

جامعة نجران

التقرير السنوي

لغلق حلقة الجودة

١٤٣٨-١٤٣٩هـ



كلما تمكنت الجامعة - المؤسسة - من تحديد ، وتصحيح عدم مطابقة مواصفات الجودة بها حسب مستويات الأداء المستهدفة وبشكل أسرع ، كلما قل التأثير السلبي لعدم المطابقة ، وقد ساعد التقدم الكبير في البرامج الإلكترونية التي تقوم بإدارة الجودة ومتابعة الأداء وغيرها من التقنيات التي ساهمت بشكل كبير في وصول المؤسسات إلى مستويات جيدة من التقدم في أدائها وتحقيق أهدافها ، ومن ثم رسالتها ، وقد تطورت الفكرة بالفعل إلى الرغبة في الوصول مستويات جديدة وجعلها أكثر قابلية للتنفيذ.

وعلى وجه التحديد ، ومع استمرار بلورة ما سبق فإن عمليات التطوير لتحسين الأداء بما يضمن غلق حلقة الجودة فإنه يجب أن تشق عمليات التحسين ورصد الأداء وتقدمه طريقها إلى أعلى وأسفل وبالعكس -وبالتوضيح- من العمليات إلى المدخلات ومن المخرجات إلى العمليات ومن المخرجات إلى المدخلات ، وبالتالي يضاف على كل ما سبق ما توفره أنظمة البيانات الرئيسية لتطوير عمليات الجودة ذات الحلقات المغلقة أو حلقات ردود الفعل بين العمليات الحيوية داخل النظام أو المجالات الوظيفية داخل المؤسسة.

تسهل هذه العمليات ذات الحلقة المغلقة التحسينات السابقة في تقدم الأداء ، مما يساعد على تصحيح المشكلات المتعلقة بالجودة بشكل مستمر بل ومنعها إضافة إلى تقليل التكاليف.

أولاً: جامعة نجران من (CAPD) إلى غلق حلقات الجودة (العمليات - المدخلات) ، (المخرجات - العمليات) ، (المخرجات - المدخلات) (PI) / (OP) / (OI)

تتمتع كل مؤسسة جامعية - تقريباً - بشيء من الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPD) لعدم المطابقة ، بالإضافة إلى عملية تدقيق لضمان الجودة بهدف تلبية مواصفات الجودة أو متطلبات التدريب والتطوير المهني. وللأسف لا تقوم العديد من مؤسسات التعليم العالي بالتقاط جميع أوجه عدم المطابقة المحددة في المواصفة إلى نظام مركزي. وفي كثير من الحالات يلجأ فريق ضمان الجودة إلى دائرة الجودة التقليدية (CAPA) حيث يقوم فريق ضمان الجودة بالعمل على تصحيح أخطاء أظهرتها التقارير أو القيام بإجراء تحقيق وتدقيق ، ليكتشف لاحقاً أن دائرة الجودة (CAPD) قد تم العثور فيها على أخطاء وعليه بالفعل يعمل في خطط التحسين المختلفة والمقررة في النظام على القضاء على السبب الرئيسي للمشكلة أو لمطابقة ما اتضح من التقارير عدم مطابقته.



١- ماهية إدارة جودة الحلقة المغلقة؟

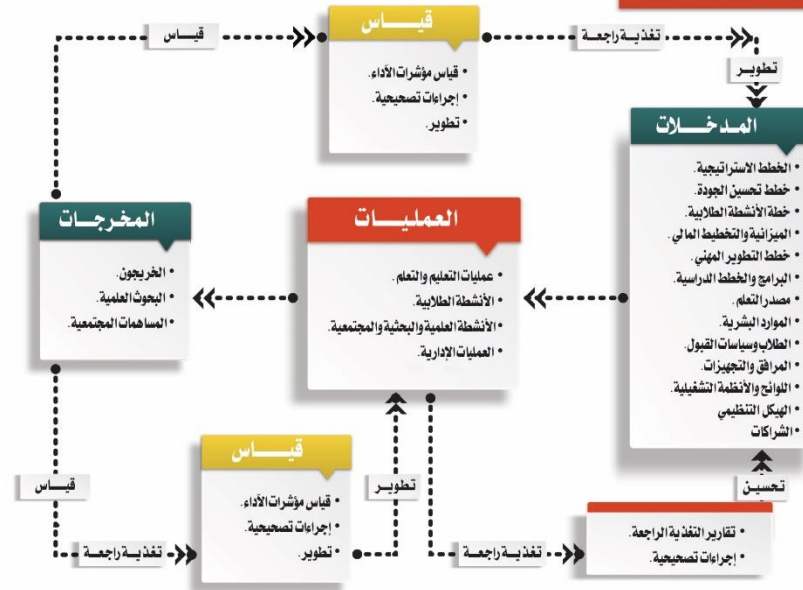
إدارة الجودة ذات الحلقة المغلقة تعني في الأساس ربط بيانات الجودة أو الأداء من منطقة إلى أخرى داخل نظام الجودة، ودائماً ما تكون بهدف تحسين الجودة وتحسين الأداء عن فترة زمنية سابقة ، أو عن مستهدف لقياس تحقق رسالة المؤسسة. قد يكون هذا الاتصال داخل نفس المنطقة، أي داخل منطقة المدخلات - مثلاً - أو بين بيئتين داخل دائرة الجودة مثل حلقة المخرجات - العمليات، وحلقة المخرجات / المدخلات.

٢- نظام جامعة نجران في تطوير غلق دائرة الجودة من (CAPD) إلى غلق حلقات الجودة في المناطق المختلفة (O / P / I) وفي البيئات المختلفة (PI) (OP) / (OI) .

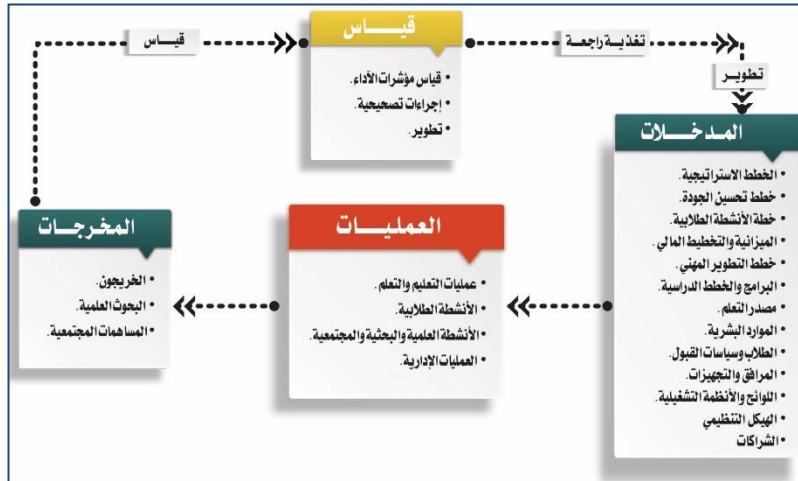
في الماضي، كان تطوير مثل هذه الحلقات من التغذية المرتدة يعتمد على الموارد المالية أو البشرية، وغالباً ما كان يتطلب فترات زمنية ورأسية مقبولة، لكن اليوم، فإن الكثير من المشكلات التي تظهر حول إدارة الجودة ذات الحلقة المغلقة تنبع من التطورات التكنولوجية الحديثة نسبياً التي مكنت مؤسسات التعليم العالي من تحريك رؤية الجودة إلى ما وراء الجدران الأربعة (CAPD) داخل الجامعة من خلال التدفق المستمر للبيانات والمعلومات إلى البيئات المختلفة. (شكل ١)، وشكل رقم (٢).



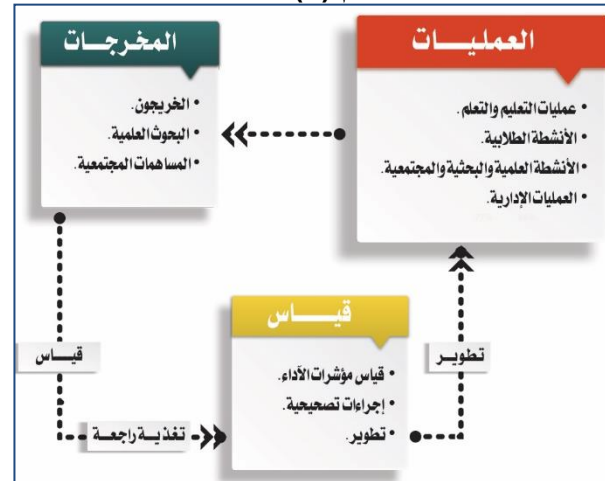
إدارة ضمان الجودة بجامعة نجران



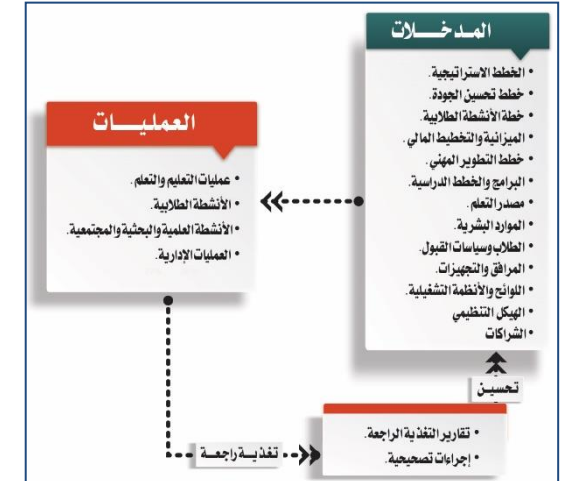
شكل رقم (١) إدارة ضمان الجودة بجامعة نجران



