



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة أمّ القُرى

كتيب مختصر الدراسة الذاتية

١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م



كتيب مختصر الدراسة الذاتية لجامعة أم القرى

١٤٤٠هـ - ٢٠١٩م

وكالة الجامعة للتطوير وريادة الأعمال
عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية

محتويات مختصر الدراسة الذاتية

- أ. معلومات عامة ٥
- ب. ملف المؤسسة التعليمية ٦
- ١- موجز عن تاريخ المؤسسة التعليمية ٦
- موجز تاريخي ٦
- مواقع المباني الجامعية ٦
- مباني الفروع لجامعة أم القرى ٦
- العمادات المساندة ٦
- ٢- وصف الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة ٧
- ٣- وضع المؤسسة التعليمية من حيث الاعتماد الأكاديمي ٨
- ٤- وصف ترتيبات ضمان الجودة في المؤسسة التعليمية ٩
- ٥- ملخص للخطة الاستراتيجية للمؤسسة ٩
- ٦- قائمة بأبرز إنجازات المؤسسة التعليمية والشهادات التي حصلت عليها ١٠
- ملخص المساحات والمباني ١٢
- ج. إجراءات الدراسة الذاتية ١٣
- ١- المرحلة الأولى - المراجعة التطويرية (٢٠١٣) ١٣
- ٢- المرحلة الثانية - ٢٠١٨ ١٣
- د. بيئة عمل الدراسة الذاتية ١٥
- ١- البيئة الخارجية للمؤسسة ١٥
- ٢- البيئة الداخلية للمؤسسة ١٥
- هـ. الرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة ١٦
- ١- رسالة المؤسسة التعليمية ١٦
- ٢- موجز الخطة الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة ١٦
- و. التقدم نحو تحقيق أهداف الجودة الرئسية ١٨
- ز. التقويم ووفقاً لمعايير الجودة ٢٣
- ١- المعيار الأول: الرسالة والأهداف ٢٣
- المعايير الفرعية للمعيار الأول ومستوى الجودة ٢٣
- مؤشرات الأداء للمعيار الأول ٢٣
- تقييم جودة المعيار الأول ٢٤

- ٢- المعيار الثاني: السلطات والإدارة..... ٢٥
- المعايير الفرعية للمعيار الثاني ومستوى الجودة ٢٥
- مؤشرات الأداء للمعيار الثاني..... ٢٥
- تقييم جودة المعيار الثاني ٢٦
- ٣- المعيار الثالث: إدارة ضمان الجودة..... ٢٧
- المعايير الفرعية للمعيار الثالث ومستوى الجودة ٢٧
- مؤشرات الأداء للمعيار الثالث ٢٧
- تقييم جودة المعيار الثالث ٢٨
- ٤- المعيار الرابع: التعليم والتعلم ٣٠
- المعايير الفرعية للمعيار الرابع ومستوى الجودة ٣٠
- مؤشرات الأداء للمعيار الرابع ٣٠
- تقييم جودة المعيار الرابع ٣١
- ٥- المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة ٣٦
- المعايير الفرعية للمعيار الخامس ومستوى الجودة ٣٦
- مؤشرات الأداء للمعيار الخامس ٣٦
- تقييم جودة المعيار الخامس ٣٧
- ٦- المعيار السادس: مصادر التعلم..... ٣٩
- المعايير الفرعية للمعيار السادس ومستوى الجودة ٣٩
- مؤشرات الأداء للمعيار السادس ٣٩
- تقييم جودة المعيار السادس ٤١
- ٧- المعيار السابع: المرافق والتجهيزات ٤٣
- المعايير الفرعية للمعيار السابع ومستوى الجودة ٤٣
- مؤشرات الأداء للمعيار السابع ٤٣
- تقييم جودة المعيار السابع ٤٤
- ٨- المعيار الثامن: التخطيط المالي والإدارة المالية ٤٦
- المعايير الفرعية للمعيار الثامن ومستوى الجودة ٤٦
- مؤشرات الأداء للمعيار الثامن ٤٦
- تقييم جودة المعيار الثامن ٤٧
- ٩- المعيار التاسع: إجراءات التوظيف..... ٤٨
- المعايير الفرعية للمعيار التاسع ومستوى الجودة ٤٨

- ٤٨ مؤشرات الأداء للمعيار التاسع.
- ٤٩ تقييم جودة المعيار التاسع.
- ٥١ ١٠- المعيار العاشر: البحث العلمي.
- ٥١ المعايير الفرعية للمعيار العاشر ومستوى الجودة.
- ٥١ مؤشرات الأداء للمعيار العاشر.
- ٥٢ تقييم جودة المعيار العاشر.
- ٥٤ ١١- المعيار الحادي عشر: علاقات المؤسسة بالمجتمع.
- ٥٤ المعايير الفرعية للمعيار الحادي عشر ومستوى الجودة.
- ٥٤ مؤشرات الأداء للمعيار الحادي عشر.
- ٥٤ تقييم جودة المعيار الحادي عشر.
- ٥٦ د. التقويمات المستقلة.
- ٥٦ ١- الإجراءات المتبعة للحصول على تحليل مستقل للدراسة الذاتية.
- ٥٦ ٢- توصيات المقوم المستقل.
- ٥٨ ٣- الرد على توصيات المقوم المستقل.
- ٦٣ ط. النتائج.
- ٦٣ ١- أنشطة الجامعة التي أظهرت نجاحاً مميزاً.
- ٦٣ ٢- أنشطة الجامعة التي حصلت على درجة أقل من المرضي.
- ٦٥ ي. توصيات تنفيذية.



أ. معلومات عامة

اسم المؤسسة التعليمية: جامعة أم القرى
مدير الجامعة: معالي أ.د. عبد الله عمر بافيل
وكيل الجامعة: د. ياسر سليمان شوشو
وكيل الجامعة للتطوير وريادة الأعمال: د. هاني عثمان غازي
وكيل الجامعة للشؤون التعليمية: أ.د. عبد العزيز رشاد سروجي
وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي: د. ثامر حمدان الحربي
وكيل الجامعة للفروع: د. عبد المجيد واصل الغامدي
وكيلة الجامعة لشؤون الطالبات: د. سارة عمر الخولي
عميد التطوير الجامعي والجودة النوعية: د. محمد جعفر ثابت

ب. ملف المؤسسة التعليمية

1- موجز عن تاريخ المؤسسة التعليمية

موجز تاريخي

تقع جامعة أم القرى الحكومية في مدينة مكة المكرمة، يعود تاريخها لعام ١٩٤٩م / ١٣٦٩هـ عندما أسست كلية الشريعة فكانت أول مؤسسة تعليم عالي بالمملكة. وقد كانت كلية الشريعة مركزا للعلم ليس للسعوديين فقط بل للعالم الإسلامي أجمع، حيث كانت تقدم برامج تعليمية في الفقه الإسلامي واللغة العربية. وفي عام ١٩٨١م أسست جامعة أم القرى بالمرسوم الملكي رقم ٣٩ وذلك لتلبي الحاجة المتنامية لموارد بشرية ذات كفاءة ومهارة تساعد في التنمية المستدامة للمملكة. وقد شهدت الجامعة تطورا عظيما في عقودها الثلاث الأولى حيث افتتحت ٣٤ كلية ومعهد و١١٩ قسما في مبانيها وفروعها المختلفة داخل وخارج مكة المكرمة، وقدمت ما مجموعه ٢٥٥ برنامجا تعليميا (للدبلوم والبيكالوريوس والماجستير والدكتوراة) في مجالات مختلفة مثل العلوم الطبية والتقنيات الهندسية وإدارة الأعمال والاقتصاد الإسلامي والتسويق والتربية والعديد من العلوم الاجتماعية والتطبيقية.

مواقع المباني الجامعية

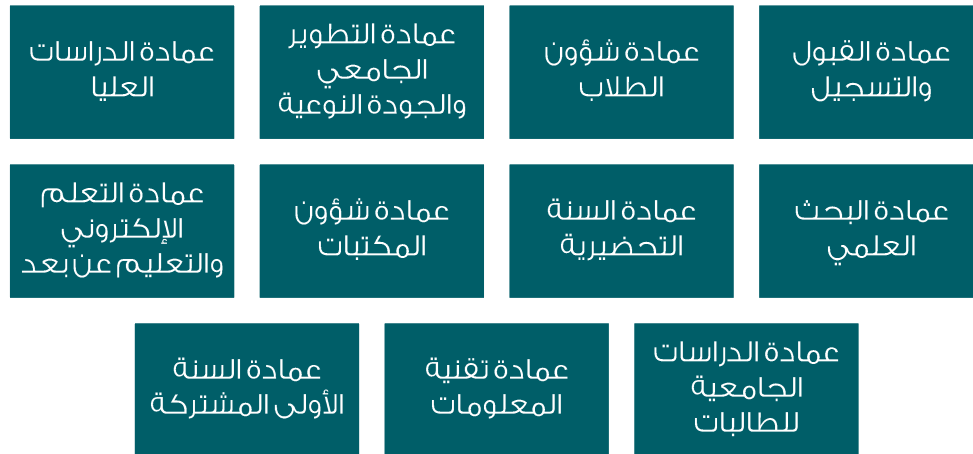
يقع المبنى الرئيسي لجامعة أم القرى في العابدية جنوب مكة المكرمة، وهناك عدد من المباني الأخرى في مواقع مختلفة من مكة. بالإضافة لوجود أربعة فروع للجامعة تقع خارج مكة.

مباني الفروع لجامعة أم القرى

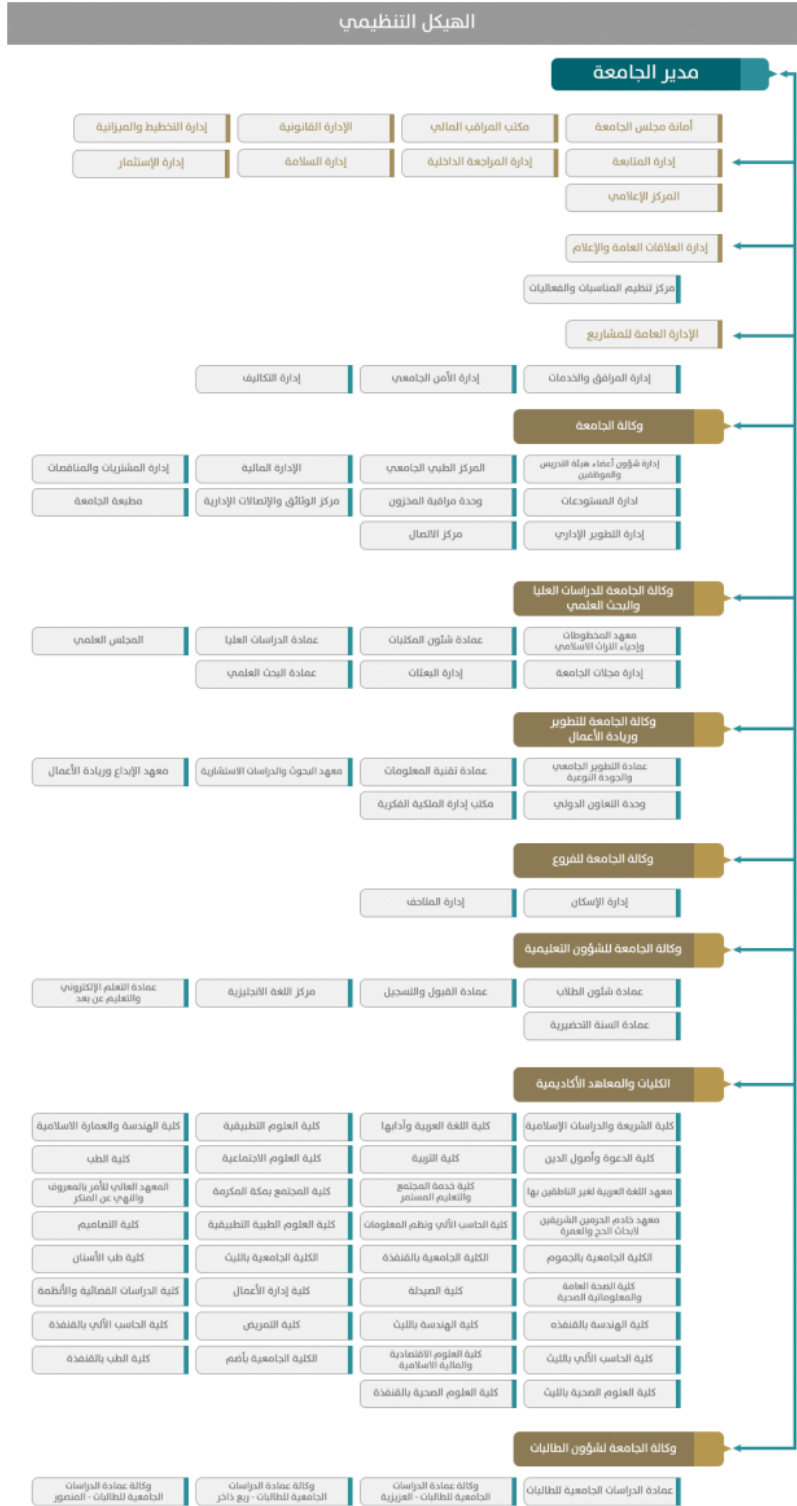
مباني فرع الجموم – مباني فرع الليث – مباني فرع القنفذة – مباني فرع أضرم

العمادات المساندة

تزود العمادات المساندة الجامعة بالدعم التقني والأكاديمي كما تقدم خدمات أساسية لدعم عمليات التعليم والتعلم. وهناك إحدى عشر عمادات مساندة في الجامعة هذا تفصيلها:



٢- وصف الهيكل التنظيمي والإداري للمؤسسة



٣- وضع المؤسسة التعليمية من حيث الاعتماد الأكاديمي

في عام ٢٠١٣م خضعت جامعة أم القرى لعملية "المراجعة التطويرية" التي قام بها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)، وقد نجحت الجامعة في إنجاز أكثر من ٧٠% من التوصيات هذه المراجعة. كما تم اعتماد ٣٦ برنامجا في كليات مختلفة بالجامعة من قبل مؤسسات اعتماد دولية.

م	الكلية	جهة الاعتماد	البرنامج
1	كلية المجتمع بمكة المكرمة	COE	محاسبة
			العمارة
			الحاسب الآلي
			التسويق
2	الهندسة والعمارة الإسلامية	ABET	المصارف
			الكهربائية
			الميكانيكية المدنية
3	الحاسب الآلي	ABET	هندسة الحاسب
			الحاسب الآلي
4	العلوم الطبية التطبيقية	AHPGS	تغذية الاكلينيكية
			طب المختبرات
			العلاج الطبيعي
5	الصحة العامة والمعلوماتية الصحية	AHPGS	إدارة وتقنية المعلومات الصحية
			التخدير
			خدمات الطبية الطارئة
6	التمريض	AHPGS	التمريض
7	العلوم الاجتماعية	AALE	الجغرافية
			اللغة الانجليزية
			خدمة الاجتماعية
			علم المعلومات
			الاعلام
8	الطب	AHPGS	الطب
9	الأسنان	AHPGS	الأسنان
10	الصيدلة	AHPGS	بكالوريوس صيدلة
			دكتور صيدلي
11	الحاسب الآلي بالجموه	ABET	علوم الحاسب الآلي
12	الحاسب الآلي بالقفذة	ABET	علوم الحاسب الآلي
13	العلوم التطبيقية	ASIIN	احياء
			احياء دقيقة
			فيزياء
			فيزياء الطبية
			الرياضيات
14	الهندسة والعمارة الإسلامية	ASIIN	العمارة

٤- وصف ترتيبات ضمان الجودة في المؤسسة التعليمية

يتكامل نظام ضمان الجودة مع كل مجالات العمل الأساسية في الجامعة. ويتحقق نظام ضمان الجودة من خلال الالتزام بإطارين متداخلين ومترابيين. الأول هو التزام جميع الوحدات والأقسام بالأنظمة، والتعليمات، وسياسات وزارة التعليم وأنظمة وإجراءات جامعة أم القرى الداخلية، وهذه كلها موضحة بمجموعة كتيبات تشرح الإجراءات والأنظمة على جميع الأصعدة في الجامعة كما توفر إرشادات حول كل ما يتعلق بالوظائف ونطاق العمل. ويتم التأكد من الالتزام بهذه الإجراءات من خلال مجالس مختلفة على مستويات مختلفة في الجامعة. ويتم جمع التوصيات التي تصدرها هذه المجالس في الوثيقة الرسمية لدعمها. وهناك عدد آخر من الأقسام، الداخلية والخارجية، التي تقوم دورياً بمتابعة تنفيذ هذه التعليمات والأنظمة، ومنها إدارة المتابعة وإدارة المراجعة الداخلية.

أما الإطار الثاني فيؤكد على ضرورة الالتزام بأحسن الممارسات في كل مجال. ويتحقق هذا من خلال الجهود المنسقة والمتضافرة في الجامعة بالتعاون مع جميع المستفيدين من مخرجاتها. ويوضح الهيكل التنظيمي للجامعة دور ومسؤوليات كل فرد على المستوى المؤسسي حيث يبذل كل فرد ما بوسعه لتحقيق رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها.

ويراقب وكيل الجامعة للتطوير وريادة الأعمال كل الأنشطة المتعلقة بالتطوير والتحسين المستمر. ويعينه في ذلك عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية فهي الكيان المسؤول عن تنسيق ودعم ومراقبة الالتزام وكذلك التأكد من جودة جميع عمليات التعليم والتعلم بما فيها الخدمات والدعم والبنية التحتية والتجهيزات والأنظمة والمخرجات. كما أن جامعة أم القرى تتبع إرشادات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ومعاييرهم، وأفضل ممارساتهم وأدواتهم في تفعيل ضمان الجودة فيها.

وقد تم وضع دليل الجودة الشامل والذي يشرح نظام ضمان الجودة في الجامعة ويوفر الإرشادات اللازمة ومعلومات عن اللجان المختلفة ودور ومسؤوليات كل منها. وقد نُشر هذا الدليل على جميع المستويات وبين كل المهتمين في المنظومة الإدارية. كما شكّلت لجنة عليا للجودة برئاسة وكيل الجامعة للتطوير وريادة الأعمال، وعميد التطوير الجامعي والجودة النوعية، بالإضافة لأعضاء من جميع الوحدات التعليمية والإدارية.

ويكمن المستوى التالي من نظام ضمان الجودة في تشكيل لجان جودة متخصصة في جميع الوحدات التعليمية والأكاديمية ويشرف على هذه اللجان عمداء الكليات والعمادات المساندة من خلال وكلاء التطوير والجودة، ورؤساء الأقسام الأكاديمية. ثم يكون في كل قسم لجنة جودة تراقب البرامج المقدمة.

