الطبية والصحية	6 أشهر	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
4	صيانة الأجهزة المعملية لمعامل كلية الهندسة بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الهندسة	مشروع تشغيلي 36 شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
5	صيانة الأجهزة الطبية والمعملية لمعامل كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية وكلية التمريض.	كلية الصحة العامة والمعلوماتية الصحية وكلية التمريض	مشروع تشغيلي 36 شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
6	تشغيل وصيانة المستشفى التعليمي بكلية طب الأسنان بجامعة أم القرى	بكلية طب الأسنان	مشروع تشغيلي 36 شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
7	مشروع تأثيث وتجهيز القاعات والمراكز التعليمية بجامعة أم القرى وفروعها	جميع الكليات	على أربع مراحل لمدة 4 سنوات	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية



## دراسات خاصة بالإدارة

رقم	اسم الدراسة / المشروع	الجهة المستفيدة	مدة التنفيذ	الحالة
8	تشغيل وصيانة معامل المحاكاة الطبية بجامعة أم القرى وفروعها	كلية الطب	مشروع تشغيلي 36 شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
9	توريد أجهزة للأقسام العلمية بالكلية الجامعية بالقنفذة	الكلية الجامعية بالقنفذة	6 أشهر	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
10	صيانة الأجهزة الطبية والمعملية لمعامل كلية الطب وكلية العلوم الطبية التطبيقية	كلية الطب وكلية العلوم الطبية التطبيقية	مشروع تشغيلي 36 شهرا ميلاديا	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية
11	نظام التحكم الذكي بأجهزة البروجكتور والشاشات لمباني جامعة أم القرى	مقر العابدية	12 شهر ميلادي	تم الرفع لإدارة التخطيط والميزانية



## تحديات إدارة الخدمات التعليمية لعام 2024

- تأخر تنفيذ أغلب المشاريع وطرحها على الرغم من الحاجة الماسة لها لعدم توفر المخصص المالي لها، مما أدى إلى تعطيل بعض المشاريع الهامة وتأخير الاستفادة منها.
- تداخل بعض المشاريع لارتباطها مع مشاريع أخرى مثل مشاريع كلية التمريض، حيث تعتمد بعض المشاريع المستقبلية على اكتمال مشاريع التأهيل والبنية التحتية قبل بدء تنفيذها، مما يؤثر على الجدول الزمني العام للمشاريع.
- شهد العام 2024 تقليصاً في الميزانية المخصصة للإدارة، مما أثر على القدرة على تنفيذ وتحسين بعض الخدمات، وتوفير الموارد اللازمة (المستلزمات التعليمية) لدعم العمليات التشغيلية بكفاءة.
- واجهت الإدارة تحديات تتعلق بعدم توفر عدد كافٍ من الكوادر الفنية المتخصصة، مما زاد من الأعباء الوظيفية على الفريق الحالي وأثر على سرعة وجودة تقديم الخدمات.
- شهد العام 2024 ارتفاعاً في حجم الطلب على الخدمات المقدمة، دون أن يقابله توسع مماثل في الموارد، مما أدى إلى الضغط على الإمكانيات المتاحة وتأخير بعض العمليات.
- تلبية المتطلبات المتزايدة من الكليات الأكاديمية في تغيير أنشطة المواقع من الفصول الدراسية إلى معامل أو خلافه.
- محدودية الصلاحيات التقنية الممنوحة للإدارة للبرامج المساندة مما يعيق عمليات التطوير التقنية الخاصة بالعمل في الإدارة.



## الخاتمة

في ختام هذا التقرير السنوي 2024 م الذي استعرضنا فيه إنجازات الخدمات التي تقدمها إدارة الخدمات التعليمية بجامعة أم القرى للقطاع الأكاديمي الذي يتضمن جميع الطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس والمنسوبين من إداريين وفنيين، حيث سلطنا الضوء فيه على إنجازات الأقسام والمكاتب والوحدات بالإدارة خلال العام المنصرم.

يمثل هذا التقرير السنوي للإدارة نقطة التحول الأساسية إلى عمليات تخطيط القوى العاملة والمنهجيات المثلى لتفعيل الاستخدام الأمثل لفريق العمل الذي يقوم بتقديم الخدمات التعليمية في كافة أنشطة العمل بالإدارة من تجهيز وتشغيل القاعات الدراسية والمعامل والمختبرات والنقل والاتصال المرثي والدعم الفني المتمثل في عمليات الصيانة الدورية والوقائية للفصول والقاعات والمعامل والأستوديوهات التعليمية والقيام بعمليات الحصر والتقييم لها، والمتابعة الدورية لجميع هذه الأنشطة ليلاً ونهاراً من خلال فرق عمل وكوادر هندسية وفنية مؤهلة لتقديم أميز وأرقى الخدمات لكافة المستفيدين.

لقد حوى هذا التقرير السنوي لإدارة الخدمات التعليمية لعام 2024 م إحصائيات موثقة تمثل إنجازات لأقسامها ومكاتبها ووحداتها المختلفة، حيث نؤكد للجميع أن هذه النتائج تسهم بدرجة عالية في مضاعفة الجهود باستمرار ورسم سياسات واضحة للعمل وبشفافية عالية مع وضع آليات تنفيذها من أجل مزيد من النجاحات وتحقيق أقصى درجات الجودة والتميز في تقديم هذه الخدمات.