شكل رقم (٢-ج) حلقة المخرجات - المدخلات



شكل رقم (٢-ب) حلقة المخرجات - العمليات



شكل رقم (٢-أ) حلقة العمليات - المدخلات

وفيما يتم قياس الأداء من خلال تقارير التغذية الراجعة من منطقة العمليات إلى منطقة المدخلات وقياس التقدم في الأداء والتحقق منه، ويتم تحديد كافة مكامن الضعف التي ظهرت من التقارير ومؤشرات الأداء وحصرها ودراستها واتخاذ الإجراءات التصحيحية ثم قياس التحقق من غلق حلقة الجودة ويمكن تلخيص إجراءات التصحيح وغلق حلقة الجودة وقياس الغلق في الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد أوجه القصور في كل حلقة على حدة.

الخطوة الثانية: وضع الإجراءات المناسبة ويشترك فيها مسؤولي المناطق وفريق ضمان الجودة.

الخطوة الثالثة: إرسال الإجراءات التصحيحية إلى المناطق المختلفة بدائرة الجودة.

الخطوة الرابعة: التحقق من إنجاز الإجراءات التصحيحية.

الخطوة الخامسة: مراجعة التقدم في مؤشرات الأداء ويتم فيها تقسيم التقدم في غلق حلقة الجودة إلى مستويات التحقق التالية:

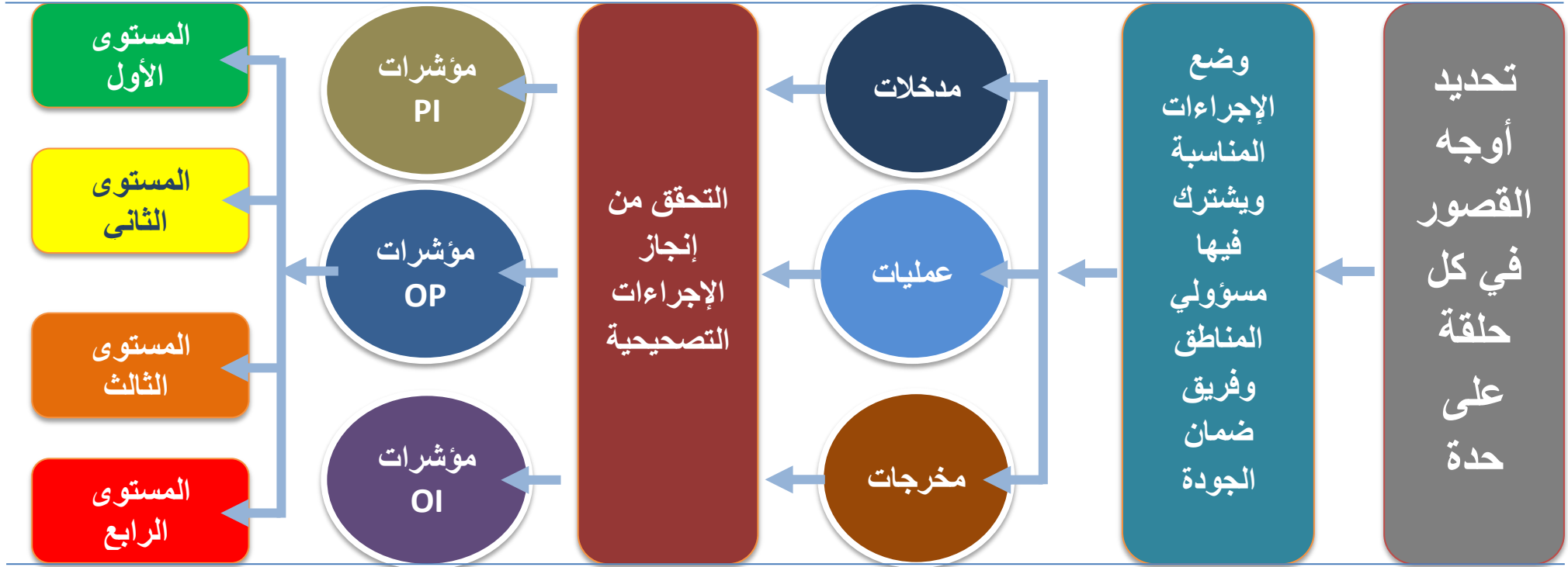
المستوى الأول (الأخضر): يتم فيه الغلق الكامل لحلقة الجودة (١٠٠%) سواء بشكل كامل داخل البيئة أو على مستوى مكمّن الضعف الذي أظهرته تقارير التغذية الراجعة أو مؤشرات الأداء، وتجدر الإشارة إلى أن الوصول إلى هذا المستوى داخل المؤسسات التعليمية هدف رائع لكنه يقترب إلى الخيال على مستوى كامل الحلقة لكنه ممكن تحقيقه بنسب مقبولة/ معقولة على مستوى الإشكالية أو نقطة الضعف التي ظهرت .

المستوى الثاني (الأصفر): يتم فيه غلق حلقة الجودة وفقا لمؤشر الأداء المستهدف وغالبا ما ينخفض عن نسبة (١٠٠%) ويتراوح ما بين (أكثر من ٧٥% - ١٠٠%) وتكون له نسب تقدم سنوية مقبولة تضعها الجامعة وفق مواردها وإمكانياتها وأولوياتها.

المستوى الثالث (البرتقالي): يتم فيه غلق حلقة الجودة تدريجيا لكنه بمستوى ينخفض عن المستهدف لكنه يظهر تقدما في الأداء عن مستوى الرصد السابق في السلسلة الزمنية للتبع، ويرجع ذلك نتيجة قصور في عمليات ضمان الجودة داخل المؤسسة أو ضعف في الإمكانيات المادية والبشرية أو نتيجة تراجع في الأولويات.



المستوى الرابع (الأحمر): وهو لا يتم فيه غلق حلقة الجودة لفشل في تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو عدم ملاءمتها في الأساس أو قصور في عمليات متابعة التحسين ، ويمكن أن تكون الموارد المالية أو البشرية أو القصور في التطوير المهني هو المسؤول الأول عن كل ما سبق منفردا أو بمجموعهم في أحيان أخرى .



شكل رقم (٣) إجراءات ضمان جودة الحلقات المغلقة (PI) / (OP) / (OI)



وسنعرض لمراحل غلق حلقة الجودة في جامعة نجران وفقاً لستة محاور رئيسة على النحو التالي:

أولاً: نموذج (١) حصر بالإشكاليات التي ظهرت في حلقة (العمليات – المدخلات) :

يوضح جدول (١) وشكل (٣) توزيع الإشكاليات التي ظهرت في حلقة (العمليات – المدخلات) وفقاً للعمليات الرئيسة بجامعة نجران، وتحليلهما يمكن تسجيل النتائج التالية:

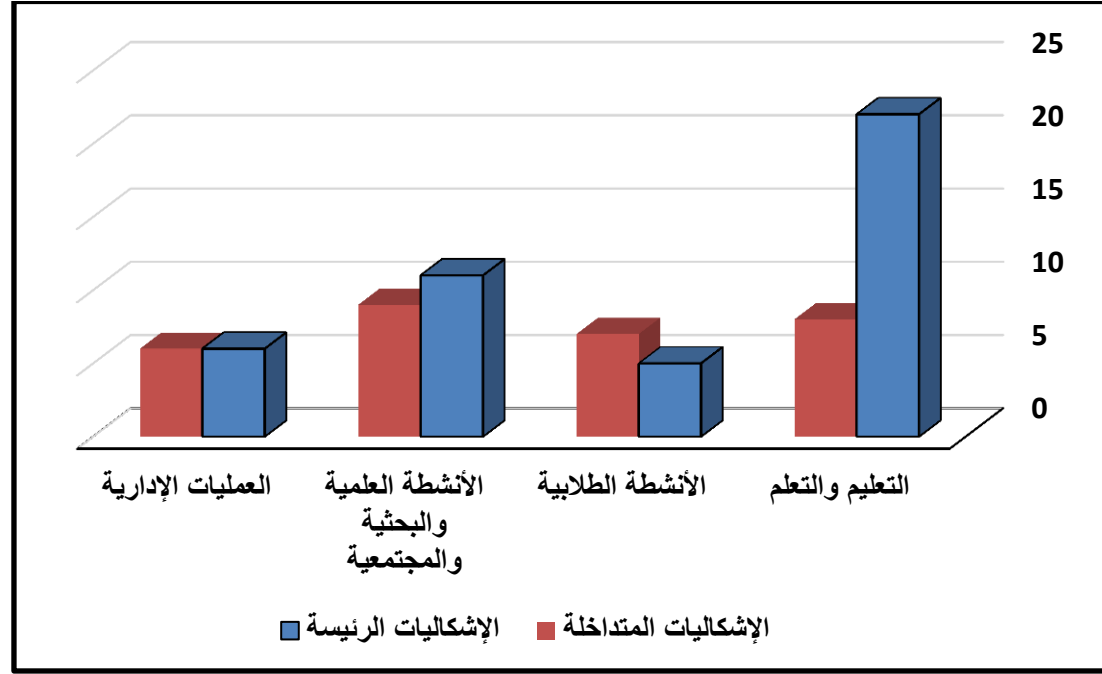
- ارتفاع عدد الإشكاليات التي ظهرت في عملية التعليم والتعلم، إذ بلغت ٢٥ إشكالية، بواقع ١٧ إشكالية رئيسة بنسبة ٤٣,٦% من جملتها بجميع العمليات، و٨ إشكاليات متداخلة مع العمليات الأخرى بنسبة ٢٦,٦% من جملة الإشكاليات المتداخلة مع العمليات الأربع.