٥- ملخص للخطة الاستراتيجية للمؤسسة

م	المحور	الهدف الاستراتيجي	الهدف الفرعي
١	التعلم والتعليم	تطبيق نموذج المنظمة المتعلمة	الهدف الفرعي الأول: تطوير أداء الهيئة التدريسية
			الهدف الفرعي الثاني: تحسين تجربة الطالب
			الهدف الفرعي الثالث: تحديث برامج الكليات الدراسية لمواكبة سوق العمل

م	المحور	الهدف الاستراتيجي	الهدف الفرعي
٢	البحث العلمي	استدامة البحث العلمي وتحسين مخرجاته لتتوافق مع احتياجات المجتمع	الهدف الفرعي الأول: زيادة النشر العلمي المتميز
			الهدف الفرعي الثاني: تطوير البيئة البحثية وتحسين مخرجات البحث العلمي
٣	المسؤولية المجتمعية	المشاركة بفعالية في العمل التطوعي وخدمة المجتمع والحجاج والمعتمرين	الهدف الفرعي الأول: التوعية والتثقيف للمجتمع
			الهدف الفرعي الثاني: نشر وتبني ثقافة العمل التطوعي
٤	البنية التحتية	تحسين البنية التحتية	الهدف الفرعي الأول: اكمال المشاريع المتعثرة
٥	الشؤون القيادية والإدارية والفنية	تطوير أداء القياديين والإداريين والفنيين وتنمية قدراتهم العلمية والإبداعية والفكرية	الهدف الفرعي الأول: التطوير القيادي
			الهدف الفرعي الثاني: التطوير الإداري
			الهدف الفرعي الثالث: التطوير الفني
٦	ضمان الجودة وتحسينها	تأسيس منظومة متكاملة لإدارة الجودة الشاملة	الهدف الفرعي الأول: الحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني
			الهدف الفرعي الثاني: الحصول على الاعتماد الأكاديمي الدولي لبعض برامج الكليات
٧	التعاون الخارجي	عقد الاتفاقيات والشراكات المحلية والإقليمية والدولية مع المنظمات المختلفة	الهدف الفرعي الأول: عقد الاتفاقيات المحلية
			الهدف الفرعي الثاني: عقد الاتفاقيات الإقليمية
٨	الاعلام والتسويق	التسويق للجامعة وبرامجها وأنشطتها لتكون علامة تجارية أكاديمية موثوقة	الهدف الفرعي الأول: تحسين الصورة الذهنية للجامعة لدى المجتمع
			الهدف الفرعي الثاني: التسويق لبرامج وأنشطة الجامعة
٩	الاستثمار والاقتصاد المعرفي	تنمية الموارد الذاتية للجامعة	الهدف الفرعي الأول: الاستفادة من مرافق الجامعة ماديا
			الهدف الفرعي الثاني: الاستثمار في الاقتصاد المعرفي

٦- قائمة بأبرز إنجازات المؤسسة التعليمية والشهادات التي حصلت عليها

١. حصول الجامعة على ترتيب ٥٤١ في تصنيف الكيو إس عام ٢٠١٧ وتعد الرابعة في الترتيب بين الجامعات السعودية في التصنيف والثامنة عشر على مستوى الدول العربية.
٢. تسجيل ٧٠ براءة اختراع باسم جامعة أم القرى لدى المكتب الأمريكي لتسجيل براءات الاختراع.
٣. حصد خمسة مخترعين من جامعة أم القرى خمس جوائز في فعاليات معرض ابتكار ٢٠١٣م الذي أقامته مؤخرًا مؤسسة الملك عبد العزيز ورجاله للموهبة والإبداع (موهبة) بالتعاون مع أرامكو السعودية وذلك بمركز الرياض الدولي للمؤتمرات والمعارض من أصل ٧ مشاركات تقدم بها منسوبو الجامعة في هذا المعرض الذي يعد من أهم وأكبر المعارض المتخصصة في الابتكار

- والمعرفة في الشرق الأوسط ووسيلة لنقل وإيصال ثقافة الابتكار والاختراع للمجتمع السعودي ليتحول إلى مجتمع المعرفة
٤. حصول طالبات وطلاب أم القرى على ١٥ جائزة في المؤتمر العلمي الطلابي عام ١٤٣١هـ.
 ٥. فوز جامعة أم القرى في عام ٢٠١٢م بتمويل مركز الابتكار التقني في نظم المعلومات الجغرافية، وتوقيع العقد بالشراكة مع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بقيمة خمسين مليون ريال سعودي
 ٦. وفقاً للتقرير الذي صدر عن الجمعية الأميركية لتقدم العلوم بعنوان "تحليل الخطة الوطنية الشاملة للعلوم والتقنية والابتكار لشهر سبتمبر ٢٠١٤م" تم تصنيف وحدة العلوم والتقنية بجامعة أم القرى في المرتبة الرابعة من إجمالي (٥٤) وحدة تقنية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية
 ٧. حصول الجامعة على دعم أكبر عدد مبادرات وطنية في برنامج التحول الوطني (تسع مبادرات) عام ١٤٣٨هـ.
 ٨. اختيار جامعة أم القرى ضمن أفضل خمس جامعات في البحث والتطوير وإدارة المنح البحثية في مجال إدارة الحشود والتلوث البيئي عام ٢٠١٨ - ١٤٣٩م بحكم موقعها الجغرافي وارتباطها بشعيرة الحج والعمرة.
 ٩. تقديم وزارة التعليم منحة للجامعة بمقدار ٢ مليار ريال لدعم التجهيزات المركزية البحثية في الجامعة عام ١٤٣٩هـ.
 ١٠. فوز الجامعة بعدد ٦ منح لباحثين ما بعد الدكتوراه في مجال الحاسب الآلي (البيانات التطبيقية) والأمراض المعدية.
 ١١. حصول وكالة الجامعة للأعمال والابداع المعرفي على جائزة مكة للتميز والذي تنظمه امانة منطقة مكة المكرمة وذلك بتاريخ ١٤/٨/٢٠١٨هـ.
 ١٢. حصول جامعة أم القرى على درع جائزة التميز للمحتوى التعليمي والذي حصلت عليه في الحفل الذي نظمه المركز الوطني للتعليم الالكتروني خلال فترة ١٦-١٨ جماد الأولى ١٤٣٩هـ.
 ١٣. استلام الباحث فهد المالكي لجائزة التميز في البحث العلمي في المركز الأول والذي تمنحها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي سنويا وذلك في تاريخ ١٠/١٠/٢٠١٨.
 ١٤. حصول جامعة أم القرى على المركز الثاني للتميز الرقمي بين الجامعات السعودية في الدورة الخامسة للجائزة التي تمنحها وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في ٢٠/١٢/٢٠١٤هـ.
 ١٥. نظمت الجامعة العديد من المؤتمرات الدولية والتي شارك فيها باحثون متميزون

ملخص المساحات والمباني

المقرات	إجمالي المساحة (م ^٢)	نسبة إجمالي المساحة لكل طالب (م ^٢)	إجمالي مساحة المباني (م ^٢)	نسبة إجمالي مساحة المباني لكل طالب (م ^٢)
المقر الرئيس (العابدية - رجال)	١,٠٠٠,٠٠٠	٢٨٧,٦	١٠,٧٧,١٢٥	٣,٠٩٨
مكة العابدية نساء (تحت الإنشاء)	٤,٥٠٠,٠٠٠	١١١,١ بعد الانتقال	٣٨,٤٠٢٠	٩,٤٨ بعد الانتقال
مكة العزيزية (رجال)	١٨٥,٩٠٠	١٩٦,٤٣	٩٥,١٨٢	١٠,٥١
مكة الزاهر (نساء)	١٢,٠٠٠	٤,٣	١٠٣,١٤٣	٣,٧
مكة المنصور (نساء)	١٠,٠٠٠	٢,٣١	٨,٨٠٠	٢,٠٣
مكة ربيع ذاخر (نساء)	١٢,٠٠٠	٥	١٠,٧٩٠	٤,٥
مكة الششنة (نساء)	١١,٠٠٠	٩,٥٨	٨,٨٠٠	٧,٦٦
مكة العزيزية (نساء)	٨,١٠٠	٩,٩١	٧,١٠٠	٨,٧
فرع القنفذة	٦,٠٠٠,٠٠٠	٣١,٠٩	٣٥,١٢٠	١,٨٢
فرع الليث	٢,٣٠٠,٠٠٠	٣٣٦,٤	٣٣,٥٠٠	٤,٩
فرع أضمر	٢,٠٠٠	١٢,٣	٦,١٠٠	٣,٧٦
فرع الجموه	٤,٣٣٤,٤١٧	١,٣٥٧,٢	١٦,٠٠٠	٥,٠١
الإجمالي	٢٧,٥٠١,٤١٧	١٩١,٣	١,٧٨٥,٦٨٠	١٢,٤

ج. إجراءات الدراسة الذاتية

أجرت جامعة أم القرى عملية مراجعة تطويرية عن طريق المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) هيئة تقويم التعليم والتدريب (EEC) والمعروف سابقا باسم الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) في عام ٢٠١٣. وفي نهاية الزيارة قدمت لجنة المراجعين ملاحظاتها في شكل توصيات ومقترحات، وقد تعهدت جامعة أم القرى بتنفيذ التوصيات بعمل خطط تنفيذية للتوصيات. هذا وقد تقدمت جامعة أم القرى بطلب الاعتماد المؤسسي إلى المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) بعد إنجاز أكثر من ٧٠% من مجمل التوصيات. إن إجراءات إعداد الدراسة الذاتية لجامعة أم القرى لعام ٢٠١٨ إنما هي استمرارا لجهود متواصلة منذ زيارة المراجعة التطويرية لعام ٢٠١٣، وتم اعتماد نفس الإجراءات المتبعة لكتابة الدراسة الذاتية التي تمت في عام ٢٠١٣.

هذا وقد دشنت جامعة أم القرى مشروع الاعتماد المؤسسي للمراجعة التطويرية في أكتوبر ٢٠١١م بتوقيع عقد رسمي مع الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA). لقد كان المشروع دالة على التزام جامعة أم القرى وسعيها من أجل تحسين جودة عمليات التعليم والتعلم وتقديم خدمات رفيعة المستوى للمنسوبين وأصحاب العلاقة.

١- المرحلة الأولى – المراجعة التطويرية (٢٠١٣)

قام معالي مدير جامعة أم القرى بتدشين المشروع في حفل حضره الإدارة العليا بالجامعة جنبا إلى جنب مع الطلاب والموظفين، وقد شرف سعادة الأمين العام للهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) الحفل بحضوره.

تم تشكيل لجنة إشرافية على أعلى مستوى بقيادة معالي مدير جامعة أم القرى كرئيس لها، كما تضمنت هذه اللجنة سعادة وكيل الجامعة للتطوير وريادة الأعمال (وكيل الجامعة للتطوير وخدمة المجتمع سابقا) كنائب لرئيسها، ورؤساء ١١ لجنة رئيسية تتوافق مع معايير الجودة الأحد عشر، وأربع لجان داعمة للمشروع واثنين من الاستشاريين.

٢- المرحلة الثانية – ٢٠١٨

استمرت اللجان الإحدى عشر الرئيسية نفسها – مع بعض التغييرات الطفيفة في العضوية – في العمل على تحقيق التوصيات تحت إشراف اللجنة التوجيهية. وفي هذه المرحلة، كانت مهام هذه اللجان كالتالي:

- التحقق من تنفيذ توصيات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) وتقديم تقارير دورية عن نسب الإنجاز.
- قياس مؤشرات الأداء وإجراء تحليل لها بناء على المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية.
- جمع وتصنيف وتبويب الأدلة الخاصة بالممارسات المختلفة.
- تقييم ممارسات المعيار بناء على نتائج المؤشرات والأدلة، وتعبئة نموذج المقاييس.
- كتابة تقرير الدراسة الذاتية مع تدعيمه بالأدلة.
- تحديد نقاط القوة وتوصيات التحسين وأولويات التنفيذ.
- إعداد خطط تنفيذية لتوصيات التحسين وتقديم تقارير عنها.

عقدت لجنة متابعة خاصة مكونة من أعضاء من جميع اللجان الرئيسية اجتماعات دورية من أجل متابعة ومراجعة التقدم في العمل. بدأت تلك اللجان العمل على الدراسة الذاتية بعد إنجاز أكثر من ٧٠٪ من الإجراءات الموصى بها بنفس الطريقة الموضحة أعلاه. قيمت لجان المعايير الإحدى عشر الرئيسية بالتعاون مع عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية معايير NCAAA وأفضل الممارسات في ضوء الأدلة والمشاريع المنجزة وصاغت تقرير مقاييس التقييم الذاتي (SESR) كخطوة أولى وفي الخطوة التالية، قاموا بتجميع تقرير الدراسة الذاتية (SSR) لمعاييرهم ذات الصلة وقدموا ذلك مع الأدلة إلى لجنة صياغة تقرير الدراسة الذاتية (SSR). وأخيراً قامت لجنة صياغة تقرير الدراسة الذاتية (SSR) بتجميع التقارير، تحريرها، ونشرها في صورتها النهائية تقرير 2018 UQU-SSRI الحالي.

د. بيئة عمل الدراسة الذاتية

١- البيئة الخارجية للمؤسسة

موقع جامعة أم القرى في مكة المكرمة بالإضافة الدور الذي تؤديه في خدمة الأمة الإسلامية بشكل عام والمملكة العربية السعودية بصفة خاصة جعلها فريدة من نوعها بين جميع الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وهكذا فإن جامعة أم القرى تعمل خارج حدود منطقة مكة وتقدم خدماتها للأمة الإسلامية بأكملها في العالم كله.

لقد واكبت الجامعة التغييرات المختلفة على صعيد الدولة ككل، ومن تلك التغييرات التي كان لها أثر واضح إطلاق رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرامج التحول الوطني، حيث يوجد في الجامعة مكتب لإدارة مبادرات الرؤية، ولقد تم التقدم بالعديد من المبادرات، فازت الجامعة منها بتسع مبادرات حتى الآن. وتتم كذلك الكثير من الفعاليات في الجامعة لتعزيز مفهوم الرؤية ونشر ثقافتها بين مختلف فئات المجتمع الجامعي.

كذلك واكبت الجامعة الاهتمام المتزايد بالاقتصاد المعرفي عن طريق إنشاء شركة وادي مكة، التي تقوم بدعم مشاريع فعالة وتقديم فرص استثمارية، إضافة إلى إقامة العديد من الفعاليات، منها ملتقى الشركات الناشئة الذي سينتم الإشارة إليه في سياق التقرير.

٢- البيئة الداخلية للمؤسسة

جامعة أم القرى هي واحدة من أكبر وأقدم الجامعات في المملكة العربية السعودية، ولقد شهدت في الآونة الأخيرة تطورات وتغييرات إدارية وتنظيمية كبيرة. حيث تم تعيين معالي الأستاذ الدكتور عبد الله بافيل في مايو ٢٠١٨ مديراً لجامعة أم القرى خلفاً لمعالي الأستاذ الدكتور بكرى عساس الذي أمضى في خدمة هذه الجامعة العريقة مدة ٨ سنوات متتالية. كما استحدثت وزارة التعليم منصب وكيالة للجامعة لشؤون الطالبات، وتم داخليا دمج منصب وكيل الجامعة للإبداع وريادة الأعمال مع وكيل الجامعة للتطوير وخدمة المجتمع، وإعادة تسمية المنصب "وكيل الجامعة للتطوير وريادة الأعمال".

وقد أنشأ معالي مدير الجامعة مؤخراً عدة مراكز حيوية، كان لهذه المراكز والتغييرات والتطورات أثراً كبيراً في تنظيم العمل وتوزيع المسؤوليات في الجامعة، ولقد عززت من قوة وفعالية المناخ التنظيمي والإداري.

هـ.. الرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة

١- رسالة المؤسسة التعليمية

تقديم تعليم وأبحاث علمية متميزة تخدم المجتمع والحج والعمرة وتساهم في تنمية الاقتصاد المعرفي وفق رؤية ٢٠٣٠.

٢- موجز الخطة الاستراتيجية لتطوير مستوى الجودة

الغايات الرئيسية	الأهداف الاستراتيجية	مؤشرات الأداء	مستوى الأداء المستهدف	مستوى الأداء الفعلي
(أ) نظام جودة شاملة فعال	١) تطوير معايير وأسس ومنهجيات عمل الجودة الشاملة.	نسبة تأسيس نظم الجودة الداخلية (أدلة، سياسات، إجراءات، نماذج) حسب الخطة المعتمدة	استكمال ٨٠% من الخطة المعتمدة لتجهيز كليات وإدارات الجامعة لتحقيق متطلبات الجودة	استكمال ٨٠% من الخطة المعتمدة لتجهيز كليات وإدارات الجامعة لتحقيق متطلبات الجودة
		عدد مرات المراجعة السنوية لكامل عمليات الجامعة	إجراء مراجعة كاملة على النظم المستخدمة في كل وحدات الجامعة مرة واحدة على الأقل في السنة	إجراء مراجعة على ٧٠% من وحدات الجامعة
		نسبة الأفراد المشاركين في الفعاليات الخاصة بنشر الوعي بنظم الجودة	٨٠% من الشريحة المستهدفة من منسوبي الجامعة حضروا الفعاليات الخاصة بنشر ثقافة الجودة	سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها
(٢) ترسيخ ثقافة العمل المؤسسي والعمل الفريقي.	نسبة الأفراد المشاركين المتبنين ثقافة المحاسبية	وجود نظام معتمد وثابت يحكم سير العمل بالجامعة	٨٠% من الشريحة المستهدفة من منسوبي الجامعة	سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها
		عدد ورش العمل والدورات التدريبية	٤ ورش عمل سنويا	سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام

مستوى الأداء الفعلي	مستوى الأداء المستهدف	مؤشرات الأداء	الأهداف الاستراتيجية	الغايات الرئيسية
الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها		التوعوية لمفهوم الثقافة المؤسسية واهميتها		
	١٠٠% من الخطة	معدل تنفيذ خطة استيفاء متطلبات الاعتماد المؤسسي وفق الجدول الزمني	٣) ضمان جودة أنشطة الجامعة بالحصول على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي.	ب) اعتماد مؤسسي وأكاديمي
١٠٠% من معدلات المعايير لا يقل عن ٣ نجوم	ألا يقل أي معيار عن ٣ نجوم كمعدل عام	المعدل العام لكل معيار رئيسي		
سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها	١٠٠% من الإجراءات النظامية والاستعداد للمراجعة النهائية	الإجراءات الرسمية للتقدم والحصول على الاعتماد		
تم وضع خطة الاعتماد وتشمل ٧٠% من برامج الجامعة	٧٠% من برامج الجامعة	نسبة البرامج المتضمنة في الخطة	٤) ضمان جودة العملية التعليمية بالبرامج الأكاديمية المختلفة بالحصول على الاعتماد الأكاديمي لها	
تم تجهيز جميع البرامج المتقدمة للاعتماد في العام الأول وعددها ٧	١٠٠% من متطلبات التقدم للاعتماد لكل برنامج	مدى جاهزية البرامج لمتطلبات الاعتماد		
تم اعتماد نسبة ٣٠% من برامج البكالوريوس بالجامعة	١٠٠% من البرامج المستهدفة (٣٠% من برامج الجامعة)	الحصول على الاعتماد البرامجي		
سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها	ألا يقل المعدل عن ٤ من أصل ٥	متوسط معدل رضا الأطراف المعنية عن الآليات والإجراءات	٥) تنمية مهارات منسوبي الجامعة في مجالات إدارة الجودة الشاملة.	ج) مجتمع جامعي يحترف الجودة
سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها	ألا يقل عدد الاتفاقيات عن ٢ كل عام	معدل الاتفاقيات كل عام		
سوف يتم قياس هذا المؤشر خلال العام الثاني من خطة الجودة حسب المخطط الزمني لها	لا يقل التقييم عن ٤ من مقياس تقديري ٥ درجات	نسبة تقييم المستفيدين للبرامج التدريسية		

و. التقدم نحو تحقيق أهداف الجودة الرئيسية

في عام ٢٠١٤م، زار جامعة أم القرى مجموعة من المراجعين الخارجيين في إطار عقد المراجعة التطويرية مع الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA. استمرت الزيارة لمدة ثلاثة أيام، وفي نهاية الزيارة تم إعطاء الجامعة تقرير الزيارة متضمناً ٥٧ توصية لتطوير الأداء. يظهر الجدول التالي هذه التوصيات ونسب تنفيذها حسب آخر التقارير المسلمة من لجان المعايير.