جدول (١) توزيع إشكاليات حلقة (العمليات - المدخلات) وفقاً لمنطقة العمليات الرئيسة بجامعة نجران

العملية	عدد الإشكاليات الرئيسة	عدد الإشكاليات المتداخلة مع العمليات الأخرى	الجملة
التعليم والتعلم	١٧	٨	٢٥
الأنشطة الطلابية	٥	٧	١٢
الأنشطة العلمية والبحثية والمجتمعية	١١	٩	٢٠
العمليات الإدارية	٦	٦	١٢
الجملة	٣٩	٣٠	٦٩

- احتلت الأنشطة العلمية والبحثية والمجتمعية الترتيب الثاني في ظهور الإشكاليات بعدد ٢٠ إشكالية، منهم ١١ إشكالية رئيسة تُشكل ٢٨,٢% من جملة الإشكاليات الرئيسة، في حين بلغت نسبة الإشكاليات المتداخلة مع العمليات الأخرى ٣٠%.





شكل (٣) توزيع إشكاليات حلقة (العمليات – المدخلات) وفقاً للعمليات الرئيسة بجامعة نجران

- تساوت أعداد الإشكاليات التي ظهرت في عمليتي الأنشطة الطلابية، والعمليات الإدارية بنحو ١٢ إشكالية لكل منها، مع تباين توزيعها، حيث شكلت نسبة الإشكاليات الرئيسة لعملية الأنشطة الطلابية ١٢,٨%، في حين شكلت بنحو ١٥,٤% للعمليات الإدارية، أما الإشكاليات المتداخلة فقد بلغت نسبتها ٢٣,٣%، و٢٠% لكل منهما على الترتيب.

وسنستعرض بالتفصيل من خلال نموذج (١) جميع الإشكاليات التي ظهرت في حلقة المدخلات والعمليات بجامعة نجران



نموذج رقم (١) توزيع الإشكاليات التي ظهرت في حلقة (العمليات – المدخلات) بجامعة نجران وإرسالها إلى (منطقة المدخلات)

المدخلات			(الإشكاليات) مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء	العمليات
خطط تطوير المهني	خطط تحسين الجودة	اللوائح والأنظمة التشغيلية	١. انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى.	التعليم والتعلم
خطط تطوير المهني	خطط تحسين الجودة	اللوائح والأنظمة التشغيلية	٢. انخفاض نسبة تحقق بعض نواتج التعلم في برامج الجامعة.	
		الموارد البشرية	٣. انخفاض نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على الدكتوراه عن المستهدف	
		خطط التطوير المهني	٤. انخفاض نسبة رضا القسم النسائي عن أنشطة التطوير المهني	
	خطط التطوير المهني	التعليم والتعلم	٥. تشير التقارير إلى ضعف مشرفي وحدات التطوير والجودة في قيامهم بأدوارهم نتيجة عمليات السعودة والإحلال الوطني	
		اللوائح والأنظمة التشغيلية	٦. عدم وعي الطلبة بقواعد السلوك المنظمة لاستخدام الحاسوب	
	الشراكات	خطط تحسين الجودة	٧. تشير التغذية الراجعة من البرامج بعدم توافر خطط للتحسين بناء على المقارنة المرجعية الخارجية .	
		اللوائح والأنظمة التشغيلية	٨. لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر.	
		البرامج والخطط الدراسية	٩. قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج.	
اللوائح والأنظمة التشغيلية	خطة الأنشطة الطلابية	المرافق والتجهيزات	١٠. قصور في خدمات الإرشاد النفسي	
		خطط التطوير المهني	١١. قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية.	
		المرافق والتجهيزات	١٢. عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة	
	خطط التطوير المهني	اللوائح والأنظمة التشغيلية	١٣. انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول .	
	خطط تحسين الجودة	المرافق والتجهيزات	١٤. المراجعات التقليدية على خطط الجودة والتحسين المستمر مما تتسبب في هدر الوقت والمال وجهود التنسيق .	
	خطط تحسين الجودة	خطط التطوير المهني	١٥. تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف	
المرافق والتجهيزات	الميزانية والتخطيط المالي	مصادر التعلم	١٦. انخفاض رضا الطلبة عن مصادر التعلم.	
المرافق والتجهيزات	الميزانية والتخطيط المالي	مصادر التعلم	١٧. انخفاض رضا أعضاء هيئة التدريس عن مصادر التعلم.	



العمليات

الأنشطة الطلابية

(الإشكاليات) مكان الضعف
التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء

١. انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الأنشطة الطلابية.

٢. انخفاض نسبة الإنفاق على الأنشطة والخدمات الطلابية.

٣. انخفاض نسبة رضا الطلاب عن خدمات الإسكان الجامعي رغم تحسينها.

٤. ظهور فجوة في بعض مؤشرات الأداء بالقسم النسائي عن مثيلتها بالقسم الرجالي .

٥. قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية.

المدخلات

خطط التطوير المهني	الميزانية والتخطيط المالي	الخطط الاستراتيجية
الموارد البشرية	المرافق والتجهيزات	الموارد البشرية
الميزانية والتخطيط المالي		
	خطط تحسين الجودة	الميزانية والتخطيط المالي
الميزانية والتخطيط المالي	الموارد البشرية	الهيكل التنظيمي
خطط التطوير المهني		
	الميزانية والتخطيط المالي	المرافق والتجهيزات



المدخلات			(الإشكاليات) مكان الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء	العمليات
الميزانية والتخطيط المالي	الشراكات	←	١. ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية .	← الأنشطة العلمية والبحثية والمجتمعية
خطط التطوير المهني	الهيكل التنظيمي	←	٢. ظهور فجوة في بعض مؤشرات الأداء بالقسم النسائي عن مثيلتها بالقسم الرجالي.	
خطط التطوير المهني	اللوائح والأنظمة التشغيلية	←	٣. انخفاض نسبة مساهمات هيئة التدريس في إنتاجية البحوث.	
الميزانية والتخطيط المالي	الشراكات	←	٤. انخفاض نسبة الإنفاق على البحث العلمي.	
الموارد البشرية		←	٥. عدم اكتمال الكوادر الفنية والإدارية لمراكز البحوث.	
الشراكات		←	٦. انخفاض نسبة المشروعات البحثية المشتركة والممولة من الخارج.	
المرافق والتجهيزات		←	٧. قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية.	
اللوائح والأنظمة التشغيلية	خطط تحسين الجودة	←	٨. عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة.	
اللوائح والأنظمة التشغيلية	خطط التطوير المهني	←	٩. لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر.	
مصادر التعلم				
الميزانية والتخطيط المالي	الموارد البشرية	←	١٠. انخفاض مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي.	
الهيكل التنظيمي	الموارد البشرية	←	١١. عدم وجود كيان لتسويق البحوث العلمية.	



العمليات

العمليات الإدارية

(الإشكاليات) مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء

المدخلات

الموارد البشرية	الميزانية والتخطيط المالي	المرافق والتجهيزات	←	هناك قصور وجهد كبير يبذل من أجل الحصول على البيانات والمعلومات من مصادرها.
المرافق والتجهيزات	خطط التطوير المهني	اللوائح والأنظمة التشغيلية	←	لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر.
	الموارد البشرية	الهيكل التنظيمي	←	تخصيص قسم للمواد المرجعية بعمادة شؤون المكتبات و المراد حجزها و المطلوبة بكثرة، خاصة للمقررات الدراسية.
		المرافق والتجهيزات	←	قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية.
خطط التطوير المهني	خطط تحسين الجودة	اللوائح والأنظمة التشغيلية	←	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة.
		خطط التطوير المهني	←	انخفاض رضا الجهاز الإداري عن أنشطة التطوير المهني.