المعيار	التوصية رقم	النص	%
الأول	التوصية ١	يجب على الجامعة أن تراجع رسالتها بطريقة تظهر التوازن المنشود بين المحاور الرئيسية الثلاثة لعملياتها (التعليم والبحث العلمي والمجتمع)، بناءً على استشارة ذوي العلاقة سواء داخل الجامعة أو خارجها.	٩٠
	التوصية ٢	يجب أن تتأكد الجامعة أن رسالتها والتي تم مراجعتها كافية وواضحة ومركزة للسماح للتخطيط الفعال واتخاذ القرارات، للمدى القصير والطويل على حد سواء	٧٠
	التوصية ٣	يجب على الجامعة أن تعد خطة استراتيجية محددة وواقعية تتسق مع رسالتها وتحققها للمؤسسة بأكملها وكذلك لكل فروعها وكلياتها ووحداتها الإدارية.	٧٠
	التوصية ٤	يجب على الجامعة أن تضع خطط تنفيذية، تشمل أهداف ومؤشرات أداء رئيسية مبنية على رسالتها وخطتها الاستراتيجية، وكما تشمل المواد اللازمة للتنفيذ.	٧٠
	الثاني	التوصية ٥	يجب على الجامعة أن تتأكد من أن الإدارة العليا تعمل على توصيل سياستها وتتابع تنفيذ هذه السياسات وتقيم فعاليتها تنفيذها
التوصية ٦		يجب على الجامعة أن توزع الصلاحيات للمستويات الإدارية الأقل مع ضمان الرقابة.	١٠٠
التوصية ٧		يجب على الجامعة أن تزيد عدد العميدات ووكيلات العمداء وأن تتأكد من تمثيلهن في المجالس ذات الصلة.	٤٠
التوصية ٨		يجب أن تتأكد الجامعة أن هناك سياسات مكتوبة ومنشورة في كافة مجال عملها.	٤٠
الثالث	التوصية ٩	يجب أن تركز الجامعة على تعزيز ضمان الجودة وتحسينها حتى يتسنى لجميع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين المشاركة في التقويم الذاتي والتعاون في تقديم التقارير وتحسين العمليات في اختصاصاتهم.	١٠٠
	التوصية ١٠	يجب أن تضع الجامعة آلية لضمان توفير التغذية الراجعة على الإجراءات المتخذة نتيجة التقويم للوحدات المختلفة ودور شطري الطلاب والطالبات على حده	١٠٠
	التوصية ١١	يجب على الجامعة أن تركز على تطوير البيانات الإحصائية المتعلقة بتقييم التقارير المختلفة المرتبطة بالتعليم والتعلم، ويجب أن تجعلها متاحة بشكل روتيني.	١٠٠
	التوصية ١٢	يجب على الجامعة أن تطور وتعتمد مؤشرات الأداء الرئيسية (بما يتسق مع مؤشرات الهيئة NCAAA) من السلطات المختصة في جهاتها المختلفة من كليات وأقسام ووحدات إدارية للبدء في المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية.	١٠٠

المعيار	التوصية رقم	النص	%
	التوصية ١٣	يجب على الجامعة أن تعد قاعدة بيانات للخريجين والموظفين من خريجها من أجل أخذ آرائهم حول بعض القضايا المتعلقة بأنشطة الجامعة.	٥٠
الرابع	التوصية ١٤	يجب أن تتأكد الجامعة من أن التقارير السنوية للبرامج تتم مراجعتها سنويا وبصورة دورية (في فترة ٢-٣ سنوات) من قبل المسؤول الأعلى عن الشؤون الأكاديمية، مع استخدام مؤشرات الأداء التي اعتمدها مجلس الجامعة، وأيضا مراعاة تزويد البرامج بالتغذية الراجعة.	٩٥
	التوصية ١٥	يجب على الجامعة أن تنظم المزيد من البرامج التدريبية وورش العمل في مخرجات التعلم للبرنامج والمقررات لأعضاء هيئة التدريس وتخطيط عملياتها	٩٥
	التوصية ١٦	يجب أن تتأكد الجامعة من اتساق برامجها مع توصيفات الإطار الوطني للمؤهلات (NQF) وتتأكد من أن مخرجات التعلم لكل برنامج تتم معالجتها بصورة سليمة في الخطط الدراسية وتضمن تحققها عند التخرج.	١٠٠
	التوصية ١٧	يجب أن تتأكد الجامعة، مع استثناء الساعات المعتمدة لمقررات برنامج السنة التحضيرية، أن لكل برامجها ما لا يقل عن ١٢٠ ساعة معتمدة كما هو مطلوب من قبل الإطار الوطني للمؤهلات (NQF).	٩٠
	التوصية ١٨	يجب على الجامعة أن تحت الأقسام الأكاديمية لأخذ رأي الخريجين وأرباب العمل من خلال الاستبانات والمقابلات ويجب عدم الاعتماد فقط على استبانات الطلاب في مراجعة برامجها.	٧٥
	التوصية ١٩	يجب على الجامعة أن تقدم المزيد من الندوات وورش العمل التدريبية لأعضاء هيئة التدريس على أساليب التقييم المباشرة وغير المباشرة لمخرجات البرنامج والمقررات التعليمية.	٩٥
	التوصية ٢٠	يجب على الجامعة أن تحت الأقسام الأكاديمية لتطوير عمليات رسمية لتحديد الاحتياجات التعليمية للطلاب ومساعدتهم على المستوى الفردي والجماعي.	٨٥
	التوصية ٢١	يجب أن تضمن الجامعة أن شطر الطالبات لديهم ما يكفي من الموارد التعليمية من أجل تحقيق رسالتهم بصورة سليمة.	٨٥
	التوصية ٢٢	يجب أن تضمن الجامعة تنظيم برنامج تهيئة لأعضاء هيئة التدريس الجدد، وتعد دليلاً للأستاذ الجامعي يتضمن معلومات عن اللوائح والأنظمة الأساسية للجامعة، وحقوق وواجبات أعضاء هيئة التدريس.	١٠٠
	التوصية ٢٣	يجب أن تتأكد الجامعة من أن كل القيادات الأكاديمية المعنية تزود بنسخة من استبانات تقييم الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس التابعين لها.	١٠٠
	التوصية ٢٤	يجب أن تضع الجامعة معايير مناسبة لتقويم العاملين وضمان تنفيذها من قبل الأقسام الأكاديمية	٥٠
	التوصية ٢٥	يجب أن تسعى الجامعة على زيادة عدد المؤهلات بدرجة الدكتوراه من عضوات هيئة التدريس من خلال تطوير وتطوير العاملين حالياً من أجل تحقيق رسالتها بشكل مناسب.	٩٥
الخامس	التوصية ٢٦	يجب أن تطلب الجامعة الكليات والأقسام بتوفير إرشاد وتوجيه شامل لطلبتها كل عام دراسي.	١٠٠

المعيار	التوصية رقم	النص	%
	التوصية ٢٧	يجب أن تتأكد الجامعة أن القيادات على مستوى الكلية والقسم تستخدم باستمرار البيانات الإحصائية للاتحاق لتحسين التخطيط وممارسات إعداد التقارير.	١٠٠
	التوصية ٢٨	يجب أن تعطي الجامعة أولوية لإنشاء مركز طبي جديد، ومراكز طبية للفروع التي ليس لديها مراكز طبية، لتلبية احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والرد على التغذية الراجعة من الموظفين.	٨٥
	التوصية ٢٩	يجب أن تضمن الجامعة أن الخدمات المركزية، بما في ذلك الخدمات الطلابية، يتم تقييمها باستمرار وبانتظام بحيث يمكن اتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها.	١٠٠
السادس	التوصية ٣٠	يجب أن تتأكد الجامعة من تعديل الخطة الاستراتيجية للمكتبة المركزية من خلال خطة تنفيذية يفصل فيها مسؤولية التنفيذ والتوقيت الزمني لكل إجراء.	٤٠
	التوصية ٣١	يجب على الجامعة تحديد واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لتقويم كفاءة المكتبة.	١٠٠
	التوصية ٣٢	يجب أن يكون لدى الجامعة الأدلة لإظهار أثر استبانات استطلاع رأي المستخدمين في تحسين خدمات المكتبة.	١٠٠
	التوصية ٣٣	يجب أن تضمن الجامعة من وجود عدد كاف من أمناء المكتبات المؤهلين، بحيث يمكن المكتبات من تقديم خدمات مهنية فعالة.	٦٥
	التوصية ٣٤	يجب على الجامعة عاجلاً أن توفر مكتبة في فرع الحرم الجامعي بالليث وجميع الفروع (بشطري الطلاب والطالبات) مماثلة لتلك التي في الحرم الجامعي الرئيسي مع ضمان أن الفروع الأخرى لديها خدمات مماثلة لتلك التي في المكتبة الرئيسية وخاصة في شطر الطالبات.	٧٥
	التوصية ٣٥	يجب على الجامعة تحسين إجراءات الأمن والسلامة في المكتبة لتجنب احتمالية حدوث أي كارثة.	١٠٠
السابع	التوصية ٣٦	يجب على الجامعة أن تنفذ بأولوية عالية إن شاء المستشفى الجامعي، والحرم الجامعي لشطر الطالبات، وسكن الطلاب، وتطوير المرافق في الفروع.	٦٠
	التوصية ٣٧	ينبغي على الجامعة أن تضع خطة عمل لاقتناء العناصر الرئيسية من المعدات.	١٠٠
	التوصية ٣٨	يجب على الجامعة أن تنفذ بالكامل إجراءات الأمن والسلامة، بما في ذلك التدريب على إطفاء الحرائق الطارئة وبروتوكولات المختبر، على جميع فروع الجامعة.	٩٠
الثامن	التوصية ٣٩	يجب أن تعتبر الجامعة أن العمادات هي المراكز المالية لتمكينهم من التخطيط وإدارة محافظهم الاستثمارية	١٠٠
	التوصية ٤٠	يجب على الجامعة أن تتفاوض مع وزارة المالية لطلب تعديل نموذج الميزانية الجديد الذي يتطلب إغلاق سابق للميزانية السابقة لضمان قاعدة الصفر لتحقيق أقصى قدر من مخصصات الميزانية المقبلة للتأكد من أن المرحل هو ممكن في ظروف معنية.	٩٥
	التوصية ٤١	يجب على الجامعة تطوير إدارة الميزانية وأنظمة التدقيق الداخلي لضمان الرصد الدقيق لترشيد المصروفات وفقاً للأهداف والخطط التشغيلية المعتمدة من مراكز حساب المالية.	٩٥

المعيار	التوصية رقم	النص	%
	التوصية ٤٢	يجب أن تقوم الجامعة بإعداد خطة لإدارة المخاطر، وإجراء تقييمات للمخاطر والتي تتضمن تحليلاً لمخاطر مكانتها المرموقة أكاديمياً فضلاً عن المخاطر المالية والبنية التحتية المستمرة.	٩٠
	التوصية ٤٣	يجب على الجامعة مراجعة سياسات وإجراءات الإدارة المالية لضمان التناسق في العمليات المختلفة في جميع أفرع الجامعة.	١٠٠
التاسع	التوصية ٤٤	ينبغي على الجامعة أن تضع مؤشرات الأداء الرئيسية والمقارنات المرجعية لمراقبة نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب، في مختلف الأقسام والكليات، ونشر هذه المعلومات لجميع أصحاب الشأن ذوي العلاقة.	٧٥
	التوصية ٤٥	يجب على الجامعة أن تعين المزيد من الموظفين على رتبة عالية للقيام بالقيادة، ولا سيما في الفروع.	٨٠
	التوصية ٤٦	يجب على الجامعة أن تضع نطاق من الحوافز لجذب الموظفين ذوي الكفاءات العالية الذين يمكنهم تقديم وظائف إدارية عالية الجودة والدعم الفني للعمليات التعليمية بما في ذلك زيادة أمناء المكتبات المؤهلين ودعم موظفي تقنية المعلومات.	١٠٠
	التوصية ٤٧	يجب على الجامعة أن تقوم بعقد دورات وورش عمل لتطوير القيادات الإدارية.	١٠٠
	التوصية ٤٨	يجب على الجامعة أن تعد برامج توعوية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين الجدد.	١٠٠
	التوصية ٤٩	يجب على الجامعة أن تبسط وتسهل من الإجراءات المتبعة للموافقة لمشاركة وحضور أعضاء هيئة تدريس أكثر للمؤتمرات المحلية والعالمية.	١٠٠
	التوصية ٥٠	يجب على الجامعة تشكيل لجنة خاصة لحل النزاعات بطريقة قانونية.	١٠٠
	التوصية ٥١	ينبغي على الجامعة أن تضع مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نسبة أعضاء هيئة التدريس التاركين للجامعة لسبب آخر غير سن التقاعد.	١٠٠
العاشر	التوصية ٥٢	يجب على الجامعة أن تعد استراتيجية بحث واضحة وفعالة وواقعية تتسق مع رؤيتها في أن تصبح أحد رواد العالم في مجال البحث العلمي.	١٠٠
	التوصية ٥٣	يجب على الجامعة أن تراجع سياساتها في الميزانية وتخصيص زيادة في نسبة ميزانية البحث العلمي، وتطوير الأنشطة العلمية بما يتفق مع استراتيجيتها للبحث العلمي ورسالتها.	٨٥
	التوصية ٥٤	ينبغي على الجامعة أن تضع سياسة فعالة لمكافحة وتشجيع وتحفيز جميع مستويات أعضاء هيئة التدريس لإجراء البحوث العلمية، وخلق بيئة مواتية للابتكار في المعرفة والعلوم مقارنة مع المعايير الدولية.	٨٠
	التوصية ٥٥	يجب على الجامعة أن تخطط لتعزيز علاقاتها ومشاريعها التعاونية مع الصناعة والمؤسسات على المستوى المحلي والوطني، والشروع في التعاون البحثي العلمي مع الجامعات العالمية المتميزة وبصفة عامة تحديد أهداف واضحة للمساهمة بشكل ملحوظ في المعرفة العلمية، وبصفة خاصة للمجتمع، من أجل تنمية المنطقة تكنولوجيا واقتصادياً، واجتماعياً.	٧٠

المعيار	التوصية رقم	النص	%
	التوصية ٥٦	ينبغي على الجامعة أن تخطط وتقدم التزام راسخ في تطوير جودة أعضاء هيئة التدريس، والقدرة على البحث العلمي، والتجهيزات المطلوبة في الفروع مع المساواة في المعاملة بين سُطري الطلاب والطالبات.	١٠٠
الحادي عشر	التوصية ٥٧	يجب على الجامعة أن تضمن مشاركة ممثلين من أرباب العمل المحليين وأعضاء المهنة في اللجان الاستشارية لخدمة المجتمع.	٨٠

ز. التقويم وفقاً لمعايير الجودة

1- المعيار الأول: الرسالة والأهداف

المعايير الفرعية للمعيار الأول ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	1-1 مدى ملاءمة الرسالة
★★★★	1-2 جدوى عبارة الرسالة
★★★	1-3 صياغة الرسالة وتطويرها
★★★	1-4 مدى استخدام الرسالة
★★★★	1-5 العلاقة بين الرسالة والغايات والأهداف
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الأول

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر			
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم	
4.0	3.9 جامعة الملك فهد للبترول والمعادن 3.5 جامعة القصيم	3.67 2015 3.62 2016 3.65 2017 3.69 2018	4.0	3.6	تقدير وعي أصحاب المصلحة لعبارة الرسالة والأهداف	S1.1	

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر			
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم		
4	3.67 2015 3.58 2016 3.70 2017 3.89 2018	3.8	3.89	متوسط تقييم أصحاب المصلحة لتقدير الرسالة دليلاً إرشادياً فعالاً في عملية صنع القرار	S1-s1		

تقييم جودة المعيار الأول

حددت رسالة جامعة أم القرى بوضوح تام وبشكل مناسب القضايا والأهداف الاستراتيجية للجامعة، ورتبت أولوياتها، ويتضح جلياً تأثير رسالة الجامعة في توجيه التخطيط والعمل داخل الجامعة. فقد تم تطوير رسالة الجامعة الحالية لتلبي طموحاتها المستقبلية وذلك خلال مراحل تطوير خطتها الاستراتيجية الثلاثة والتي تم اخذ مشورة المجتمع الجامعي فيها من قيادات وأعضاء هيئة تدريس وطلبة وكذلك استطلاعات رأي أصحاب المصلحة من أرباب العمل وأولياء الأمور وغيرهم. وعلى الرغم من أن المعيار الأول سجل تقييم ذاتي عالي الجودة نبع من وجود نقاط قوة في جانب التخطيط الاستراتيجي بالجامعة إلا أن هناك أولويات تحسين للرقى بمستوى الجامعة سنؤخذ بعين الاعتبار من قبل وحدة التخطيط الاستراتيجي بالجامعة وفيما يلي سنخلص نقاط القوة وتوصيات التحسين وأولويات تنفيذها:

نقاط القوة

- دعم الإدارة العليا للتفكير الاستراتيجي.
- مراجعة رسالة الجامعة كجزء من التخطيط الاستراتيجي لمستقبلها الطموح بمشاركة جميع أصحاب المصلحة.
- اتفاق بيان رسالة جامعة أم القرى مع قرار المرسوم الملكي من إنشاءها.
- تلبية رسالة الجامعة لتوجهات الاقتصاد المعرفي في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- وضع وتنفيذ عدة برامج ومبادرات هامة كجزء في عملية التخطيط الاستراتيجي أثناء مراجعة الرسالة الحالية.
- اتساق رسالة كل الكليات والوحدات والعمادات وأهدافها مع رسالة الجامعة.

توصيات التحسين

- تنظيم أنشطة إرشادية تهدف إلى نشر وشرح المهمة إلى مختلف أصحاب المصلحة.
- وضع سياسات واضحة ومبسطة لاتخاذ قرارات توزيع الميزانية واعتماد المشاريع بناء على فحوى الرسالة، بحيث تكون هناك آلية معتمدة ونماذج مفصلة تربط بين رسالة الجامعة وأنشطتها.
- انشاء مكتب إدارة الاستراتيجية (OSM) Office of strategic management.
- متابعة التنفيذ باستخدام برنامج إلكتروني مخصص لذلك.

أولويات التنفيذ

- وضع سياسات واضحة ومبسطة لاتخاذ قرارات توزيع الميزانية واعتماد المشاريع بناء على فحوى الرسالة، بحيث تكون هناك آلية معتمدة ونماذج مفصلة تربط بين رسالة الجامعة وأنشطتها.
- انشاء مكتب إدارة الاستراتيجية (OSM) Office of strategic management.

٢- المعيار الثاني: السلطات والإدارة

المعايير الفرعية للمعيار الثاني ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٢-١ الهيئة الإدارية "مجلس الجامعة"
★★★★	٢-٢ القيادة
★★★★	٢-٣ عمليات التخطيط
★★★	٢-٤ العلاقة بين أقسام الطلاب وأقسام الطالبات
★★★★	٢-٥ نزاهة المؤسسة التعليمية
★★★★	٢-٦ السياسات والأنظمة الداخلية
★★★★	٢-٧ بيئة المؤسسة التعليمية
★★★★	٢-٨ الشركات المرتبطة والكيانات الخاضعة للمؤسسة
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الثاني

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
4.00	4.40 جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	3.48	3.50	3.50	تقويم أصحاب المصلحة لكتيب السياسة بما يشمله من رسم التدفق الإداري، ومسئوليات الوظيفة	S2.1

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم	
4.00	3.65	3.75	3.55	تقييم أصحاب المصلحة لجودة الإدارة (عن كفاية وفاعلية مجلس الجامعة: المهام - القيادة - عمليات التخطيط - العلاقة بين أقسام الطلبة والطالبات - الشركات المرتبطة بالجامعة)	S2-s1	

4.00	3.46	3.75	3.75	تقويم أصحاب المصلحة لجودة المناخ التنظيمي للجامعة	S2-s2
4.00	3.69	3.75	3.71	تقييم مدى وعي أصحاب المصلحة بالسلوكيات الأخلاقية	S2-s3

تقييم جودة المعيار الثاني

إن التقييم الحالي لمدى الحوكمة (السلطات) والإدارة ارتقى إلى أربع نجوم مقابل ثلاثة نجوم في عام ٢٠١٣، ويظهر ذلك بشكل كبير في نواح مختلفة من جوانب العمل والإدارة في الجامعة، ومنها على سبيل المثال الخدمات المقدمة لأعضاء هيئة التدريس، وفيما يلي أهم نقاط القوة وتوصيات التحسين وأولويات التنفيذ:

نقاط القوة

- قيادة جامعة أم القرى مؤهلة بدرجة كبيرة وذات خبرة عالية ومتنوعة بما يخدم كل أنشطة وفعاليات الجامعة.
- تتبنى جامعة أم القرى مجموعة واسعة من السياسات والإجراءات والقواعد لإدارة شؤون الجامعة، يتم إعداد أهداف جامعة أم القرى من خلال خطط استراتيجية واضحة المعالم.
- يمثل شطر الطالبات بعدالة في مجالس الجامعة والكليات والأقسام وكذلك اللجان.
- توجد قواعد سلوكية ومعايير للالتزامات الأخلاقية لكافة منسوبي الجامعة في الشطرين الطلاب والطالبات.
- تتوافر في جامعة أم القرى بيئة أكاديمية وإدارية ومالية للتمكين والابتكار والأبداع.
- تقدم جامعة أم القرى العديد من المبادرات لخدمة وتهيئة طلاب الجامعة لسوق العمل.

توصيات التحسين

- اعداد دليل موحد للسياسات والإجراءات في الجامعة.
- اعداد خطة متكاملة لإدارة المخاطر لأنشطة الجامعة.
- الربط بين الخطة الاستراتيجية وميزانية الجامعة على المدى المتوسط والبعيد.
- رفع نسبة تمثيل شطر الطالبات في مجالس ولجان الجامعة.
- تشكيل لجنة مراجعة داخلية من مجلس الجامعة من ذوي الخبرة في مجال المحاسبة والمراجعة تراجع دورياً التقارير المالية لشركة وادي مكة.
- تشكيل لجنة من مجلس الجامعة لمراجعة كفاءة أداء مجلس الجامعة دورياً.
- استمرار عمليات استطلاع آراء منسوبي الجامعة بشأن الحوكمة والإدارة.

أولويات التنفيذ

- وضع آلية لإعداد دليل موحد للسياسات والإجراءات في الجامعة.
- وضع آلية لإعداد خطة متكاملة لإدارة مخاطر أنشطة الجامعة.
- وضع آلية للربط بين الخطة الاستراتيجية وميزانية الجامعة السنوية وعلى المدى المتوسط (٥-٣) وطويل الأجل (١٠-٥) اعوام
- وضع آلية لرفع نسبة تمثيل شطر الطالبات في مجالس ولجان الجامعة.

٣- المعيار الثالث: إدارة ضمان الجودة

المعايير الفرعية للمعيار الثالث ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٣-١ التزام المؤسسة التعليمية بتطوير الجودة
★★★★	٣-٢ نطاق عمليات ضمان الجودة
★★★★	٣-٣ إدارة عمليات ضمان الجودة
★★★★	٣-٤ استخدام المؤشرات والمقارنة المرجعية
★★★★	٣-٥ التأكد من تحقق المعايير من جهة مستقلة
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الثالث

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المرجعي الخارجي	المستهدف الجديد
S3.1	تقويم الطلاب الكلي لخبرة جودة التعلم	3.6	3.9	3.91	جامعة القصيم	3.9
					جامعة الملك سعود	3.6
					جامعة الملك عبد العزيز	3.5
S3.2	نسبة المقررات التي تم تقويمها بواسطة الطلاب خلال العام	55%	65%	82%	جامعة القصيم	85%
					جامعة الملك سعود	100%
					جامعة الملك عبد العزيز	100%
					متطلبات NCAAA	50%

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المرجعي الخارجي	المستهدف الجديد
S3-s1	مدى تمثيل الوحدات المختلفة للجامعة من كليات وعمادات مساندة في المجلس المنوط بالتطوير والجودة	100%	100%	100%	1431	100%
					1432	100%
					1433	100%
					1434	100%
					1435	100%
					1436	100%
					1437	100%
					1438	100%

90%	93%	80%	84%	نسبة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة المشاركين في لجان الجودة الرئيسية والفرعية	S3-s2
متزايد	5 1433 9 1434 19 1435 22 1436 27 1437 36 1438	متزايد	36	مدى نمو عدد البرامج المعتمدة بالجامعة	S3-s3
متزايد	5 1433 9 1434 19 1435 22 1436 27 1437 39 1438	متزايد	39	مدى نمو عدد البرامج التي تعافت مع هيئات اعتماد محلية أو دولية	S3-s4
%١٠٠ كل عامين	%١٠٠ كل عامين	%١٠٠ كل عامين	%١٠٠ كل عامين	مدى وجود زيارات تفقدية لبيان تقدم أنشطة الجودة بالكليات من خلال المسؤولين	S3-s5
60 برنامجاً سنوياً	10 برامج سنوياً	60 برنامجاً سنوياً	65 برنامجاً سنوياً	عدد البرامج التي أجريت لها مراجعة داخلية من لجان داخل المؤسسة	S3-s6

تقييم جودة المعيار الثالث

جامعة أم القرى تحقق الامتثال لمعيار إدارة ضمان الجودة وتحسينها كما أن لديها نظاماً متأصلاً لتحقيق الجودة وشامل لجميع الأنشطة والمجالات والكيانات المكونة للجامعة بالإضافة إلى تناوله للمدخلات والعمليات والمخرجات وبصفة خاصة نواتج تعلم الطلاب، كما أن هناك التزاماً مؤسسياً ودعمًا من الإدارة العليا لتحقيق الجودة وتحسينها، وتشارك جميع الفئات بالجامعة وخارجها في عمليات التقويم بناء على أدوات قياس ملائمة واستناداً إلى البراهين والأدلة الموضوعية وفي ضوء قياس مؤشرات الأداء الرئيسية والفرعية وتحليل نتائجها مقارنة بأطر معيارية أو جهات مشابهة أخرى كما يتم التحقق المستقل من المعايير وفق مستويات مختلفة وبأساليب متعددة.

نقاط القوة

- تشارك كل الوحدات الأكاديمية والإدارية في الجامعة في عمليات ضمان الجودة والتحسين المستمر من خلال مشروع الاعتماد المؤسسي للجامعة.
- تغطي تقويمات الجودة بالجامعة وبرامجها كل من الأولويات الاستراتيجية للتحسين بالإضافة إلى الأنشطة المعتمدة وفقاً لمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) وللشترين معاً.
- تؤدي عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية دوراً فعالاً في دراسة مستوى التزام البرامج الأكاديمية والجامعة بمعايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)، وتعطي توصيات تعين أصحاب القرار في المستويات التنظيمية للجامعة بغية تحقيق المزيد من التحسين المستمر للجامعة وبرامجها الأكاديمية وحصولها على الاعتماد الوطني والدولي.
- تم بناء وتوحيد أدوات للقياس وتقويم الأداء وتفعيلها بصيغة إلكترونية.

- لدى جامعة أم القرى نظام إلكتروني لحفظ البيانات واستخراج تقارير متعددة منها.

توصيات التحسين

- زيادة عدد التقارير عن التقييمات للجامعة وبرامجها التي تعد بشكل دوري ومنتظم مع إعداد تقرير موحد واجمالي لها.
- العمل على زيادة عدد البرامج المعتمدة بالجامعة.
- متابعة تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية.
- إقرار لوائح للتميز والجوائز تتضمن سياسات وإرشادات واضحة كأطر مرجعية لتشجيع الابتكار والإبداع وعمليات المساءلة على جميع المستويات.
- زيادة التنسيق بين عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية وإدارة المتابعة الإدارية ووحدة المتابعة التعليمية بالجامعة.
- العمل على إنشاء وحدات للجودة والتطوير وباقي العمادات المساندة والإدارات المعنية بالنواحي الإدارية وعدم الاقتصار على تشكيل لجان جودة بها.
- العمل على زيادة استخدام التقنية الحديثة من خلال برامج وتطبيقات إلكترونية مخصصة في عمليات التقييم وتجميع البيانات والإحصاءات والاطلاع على التقارير ونتائج قياس المؤشرات على كافة المستويات، بما يقلل من المجهود البشري، ويضمن الاستمرارية والتحسين المستمر.
- العمل على زيادة تفعيل أخذ آراء المعنيين وأصحاب المصلحة للفتات من خارج الجامعة ومنهم أرباب العمل والخريجين.
- وضع لوائح تنظيمية وإطار مالي للمراجعة المستقلة وإنشاء قاعد بيانات للمقيمين المستقلين من داخل الجامعة وخارجها.
- العمل على زيادة وفعالية تقييم نظام الجودة وعملياته ومدى فاعليته.
- تحسين مستوى المعايير على مستوى الجامعة وعلى مستوى الوحدات الإدارية.
- زيادة فعالية مشاركة الإداريين في عمليات الجودة وتقييم الأداء.

أولويات التنفيذ

- زيادة عدد التقارير عن التقييمات للجامعة وبرامجها التي تعد بشكل دوري ومنتظم مع إعداد تقرير موحد واجمالي لها.
- العمل على زيادة استخدام التقنية الحديثة من خلال برامج وتطبيقات إلكترونية مخصصة في عمليات التقييم وتجميع البيانات والإحصاءات والاطلاع على التقارير ونتائج قياس المؤشرات على كافة المستويات، بما يقلل من المجهود البشري، ويضمن الاستمرارية والتحسين المستمر.
- متابعة تنفيذ توصيات المراجعة الداخلية للبرامج الأكاديمية.
- العمل على زيادة تفعيل أخذ آراء المعنيين وأصحاب المصلحة للفتات من خارج الجامعة ومنهم أرباب العمل والخريجين.
- العمل على زيادة عدد البرامج المعتمدة بالجامعة.

٤- المعيار الرابع: التعليم والتعلم

المعايير الفرعية للمعيار الرابع ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٤-١ مراقبة المؤسسة التعليمية لجودة التعليم والتعلم
★★★	٤-٢ مخرجات تعلم الطلاب
★★★	٤-٣ عمليات تطوير البرنامج
★★★	٤-٤ عمليات تقويم البرنامج ومراجعته
★★★	٤-٥ تقويم الطلاب
★★★	٤-٦ المساعدات التعليمية للطلبة
★★★★	٤-٧ جودة التدريس
★★★	٤-٨ دعم التحسين في جودة التدريس
★★★★	٤-٩ مؤهلات أعضاء هيئة التدريس وخبراتهم
★★★	٤-١٠ أنشطة الخبرة الميدانية (التدريب الميداني)
★★★★	٤-١١ ترتيبات الشراكة مع مؤسسات تعليمية أخرى
★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الرابع

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء					المؤشر	
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
17:1	17:1 9:1	جامعة القصيم جامعة الملك عبد العزيز	17:1	19:1 21.12:1	نسبة عدد الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس (على أساس الدوام الكامل أو ما يعادله)	S4.1
4.30	3.00 4.13	جامعة القصيم جامعة الملك عبد العزيز	4.15	4.20 4.19	تقدير الطلاب العام لجودة المقررات	S4.2
55.0%	47.0% 50.4% 70.0%	جامعة القصيم جامعة الملك عبد العزيز خطة آفاق	54.40%	55.0% 48.85%	نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على مؤهلات دكتوراه مصادق عليها	S4.3
70.0%	72.0%	جامعة الملك عبد العزيز	57.58%	60.0% 59.95%	النسبة المئوية للطلاب الملحقين بالبرنامج الذين أكملوا العام الأول بنجاح (معدل البقاء)	S4.4

40.0%	55.0%	جامعة القصيم	31.57%	40.0%	27.99%	نسبة الطلاب الملتحقين بالدرجة الجامعية الأولى الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى من الوقت (معدل الانتماء)	S4.5
	31.4%	جامعة الملك سعود					
	66.0%	جامعة الملك عبد العزيز					

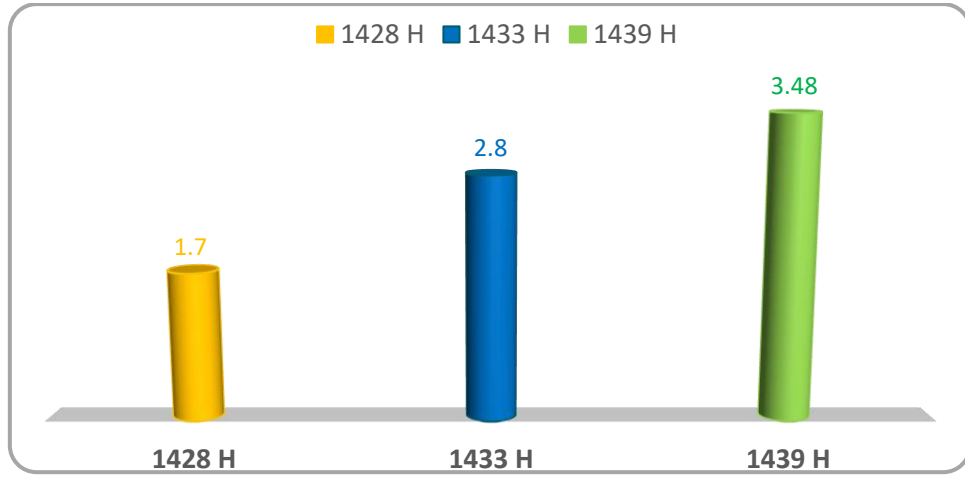
مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر	
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
4.30	4.29	4.25	4.22	رأي الطالب في عدالة التقييم ومناسبته بالمقررات	S4-s1
4.25	4.12	4.15	4.15	رأي الطالب في تواجد أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية	S4-s2
3.80	3.82	3.80	3.55	مدى رضا الطلاب عن إجراءات التسجيل وتنسيق العبء الدراسي	S4-s3
4.30	4.23	4.25	4.21	رأي الطلاب في متابعة أعضاء هيئة التدريس لهم بشكل فردي ومعاونتهم	S4-s4
4.50	4.49	4.25	4.25	متوسط رأي الطلاب في معرفتهم لأهداف ونواتج التعلم المستهدفة عند بداية تدريس المقرر	S4-s5
4.30	4.26	4.25	4.23	متوسط رأي الطلاب لمعرفةهم لمحكات التقييم في بداية تدريس المقرر	S4-s6
4.50	4.68	4.50	4.29	مدى تقييم الطلاب لالتزام أعضاء هيئة التدريس بمحتويات المقرر	S4-s7
3.75	3.44	3.50	3.37	متوسط تقييم البرنامج الأكاديمي من خلال أعضاء هيئة التدريس	S4-s8
4.25	3.88	4.00	3.86	متوسط تقييم البرنامج الأكاديمي من خلال طلاب السنة النهائية	S4-s9

تقييم جودة المعيار الرابع

يتضح من الدراسة الذاتية للمعيار الرابع، أن لدى جامعة أم القرى نظاماً فعالاً لضمان تحقيق مستويات عالية للتعليم و التعلم ومراقبة جودة التعليم والتعلم على مستوى جميع برامج الجامعة، وللجامعة سياسات واضحة بخصوص معايير التوظيف لأعضاء هيئة التدريس، حيث تقدم الجامعة برامج تدريبية فعالة لأعضاء هيئة التدريس من خلال عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية وعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد وعمادة البحث العلمي لتطوير أعضاء هيئة التدريس مهنيًا وأكاديميًا، كما تقدم الجامعة برامج تعريفية وتدريبية فعالة لأعضاء هيئة التدريس الجدد. وتعمل الجامعة على تهئية بيئة تعليمية متميزة، وتشجيع الطلاب لتوسيع مهاراتهم المعرفية ودعم الموهوبين وتبني منهج التعليم

المستمر. وتلتزم جميع البرامج الأكاديمية في جامعة أم القرى بتحديد الأهداف التعليمية لطلابها وتقديم أدلة على تحقيق هذه النتائج وقياسها. ويتم تقييم جودة التدريس وفاعلية البرامج من خلال تقييمات الطلبة، ومن خلال استطلاعات آراء الخريجين وأرباب العمل وجهات التوظيف. وقد تم تشكيل اللجان الاستشارية للأقسام لتقديم المشورة والرأي حيال تطوير البرامج وتلبية احتياجات سوق العمل. ويتم توفير الموارد التعليمية لجميع البرامج الأكاديمية (طلاب وطالبات) من خلال منظومة المتابعة التعليمية والإدارة العامة للخدمات التعليمية بالجامعة. وتتبع وحدة المناهج والخطط الدراسية واللجنة الدائمة العليا للمناهج والخطط الدراسية آلية محددة وواضحة لتقويم وتطوير المناهج والخطط الدراسية بما يتفق مع متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي (الوطني والعالمي) وحاجة سوق العمل. كما تقوم وحدة المتابعة التعليمية بوكالة الجامعة للشؤون التعليمية بمراجعة التقارير السنوية لبرامج الجامعة ودراساتها وعمل التغذية الراجعة للأقسام الأكاديمية. وقد تم إنشاء نظام إلكتروني لرصد مؤشرات الأداء الرئيسة لكل برنامج أكاديمي على نظام الأوراكل وعمل التغذية الراجعة للأقسام.



شكل ١ مقارنة نتائج المعيار الرابع (التعليم والتعلم) بنتائجه بالدراسات الذاتية السابقة

ويظهر من خلال المقارنة المرجعية الذاتية تحسناً نوعي في المعيار الرابع، وكذلك ظهور نقاط قوى وفعالية خطط التحسين منذ عام ١٤٣٣هـ (٢٠١٢م)، مما يظهر الجهود التي تقوم بها جامعة أم القرى في مجال التعليم والتعلم، ويؤكد ذلك الفروقات الواضحة بين نتائج تقييم المعيار الرابع (التعليم والتعلم) في الدراسات الذاتية السابقة والدراسة الذاتية الحالية كما هو موضح في شكل ١.

كما اتضح من النتائج أن مجموعة الكليات الهندسية والعلمية ومجموعة الكليات الطبية والصحية ومجموعة الكليات الشرعية والعربية حصلت على عدد أربع نجوم (****) مما يعني أن الممارسات مطبقة بانتظام بتقدير عالي الجودة، بينما حصلت مجموعة كليات التربية والعلوم الانسانية (٣,٥٦) ومجموعة الكليات الجامعية والفروع على عدد ثلاث نجوم (***)، مما يعني ان الممارسات مطبقة بأداء جيد المستوى.

نقاط القوة

- استحداث وحدة المتابعة التعليمية بوكالة الجامعة للشؤون التعليمية. لمتابعة جميع متطلبات تنفيذ التقارير المطلوبة في المعيار الرابع ومراجعة التقارير السنوية للأقسام ودراساتها وعمل التغذية الراجعة.
- توافق مخرجات تعلم الطلاب بجامعة أم القرى مع الإطار الوطني للمؤهلات (NQF) واتساقها مع متطلبات الممارسة المهنية بالمملكة العربية السعودية ومع المعايير التخصصية الدولية.

- تشكيل لجان تطوير البرامج ولجان الجودة على مستوى جميع الأقسام الأكاديمية بالجامعة واتباع آليات فعالة لتطوير البرامج.
- تشكيل اللجان الاستشارية للبرامج المهنية الأكاديمية لتقديم المشورة والرأي حيال تطوير البرامج وتلبية احتياجات سوق العمل.
- وجود آليات واستراتيجيات محددة لتقويم البرامج الأكاديمية ومقررات البرامج بانتظام.
- تفعيل نظام إلكتروني لرصد مؤشرات الأداء الرئيسة لكل البرامج، وتقديم التغذية الراجعة للأقسام الأكاديمية، إتاحة الصلاحيات لجميع القيادات كل حسب اختصاصه للاطلاع على نتائج التقييمات.
- وجود آليات التحقق من مستويات تحصيل الطلاب تتوافق مع أفضل المعايير الداخلية والخارجية، سواء على مستوى المقررات أو البرامج أو على مستوى الجامعة كلاً.
- تطبيق السياسات واللوائح التي تضمن التحقق من أعمال الطلبة، وكذلك عدالة تقويمهم وتقديم التظلمات الأكاديمية.
- الاهتمام بعمليات الإرشاد الأكاديمي وأنظمة مراقبة وتنسيق العبء الدراسي للطلاب وأيضاً متابعة مدى تقدم الطلاب بشكل فردي أو جماعي، سواءً بشكل مركزي أو على مستوى الكليات والبرامج التعليمية.
- إتاحة مصادر للتعلم وتطورها بشكل دائم لمساعدة الطلاب في دراستهم وتوفير التجهيزات التعليمية للقاعات والمعامل الدراسية بما يضمن تحقيق مخرجات البرامج.
- اهتمام الجامعة بتدريب وتطوير أداء وتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس وتفعيل استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في العملية التعليمية وتنمية مهارات البحث العلمي. عن طريق توفير برامج تهيئة أعضاء هيئة التدريس الجدد وتوفير ورش العمل لأعضاء هيئة التدريس لتزويدهم بالمعارف التي تساهم في نموهم المهني وتطوير مهاراتهم.
- تمتع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة بمؤهلات وخبرات مناسبة للمقررات التي يدرسونها. وفي البرامج المهنية يوجد بعض المهنيين ذوي الخبرة والمهارة العالية في هذا المجال.
- هيئة التدريس بالجامعة معظمهم ممن يعملون بنظام الدوام الكامل (95.01%) ونسبة العاملين بنظام الدوام الجزئي (4.99%). كما تتنوع الثقافات الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس بما يحقق تنوعاً واثراً في الخبرات.
- السماح بإنشاء وحدات التطوير والتدريب لمعظم التخصصات ومكاتب الخبرة لأعضاء هيئة التدريس لتعزيز مبدأ الشراكة الاستراتيجية بين جامعة أم القرى والمجتمع وتطوير الكفاءات المهنية المتخصصة لأعضاء هيئة التدريس.
- يتم التخطيط لأنشطة الخبرة الميدانية وإدارتها كعناصر متكاملة في البرنامج، وتحديد مخرجات التعلم، وتقييم مقرر الخبرة الميدانية من حيث الفاعلية من خلال الطالب والمشرف الأكاديمي على الخبرة الميدانية في البرامج الأكاديمية ومشرف مقر التدريب، وعمل التغذية الراجعة، كما توجد وحدات وإدارات ووكالات خاصة بالتدريب الميداني بكليات الجامعة مما يساهم بإنشاء العلاقات المهنية مع شركاء العمل وتعزيز قدرات طلاب الجامعة التنافسية والتحسين من فرصهم في سوق العمل المهني.
- مشاركة طلاب الكليات الطبية والصحية بإشراف من أعضاء هيئة التدريس في الخدمات التطوعية.
- إبرام عقود الشراكة مع العديد من المؤسسات التعليمية المرموقة بما يتفق ومتطلبات المؤهلات الوطنية مع تحديد المسؤوليات ووضع مخطط لمراحل تطبيق الشراكة الفنية وفقاً لجدول زمنية مع النص على خضوع العقود للأنظمة النافذة في المملكة العربية السعودية.