ثانياً: نموذج (٢) حصر بالإشكاليات التي ظهرت في حلقة (المخرجات – العمليات) وإرسالها إلى منطقة (العمليات)



تابع: نموذج (٢): حصر بالإشكاليات التي ظهرت في حلقة (المخرجات – المدخلات) وإرسالها إلى منطقة (المدخلات)



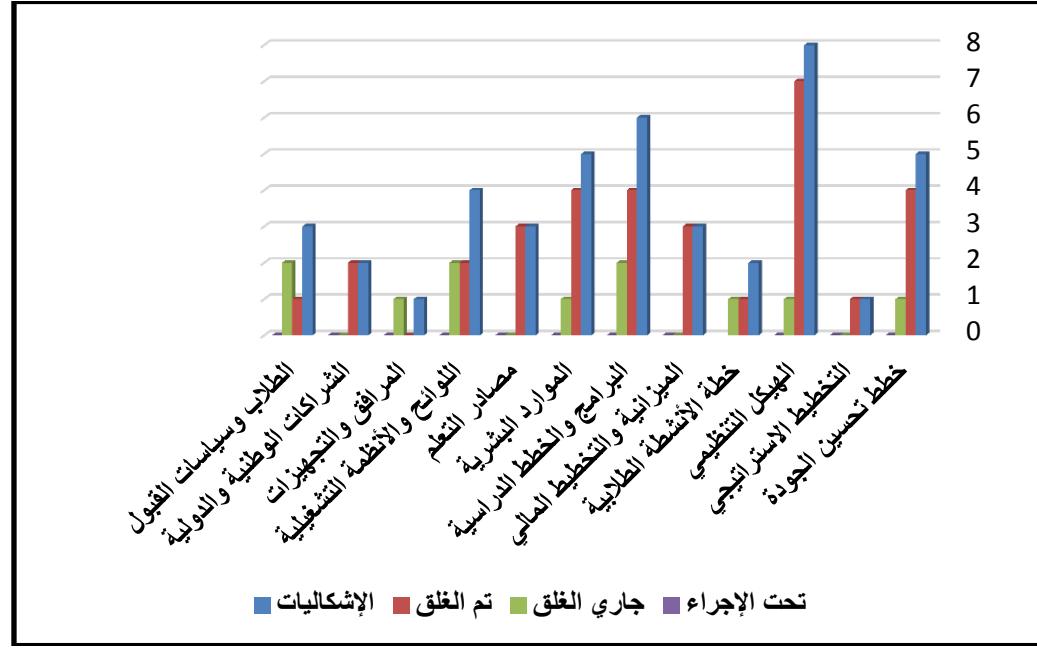
ثالثاً: نموذج (٣) حصر بالإجراءات التصحيحية لغلق حلقة الجودة (العمليات – المدخلات) (PI)

ظهرت بعض الإشكاليات في غلق حلقة الجودة (PI) بجامعة نجران، ويمكن حصرها من خلال جدول (٢) وشكل (٤) علي النحو التالي:

جدول (٣) توزيع الإشكاليات وفقاً للمدخلات الرئيسية

المدخلات	عدد الإشكاليات	حالة غلق حلقة الجودة		
		تم الغلق	جاري الغلق	تحت الإجراءات
خطط تحسين الجودة	٥	٤	١	٠
التخطيط الاستراتيجي	١	١	٠	٠
خطة الأنشطة الطلابية	٢	١	١	٠
الهيكل التنظيمي	٨	٧	١	٠
الميزانية والتخطيط المالي	٣	٣	٠	٠
البرامج والخطط الدراسية	٦	٤	٢	٠
الموارد البشرية	٥	٤	١	٠
مصادر التعلم	٣	٣	٠	٠
اللوائح والأنظمة التشغيلية	٤	٢	٢	٠
المرافق والتجهيزات	١	٠	١	٠
الشراكات الوطنية والدولية	٢	٢	٠	٠
الطلاب وسياسات القبول	٣	١	٢	٠
الجملة	٤٣	٣٢	١١	٠





شكل (٤) توزيع الإشكاليات وفقاً للمدخلات الرئيسية

-بلغ عدد الإشكاليات التي ظهرت في المدخلات الرئيسية بجامعة نجران ٤٣ إشكالية، أغلقت حلقة الجودة في ٣٢ منها بنسبة ٧٤,٤% من جملة الإشكاليات، في حين جاري غلق حلقة الجودة في ١١ إشكالية بنسبة ٢٥,٦%، مع ملاحظة عدم وجود أي إشكالية تحت الإجراء.

-زيادة عدد الإشكاليات التي ظهرت في مدخل الهيكل التنظيمي، حيث بلغت ٨ إشكاليات، تُشكل ١٨,٦% من جملة إشكاليات المدخلات، يليها الإشكاليات التي ظهرت في مدخل البرامج والخطط الدراسية بنسبة ١٤% تقريباً، ثم مدخل خطط تحسين الجودة، ومدخل الموارد البشرية بنسبة ١١,٦% لكل منها، في حين بلغت الإشكاليات أدناها في مدخل المرافق والتجهيزات، إذ لم تسجل سوى إشكالية واحدة بنسبة ٢,٣% من جملة إشكاليات المدخلات.

-ارتفاع عدد الإشكاليات التي أغلقت حلقة الجودة في مدخل الهيكل التنظيمي، حيث تم حل ٧ إشكاليات بنسبة ٢١,٨% من جملة الإشكاليات التي أغلقت، يليها مدخلات خطط تحسين الجودة، والبرامج والخطط الدراسية، والموارد البشرية بنسبة ١٢,٥% لكل منها على الترتيب، في حين بلغت النسبة أدناها في المرافق والتجهيزات، حيث يجري حالياً غلق حلقة الجودة لها.



- بلغت نسبة الإشكاليات الجاري غلقها ٢٥,٦% وتتوزع على جميع المدخلات، خاصة في مدخلات البرامج والخطط الدراسية، واللوائح والأنظمة التشغيلية بنسبة ١٨,٢% لكل منها، ويشير عدم وجود أي إشكالية للمدخلات تحت الإجراء حالياً إلى تنفيذ الجامعة لغالبية الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها لتلافي تلك الإشكاليات.

ويمكن حصر الإشكاليات التي ظهرت في غلق حلقة الجودة (PI) بجامعة نجران وفقاً للمدخلات الرئيسة علي النحو التالي:



نموذج (٣): حصر بإشكاليات غلق حلقة الجودة (PI) وإرسالها إلى مستوى الإنجاز وفقا للإجراءات التصحيحية .

حالة غلق حلقة الجودة			(الإشكاليات) مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء	المدخلات
تحت الإجراء	تم الغلق	جاري الغلق		
	✓		١. المراجعات التقليدية على مخرجات خطط التحسين مما يتسبب في هدر الوقت والمال وجهود التنسيق وقصور عمليات المتابعة.	خطط تحسين الجودة
✓			٢. انخفاض رضا المنسوبيين عن الجودة بأقل من المستهدف	
	✓		٣. تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف	
	✓		٤. تشير التغذية الراجعة من البرامج بعدم توافر خطط للتحسين بناء على المقارنة المرجعية الخارجية .	
	✓		٥. تشير التقارير إلى ضعف أداء مشرفي وحدات التطوير والجودة في قيامهم بأدوارهم نتيجة عمليات السعودة والإحلال الوطني .	
	✓		١. ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة .	التخطيط الاستراتيجي
✓			١. انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الأنشطة الطلابية .	خطة الأنشطة الطلابية
	✓		٢. قصور في خدمات الإرشاد النفسي	
	✓		١. ظهور فجوة في بعض مؤشرات الأداء بالقسم النسائي عن مثيلتها بالقسم الرجالي	الهيكل التنظيمي
✓			٢. تشير التقارير إلى ارتباك في المواد المرجعية والمراد حجزها بعمادة شؤون المكتبات وبخاصة المتعلقة بالمقررات الدراسية.	
	✓		٣. تعزيز الصورة الذهنية عن الجامعة.	
	✓		٤. انخفاض عدد المبادرات والمقترحات التطويرية بالجامعة	
	✓		٥. ارتباك في التواصل بين مسؤولي خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي	
	✓		٦. عد وجود كيان لتسويق البحوث العلمية	
	✓		٧. عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة .	
	✓		٨. تشكيل لجنة عليا لتحسين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والموظفين.	