توصيات التحسين

- زيادة الاهتمام بإعداد تقارير سنوية عن الجودة الشاملة للتعليم والتعلم بالمؤسسة ككل.

- زيادة تفعيل الاستفادة من برنامج المؤشرات الالكترونية على كافة المستويات بالجامعة (برنامج - كلية - عمادة - وكالة - جامعة).
- العمل على زيادة الموارد المادية والبشرية بكليات الفروع، وزيادة المساعدات التعليمية للطلاب.
- تشجيع ودعم جميع الكليات والأقسام الأكاديمية للحصول على الاعتماد الدولي، وتشجيعهم على عمل اتفاقيات علمية مع الجامعات العالمية العريقة، مع إعطاء الأولوية للكليات الجامعية والفروع.
- وضع خطة زمنية لتحديث جميع الخطط الدراسية والبرامج بالجامعة.
- زيادة الاهتمام باستطلاع آراء الخريجين وأرباب العمل وجهات التوظيف عن مدى تحقيق مخرجات التعلم وإدخاله كمؤشر لقياس جودة مخرجات تعلم الطلاب.
- زيادة مراجعة التقارير من الإدارة العليا، على أن تكون المراجعة تحليلية، مع ضرورة إرسال تغذية راجعة للبرامج والكليات عن تلك المراجعة.
- زيادة استخدام نقاط مرجعية سواءً على المستوى الداخلي أو الخارجي للتحقق من مستويات تحصيل الطلاب بكافة برامج الجامعة، وليس على نطاق برامج معينة فقط.
- زيادة فاعلية تصحيح العينات العشوائية أو أي وسائل أخرى عند تصحيح الاختبارات والواجبات للطلاب لضمان أن كل مجالات نواتج تعلم الطلاب تم تغطيتها كاملاً، وذلك على مستوى جميع برامج الجامعة ومتابعة ذلك من خلال التقارير الخاصة بالمقررات والبرامج.
- زيادة عدد الدورات التدريبية اللازمة لتدريب أعضاء هيئة التدريس على تقويم الطلاب في كلا الجانبين النظري والتطبيقي ويكون ذلك من خلال دورات مركزية وأخرى على مستوى الكليات والبرامج.
- زيادة الاهتمام بدعم جهود تحسين جودة التدريس بالكليات التابعة لفروع الجامعة وإيجاد آليات لاستفادتهم من البرامج التدريبية وتنمية مهاراتهم من خلال اتاحة عدد أكبر من الدورات يقدم للفروع في مقارهم وخاصة البعيدة منها.
- المزيد من التخطيط للشراكات الخاصة بالتدريب على الخبرة الميدانية في القطاع الخاص ومع مؤسسات الوطنية والدولية المشهود لها، مما يؤدي إلى تنوع أماكن التدريب لضمان حصول الطلاب على تجارب متعددة مختلفة.
- تحديد المخاطر المحتملة في نشاط الخبرة الميدانية في جميع البرامج المهنية بالجامعة.
- زيادة الاهتمام بأنشطة الخبرة الميدانية بكليات الفروع.
- متابعة كافة البرامج التي تعقد شراكات برفع تقارير دورية -طبقاً للاتفاق المبرم - إلى وكالة الجامعة للشؤون التعليمية يتضمن مدى التزام الجهات بنود الشراكة المنصوص عليها ومدى تحقيق البرنامج للمستهدف من تلك الشراكة.

أولويات التنفيذ

- إعداد تقارير سنوية عن الجودة الشاملة للتعليم والتعلم بالمؤسسة ككل.
- العمل على زيادة الموارد المادية والبشرية بكليات الفروع وزيادة المساعدات التعليمية للطلاب.
- زيادة الاهتمام بدعم جهود تحسين جودة التدريس بالكليات التابعة لفروع الجامعة وإيجاد آليات لاستفادتهم من البرامج التدريبية وتنمية مهاراتهم من خلال اتاحة عدد أكبر من الدورات يقدم للفروع في مقارهم وخاصة البعيدة منها.
- زيادة الاهتمام باستطلاع آراء الخريجين وأرباب العمل وجهات التوظيف عن مدى تحقيق مخرجات التعلم وإدخاله كمؤشر لقياس جودة مخرجات تعلم الطلاب.
- زيادة تفعيل الاستفادة من برنامج المؤشرات الالكترونية على كافة المستويات بالجامعة (برنامج - كلية - عمادة - وكالة - جامعة).

- وضع خطة زمنية لتحديث جميع الخطط الدراسية والبرامج بالجامعة.
- زيادة استخدام نقاط مرجعية سواءً على المستوى الداخلي أو الخارجي للتحقق من مستويات
- تحصيل الطلاب بكافة برامج الجامعة، وليس على نطاق برامج معينة فقط.
- زيادة الاهتمام بأنشطة الخبرة الميدانية بكليات الفروع.

٥- المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة

المعايير الفرعية للمعيار الخامس ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٥-١ قبول الطلاب
★★★★	٥-٢ سجلات الطلاب
★★★★	٥-٣ إدارة شؤون الطلبة
★★★★	٥-٤ التخطيط للخدمات الطلابية وتقويمها
★★★★	٥-٥ الخدمات الطبية والإرشادية
★★★★	٥-٦ الأنشطة الطلابية غير الصفية
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الخامس

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المرجعي الخارجي	الجديد المستهدف
1:35.0	نسبة الطلاب إلى الكادر الإداري	1:37.6	1:35.0	1:34.4	جامعة القصيم	1:21
					جامعة الملك عبد العزيز	1:11
					جامعة الملك سعود	1:2.56
					جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	1:17
					جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	1:4.2
2.00%	نسبة الموارد المالية التشغيلية (فيما عدا مبالغ السكن ومكافآت الطلاب) المخصصة لتقديم الخدمات الطلابية	0.59%	1.00%	0.77%	جامعة القصيم	24.5%
					جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	8%
					جامعة الامام عبد الرحمن بن فيصل	10%
3.80	تقويم الطلاب للإرشاد الأكاديمي والمهني	3.58	3.80	4.00	جامعة القصيم	3.00
					جامعة الملك عبد العزيز	3.40
					جامعة الملك سعود	3.42

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر	
المستهدف الجيد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
4.25	4.56	4.20	4.19	تقويم الطلاب للوقت الذي يستغرقه الانتهاء من تقييم الطلاب، وإبلاغ الطالب بنتائج	S5-s1
4.50	3.98	4.00	3.60	متوسط تقييم الطلاب لجودة الخدمات والأنشطة الطلابية	S5-s2

تقييم جودة المعيار الخامس

تظهر درجة التقييم العام لجودة المعيار الخامس تمتعه بدرجة عالية من الجودة في تطبيق الممارسات المتعلقة به، ويظهر ذلك في الأنظمة الالكترونية المتكاملة والفعالة التي تدير عمليات القبول والتسجيل، وكذلك تحديد الإجراءات والمواعيد الأكاديمية بطريقة واضحة وشفافة. وكذلك يتوفر قدر متنوع من الخدمات والأنشطة المقدمة للطلبة، ويتم تقييم هذه الخدمات والأنشطة وتحسينها بشكل مستمر.

نقاط القوة

- العدد الكبير للكادر الإداري المسؤول عن تقديم الخدمات المرتبطة بإدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة.
- تنوع مؤهلات وتخصصات الكادر الإداري المسؤول عن تقديم الخدمات المرتبطة بإدارة شؤون الطلبة والخدمات المساندة.
- توفر الدعم المالي الكافي لتغطية الخدمات المقدمة.
- الاستفادة من وسائل التقنية الحديثة في تقديم الخدمات الطلابية.

توصيات التحسين

- الاستفادة من نتائج تقييم الطلبة للخدمات المقدمة لهم في وضع خطط تطويرية للجهات المعنية بالمعيار الخامس.
- تفعيل دور الشراكة المجتمعية لتحسين مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في المؤسسة.
- الاستمرار في تدريب الكادر الإداري العامل في الجهات المعنية بالمعيار الخامس لرفع كفاءته المهنية.
- الاهتمام بالاستفادة من المقارنات المرجعية الخارجية دورياً في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالمعيار الخامس.
- الاهتمام بالأنشطة الرياضية لشطر الطالبات.
- وضع دليل للسياسات والإجراءات فيما يتعلق بالقبول والتسجيل.

أولويات التنفيذ

- الاستفادة من المقارنات المرجعية الخارجية دورياً في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالمعيار الخامس.
- وضع دليل للسياسات والإجراءات فيما يتعلق بالقبول والتسجيل.
- الاهتمام بتطوير الأنشطة الرياضية بشطر الطالبات.

٦- المعيار السادس: مصادر التعلم

المعايير الفرعية للمعيار السادس ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٦-١ التخطيط والتقويم
★★★★	٦-٢ التنظيم
★★★★★	٦-٣ دعم المستخدمين
★★★★	٦-٤ الموارد والمرافق
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار السادس

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		النص	الرقم
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي			
4.0	4.0	جامعة الملك عبد العزيز	3.8 2015	3.5	3.7	تقويم أصحاب المصلحة للمكتبة والمركز الإعلامي	S6.1
		جامعة الملك سعود	4.0 2016				
	3.4		3.7 2017				
0.50	0.21	جامعة الملك عبد العزيز	0.37 2015	0.40	0.48	عدد اشتراكات المطبوعات والمجلات على الشبكة العنكبوتية كنسبة إلى عدد البرامج المقدمة	S6.2
		جامعة الملك سعود	0.29 2016				
	2.63		0.48 2017				
4.00	3.80	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	3.79 2015	3.50	3.60	تقويم أصحاب المصلحة للمكتبة الرقمية	S6.3
			3.87 2016				
			3.61 2017				

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		النص	الرقم
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي				
4.0	3.9	2015	3.8	3.5	رأي المستفيدين في ملائمة وقت المكتبة	S6-s1	
	4.0	2016					
	3.8	2017					

3.8	3.7 3.8 3.6	2015 2016 2017	3.6	3.5	رأي المستخدمين في حداثة محتوى المكتبة	S6-s2
12	11 11 11	2015 2016 2017	11	10	عدد عناوين الكتب نسبة لعدد الطلاب	S6-s3
85%	92% 61% 80%	2015 2016 2017	80%	75%	كفاءة التزويد	S6-s4
20	39 32 32	2015 2016 2017	32	16	معدل المجلات العلمية المشترك فيها لكل عضو هيئة تدريس	S6-s5
5%	37% 1% 2%	2015 2016 2017	2%	5%	نسبة نمو المجموعات الورقية	S6-s6
20%	14.40% 14.00% 9.00%	2015 2016 2017	9%	20%	نسبة نمو مقتنيات المكتبة الرقمية	S6-s7
85%	81% 90% 93%	2015 2016 2017	93%	75%	إتاحة العناوين المطلوبة	S6-s8
75%	68.0% 80.6% 65.0%	2015 2016 2017	65%	70%	دقة الترفيف	S6-s9
22	19 20 20	2015 2016 2017	20	15	الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الانترنت	S6-s10
155	228 172 157	2015 2016 2017	157	155	عدد قواعد المعلومات المتاحة من خلال المكتبة	S6-s11
50	39 39 58	2015 2016 2017	58	60	سرعة الرد على استفسارات المستخدمين في الخدمة المرجعية (مחסوبة بالساعة)	S6-s12
5.0	3.5 4.6 4.5	2015 2016 2017	4.5	4.0	عدد أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالإنترنت وقت الذروة لكل 100 مستفيد	S6-s13
10%	11% 8% 8%	2015 2016 2017	8%	5%	نسبة حضور الدورات التدريبية لزوار المكتبة	S6-s14

تقييم جودة المعيار السادس

قدّم تقريراً مبنياً على الأدلة التي تم جمعها، يتضمن قائمة بنقاط القوة، وتوصيات التحسين، وأولويات التنفيذ. بناءً على ما سبق من تقارير المعايير الفرعية للمعيار فإن المعيار السادس: مصادر التعلم سجل تقديراً عاماً في جودة أداءه بجامعة أم القرى قدر بثلاث نجوم (***) مما يعني ان أداء الجامعة فيما يتعلق بممارسات هذا المعيار تؤدي أداءً مرضي الجودة، حيث سعت الجامعة متمثلة في عمادة شؤون المكتبات للتخطيط وأخذ الترتيبات التي تكفل الوصول للمراجع الالكترونية وغيرها من المواد المرجعية التي تحرص على توفيرها، حتى تفي باحتياجات البرامج التي تقدمها الجامعة، بالمستوى المناسب. إن المكتبة ومرافق وتجهيزات تقنية المعلومات المصاحبة متاحة في الأوقات المطلوبة بشكل يدعم التعلم المستقل، مع تقديم المساعدة اللازمة لإيجاد المواد (المراجع والمصادر) المطلوبة. كما تم توفير المرافق (الاماكن) اللازمة للدراسة الفردية والجماعية في بيئة حافزة للبحث والدراسة العلمية الجادة. ويتم تقويم هذه الخدمات وتحسينها استجابة لآراء الطلبة وهيئة التدريس.

إن جامعة أم القرى تسعى بجدية لتحقيق معايير الجودة في أداء جميع نشاطاتها حيث أوضحت الدراسة الذاتية للمعيار السادس أن الجامعة لديها نقاط قوة وهناك توصيات للتحسين يتم التخطيط والعمل على تنفيذها وفقاً لأولوياتها في جانب مصادر التعلم وهي على النحو التالي.

نقاط القوة

- وجود رؤية ورسالة طموحة يبنى عليها الأهداف البعيدة المدى والأهداف المرورية لكل نشاط تقوم به عمادة شؤون المكتبات بجامعة أم القرى وموائمة تلك الرؤية مع الرؤى العليا وربط أهدافها بأهداف الجامعة ثم الوزارة في برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠ ثم أهداف رؤية ٢٠٣٠.
- مشاركة جميع الأطراف المستفيدين بصفة دورية سنوياً في إجراءات التقويم واستطلاع آراء المستفيدين من هيئة التدريس والطلبة من داخل الجامعة وخارجها فيما يخص الخدمات التي تقدمها العمادة.
- استخدام خريطة مؤشرات الأداء كمرجع في التخطيط لمشاريع المكتبة المستقبلية.
- الاستفادة من نتائج استطلاع رأي المستفيدين واخذ مقترحاتهم في عين الاعتبار.
- توافر قواعد السلوك المعلنة التي تنظم استخدام مقتنيات المكتبة ومرافقها في كل أرجاء المكتبة المشاركة الفعالة في الفهرس العربي الموحد كأحد أكبر مشاريع الفهرسة.
- تخصيص معمل للتدريب وإقامة الفعاليات والأنشطة الخاصة بالمكتبة مجهز بأحدث التقنيات وأجهزة الحاسب الآلي.
- تم اعتماد نظام إدارة المكتبات السييرا والذي يتميز انه يعمل على الويب بواجهة البحث الموحد.
- تفعيل دور لجنة أصدقاء المكتبة للمشاركة في الفعاليات والأنشطة.
- تفعيل خدمة البرنامج الإرشادي عبر الموقع للحوارات التعريفية يومي الاثنين والاربعاء.
- إتاحة خدمة أسأل أخصائي المكتبة للرد على استفسارات المستفيدين عبر موقع المكتبة الالكتروني.
- توفر مباني حديثة ومجهزة للشطرين ووجود أماكن للمكتبات الفرعية في بعض الكليات.
- توافر ميزانية مالية للتزويد السنوي باللغتين العربية والاجنبية.
- تخصيص ركن لذوي البصيرة والذي يحتوي على مصادر معلومات بلغة برايل كما تم توفير أجهزة كمبيوتر تحتوي على برامج خاصة للمكفوفين.
- وجود معمل التدريب المجهز بأحدث التقنيات وأجهزة الحاسب الآلي.
- وجود أجهزة التصوير الرقمي بقاعة الرسائل العلمية للتصوير والتخزين على الوسائط.

توصيات التحسين

- تحديث الخطة الاستراتيجية لعمادة شؤون المكتبات ومواءمتها مع خطة الجامعة الاستراتيجية (تمكين ٢٠٢٣).
- تحديث سياسات وإجراءات الخدمات الفنية التي تقدمها المكتبة واثاتها على صفحة العمادة الالكتروني.
- السعي لعمل اتفاقيات مع المكتبات في الجامعات الاخرى لتتاح بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة والعمل على تفعيلها (اتفاقية الطائف).
- تنفيذ مشروع تحويل مكتبة الملك عبد الله الى مكتبة ذكية باقتناء أنظمة ذكية (DFID) تساهم في تطوير منظومة الخدمات وتضمن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- سد احتياج عمادة شؤون المكتبات لتوظيف عدد كاف من أمناء المكتبات وذوي الكفاءة في اللغة الإنجليزية.
- وضع خطة تسويقية للخدمات المقدمة تشمل جهات الجامعة.
- إيجاد مساحات إضافية لمزيد من التنظيم واستيعاب المجموعات في المكتبة بشطر الطالبات، والعمل على اعتماد نقل شطر الطالبات الى المكتبة في العابدية.
- تجهيز وحدة تصوير عالية الجودة وبنظام الخدمة الذاتية مع توفير مشرف عام على الوحدة في المكتبات الجامعية بشطريها.
- متابعة تنفيذ خطة إنشاء المكتبات الفرعية تشمل التكاليف المالية وآلية التنفيذ والربط الشبكي تخصيص ميزانية لعمادة شؤون المكتبات لدعم أعمال التطوير والتدريب والتجهيزات والأثاث.

أولويات التنفيذ

- تحديث الخطة الاستراتيجية لعمادة شؤون المكتبات ومواءمتها مع خطة الجامعة الاستراتيجية (تمكين ٢٠٢٣).
- تحديث سياسات وإجراءات الخدمات الفنية التي تقدمها المكتبة واثاتها على صفحة العمادة الالكتروني.
- السعي لعمل اتفاقيات مع المكتبات في الجامعات الاخرى لتتاح بموجبها الاستعارات المكتبية المتبادلة والعمل على تفعيلها (اتفاقية الطائف).
- تنفيذ مشروع تحويل مكتبة الملك عبد الله الى مكتبة ذكية باقتناء أنظمة ذكية (DFID) تساهم في تطوير منظومة الخدمات وتضمن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- سد احتياج عمادة شؤون المكتبات لتوظيف عدد كاف من أمناء المكتبات وذوي الكفاءة في اللغة الإنجليزية.