حالة غلق حلقة الجودة			(الإشكاليات) مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء		المدخلات
تحت الإجراء	تم الغلق	جاري الغلق			
	✓		١. ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة .	➤	الميزانية والتخطيط المالي
	✓		٢. انخفاض نسبة الإنفاق على البحث العلمي		
	✓		٣. ضعف التمويل المالي		
	✓		١. انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى .	➤	البرامج والخطط الدراسية
✓			٢. انخفاض نسبة تحقق بعض نواتج التعلم في برامج الجامعة.		
✓			٣. انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول .		
	✓		٤. قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج .		
	✓		٥. تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف		
	✓		٦. لم تحقق نسبة البرامج التي تقيس نواتج تعلمها النسبة المستهدفة .		
	✓		١. لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر .	➤	الموارد البشرية
	✓		٢. انخفاض نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على الدكتوراه عن المستهدف .		
	✓		٣. انخفاض نسبة رضا القسم النسائي عن أنشطة التطوير المهني		
	✓		٤. انخفاض رضا الجهاز الإداري عن أنشطة التطوير المهني		
✓			٥. عدم اكتمال الكوادر الفنية والإدارية لمراكز البحوث .		
	✓		١. انخفاض رضا عضوات هيئة التدريس عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم .	➤	مصادر التعلم
	✓		٢. انخفاض رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم		
	✓		٣. انخفاض رضا الطالبات عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم .		
✓			١. عدم وعي الطلبة بقواعد السلوك المنظمة لاستخدام الحاسوب	➤	اللوائح



حالة غلق حلقة الجودة			(الإشكاليات) مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء	المدخلات
تحت الإجراء	تم الغلق	جاري الغلق		
	✓		٢. قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية .	والأنظمة التشغيلية
		✓	٣. عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة .	
		✓	٤. قصور في بعض مؤشرات الأداء الخاصة بالتعليم والتعلم والتطوير والجودة والبحث العلمي وخدمة المجتمع	
✓			١. انخفاض رضا منسوبي الجامعة عن المرافق والتجهيزات .	المرافق والتجهيزات
		✓	١. انخفاض مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي .	الشراكات الوطنية والدولية
		✓	٢. انخفاض نسبة المشروعات البحثية المشتركة والممولة من الخارج .	
✓			١. انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى .	الطلاب وسياسات القبول
✓			٢. انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول .	
		✓	٣. قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج .	

وقد اتخذت الجامعة العديد من الإجراءات التصحيحية للتغلب على تلك الإشكاليات يوضحها جدول رقم (٣)



جدول رقم (٣) توزيع الإشكاليات وفقاً للمدخلات الرئيسية والإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة

المدخلات	اشكاليات (العمليات – المدخلات)	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ
خطط تحسين الجودة	المراجعات التقليدية على مخرجات خطط التحسين مما يتسبب في هدر الوقت والمال وجهود التنسيق وقصور عمليات المتابعة.	أتمته إدارة ضمان الجودة لمراقبة ضمان الجودة وخطط التحسين المستمر على جميع برامج الجودة ووحدة التطوير والجودة .	تم الانتهاء
		البحث عن موارد مالية من خطة التحول الوطني للإنفاق على مشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة وخطة التحسين.	تم التنفيذ حصلت الجامعة على خمس مبادرات بقيمة ١٦٠ مليون ريال (أتمته قياس مخرجات تعلم التعليم الجامعي/ تقديم برامج تعليمية مزدوجة الشهادة بكلية الهندسة في خمس جامعات سعودية بالشراكة مع كليات هندسية عالمية / مركز انشاء وشراكة فروع للجامعات (الخليجية / العربية/ العالمية / تبادل الخبرات) لأعضاء هيئة التدريس والمعلمين والطلاب ومنسوبي الجهات التعليمية بين وزارات التعليم الخليجية/ العربية / العالمية)
	انخفاض رضا المنسوبين عن الجودة بأقل من المستهدف	اعتماد نظام إلكتروني لمعلوماتي لإدارة معلومات مشروعات الخطة الاستراتيجية كي تساهم بفاعلية أكبر في مراقبة الأداء ومراقبة تقدم الجامعة إلكترونياً نحو أهدافها لكافة وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية.	جاري التنفيذ
	تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف	أتمته إدارة ضمان الجودة لمراقبة ضمان الجودة وخطط التحسين المستمر على جميع برامج الجودة ووحدة التطوير والجودة.	تم التنفيذ
		تشكيل لجان مراجعة داخل البرامج + التزام لجنة التعليم والتعلم بوحدة التطوير والجودة بمراجعة تقارير لجان المراجعة الداخلية وتقديم التغذية الراجعة للبرنامج + قيام مسؤولي الدعم الفني بعمادة التطوير والجودة بالمراجعة + مراجعة وحدة التعليم والتعلم لعينات من التوصيفات والتقارير	جاري التنفيذ
	تشير التغذية الراجعة من البرامج بعدم توافر خطط للتحسين بناء على المقارنة المرجعية الخارجية .	عقد بروتوكول التعاون مع جامعة الملك خالد.	تم التنفيذ
		عقد بروتوكول تعاون مع جامعات إقليمية هي القاهرة والخليج العربي وقناة السويس.	تم التنفيذ



المدخلات	اشكاليات (العمليات – المدخلات)	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ
التخطيط الاستراتيجي	تشير التقارير إلى ضعف أداء مشرفي وحدات التطوير والجودة في قيامهم بأدوارهم نتيجة عمليات السعودة والإحلال الوطني .	- دراسة الاحتياجات التدريبية للقيادات السعودية الناشئة في مجال التطوير والجودة. - تنفيذ برنامج تدريبي مطور عن التطوير والجودة	تم التنفيذ
	ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة .	استحداث منظومة متكاملة لجوائز التميز (التعليم/ الجودة / البحث العلمي / خدمة المجتمع) وجميعها تلبي معايير الجودة .	جاري التنفيذ
		البحث عن موارد مالية من خطة التحول الوطني للإنفاق على مشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة وخطة التحسين.	تم التنفيذ حصلت الجامعة على خمس مبادرات بقيمة ١٦٠ مليون ريال (أتمته قياس مخرجات تعلم التعليم الجامعي/ تقديم برامج تعليمية مزدوجة الشهادة بكلية الهندسة في خمس جامعات سعودية بالشراكة مع كليات هندسية عالمية / مركز انشاء وشراكة فروع للجامعات (الخليجية / العربية/ العالمية / تبادل الخبرات (لأعضاء هيئة التدريس والمعلمين والطلاب ومنسوبي الجهات التعليمية بين وزارات التعليم (الخليجية/ العربية / العالمية)
خطة الأنشطة الطلابية	انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الأنشطة الطلابية .	اعداد خطة للمخاطر المالية يتم من خلالها توفير مخصصات مالية من البنود الخاصة بعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر للإنفاق على مشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة .	تحت التنفيذ
	قصور في خدمات الإرشاد النفسي	تطوير خطة الأنشطة الطلابية بالجامعة وفقا للجامعة المرجعية (جامعة الملك خالد).	جاري التنفيذ
		زيادة ساعات عمل الصالات الرياضية. زيادة الميزانية المخصصة للطلاب . إعداد هيكل تنظيمي مطور لوحدة الاستشارات النفسية . توفير كوالد علمية مؤهلة للتدريب في مجالات الاستشارات النفسية توفير كوالد علمية مؤهلة لتقديم خدمات الاستشارات النفسية . تفعيل أعمال الوحدة وفقا لما تم انجازه فيما سبق	تم التنفيذ تم التنفيذ تم التنفيذ تم التنفيذ تم التنفيذ جاري التنفيذ
الهيكل التنظيمي	ظهور فجوة في بعض مؤشرات الأداء بالقسم النسائي عن مثيلتها بالقسم الرجالي	تكليف وكالة للجامعة لشؤون الطالبات لتقوم بمهامها في هذا الشأن	تم التنفيذ
	تشير التقارير إلى ارتباك في المواد المرجعية والمراد حجزها بعمادة شؤون المكتبات وبخاصة المتعلقة بالمقررات الدراسية.	تكليف وكيلات في كل كليات والعمادات المساندة بالجامعة تخصيص قسم للمواد المرجعية بعمادة شؤون المكتبات و المراد حجزها و المطلوبة بكثرة، خاصة للمقررات الدراسية.	جاري التنفيذ
	تعزيز الصورة الذهنية عن الجامعة	نقل تبعية الإدارة العامة للعلاقات العامة والإعلام الجامعي لمدير الجامعة	تم التنفيذ
	انخفاض عدد المبادرات والمقترحات التطويرية بالجامعة	استحداث وحدة للمبادرات الإبداعية بعمادة التطوير والجودة	تم التنفيذ
	ارتباك في التواصل بين مسؤولي خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي	نقل تبعية عمادة شؤون الطلاب من وكالة الجامعة إلى وكالة الجامعة للشؤون التعليمية.	تم التنفيذ
	عدم وجود كيان لتسويق البحوث العلمية	تم إعداد الهيكل التنظيمي لمعهد الدراسات والخدمات الاستشارية وإضافة بيوت خبر تابعة لهيكله الإداري	تم التنفيذ
	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة .	إنشاء لجنة دائمة لتطوير السياسات واللوائح والأنظمة	تم التنفيذ
	تشكيل لجنة عليا لتحسين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والموظفين.	قامت اللجنة باعتماد آلية شاملة لتحسين الرضا الوظيفي	تم التنفيذ