٧- المعيار السابع: المرافق والتجهيزات

المعايير الفرعية للمعيار السابع ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٧-١ السياسات والتخطيط
★★★★	٧-٢ جودة المرافق والتجهيزات وكفائتها
★★★★	٧-٣ السلطة والإدارة
★★★★★	٧-٤ تقنية المعلومات
★★★★	٧-٥ سكن الطلاب
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار السابع

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
35 مليون ريال	45.010 مليون ريال جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	48.671 مليون ريال	35 مليون ريال	28.210 مليون ريال	الانفاق السنوي على ميزانية تكنولوجيا المعلومات	S7.1
3.75	3.33 جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	3.44	3.75	3.57	تقويم أصحاب المصلحة لخدمات تكنولوجيا المعلومات	S7.2
3.90	3.55 جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	3.66	3.90	3.77	تقويم أصحاب المصلحة لخدمات تكنولوجيا المعلومات	S7.3

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم	
3.75	3.50	3.75	3.05	نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن المرافق التجهيزات	S7-s1	
3.50	3.15	3.50	3.17	نسبة رضا الإدارة العليا عن المرافق التجهيزات	S7-s2	

3.55	3.54	3.55	3.23	نسبة رضا الطلاب عن المرافق التجهيزات	S7-s3
4.00	3.58	4.00	3.67	نسبة الموافقة للمنسوبيين على وجود اماكن لممارسة الشعائر الدينية وملاءمتها للغرض	S7-s4
1:9	1:14	1:9	1:11	عدد أجهزة الكمبيوتر التي يمكن الوصول إليها (محطات العمل) لكل طالب	S7-s5

تقييم جودة المعيار السابع

تسعى جامعة أم القرى جاهدة لإكمال البنية التحتية للحرمة الجامعي في أقرب وقت ممكن ومواصلة اعتماد البنية التحتية المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات من أجل بناء نظام إدارة عالي المستوى. شهدت الجامعة عددا من المشاريع مثل توسيع القدرة الاستيعابية للكليات القائمة والأقسام الأكاديمية واستحداث كليات وتخصصات جديدة لمواكبة أحدث التطورات العالمية واحتياجات المجتمع المحلي لمكة المكرمة. تعطي الجامعة الأولوية لنقل كليات الطالبات والكليات الجامعية التابعة لها إلى العابدية. لدى الجامعة العديد من المشاريع، اكتملت أو شارفت على الانتهاء، بدءاً من البنية التحتية وبناء كليات جديدة، إلى توفير المعدات والتجهيزات التعليمية والتصاميم والصيانة والإصلاحات والتجديدات والإضافات والتوسعة وتحديث شبكات المعلومات والاتصالات.

نقاط القوة

- يتم تحديد قوائم المرافق والتجهيزات الأساسية التي تحتاجها البرامج والموافقة عليها قبل الشراء.
- يوجد دليل إرشادي حول متطلبات الأمن والصحة والسلامة والإجراءات الوقائية في استخدام المرافق والتجهيزات.
- تتوفر أجهزة وبرامج الكمبيوتر ويمكن الوصول إليها من قبل أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب.
- الالتزام بالسياسات المؤسسية التي تنظم استخدام الحواسيب الشخصية من قبل الطلاب.
- يتوفر الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- توجد أنظمة أمنية لحماية خصوصية المعلومات الشخصية والجماعية، ولحماية من الفيروسات الخارجية.
- جامعة أم القرى هي أول جامعة سعودية أكملت متطلبات الربط مع النظام الجامعي التابع لوزارة التعليم.
- جامعة أم القرى هي ضمن الجامعات الأولى التي قامت بتحديث متطلبات مركز إحصاءات التعليم وضمن الجامعات الوطنية الأولى في تقديم الخدمات على البوابة الوطنية السعودية.

توصيات التحسين

- التشاور مع أعضاء هيئة التدريس قبل شراء المعدات الأساسية لضمان ملاءمة الاحتياجات الحالية والمتوقعة التي قد تنشأ في المستقبل.
- التأكد من الالتزام بقواعد السلوك المتعلقة باستخدام غير الملائم للمواد على شبكة الإنترنت العالمية (الإنترنت)، والتعامل معها بطريقة مناسبة ضد حالات الاستخدام غير السليم المثبتة.
- تقديم دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين لضمان الاستخدام الفعال لأجهزة الكمبيوتر والبرامج المناسبة للتدريس وتقييم الطلاب والشؤون الإدارية.

- الحاجة إلى استمرارية تقييم حول مدى كفاية وجودة المرافق والتجهيزات والخدمات المتوفرة.
- تقييم حالة التجهيزات على أساس منتظم لإجراءات الصيانة والاستبدال المناسبة.
- إجراء مقارنة مرجعية مع المؤسسات الأخرى من حيث القاعات والمختبرات والتجهيزات.
- زيادة عرض النطاق الترددي لشبكة Wi-Fi في جميع مباني الجامعة.
- الحاجة إلى صيانة وتجديد تمديدات قواطع الدارات والمفاتيح الأساسية في مركز المعلومات.
- تحسين نوعية سكن الطلاب والتغذية.
- زيادة المساحات الخضراء والتشجير.
- استكمال البنية التحتية في الحرم الجامعي والمستشفى الجامعي في أقرب وقت ممكن.
- إنشاء مستشفى أم القرى للمحاكاة.
- تطوير مبنى المركز الطبي الجامعي وفتح مبنى العيادات المتخصصة.
- الاستمرار في اعتماد البنية التحتية المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات من أجل بناء نظام إدارة عالي المستوى وزيادة عدد الدورات الإلكترونية.
- إعداد جداول زمنية للصيانة الدورية وحماية المرافق والتجهيزات.
- تدريب المستخدمين على إجراءات السلامة والأمن.
- تحديد وسائل الراحة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تحديد طريقة لضمان السلامة الشخصية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب.
- تحديد الإجراءات التنظيمية لاستخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية للطلاب.

أولويات التنفيذ

- استكمال البنية التحتية في الحرم الجامعي لشطر الطالبات في المقر الرئيسي بالعابدية.
- وضع خطة لإعداد دراسات لرفع المخصص من ميزانية الصيانة من ١٠٠ إلى ٢٩٠ مليون ريال.
- توفير مباني لعمادة تقنية المعلومات ومركز البيانات الرئيسي في مقر العابدية وتنفيذ عدد من مشاريع البنية التحتية والمشاريع ذات العلاقة للنهوض بمختلف الخدمات التي تقدمها العمادة لعموم الجامعة ومنسوبيها.

٨- المعيار الثامن: التخطيط المالي والإدارة المالية

المعايير الفرعية للمعيار الثامن ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٨-١ التخطيط المالي وإعداد الميزانية
★★★★	٨-٢ الإدارة المالية
★★★	٨-٣ التدقيق المالي وتقدير المخاطر
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الثامن

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
15,000 ريال	37,700 75,500	جامعة القصيم جامعة الملك عبد العزيز	15,000 ريال	15,000 ريال 16,600 ريال	أجمالي الإنفاق التشغيلي للطالب (فيما عدا مبالغ التجهيزات ومكافآت الطلاب)	S8.1

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم	
منتظمة تظهر عدل الموقف المالي للجامعة	منتظمة تظهر عدل الموقف المالي للجامعة	منتظمة تظهر عدل الموقف المالي للجامعة	منتظمة تظهر عدل الموقف المالي للجامعة	ملاحظات المراجعة المالية الخارجية	S8-s1	
100%	57%	100%	100%	مدى مشاركة الجهات المعنية في التخطيط المالي بالجامعة	S8-s2	
60%	57%	60%	56%	حجم الرواتب مقارنة بإجمالي الميزانية	S4-s3	

تقييم جودة المعيار الثامن

هناك مجموعة من نقاط القوة وتوصيات التحسين الملموسة في التخطيط والإدارة المالية بالجامعة يمكن الإشارة إليها على النحو التالي:

أولاً: نقاط القوة

- وجود إجراءات منظمة في عمليات التخطيط وإعداد الميزانية وفق خطة الدولة للتحويل الرقمي في العمليات المالية وذلك بالاستعانة وتطبيق خدمات منصة اعتماد الاللكترونية.
- وجود نظام مراجعة داخلية ومراقب مالي وجهة استشارية قانونية بما يؤكد أن النظم المحاسبية بالجامعة تتفق معايير المحاسبة المالية المتعارف عليها مهنيًا.
- وجود خطة مرنة في ترشيد الانفاق والمناقلات بين بنود الميزانية.

ثانياً: توصيات التحسين

- العمل على زيادة الكفاءة وتنويع مصادر الدخل من خلال التوسع في مجالات التمويل الذاتي وإنشاء اللجنة التأسيسية للاستثمار.
- العمل على اتساق مشروع الميزانية في جميع بنوده مع رسالة وأهداف الجامعة بشكل واضح.
- توفير خطة لإدارة المخاطر يمكن الاسترشاد بها في تجنب المخاطر المالية والإدارية.
- استخدام نظام اليكتروني متكامل لمتابعة صرف الميزانية للجهات المختلفة بالجامعة.

ثالثاً: أولويات التنفيذ

- إنشاء وحدة لإدارة المخاطر تقوم بإعداد خطة لإدارة المخاطر المقدره بصورة واقعية.
- ترجمة الرسالة والغايات والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة في شكل مؤشرات تؤخذ في الاعتبار عند اعداد مشروع الميزانية بما يتناسب مع قطاعات الجامعة المختلفة.
- اعداد تطبيق أو نظام حاسب آلي مهمته متابعة صرف ميزانية الجهات التابعة للجامعة مركزياً.
- العمل على زيادة الكفاءة وتنويع مصادر الدخل من خلال التوسع في مجالات التمويل الذاتي وإنشاء اللجنة التأسيسية للاستثمار.

٩- المعيار التاسع: إجراءات التوظيف

المعايير الفرعية للمعيار التاسع ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	٩-١ السياسات والإدارة
★★★★★	٩-٢ التوظيف
★★★★★	٩-٣ التطوير الذاتي والوظيفي
★★★★★	٩-٤ الإجراءات التأديبية، وتسوية الشكاوى، وحل النزاعات
★★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار التاسع

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المرجعي الخارجي	المستهدف الجديد
S9.1	نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين تركوا الجامعة خلال العام السابق لأسباب أخرى غير التقاعد	2.3%	2.5%	2.6%	جامعة الملك فهد للبترول والمعادن جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل	0.6% 0.2%
S9.2	نسبة أعضاء هيئة التدريس المشاركين في أنشطة التطوير المهني خلال السنة الماضية	85%	50%	67%	جامعة القصيم جامعة الملك سعود جامعة الملك عبد العزيز جامعة الملك فهد للبترول والمعادن	89% 75% 29.6% 71%

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر		
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي
S9-s1	تنوع خلفية أعضاء هيئة التدريس من حيث البلد التي تم الحصول منها على أعلى شهادة ومن حيث الإثنية (الجنس، أو العرق)	متنوع ٩٧% من البرامج بها تنوع	لا يقل مجموع عدد الجنسيات + عدد جهات الحصول على المؤهل عن ٥ بكل برنامج	متنوع ٩٤% من البرامج	متنوع ٩٥% من البرامج لا يقل مجموع عدد الجنسيات + عدد جهات الحصول على المؤهل عن ٥ بكل برنامج	

وجود آليات مطبقة	-	وجود آليات مطبقة	توجد آليات ومطبقة	مدى وجود آليات واضحة ومتنوعة للتعيين والتعاقد	S9-s2
تطوير دائم للآلية	-	تطوير دائم للآلية	موجودة وتم تطويرها آليا (أتمتة)	مدى وجود آليات لحصر العجز طبقاً للأنشطة وساعات التدريس المطلوبة بالبرامج التعليمية المختلفة	S9-s3
1.5	1.28	1.5	0.69 ضعيفة	مدى وجود برامج اجتماعية وترفيهية لأعضاء هيئة التدريس	S9-s4
3.90	3.66	3.75	3.84	مدى الرضا الوظيفي للعاملين (أعضاء هيئة تدريس - إداريين)	S9-s5

تقييم جودة المعيار التاسع

ممارسات المعيار التاسع في الاعتماد المؤسسي والمعني بتوفير الكوادر التعليمية المؤهلات والخبرات اللازمة للقيام بالمسؤوليات المناطة إليهم تطبيق بجدارة، كما حرصت الجامعة على سياسات التطوير المهنية لضمان التحسن المستمر في أدائهم وخبراتهم وذلك بناءً على مقاييس الأداء التي تعكس توصيات التحسين والقوة وأولويات التنفيذ لديهم. كما وجد لدى الجامعة سياسة واضحة وشفافة في حل الخصومات والمنازعات المتعلقة بهيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة، وبناءً على ذلك تظهر مجموعة من نقاط القوة والتوصيات التحسين الملموسة في النظام الإداري والمؤسسي بالجامعة وهي على النحو التالي:

أولاً: نقاط القوة

- وجود إجراءات إدارية منظمة ومعلن عنها وشفافة للتعين والنقل والتوظيف للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- وجود إجراءات إدارية منظمة وشفافة للترقية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- وجود أنشطة إدارية وبرامج تدريبية للتطوير من أداء الموظفين وأعضاء هيئة التدريس الملتحقين حديثاً وممن هم على رأس العمل والية واضحة لتطوير اداهم وتسهيل مشاركتهم في البرامج التدريبية والندوات والمؤتمرات داخل الجامعة وخارجها.
- وجود برامج تهيئة ملائمة للموظفين وأعضاء هيئة التدريس الجدد.
- وجود استراتيجيات ولجان لفض المنازعات واليات واضحة لحل المشكلات وإجراءات التظلم.

ثانياً: توصيات التحسين

- إيجاد معيار لتقييم أعضاء هيئة التدريس السعوديين وغياب آلية التقييم.
- توعية الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالإجراءات المتبعة في فض النزاع وحل المشكلات والتظلم.
- رفع مستوى البرامج الترفيهية والاجتماعية لمنسوبي الجامعة.
- إجراء دراسة تحليلية لأسباب ترك الجامعة قبل سن التقاعد.
- رفع نسبة أعضاء هيئة التدريس في بعض التخصصات.

ثالثاً: أولويات التنفيذ

- الاستمرار في التوظيف بالنسبة للكادر السعودي والعمل على زيادة التعاقدات مع أعضاء هيئة التدريس غير السعوديين وتسهيل إجراءات نقل وندب الكفاءات المؤهلة إلى الجامعة لزيادة نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى الطلاب.
- رفع درجة الوعي لدى أعضاء هيئة التدريس والموظفين بالأنظمة الإدارية المتبعة للتظلم والشكوى وحل المشكلات.
- العمل على وضع معايير تقييم ثابتة لأعضاء هيئة التدريس بما يتوافق مع رسالة الجامعة وأهدافها.
- العمل على توفير معلومات عن اسباب ترك العمل قبل سن التقاعد النظامي.
- التوسع في تقديم حزمة من البرامج الاجتماعية الترفيهية للمنسوبين من الكادر الإداري والفني والتعليمي.

١٠- المعيار العاشر: البحث العلمي

المعايير الفرعية للمعيار العاشر ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	١٠-١ السياسات البحثية للمؤسسة التعليمية
★★★★	١٠-٢ مشاركة الأساتذة والطلاب في الأبحاث
★★★★	١٠-٣ تسويق الأبحاث
★★★★	١٠-٤ المرافق والتجهيزات البحثية
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار العاشر

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر	
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المرجعي الخارجي
S10.1	عدد المطبوعات المحكمة في العام الماضي لكل عضو هيئة تدريس يعمل بدوام كامل أو ما يعادله	0.36	0.35	0.28	0.81 جامعة الملك سعود 0.20 جامعة الملك عبد العزيز
S10.3	نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل ونشروا مطبوع واحد على الأقل خلال العام الماضي	13.5%	20.0%	14.0%	40.0% جامعة الملك عبد العزيز
S10.4	عدد البحوث أو التقارير المعروضة في مؤتمرات أكاديمية خلال العام الماضي لأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل أو ما يعادله	225	500	300	1000 جامعة الملك عبد العزيز
S10.5	دخل البحث العلمي من المصادر الخارجية في العام الماضي كنسبة الي عدد أعضاء هيئة	203,221,309	250,000,000	200,000,000	400,000,000 جامعة الملك عبد العزيز
S10.6	نسبة إجمالي الميزانية التشغيلية السنوية المخصصة للبحث العلمي	0.025%	2.00%	0.22%	25% جامعة الملك عبد العزيز

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء				المؤشر	
الرقم	النص	الفعلي	المستهدف	المرجعي الداخلي	المستهدف الجديد
S10-s1	عدد المعاهد العلمية	6	متزايد	5	متزايد
S10-s2	عدد طلبات تسجيل براءات الاختراع	1150	متزايد	1150	متزايد
S10-s3	عدد براءات الاختراع المسجلة	70	متزايد	65	متزايد
S10-s4	مخصصات أبحاث الخطة الوطنية للعلوم والتقنية	177 ألف ريال	متزايد	212 مليون ريال	متزايد
S10-s5	عدد الكراسي البحثية	5	متناقص	7	متزايد
S10-s6	إنشاء ودعم مراكز بحثية	9	متزايد	9	متزايد
S10-s7	إنشاء شركات تقنية	3	متزايد	2	متزايد
S10-s8	معدل النجاح في الحصول على المنح البحثية (باحث- واعدة- رائد)	١٥% باحث ٨% رائد ٤% واعدة	متزايد	٢٠% باحث ١٠% رائد ٥% واعدة	متزايد
S10-s9	عدد البرامج التدريبية التي تنمي مهارات أعضاء هيئة التدريس في مجال البحث العلمي	10	متزايد	3	متزايد
S10-s10	عدد البرامج التدريبية التي تنمي مهارات طلاب الدراسات العليا في مجال البحث العلمي	3	متزايد	2	متزايد
S10-s11	عدد الكتب الممولة لأعضاء هيئة التدريس (تأليفاً - وترجمة)	7	متزايد	15	متزايد

تقييم جودة المعيار العاشر

هيكله المنافذ البحثية متنوعة وتشمل مختلف المجالات من مجالات أكاديمية أو مجالات في ريادة الأعمال أو الحج والعمرة أو استشارية وبالرغم من هذا التنوع إلا أن الميزانية المصروفة على البحث العلمي تكاد لا تتناسب مع الأنشطة البحثية المخطط لها في الخطط الاستراتيجية للجهات ، كما ان الدعم المتوفر للمجالات مختلف المستويات وغير متناسب ، مما أدى الى عدم تنفيذ بعض المبادرات التطويرية في مجال البحث العلمي ، إلا أن نشر الوعي بثقافة أهمية البحث العلمي والارتقاء باختيار الأوعية المرموقة للنشر قد أحدث أثراً إيجابياً في الوجود البحثي لجامعة أم القرى في المحركات البحثية، واستناداً إلى الأدلة والبراهين فجامعة أم القرى تسعى إلى أن تكون في مصاف الخمس جامعات السعودية المعترف بها عالمياً ، وقد نجحت الجامعة في عقد العديد من الاتفاقيات و الشراكات البحثية مع جهات في القطاع الحكومي والخاص ومع الجهات غير الربحية كما يمثل الاستثمار في البحث العلمي أحد الجوانب التي تميزت بها جامعة أم القرى إذ تتوجه برامجها للرفع من أثر البحث العلمي في الصناعة والمجتمع والبيئة المحلية وزيادة المشاركة في الاقتصاد المعرفي و تعظيم المحتوى المحلي.

نقاط القوة

- العمل على زيادة الدعم الداخلي والخارجي للبحث العلمي والحرص على الارتقاء به وبمخرجاته.
- تنوع المجالات البحثية ووجود الكوادر البشرية المؤهلة لتقديم الاستشارات البحثية.
- الاهتمام بالتوجه لتحقيق رؤية ٢٠٣٠ في البحث العلمي ومنها الاهتمام بالتطوع وإعداد المتطوعين.
- الاهتمام بأتمتة نظام إدارة المنح البحثية وإدارة الدورات في مجال البحث العلمي وقاعدة بيانات للباحثين والمتطوعين في البحث العلمي.
- فتح باب التقديم الكترونياً لتأهيل الطلاب والباحثين في مجال حاضنات الأعمال ومسرعات الأعمال.
- وجود الاتفاقيات والشراكات البحثية مع الجهات الحكومية والخاصة والقطاع غير الربحي.

توصيات التحسين

- تطوير آلية الصرف على البحث العلمي من باحثين ومحكمين وتجهيزات لتحقيق أعلى عائد للمصروفات.
- ضرورة تشجيع الباحثين عن طريق تفعيل الجوائز البحثية لمختلف فئات المجتمع الأكاديمي.
- تحسين البنية التحتية للبحث العلمي عن طريق الرفع من كفاءة التجهيزات البحثية في الشطرين وتوفير معامل مركزية.
- تخصيص ميزانية تتناسب مع النشاطات البحثية وفقاً للجهات البحثية المتنوعة.
- تفعيل لجان أخلاقيات البحث العلمي على المستوى المؤسسي والبرامجي.
- ضرورة تحديد الأولويات البحثية والقوة البحثية في الجامعة في مختلف التخصصات الأكاديمية بناء على أثرها في الاقتصاد والمجتمع وتقديم العلوم.
- أتمتة نظام إدارة المجالات العلمية لضمان جودة الأداء وتسهيل الحصول على المؤشرات، تمهيداً لإدراجها في محركات البحث العالمية مثل ISI & Scopus.
- إعادة هيكلة المراكز البحثية والاهتمام بتحقيق دور المراكز البحثية على مستوى المراكز النظرية إقليمياً وعالمياً، ومحورية أعمالها على المخرجات وليس التخصصات.

أولويات التنفيذ

- زيادة دعم البحث العلمي وتحفيز الباحثين.
- تأسيس التجهيزات المركزية للبحث العلمي.
- تحديث اللوائح والأنظمة الداخلية في مجال البحث العلمي.

11- المعيار الحادي عشر: علاقات المؤسسة بالمجتمع

المعايير الفرعية للمعيار الحادي عشر ومستوى الجودة

مستوى الجودة	
★★★★	11-1 سياسات جامعة أم القرى حول علاقتها بالمجتمع
★★★★	11-2 التفاعل مع المجتمع
★★★★	11-3 سمعة المؤسسة التعليمية
★★★★	إجمالي مستوى جودة الأداء للمعيار

مؤشرات الأداء للمعيار الحادي عشر

مؤشرات الأداء الرئيسية

مستوى الأداء				المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الخارجي	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
8.00%	34.00% جامعة القصيم 3.70% جامعة الملك عبد العزيز	7.02%	7.50%	7.66%	نسبة أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل أو ما يعادله والأعضاء الآخرين الذين يشغلون في أنشطة خدمة المجتمع	S11.1
2.00	0.74 جامعة القصيم 0.69 جامعة الملك عبد العزيز	2.57	1.50	1.54	عدد برامج التثقيف المجتمعي المقدمة كنسبة من عدد الأقسام الأكاديمية	S11.2

مؤشرات الأداء الفرعية

مستوى الأداء			المؤشر		
المستهدف الجديد	المرجعي الداخلي	المستهدف	الفعلي	النص	الرقم
متزايد	162	متزايد	192	عدد بيوت الخبرة	S11-s1

تقييم جودة المعيار الحادي عشر

خدمة المجتمع هي الدور الأبرز والمميز لجامعة أم القرى، وربما تتفوق فيه على دورها الأكاديمي ودورها البحثي، وبدل تنوع الجهات الداخلية التي تقدم برامج وأنشطة خدمة المجتمع وكذلك تنوع وكثافة أعداد تلك الأنشطة من شراكات وخدمات استشارية متبادلة ومشروعات بحثية وخدمات تدريب وتعليم مستمر

ودعم لقطاعات المجتمع المختلفة وتطوير للحرم المكي الشريف ورعاية لضيوف الرحمن وغيرها على بروز هذا الدور ومدى التزام المؤسسة بتطبيق خدمة مجتمع أطهر البقاع وزواره.

نقاط القوة

- تعدد مجالات خدمة المجتمع التي تقوم بها جامعة أم القرى.
- ارتباط معظم مجالات خدمة المجتمع بطبيعة مجتمع مكة المكرمة وما تمثله من قدسية.
- تقديم دورات وبرامج متنوعة التي تخدم اهتمامات أفراد المجتمع واحتياجاتهم.
- يحدث موقع الجامعة الإلكتروني باستمرار ليظهر إنجازات منسوبي الجامعة ومشاركاتهم المجتمعية.

توصيات التحسين

- إنشاء وكالة خاصة بخدمة المجتمع تمثل مظلة موحدة لكل أنشطة خدمة المجتمع.
- تطوير خدمات الخريجين بشكل شامل بعد قرار إنشاء وحدة الخريجين بالجامعة.
- إنشاء منظومة رصد إلكتروني لأنشطة وفعاليات خدمة المجتمع بكافة قطاعات الجامعة.
- الاهتمام بالتعرف على آراء أفراد المجتمع وخاصة المستفيدين من خدمات الجامعة.

أولويات التنفيذ

- عمل قاعدة بيانات لرصد وتوثيق إنجازات الجامعة في خدمة المجتمع.
- عمل مرجعية إدارية لتنسيق وتوجيه أنشطة خدمة المجتمع بالجامعة.
- إصدار تقرير سنوي بإنجازات خدمة المجتمع بالجامعة.
- إعداد لائحة تنفيذية لتأطير دور مركز الإعلام في الجامعة.

ح. التقييمات المستقلة

1- الإجراءات المتبعة للحصول على تحليل مستقل للدراسة الذاتية

قامت جامعة أم القرى من خلال عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية بالإجراءات اللازمة للحصول على تحليل مستقل للدراسة الذاتية للجامعة طبقاً لما يلي:

1. تحديد معايير اختيار المقيم المستقل وقد تمثلت في:
 - أن يكون على دراية بالمعايير الاعتماد للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA.
 - أن يكون له خبرة كبيرة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي.
 - أن يكون له خبرة سابقة في عمليات التقويم المستقل للدراسة الذاتية لمؤسسات التعليم لعالي.
 - أن يتم اختيار مقومين من داخل المملكة وآخرين من خارج المملكة.
2. التواصل مع المقومين المستقلين المرشحين وفقاً للمعايير السابقة لبيان مدى موافقتهم على إجراء التقييم المستقل للدراسة الذاتية للجامعة.
- وقد تم الاستقرار على اثنين من المقومين المستقلين التي تنطبق عليهم معايير الاختيار أحدهما من داخل المملكة العربية السعودية، والآخر من جمهورية مصر العربية.
3. إعداد نموذج لتقرير المقيم المستقل يشمل جميع المتطلبات والمحاوير والتعليق عليها في ضوء الأدلة والبراهين ومؤشرات الأداء بالدراسة الذاتية، بالإضافة إلى ما هو موجود بنموذج مقاييس التقويم الخاص بالمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA.
4. إرسال تقرير الدراسة الذاتية والمقاييس والمرفقات للمقيم المستقل.
5. تلقي تقرير المقيم المستقل ودراسة ملاحظاته وتوصياته والعمل على استيفاء ما تم قبوله منها.

2- توصيات المقوم المستقل

جاءت نتائج تقارير المقيمان المستقلين إيجابية بشكل عام وتؤكد أن جامعة أم القرى حققت تقدماً كبيراً في جميع معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي منذ المراجعة التطويرية. لقد أسست وطبقت إجراءات وآليات لتحقيق الجودة على جميع مستويات الجامعة. مع دعم هذه الجهود من قبل قيادة الجامعة ومسؤولي الجودة. وقد نجحت الجامعة في تأسيس وتنفيذ مؤشرات الأداء والاستبانات والتقارير لمرافقة وتقييم الأداء لجميع المعايير. بشكل عام، أظهرت نتيجة التقييم مستويات أداء جيدة، حيث لم تقل تقييم المعايير من خلال المقيمان المستقلين عن 3 نجوم، وهو مستوى مرضي ومقبول من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA.

وقد أسفرت تقارير المقيمين المستقلين عن بعض الملاحظات والتوصيات تمثلت في الآتي:

- أ- هناك مبالغة في تقييم بعض المعايير حيث حصلت على 4 أو 5 نجوم، إن إعطاء 4 أو 5 نجوم يعني أن المعيار أو الممارسة مطبقة في كل الجامعة، ويتم بشكل مستمر تقديم الأدلة لها أو يتم إجراء تقييم مستقل لفعاليتها ولمستواها العال. ويتم كذلك إعداد خطط تحسين لها ومتابعة التقدم فيها بشكل مستمر مع إعداد تقارير عن ذلك.
- ب- يجب أن يحدد تقييم المعايير الرئيسية والفرعية بالنجوم، وليس هناك داع لاستخدام الأرقام والكسور العشرية.

- ت- رغم أنه تم تحديد رسالة وخطة استراتيجية جديدة للجامعة، وربما يجب مراجعتها للتأكد من أنها توضح تميز جامعة أم القرى.
- ث- ينبغي على الجامعة أن تبرز الإنجازات الخاصة بكل هدف استراتيجي وبالخطط التشغيلية والتنفيذية وأن تبرز أدلة على نظام مراقبة ومتابعة الإنجاز.
- ج- ينبغي على الجامعة أن تؤسس نظاماً شاملاً لضمان الجودة الداخلية يشمل السياسات وهيكل الجودة والإجراءات والعمليات والنماذج والأدوات والوظائف والتوصيفات والمسؤوليات على مستوى الجامعة والكليات والوحدات والأقسام والبرامج، أن تنشر الدليل الذي يوضح كل ذلك.
- ح- ينبغي تقديم أدلة أقوى على أن إدارة البيانات ونظام التحليل تقدم مؤشرات الأداء والتقارير والمقارنات السنوية والدورية على جميع المستويات، ذلك لدعم ومراقبة وتقييم الجودة. إضافة لذلك، ينبغي استخدام أدلة على إغلاق الحلقات في جميع معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
- خ- ينبغي أن تكون الوثائق والأدلة الأساسية باللغة الإنجليزية، ويمكن استخدام ملخصات باللغة الانجليزية لمحتوى الأدلة الأخرى.
- د- ينبغي أن يتم توفير نتائج الاستبانات ومؤشرات الأداء للجامعة ككل وكذلك مصنفة لشطري الطلاب والطالبات وللغروع والكليات، ويمكن إرفاق التفاصيل.
- ذ- يجب استخدام نظام الكتروني لمراقبة إنجازات الأهداف الاستراتيجية ورفع تقارير عنها في المراحل المختلفة، وذلك باستخدام لوحات التحكم ومؤشرات الأداء على جميع المستويات، ويجب تأسيس مكتب للإدارة والدعم. يجب إعداد تقارير تفصيلية لدعم تنفيذ الخطط التنفيذية على جميع المستويات وفي جميع المواقع. إضافة إلى ذلك، يجب على الجامعة أن تؤسس سياسات وإجراءات لربط القرارات والميزانيات والمشاريع برسالتها.
- ر- يجب تطوير مجموعة أكثر شمولية من السياسات لتغطي جميع الأنشطة الإدارية والأكاديمية، إضافة إلى خطط إدارة مخاطر شاملة تتضمن آليات للتنفيذ.
- ز- يجب تقييم فعالية المجالس واللجان ووضع خطط تحسين باستخدام التغذية الراجعة من جميع الوحدات.
- س- ينبغي تعيين المزيد من القادة النساء كعمداء ورؤساء، ويجب زيادة تمثيل النساء في المجالس واللجان العليا.
- ش- يجب إعداد سياسات وأدلة كاملة للوحدات الأكاديمية والإدارية. يجب توفير المزيد من الأدلة للمراقبة المستمرة للجودة لجميع معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي باستخدام دائرة الجودة، مع التأكد من إغلاق الحلقات والاستجابة لنتائج المقيمين والاستبانات والمؤشرات فيما يتعلق بالوظائف والوحدات والأقسام المختلفة.
- ص- ينبغي مراجعة توصيفات وتقارير البرامج والمقررات للتحقق من أن جميعهم يستخدم نماذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي الحديثة وأن النماذج معبأة بشكل جيد ومعتمدة وتستخدم إحصاءات صحيحة وأن مخرجات التعلم مصاغة بطريقة صحيحة بناء على مجالات الإطار الوطني للمؤهلات من دون خلط بين المجالات ولا تجزئة وذلك للتحقق من تقييمها بشكل صحيح. يجب إعداد خطط وتقارير لتقييم مخرجات التعلم وتقديم أدلة على قياسها ومستوى الأداء المتحقق، إضافة إلى آلية واضحة للتحقق من إنجاز الطلبة والمقارنة المرجعية. ينبغي توفير المزيد من الأدلة على الإجراءات المتخذة نتيجة للتقييمات السنوية للبرامج والمقررات والتقارير ونتائج مؤشرات الأداء.

- ض- ينبغي أن يكون هناك نظام مععلن وعادل للنزاهة والتظلم للطلبة، وأن يتم تقديم جلسات لتوعية الطلبة بخصوص السرقة العلمية والغش، إضافة إلى تقييم فعالية النظام والإجراءات.
- ط- ينبغي على الجامعة تجميع المعلومات حول المكتبة والمصادر التعليمية وكفاءة أعضاء هيئة التدريس في مجال التعليم واحتياجات التعلم في مقرات الجامعة المختلفة، إضافة إلى التحقق من وجود أنظمة لمراقبة جودتهم وفعاليتهم وإعداد خطط تحسين. هناك حاجة إلى آليات واتفاقيات مع مكتبات أخرى للإعارة، وينبغي التنسيق بين شطري الطلاب والطالبات لتوفير الموارد التعليمية المطلوبة.
- ظ- ينبغي على الجامعة أن تسرع في استكمال المقرات الجديدة. وكذلك المستشفى الجامعي كما ينبغي زيادة ميزانيات الأمن والسلامة والصيانة وذلك لتغطية الاحتياجات. ينبغي أن يكون لدى الجامعة سياسات وخطط لتقييم الاحتياجات لتوفير الأجهزة للتحقق من مناسبتها وفعاليتها، وينبغي القيام بمراجعة مناسبة مقرات أنشطة الطلبة الرياضية والاجتماعية وخدمات السكن في جميع المقرات.
- ع- ينبغي على الجامعة مراجعة سياسات وإجراءات إدارتها المالية للتحقق من اشراك الفروع والكليات المختلفة في تخطيط ميزانية الجامعة ومن تخصيص ميزانيات مستقلة خاصة بهم ومن اتساق العمليات في المقرات المختلفة. ينبغي على الجامعة ربط ميزانيتها برسالتها وأهدافها الاستراتيجية وتطوير خطة ومقاييس واقعية لإدارة المخاطر المالية. ولا بد أن تنوع وتزيد من مصادر التمويل الذاتي وتجهز لتخصيص التعليم ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- غ- ينبغي على الجامعة رفع مستوى معرفة أعضاء هيئة التدريس والموظفين لإجراءات الشكوى والتظلم، وينبغي كذلك تطوير تلك الإجراءات. ينبغي توفير المزيد من فرص التدريب لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، خصوصاً الجدد منهم.
- ف- ينبغي أن تكون ميزانية البحث العلمي كافية لدعم الأنشطة البحثية المخططة. ينبغي تشجيع الأبحاث المشتركة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب. ينبغي كذلك تحسين معدل نشر أبحاث أعضاء هيئة التدريس ومرافق وتجهيزات البحث العلمي وتخصيصات الميزانية التشغيلية السنوية للبحث العلمي.
- ق- ينبغي أن يكون لدى جامعة أم القرى سياسات واستراتيجية وقاعدة بيانات مركزية وتقارير تغطي جميع الأنشطة والخدمات والتعاملات مع المجتمع وسمعة الجامعة، وينبغي كذلك تقييم الخدمات المقدمة للمجتمع دورياً مع وضع خطط تطوير مناسبة. وينبغي تحسين نسبة أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلاب المشاركين في خدمة المجتمع.
- ك- ينبغي إجراء مقارنة مرجعية خارجية لمؤشرات الأداء الفرعية وعدم الاكتفاء بالمقارنة الذاتية.
- ل- ينبغي إضافة بعض المؤشرات الفرعية وقياسها وتحليلها وبصفة خاصة فيما يتعلق بالأنشطة الطلابية اللاصفية، والسكن والنقل، ومدى رضا المتعاملين مع الإدارة القانونية في عمليات فض المنازعات والشكاوى وإجراءات المساءلة والتأديب، ومدى رضا مجتمع مكة المكرمة عن أداء إدارة العلاقات العامة والاعلام بالجامعة في بناء صورة إيجابية عن الجامعة.

٣- الرد على توصيات المقوم المستقل

- أ- فيما يخص المبالغة في التقييم لبعض الممارسات لتصل إلى ٤ و٥ نجوم وللحصول على هذا التقييم يعني أن المعيار أو الممارسة مطبقة وتم تقييمها وأخذ رأي مستقل لها ووجود خطط تحسين، تفيد الجامعة أن جميع المعايير والممارسات يتم تقييمها بشكل دوري على المستوى المؤسسي حيث أن الدراسة الذاتية الحالية هي الدراسة الثالثة لجامعة أم القرى وكانت هناك

دراستان عام ٤٢٨هـ و٤٣٣هـ وكان هناك مراجعة خارجية تطويرية من NCAAA التي اعتبرتها الجامعة تقييما مستقلا خارجيا للأداء وقامت الجامعة بإعداد الخطط التحسينية للتوصيات الواردة في تقرير المراجعة الخارجية التطويرية وكانت هناك تقارير متابعة للخطط التنفيذية لتلك التوصيات على مستوى جميع المعايير، وبذلك تكون قد اكتملت دائرة الجودة على مستوى المعايير، وربما انطباع المقيمين المستقلين عن وجود مبالغة في التقييم ناتج عن عدم التوثيق الكافي لبعض الممارسات، وتعمل الجامعة الآن على تطوير عمليات توثيق جميع ممارساتها وعمل تقارير عنها.

ب- يجب أن يحدد تقييم المعايير الرئيسية والفرعية بالنجوم، وليس هناك داع لاستخدام الأرقام والكسور تم استخدام الأرقام في التقييم بنموذج مقاييس التقويم الذاتي بالإضافة الى النجوم وذلك لأن تلك المقاييس قد تم إعدادها ليس لغرض التقدم للاعتماد المؤسسي فقط ولكن لتكون مرشدا للجامعة لعمليات التطوير وأولوياتها، وحيث أن مستويات النجوم لها مدى كبير رقميا خاصة عند حساب المتوسطات على مستوى الجامعة مع كبر حجمها فإن الأرقام توضح مدى اقتراب أو ابتعاد الجامعة عن تحقيق المستوى التالي في الأداء.

ت- فيما يتعلق بأن رسالة الجامعة الجديدة لا تعبر عن خصوصية جامعة أم القرى، فإن رسالة الجامعة تم مراجعتها وإعادة صياغتها بمشاركة أصحاب المصلحة داخل الجامعة وخارجها، كما يبين المرفق (G.1.18) بالمعيار الأول، ويتضح في بيان صيغة الرسالة وبيان الشرح الخاص بها في الصفحة رقم ١٦ من الخطة الاستراتيجية أن خدماتها تستهدف المجتمع بصفة عامة والحجاج والمعتمرين بصفة خاصة وهو التميز الأساسي لموقع الجامعة في مكة المكرمة وكذلك في المرفق (G.1.7) بالمعيار الأول.

ث- بالنسبة لإبراز إنجازات الجامعة لأهدافها الاستراتيجية ووضع الخطط التنفيذية لها، فإن هناك خطة تنفيذية للجامعة تحوي المبادرات والبرامج المطلوب تنفيذها، وكذلك توجد خطط تنفيذية على مستوى كيانات الجامعة، ويمكن ملاحظة أن الخطة الاستراتيجية نطاقها ١٤٣٩-١٤٤٠هـ والتقارير الخاصة بإنجازاتها سنوية وبالتالي تعمل الجامعة على متابعة التنفيذ ونسب التحقق من خلال أول تقرير للخطة الحالية بنهاية العام الحالي، فضلا عن أن هناك إنجازات مذكورة بالجزء الأول من الدراسة الذاتية ترتبط بأهداف الجامعة الاستراتيجية.

ج- بالنسبة لنظام الجودة فقد تم إعداد دليل للجودة يشمل الهيكل والإجراءات، فضلا عن وجود النماذج على موقع عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية على الرابط: <https://uqu.edu.sa/quality>

ح- أما عن إدارة البيانات والمؤشرات فكان يتم تجميع البيانات من عدة مصادر من خلال عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية منها قواعد البيانات بتقنية المعلومات ونتائج الاستبانات ومعلومات من الكليات وعمل ملفات EXCEL وتصنيفها وتحليلها، ويتم في الوقت الحالي بناء نظام إلكتروني واحد للمؤشرات مرتبط بجميع قواعد البيانات ونتائج الاستبانات لتسهيل عملية استخراج تقارير المؤشرات على المستويات المختلفة.

خ- وفيما يتعلق بأن تكون الوثائق والأدلة الأساسية باللغة الإنجليزية، ويمكن استخدام ملخصات باللغة الانجليزية لمحتوى الأدلة الأخرى، فإنه من المعلوم أن جامعة أم القرى هي جامعة حكومية وطبقا للأمر السامي بان جميع المعاملات تتم باللغة الوطنية وهي اللغة العربية، كما ان الغالبية العظمى للمجتمع الجامعي لغتهم الأساسية اللغة العربية ورغم ذلك فقد تم ترجمة بعض الوثائق الأساسية منها الخطة الاستراتيجية وعمل ملخصات عن محتويات باقي الأدلة، ويصعب ترجمة كل الوثائق، وتعمل الجامعة في الوقت الحالي على مراجعة السياسات والأدلة

- الإجرائية وتحديثها وبعد اعتمادها بصورة نهائية سيتم توفير نسخة منها باللغة الإنجليزية ان شاء الله.
- د- بالنسبة لتوفير نتائج الاستبانات ومؤشرات الأداء للجامعة ككل وكذلك مصنفة لشطري الطلاب والطالبات وللغروع والكليات، فهو معمول به في نظام الاستبانات الاليكترونية وهناك صلاحيات لكل مستوى للاطلاع على النتائج مصنفة لشطري الطلاب ولطالبات وعلى مستوى القسم والكلية والجامعة ككل، ويوجد نموذج في مجلد المحكات رقم ١٢ الخاص بألية استطلاع رأي الطلبة كأحد الفئات المشاركة في الاستبانات.
- ذ- فيما يتعلق باستخدام نظام الكتروني لمراقبة إنجازات الأهداف الاستراتيجية ورفع تقارير عنها في المراحل المختلفة، وذلك باستخدام لوحات التحكم ومؤشرات الأداء على جميع المستويات، فتعمل الجامعة الآن على نظام اليكتروني موحد للمؤشرات، كما قد تم تأسيس مكتب إدارة المبادرات وتحقيق الرؤية بالجامعة لمتابعة الخطة الاستراتيجية والمبادرات وتحقيق الأهداف ويمكن الاطلاع على موقعه الاليكتروني بالرابط: <https://uqu.edu.sa/vro>
- ر- بالنسبة تطوير مجموعة أكثر شمولية من السياسات لتغطي جميع الأنشطة الإدارية والأكاديمية، إضافة إلى خطط شاملة لإدارة المخاطر، فهناك العديد من السياسات الموجودة ويتم مراجعتها وتحديثها في الوقت الحالي لجميع كيانات الجامعة لإدراجها في دليل موحد للسياسات (ضمن توصيات المعيار الثاني)، كما ان خطة لإدارة المخاطر بالمجلد رقم ٤ بالمحكات (مجلد الخطة الاستراتيجية)
- ز- وبالنسبة لتقييم فعالية المجالس واللجان ووضع خطط تحسين باستخدام التغذية الراجعة من جميع الوحدات، فهناك تقييم لأداء مجلس الجامعة من خلال أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين ضمن الاستبانات الاليكترونية، كما أن هناك تقييم للقيادات وبصفة خاصة لرؤساء الأقسام وعمداء الكليات وتم الآن انشاء استبانات لتقييم وكلاء الجامعة ومدير الجامعة وجاري تفعيلها خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٣٩-١٤٤٠هـ وهؤلاء القيادات هم رؤساء للمجالس واللجان الأساسية بالجامعة.
- س- وفيما يتعلق بتعيين المزيد من القادة النساء كعمداء ورؤساء، ويجب زيادة تمثيل النساء في المجالس واللجان العليا، فقد تم تعيين وكالة للجامعة لشطر الطالبات ويوجد عميدة للدراسات الجامعية للطالبات، كما يتم تمثيل شطر الطالبات في مجالس الأقسام والكليات واللجان المختلفة وتعمل الجامعة على دراسة زيادة القادة النساء في المرحلة القادمة.
- ش- بالنسبة لإعداد سياسات وأدلة كاملة للوحدات الأكاديمية والإدارية، وتوفير المزيد من الأدلة للمراقبة المستمرة للجودة لجميع معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي باستخدام دائرة الجودة، مع التأكد من إغلاق الحلقات والاستجابة لنتائج المقيمين والاستبانات والمؤشرات فيما يتعلق بالوظائف والوحدات والأقسام المختلفة، فهناك دليل للجودة، وكذلك يتم إغلاق دائرة الجودة حيث تم الاستجابة لنتائج التقييم التطويري للجامعة والعمل على تنفيذ التوصيات على مستوى المعايير المؤسسية، كما يتم مراجعة البرامج واستحداثها وتطويرها من خلال إجراءات موضحة بالدليل الخاص بذلك وتوجد ادلة بالمعيار الرابع على ذلك.
- ص- تتم مراجعة توصيفات وتقارير البرامج والمقررات للتحقق من أن جميعهم يستخدم نماذج المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي الحديثة وأن النماذج معبأة بشكل جيد حيث أنها من متطلبات إقرار البرنامج كما انها من المتطلبات الموحدة من الكليات في وثائق الجودة، كما يتم تحكيم محتوى البرنامج ومحتوياته بما فيها مخرجات التعلم من متخصصين في مجال البرنامج، فضلا عن قياس مخرجات التعلم من خلال البنود الخاصة بذلك في التقرير السنوي للبرنامج، ومن الجدير بالذكر تغير النماذج الخاصة بالمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي وتغير مجالات

التعلم لتكون ٣ مجالات بدلا من ٥ طبقا للإطار السعودي الجديد SAQF مما يضمن مراجعة جميع البرامج وتوصيفاتها، كما ان جميع البرامج مطابقة بالتسجيل في الإطار السعودي للمؤهلات وستتم مراجعة التوصيفات ضمن الوثائق الأساسية لمتطلبات التسجيل مما يضمن مراجعتها بما تتضمنه بصفة مخرجات تعلم بصفة خاصة.

ض- هناك نظام مععلن وعادل للنزاهة والتظلم للطلبة، وموثق بدليل حقوق الطالب وواجباته على موقع الجامعة بالرباط <https://uqu.edu.sa/studaff/App/FILES/11155> ، كما يتم تقديم جلسات لتوعية الطلبة بخصوص السرقة العلمية والغش، في لقاء الترحيب بالطلاب الجدد وكذلك في المسابقات البحثية للطلاب على مستوى الجامعة حيث يكون لكل طالب مشارك مشرفا لإرشاده وتوعيته.

ط- تقوم عمادة شئون المكتبات بجامعة ام القرى باستقصاء احتياجات الكليات والاقسام التعليمية لمصادر التعلم كل عام وتوفير ما أمكن منها، كما أن هناك مجموعة ضخمة من المحتوى الورقي والرقمي بمكتبة الجامعة الأساسية فضلا عن المكتبات المتخصصة بالكليات، وتوفر عمادة شئون المكتبات العديد من قواعد البيانات من خلال اشتراكات الجامعة بها، كما أنه متاح التصفح في المكتبات الرقمية السعودية، ويتم تقويم خدمات المكتبة ومصادر التعلم من خلال استطلاعات رأي المستفيدين، وهناك خطة تنفيذية لعمادة المكتبات وهذا موثق ضمن أدلة المعيار السادس.

ظ- تعمل الجامعة على زيادة الميزانيات المخصصة لها من وزارة المالية وذلك لاستكمال المقرات الناقصة والمستشفى الجامعي، وتوفير الاحتياجات الناقصة لكيانات الجامعة، كما ان هناك خطط لإدارة المشاريع بالجامعة لاستكمال المقرات الناقصة وتحت الانشاء.

ع- هناك تحديث ومراجعة عالية للسياسات والإجراءات للإدارة المالية ويتم ارسال نموذج للجهات المختلفة بالجامعة لإشراك الفروع والكليات المختلفة في تخطيط ميزانية الجامعة، ورغم انه لا يوجد تخصيص ميزانيات مستقلة خاصة بكل جهة تخطط في ضوءها الا أنه يتم الارتباط على المبالغ وفق حاجة الجهة التي ترفع بها للجامعة، كما ان هناك برنامج اليكتروني لمراكز التكلفة يحدد الاحتياجات المالية من البنود الأساسية المعروفة لكل جهة، وتعمل الجامعة على تطوير خطة تنفيذية ومقاييس واقعية لإدارة المخاطر المالية في ضوء خطة إدارة المخاطر المرفقة في مجلد المحكات رقم ٤ الخاص بالخطة الاستراتيجية، كما تزمع الجامعة في انشاء كيان داخلي لإدارة المخاطر ويتم اعداد الدراسة الخاصة به لرفع المقترح لمتخذي القرار، وقد تم تشكيل لجنة دائمة لإدارة الاستثمار بالجامعة تعمل على تنوع وزيادة مصادر التمويل الذاتي لتستعد الجامعة لتخصيص التعليم ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠.

غ- تعمل الجامعة على رفع مستوى معرفة أعضاء هيئة التدريس والموظفين لإجراءات الشكوى والتظلم من خلال نشر اللوائح والأدلة الخاصة بذلك على موقع عمادة شئون أعضاء هيئة التدريس، كما تقدم العديد من البرامج التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين من خلال عدة جهات بالجامعة منها عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية وعمادة التعلم الاليكتروني وعمادة البحث العلمي وعمادة شئون المكتبات وتنضج نسب أعداد المستفيدين من التدريب والدورات التدريبية في مرفقات المعيار التاسع كما تتضح في مؤشر (S9.2).

ف- هناك معاملات مرفوعة للإدارة العليا لكي تكون ميزانية البحث العلمي كافية لدعم الأنشطة البحثية المخططة. وتعمل وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي من خلال عمادة البحث العلمي على تشجيع الأبحاث المشتركة بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب وتقييم ملتقى سنوي لذلك. وتعمل الجامعة كذلك تحسين معدل نشر أبحاث أعضاء هيئة التدريس من خلال إطلاق عدة برامج مثل باحث ورائد وواعدة، والمشاركة في المبادرات التي تحسن مرافق وتجهيزات

- البحث العلمي ويتضح ذلك من مرفقات المعيار العاشر بالدراسة الذاتية وموقع عمادة البحث العلمي والتقارير المنشورة به على الرابط: <https://uqu.edu.sa/dsr>
- ق- تقدم جامعة أم القرى العديد من الخدمات للمجتمع الداخلي بالجامعة والمجتمع الخارجي من خلال كياناتها المختلفة وتتسم أنشطة خدمة المجتمع بغزارتها وتنوعها، وتعمل الجامعة على بناء نظام إلكتروني لقاعدة بيانات مركزية لأنشطة خدمة المجتمع وفق منظومة متكاملة تحدد سياسات واستراتيجية وتقارير تغطي جميع الأنشطة والخدمات والتعاملات مع المجتمع وسمعة الجامعة، مع تطوير نظام تقييم الخدمات المقدمة للمجتمع دورياً مع وضع خطط تطوير مناسبة.
- ك- تم إجراء المقارنة المرجعية الداخلية والخارجية لمؤشرات الأداء الرئيسية وذلك لأنها مشتركة مع الجامعات السعودية حيث وضعها مركز NCAAA والزم بها كافة الجامعات بنسبة ٧٠% منها مما يضمن توافر بيانات نفس المؤشرات لدى الجامعات السعودية لإجراء المقارنة المرجعية الخارجية، وتم الاكتفاء بالمقارنة المرجعية الداخلية الذاتية للمؤشرات الفرعية لأنها مؤشرات وضعتها الجامعة لنفسها لقياس مدى التغيير في الأداء في تلك الجوانب التي تتعلق بالمؤشرات الفرعية، ويتعذر وجود نفس المؤشر لدى الجامعات السعودية حيث تضع كل جامعة المؤشرات الفرعية الخاصة بها وفيما ترى أنها جوانب مهمة ترغب في قياسها.
- ل- بالنسبة لإضافة بعض المؤشرات الفرعية الأخرى غير الموجودة بالدراسة، فإن جامعة أم القرى التزمت بالمؤشرات التي حددتها واعتمدت تحديثها بعد المراجعة من مجلس الجامعة، ويتم تحديث قائمة المؤشرات بصفة دورية على مدار كتل زمنية وسوف يتم وضع المؤشرات الإضافية المقترحة من المقيم المستقل بعين الاعتبار عند تحديث قائمة المؤشرات الخاصة بالجامعة والتي غالباً تكون عقب كل دراسة ذاتية مؤسسية وعملية المراجعة الخارجية. فضلاً عن أنه العام القادم سوف تتجه الجامعة إلى المعايير المطورة لمركز NCAAA مما يتبعه من تغيير في النماذج والمقاييس والمؤشرات بما يضمن تحديث قائمة المؤشرات الرئيسية والفرعية على المدى القريب.

ط. النتائج

1- أنشطة الجامعة التي أظهرت نجاحاً مميزاً

1. حققت الجامعة تقدماً في مجال الأتمتة والأنظمة الالكترونية، ومن ذلك نظام الاستبانات الالكترونية، أنظمة القبول والتسجيل، نظام المراسلات الالكترونية (مسار)، نظام الاجازات الالكترونية، وغيرها. كما يقدم موقع الجامعة عدد كبير من الخدمات الالكترونية لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، مثل السيرة الذاتية وشهادة التعريف الالكترونية. وكذلك تستخدم مكتبة الملك عبد الله المركزية نظام سبيرا لإدارة المكتبة وتوفر عدداً من الخدمات الالكترونية على موقعها الالكتروني.
2. تولي الجامعة اهتماماً كبيراً بتحقيق متطلبات الجودة ببرامجها، وذلك عن طريق اعداد متطلبات موحدة من البرامج والكليات ومتابعتها عن قرب وكذلك تنفيذ زيارات للمراجعة الداخلية عن طريق فريق متخصص يعمل بآليات محددة ومعلنة وبعد تقارير ترفع إلى معالي مدير الجامعة.
3. تم اعتماد عدد 36 برنامج من برامج الجامعة دولياً عن طريق عدد من هيئات الاعتماد الدولية (ABET, AHPGS, AALEE, ASIIN, COE).
4. توحيد الخطط الدراسية بين الأقسام المناظرة في المقررات المختلفة بطريقة تضمن اتساق مخرجات تعلم البرامج، وذلك ضمن خطة منهجية وموحدة.
5. قوة وتنوع الخدمات والأنشطة المقدمة للطلبة من قبل عمادة شؤون الطلاب والأقسام الأكاديمية، مما يقدم بيئة مثيرة للطلاب ويساهم في بناء وصقل شخصيته.
6. تنوع فرص التطوير المهني المتاحة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، حيث تقدم جهات مختلفة دورات تدريبية داخل الجامعة، وتتم كذلك إتاحة العديد من الفرص التدريبية خارج الجامعة.
7. كثرة وتنوع أنشطة خدمة المجتمع على مستوى الجامعة أو الكليات أو الأفراد، ومشاركة الطلاب الفعالة في خدمة ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين.
8. تدعم الجامعة الابداع والابتكار والاقتصاد المعرفي بشكل كبير، ويظهر ذلك في جوانب كثيرة أبرزها انشاء وادي مكة وأنشطته وفعالياته المختلفة وكذلك دعم المشاريع الناشئة وبراءات الاختراع.
9. فازت الجامعة بعدد كبير من مبادرات رؤية المملكة 2030 وبرنامج التحول الوطني 2020.

2- أنشطة الجامعة التي حصلت على درجة أقل من المرضي

1. عدم تفعيل وحدة الخريجين على مستوى الجامعة بشكل كامل، ويجري حالياً عمل خطة تفصيلية لتطوير العمل في الوحدة بما يحقق أهدافها وما يحقق الفائدة للجامعة وللخريجين.
2. رغم وجود توثيق لمجهودات خدمة المجتمع في الجهات المختلفة، لا توجد حالياً قاعدة بيانات مركزية لذلك، ولكن كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر تعمل حالياً على بناء القاعدة واستكمالها.
3. ضعف الميزانية المخصصة للبحث العلمي، ولقد تم الرفع بطلب رفع نسبة التخصيص لمواكبة الحراك العلمي الكبير لأعضاء هيئة التدريس وللمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030.
4. توجد أدلة معلنة للسياسات والإجراءات في الجهات المختلفة، ولكنه لا يوجد حالياً دليل بهيكلية وبنية موحدة. لقد اتخذت خطوات مرحلية لإتاحة السياسات والإجراءات بشكل يسهل الوصول إليه، وذلك عن طريق جمعها في صفحة واحدة على موقع عمادة التطوير الجامعي والجودة النوعية، ويجري حالياً العمل على مشروع لتوحيد اخراج الأدلة وتنسيقها.

٥. لم يتم استكمال بعض مشاريع البنية التحتية، مثل المستشفى الجامعي ومباني الكليات الجامعية ببعض الفروع، وذلك بسبب تخفيض الميزانيات خلال السنوات الماضية، وتم الرفع لوزارة المالية لطلب رفع الميزانيات لتغطية عدد من المشاريع ومنها المشاريع المتعثرة.

ي. توصيات تنفيذية

الرقم	التوصية التنفيذية
١	إنشاء مكتب إدارة الاستراتيجية
٢	وضع سياسات واضحة ومبسطة لاتخاذ قرارات توزيع الميزانية واعتماد المشاريع بناءً على فحوى الرسالة، بحيث تكون هناك آلية معتمدة ونماذج مفصلة تربط بين رسالة الجامعة وأنشطتها.
٣	اعداد دليل موحد للسياسات والإجراءات في الجامعة.
٤	اعداد دليل لتفويض الصلاحيات في الجامعة بناءً على الهيكل التنظيمي المعتمد.
٥	اعداد خطة متكاملة لإدارة مخاطر أنشطة الجامعة وإجراءات مواجهتها
٦	ربط الخطة الاستراتيجية للجامعة مع ميزانية الجامعة السنوية على المدى المتوسط (٥-٣) وطويل الأجل (١٠-٥) أعوام
٧	العمل على زيادة الموارد المادية والبشرية بكليات الفروع وزيادة المساعدات التعليمية للطلاب.
	زيادة الاهتمام بدعم جهود تحسين جودة التدريس بكليات التابعة لفروع الجامعة وإيجاد آليات لاستفادتهم من البرامج التدريبية وتنمية مهاراتهم من خلال اتاحة عدد أكبر من الدورات يقدم للفروع في مقارهم وخاصة البعيدة منها.
٨	زيادة الاهتمام باستطلاع آراء الخريجين وأرباب العمل وجهات التوظيف عن مدى تحقيق مخرجات التعلم وإدخاله كمؤشر لقياس جودة مخرجات تعلم الطلاب.
٩	الاهتمام بالاستفادة من المقارنات المرجعية الخارجية دورياً في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المعنية بالمعيار الخامس
١٠	تحديث سياسات وإجراءات الخدمات الفنية التي تقدمها المكتبة واثارتها على صفحة عمادة شؤون المكتبات الالكتروني
١١	تنفيذ مشروع تحويل مكتبة المك عبد الله الى مكتبة ذكية باقتناء أنظمة ذكية (RFID) تساهم في تطوير منظومة الخدمات وتضمن جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين
١٢	متابعة تنفيذ خطة إنشاء المكتبات الفرعية تشمل التكاليف المالية وألية التنفيذ والربط الشبكي
١٣	استكمال البنية التحتية في الحرم الجامعي لشطر الطالبات في المقر الرئيس بالعابدية
١٤	خطة لإعداد دراسات لرفع المخصص من ميزانية الصيانة من ١٠٠ الى ٢٩٠ مليون ريال
١٥	توفير مباني لعمادة تقنية المعلومات ومركز البيانات الرئيسي في مقر العابدية وتنفيذ عدد من مشاريع البنية التحتية والمشاريع ذات العلاقة للنهوض بمختلف الخدمات التي تقدمها العمادة لعموم الجامعة ومنسوبيها
١٦	إعداد خطة لإدارة المخاطر المالية
١٧	تطوير إدارة الميزانية وأنظمة التدقيق الداخلي لضمان ترشيد المصروفات بناءً على البيانات المعتمدة من مراكز التكلفة
١٨	زيادة حجم الكادر التدريسي في جميع البرامج التعليمية ليكون مناسباً مع أعادا الطلبة الملتحقين بهذه البرامج

الرقم	التوصية التنفيذية
١٩	تحديد أعضاء هيئة التدريس والموظفين الذين تبدو عليهم سمات القيادة، ومن ثم تأهيلهم أكاديمياً وإدارياً للاعتماد عليهم مستقبلاً في إدارة مرافق الجامعة بما يتماشى مع نظام الجامعات الجديد وبحقق أهداف رؤية ٢٠٣٠. (قادة المستقبل)
٢٠	زيادة دعم البحث العلمي وتحفيز الباحثين
٢١	تأسيس التجهيزات المركزية للبحث العلمي
٢٢	تحديث اللوائح والأنظمة الداخلية في مجال البحث العلمي
٢٣	عمل قاعدة بيانات لرصد وتوثيق إنجازات الجامعة في خدمة المجتمع
٢٤	عمل مرجعية إدارية لتنسيق وتوجيه أنشطة خدمة المجتمع بالجامعة
٢٥	إصدار تقرير سنوي بإنجازات خدمة المجتمع بالجامعة