المدخلات	اشكاليات (العمليات – المدخلات)	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ
الميزانية والتخطيط المالي	ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة .	البحث عن موارد مالية من خطة التحول الوطني للإتفاق على مشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة وخطة التحسين.	تم التنفيذ حصلت الجامعة على خمس مبادرات بقيمة ١٦٠ مليون ريال (أتمته قياس مخرجات تعلم التعليم الجامعي/ تقديم برامج تعليمية مزدوجة الشهادة بكلية الهندسة في خمس جامعات سعودية بالشراكة مع كليات هندسية عالمية / مركز انشاء وشراكة فروع للجامعات (الخليجية / العربية/ العالمية / تبادل الخبرات (لأعضاء هيئة التدريس والمعلمين والطلاب ومنسوبي الجهات التعليمية بين وزارات التعليم) الخليجية/ العربية / العالمية)
	انخفاض نسبة الإتفاق على البحث العلمي	البحث عن موارد مالية من خطة التحول الوطني للإتفاق على البحث العلمي.	تم التنفيذ حصلت الجامعة على خمس مبادرات بقيمة ١٦٠ مليون ريال (أتمته قياس مخرجات تعلم التعليم الجامعي/ تقديم برامج تعليمية مزدوجة الشهادة بكلية الهندسة في خمس جامعات سعودية بالشراكة مع كليات هندسية عالمية / مركز انشاء وشراكة فروع للجامعات (الخليجية / العربية/ العالمية / تبادل الخبرات (لأعضاء هيئة التدريس والمعلمين والطلاب ومنسوبي الجهات التعليمية بين وزارات التعليم) الخليجية/ العربية / العالمية)
		تشجيع أعضاء هيئة التدريس للحصول على مشروعات بحثية ممولة	سؤال لدكتور محمد سلطان عن المشروعات البحثية الممولة من الجامعة
		زيادة ميزانية البحث العلمي في ميزانية الجامعة	تم التنفيذ
البرامج والخطط الدراسية	ضعف التمويل المالي	نقل تبعية إدارة الاستثمار إلى مدير الجامعة لزيادة صلاحيات اللجنة .	تم التنفيذ
	انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى.	تعديل سياسات الحذف والإضافة للطلاب في المقررات الدراسية في ضوء استقرار الأوضاع نسبيا في المنطقة الجنوبية.	تم التنفيذ
		تنفيذ مقرر إثرائي في بعض البرامج مثل الكيمياء نظرا لانخفاض مهارات الطلبة الملتحقين من التعليم قبل الجامعي بالبرنامج.	تم التنفيذ
	انخفاض نسبة تحقق بعض نواتج التعلم في برامج الجامعة.	تنفيذ مقرر إثرائي في بعض البرامج مثل الكيمياء نظرا لانخفاض مهارات الطلبة الملتحقين من التعليم قبل الجامعي بالبرنامج.	
	انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول .		
	قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج .	تم تطوير مقررات اللغة الإنجليزية في المستويات الأولى عند التحاقه بالجامعة	تم التنفيذ
	تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتصنيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف	تشكيل لجان مراجعة داخل البرامج + إلزام لجنة التعليم والتعلم بوحدة التطوير والجودة بمراجعة تقارير لجان المراجعة الداخلية وتقديم التغذية الراجعة للبرنامج + قيام مسؤولي الدعم الفني بعمادة التطوير والجودة بالمراجعة + مراجعة وحدة التعليم والتعلم لعينات من التوصيفات والتقارير	تم التنفيذ
	لم تحقق نسبة البرامج التي تقيس نواتج تعلمها النسبة المستهدفة .	تصميم برنامج لقياس نواتج التعلم لجميع برامج الجامعة وهو إحدى المشروعات التطويرية لوكالة الجامعة للتطوير والجودة.	تم التنفيذ وجاري متابعة البرامج للتعرف على إشكاليات التطبيق في الفصل الدراسي الأول.



المدخلات	اشكاليات (العمليات – المدخلات)	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ
الموارد البشرية	لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر .	قامت اللجنة باعتماد آلية شاملة لتحسين الرضا الوظيفي	تم التنفيذ
	انخفاض نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على الدكتوراه عن المستهدف .	- إعداد الدراسات المتخصصة (٢ دراسة : - لاستيفاء احتياجات العنصر النسائي من الوظائف الأكاديمية لتتساوى معدلات أعضاء هيئة التدريس إلى الطلبة بالقسم النسائي بمثيلتها بالقسم الرجالي. - إعداد دراسة لاستيفاء توظيف أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه لتبلغ المعدلات القياسية.	تم التنفيذ
		اعتماد خطة خمسية لاستيفاء العجز عن المعدلات القياسية فيما سبق	تم التنفيذ
		تنفيذ المرحلة الأولى من الخطة الخمسية	تم التنفيذ
	انخفاض نسبة رضا القسم النسائي عن أنشطة التطوير المهني	زيادة الدورات التدريبية في القسم النسائي بناء على تحديث دراسة الاحتياجات التدريبية	تم التنفيذ
	انخفاض رضا الجهاز الإداري عن أنشطة التطوير المهني	زيادة الدورات التدريبية للجهاز الإداري بناء على تحديث دراسة الاحتياجات التدريبية	تم التنفيذ
مصادر التعلم	عدم اكتمال الكوادر الفنية والإدارية لمراكز البحوث .		
	انخفاض رضا عضوات هيئة التدريس عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم.	افتتاح ثلاثة مكاتب بالقسم النسائي	تم التنفيذ
	انخفاض رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم	سرعة الانتهاء من استكمال وبناء وتجهيزات مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله وافتتاحها.	تم التنفيذ
	انخفاض رضا الطالبات عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم	افتتاح ثلاثة مكاتب بالقسم النسائي	تم التنفيذ
اللوائح والأنظمة التشغيلية	عدم وعي الطلبة بقواعد السلوك المنظمة لاستخدام الحاسوب	إعداد مدونة شاملة للسلوك الطلابي	
	قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية .	تم طرح ممارستين أحدهما للمطبوعات واللوحات الإرشادية داخل المباني والأخرى للوحات الإرشادية بالمدينة الجامعية.	جاري التنفيذ
	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة .	تم إعداد دليل لأعضاء هيئة التدريس يتضمن كافة الأدلة واللوائح والأنظمة والخطط التي يجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس على وعي بها للقيام بمهامهم والاضطلاع بمهار رسالة الجامعة وطابعه ونشره.	تم التنفيذ
	قصور في بعض مؤشرات الأداء الخاصة بالتعليم والتعلم والتطوير والجودة والبحث العلمي وخدمة المجتمع	اعتماد نظام شامل لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم .	تم التنفيذ
المرافق والتجهيزات	انخفاض رضا منسوبي الجامعة عن المرافق والتجهيزات .	ملحوظة: بدراسة الأمر اتضح أن له علاقة بتوفير اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي محيط المدينة الجامعية. تم طرح ممارستين أحدهما للمطبوعات واللوحات الإرشادية داخل المباني والأخرى للوحات الإرشادية بالمدينة الجامعية.	جاري التنفيذ
		تفعيل وحدة التعاون الدولي بوكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي	جاري التنفيذ
الشراكات الوطنية والدولية		تشكيل لجنة لدراسة مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي برئاسة عميد البحث العلمي	تم التنفيذ
	انخفاض نسبة المشروعات البحثية المشتركة والممولة من الخارج .	تشكيل لجنة لدراسة مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي برئاسة عميد البحث العلمي	تم التنفيذ



المدخلات	اشكاليات (العمليات – المدخلات)	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ
الطلاب وسياسات القبول	انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى .	تطوير سياسات الاعتذار والإضافة بعمادة القبول والتسجيل في ضوء التحسن النسبي للأوضاع الأمنية والسياسية.	
		اتخاذ قرار بعودة الدراسة بنظام الانتظام بجميع برامج الجامعة منذ الفصل الدراسي الأول ١٤٣٨/١٤٣٩	
	انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول .	إمداد الوحدة المركزية للإرشاد الأكاديمي بوكالة الجامعة للشؤون التعليمية لتحسين خدمات الإرشاد الأكاديمي	
	قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج .	تم تطوير مقررات اللغة الإنجليزية في المستويات الأولى عند التحاقه بالجامعة	تم التنفيذ

رابعاً: نموذج (٤) حصر بالإجراءات التصحيحية لغلق حلقة الجودة (المخرجات – العمليات) (OP)

ظهرت بعض الإشكاليات في غلق حلقة الجودة (OP) بالجامعة، ويوضح جدول رقم (٤) وشكل رقم (٥) أهم هذه الإشكاليات، حيث يظهر من تحليلهما النتائج التالية:

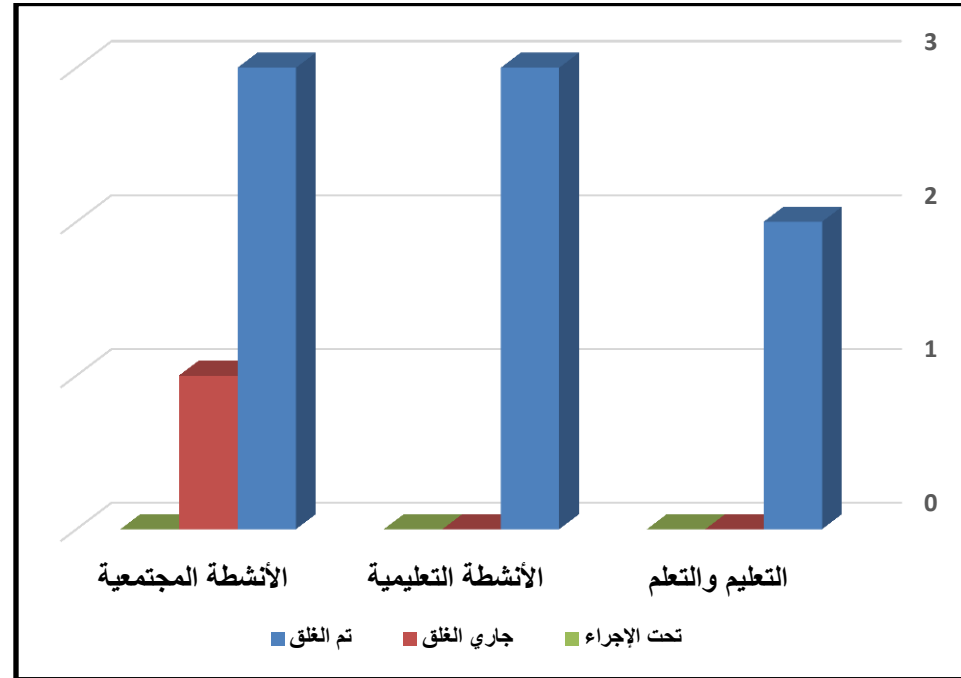
جدول (٤) توزيع إشكاليات غلق حلقة الجودة (OP)

العملية	عدد الإشكاليات	حالة غلق حلقة الجودة	
		تم الغلق	جاري الغلق
التعليم والتعلم	٢	٢	٠
الأنشطة العلمية	٣	٣	٠
الأنشطة المجتمعية	٤	٣	١
الجملة	٩	٨	١



-انخفاض عدد الإشكاليات التي ظهرت في عمليات غلق حلقة الجودة بجامعة نجران، إذ لم تتجاوز ٩ إشكاليات موزعة على ثلاث عمليات رئيسة هي التعليم والتعلم، والأنشطة العلمية والأنشطة المجتمعية.

- أغلقت حلقة الجودة في ٨ إشكاليات بنسبة ٨٨,٨% من جملة إشكاليات عمليات غلق حلقة الجودة، في حين جاري غلق حلقة الجودة في إشكالية واحدة خاصة بعملية الأنشطة المجتمعية.



شكل (٥) توزيع إشكاليات غلق حلقة الجودة (PO)

ويمكن حصر إشكاليات غلق حلقة الجودة (PO) التي ظهرت في جامعة نجران كما يوضحها نموذج (٤) على النحو التالي:



نموذج (٤): حصر بالإجراءات التصحيحية لغلق حلقة الجودة (المخرجات – المدخلات) (OP) وإرسالها إلى مستوى الإنجاز وفقا للإجراءات التصحيحية

حالة غلق حلقة الجودة			مكامن الضعف التي ظهرت من تقارير المتابعة ومؤشرات الأداء	العمليات
تحت الإجراء	جاري الغلق	تم الغلق		
		✓	١. انخفاض معدلات التخرج والإكمال.	التعليم والتعلم
		✓	٢. انخفاض معدلات التوظيف لبعض البرامج.	
		✓	١. انخفاض أعداد البحوث العلمية عن المستهدف.	الأنشطة العلمية
		✓	٢. انخفاض نسبة المشروعات البحثية المشتركة والممولة.	
		✓	٣. لا توجد عوائق مالية من البحث العلمي للإسهام في ميزانية الجامعة.	
		✓	١. رغم تحسن إداء العلاقات العامة إلا أنه لم يحقق المستهدف.	الأنشطة المجتمعية
		✓	٢. قصور في تقديم خدمات ما بعد التخرج للخريجين.	
		✓	٣. انخفاض عدد المساهمات المجتمعية عن المستهدف رغم ارتفاعه عن المقارنة المرجعية.	
		✓	٤. انخفاض في عدد الشراكات في مجال خدمة المجتمع.	
✓				

وقد اتخذت الجامعة العديد من الإجراءات التصحيحية للتغلب على تلك الإشكاليات يوضحها جدول رقم (٥)



جدول (٥) توزيع إشكاليات غلق حلقة الجودة (المخرجات – العمليات) (OP) والإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة

العمليات	الإشكاليات	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ	المخرجات	المدخلات / العمليات
عمليات التعليم والتعلم	انخفاض معدلات التخرج والإكمال	اتخاذ قرار بعودة الدراسة بنظام الانتظام بجميع برامج الجامعة منذ الفصل الدراسي الأول ١٤٣٨/١٤٣٩	تم التنفيذ	الخريجون	اللوائح والأنظمة التشغيلية
		تطوير سياسات الاعتذار والإضافة بعمادة القبول والتسجيل في ضوء التحسن النسبي للأوضاع الأمنية والسياسية.	تم التنفيذ		اللوائح والأنظمة التشغيلية
		تنفيذ مقررات إثرائية في بعض البرامج	تم التنفيذ		عمليات التعليم والتعلم المرافق والتجهيزات
		تصميم منصة إلكترونية للخريجين.	جاري التنفيذ		الأنشطة العلمية والبحثية والمجتمعية
	انخفاض معدلات التوظيف لبعض البرامج.	عقد يوم المهنة بشراكة ١٦ جهة توظيف حكومية وخاصة.	تم التنفيذ		العمليات الإدارية
		تشكيل لجنة للنظر في الهيكل الأكاديمي للبرامج الأكاديمية بالجامعة في ضوء التوظيف وخطة رؤية المملكة	تم التنفيذ		البرامج والخطط الدراسية
		غلق ٩ بعض برامج أكاديمية بالجامعة.			البرامج والخطط الدراسية
الأنشطة العلمية	انخفاض أعداد البحوث العلمية عن المستهدف.	اعتماد آلية لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس		البحوث العلمية	اللوائح والأنظمة التشغيلية
	انخفاض نسبة المنشورات البحثية المشتركة والممولات للمنشورات البحثية.	تشكيل لجنة لدراسة مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي برئاسة عميد البحث العلمي	تم التنفيذ		العمليات الإدارية
	لا توجد عوائد مالية من البحث العلمي للإسهام في ميزانية الجامعة.	الحصول على مبادرات من خطة التحول الوطني.	تم التنفيذ		الخطط الاستراتيجية خطط تحسين الجودة الميزانية والتخطيط المالي



العمليات	الإشكاليات	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	حالة التنفيذ	المخرجات	المدخلات / العمليات
الأنشطة المجتمعية	رغم تحسن أداء العلاقات العامة إلا أنه لم يحقق المستهدف.	تصميم استراتيجية للإعلام الجامعي	تم التنفيذ	المساهمات المجتمعية	الخطط الاستراتيجية
		تم نقل تبعية الإعلام الجامعي إلى مدير الجامعة	تم التنفيذ		الهيكل التنظيمي
		توفير الكوادر والإمكانات اللازمة	جاري التنفيذ		الموارد البشرية
	قصور في تقديم خدمات ما بعد التخرج للخريجين.	إنشاء منصة إلكترونية للخريجين	جاري التنفيذ		المرافق والتجهيزات
		عقد يوم المهنة	تم التنفيذ		الأنشطة العلمية والبحثية والمجتمعية
		تصميم خطة مركزية لتطوير خدمات الخريجين.	جاري التنفيذ		الخطط الاستراتيجية
	انخفاض عدد المساهمات المجتمعية عن المستهدف رغم ارتفاعه عن المقارنة المرجعية الخارجية	اعتماد آلية لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.	تم التنفيذ		اللوائح والأنظمة التشغيلية
		تفعيل آلية متابعة الخطة الاستراتيجية لخدمة المجتمع إلكترونياً	جاري التنفيذ		العمليات الإدارية
	انخفاض في عدد الشراكات في مجال خدمة المجتمع .	تشكيل لجنة لدراسة مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي برئاسة عميد البحث العلمي	جاري التنفيذ		العمليات الإدارية
		إنشاء بيت خبر لخدمة المجتمع	تم التنفيذ		الهيكل التنظيمي



خامساً: نموذج (٥) حصر بالإجراءات التصحيحية لغلق حلقة الجودة (العمليات – المدخلات) (٥١)

ظهرت بعض الإشكاليات أثناء غلق حلقة الجودة (OI)، وبتحليل أرقام جدول (٦) وشكل (٦) يمكن حصرها علي النحو التالي:

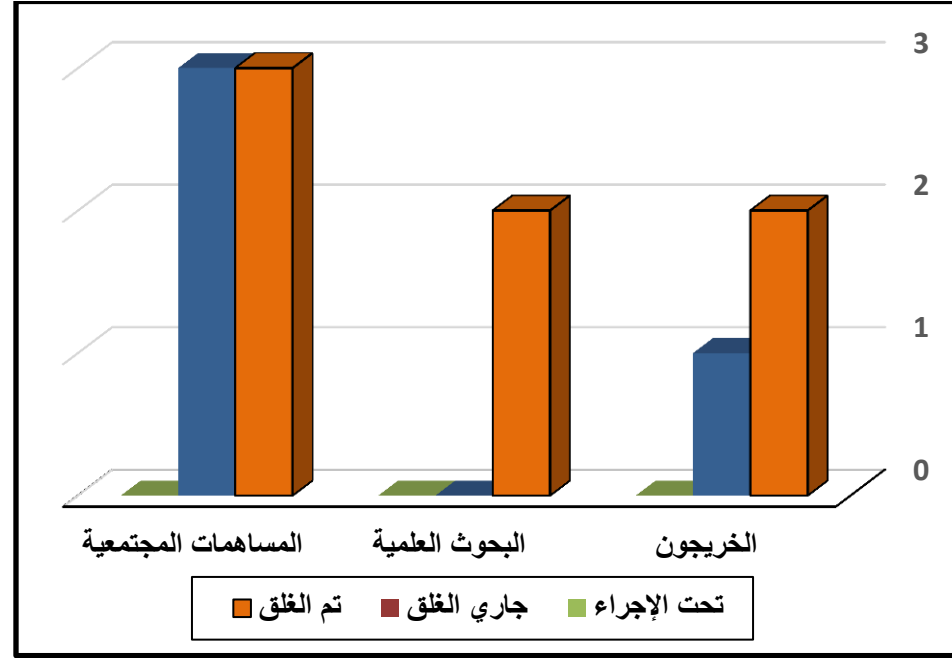
جدول (٦) توزيع إشكاليات مخرجات حلقة الجودة OI

حالة غلق حلقة الجودة			عدد الإشكاليات	المخرجات
تحت الإجراءات	جاري الغلق	تم الغلق		
٠	١	٢	٣	الخريجون
٠	٠	٢	٢	البحوث العلمية
٠	٣	٣	٦	المساهمات المجتمعية
٠	٤	٧	١١	الجملة

-بلغ عدد الإشكاليات التي ظهرت في عمليات غلق مخرجات حلقة الجودة بجامعة نجران ١١ إشكالية موزعة على ثلاث عمليات رئيسة هي الخريجون، والبحوث العلمية والمساهمات المجتمعية.

- أغلقت حلقة الجودة في ٧ إشكاليات بنسبة ٦٣,٦% من جملة إشكاليات عمليات مخرجات حلقة الجودة، في حين جاري غلق حلقة الجودة في ٤ إشكاليات، يتركز ٧٥% منها في مخرجات المساهمات المجتمعية.





شكل (٦) توزيع إشكاليات مخرجات حلقة الجودة OI

ويمكن حصر الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة لغلق حلقة الجودة OI كما يوضحها نموذج (٥) على النحو التالي:



نموذج (٥): حصر بالإجراءات التصحيحية لغلق حلقة الجودة (OI) وإرسالها إلى مستوى الإنجاز وفقا للإجراءات التصحيحية

حالة غلق حلقة الجودة			المدخلات	الإجراءات التصحيحية التي اتخذتها الجامعة	المخرجات
تحت الإجراء	جاري الغلق	تم الغلق			
		✓	اللوائح والأنظمة التشغيلية	١. اتخاذ قرار بعودة الدراسة بنظام الانتظام بجميع برامج الجامعة منذ الفصل الدراسي الأول ١٤٣٨-١٤٣٩هـ.	الخريجون
		✓	اللوائح والأنظمة التشغيلية	٢. تطوير سياسات الاعتذار بالإضافة بعمادة القبول والتسجيل في ضوء التحسن النسبي للأوضاع الأمنية والسياسية.	
✓			المرافق والتجهيزات	٣. تصميم منصة إلكترونية للخريجين.	
		✓	اللوائح والأنظمة التشغيلية	١. اعتماد آلية لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.	البحوث العلمية
		✓	الخطط الاستراتيجية - خطط تحسين الجودة - الميزانية والتخطيط المالي	٢. الحصول على مبادرات من خطة التحول الوطني.	
		✓	الخطط الاستراتيجية	١. تصميم استراتيجية للإعلام الجامعي.	المساهمات المجتمعية
		✓	الهيكل التنظيمي	٢. تم نقل تبعية الإعلام الجامعي إلى مدير الجامعة.	
✓			الموارد البشرية	٣. توفير الكوادر والإمكانات اللازمة.	
✓			المرافق والتجهيزات	٤. إنشاء منصة إلكترونية للخريجين.	
✓			الخطط الاستراتيجية	٥. تصميم خطة مركزية لتطوير خدمات الخريجين.	
		✓	اللوائح والأنظمة التشغيلية	٦. اعتماد آلية لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس.	



سادساً: نموذج (٦) مؤشرات التقدم في تحسين الأداء لخلق حلقة الجودة (PI) وإرسالها إلى مستوى التحقق وفقاً لمؤشرات الأداء

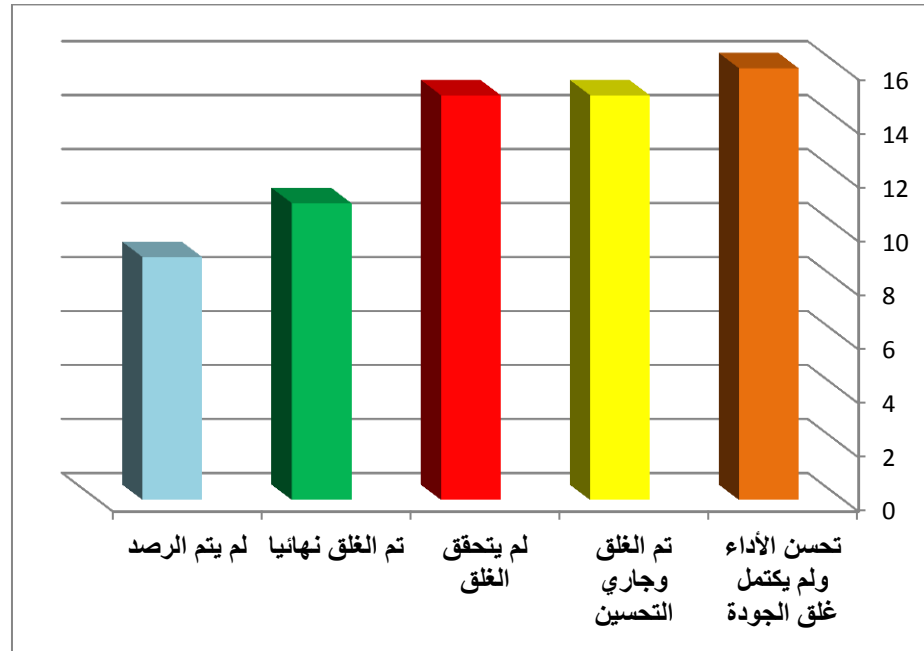
بلغ جملة عدد مؤشرات التقدم في تحسين الأداء لخلق حلقة الجودة ٦٦ مؤشراً، ويوضح جدول (٧) وشكل (٧) حالة خلق حلقة الجودة لتلك المؤشرات، والتي جاءت نتائجها على النحو التالي:

جدول (٧) عدد حالات خلق حلقات الجودة وفقاً لمستوى التحقق بناءً على قياس مؤشرات الأداء

حالة خلق حلقة الجودة					
	تم الغلق نهائياً	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل خلق الجودة	
العدد	١١	١٥	١٥	١٦	٩
النسبة	%١٦,٧	%٢٢,٧	%٢٢,٧	%٢٤,٢	%١٣,٦

- الفئة الأولى: مؤشرات تحسن الأداء فيها ولم يكتمل خلق حلقة الجودة وبلغ عددها (١٦) بنسبة (%٢٤,٢) من جملة المؤشرات.
- الفئة الثانية: مؤشرات تم خلق حلقة الجودة فيها وجاري التحسين وبلغ عددها (١٥) بنسبة (%٢٢,٧) من جملة المؤشرات.
- الفئة الثالثة: مؤشرات لم يتحقق فيها خلق حلقة الجودة وبلغ عددها (١٥) بنسبة (%٢٢,٧) من جملة المؤشرات.
- الفئة الرابعة: مؤشرات تم خلق حلقة الجودة فيها نهائياً وبلغ عددها (١١) بنسبة (%١٦,٧) من جملة المؤشرات.
- الفئة الخامسة: مؤشرات لم يتم قياسها وبلغ عددها (٩) بنسبة (%١٣,٦) من جملة المؤشرات، وتعمل الجامعة على قياسها خلال الفترة الحالية.





شكل (٧) عدد حالات غلق حلقات الجودة وفقا لمستوى التحقق بناء على قياس مؤشرات الأداء



ويوضح جدول رقم (٨) مؤشرات التقدم في تحسين الأداء لخلق حلقة الجودة بجامعة نجران على النحو التالي:

جدول (٨) مؤشرات التقدم في تحسين الأداء لخلق حلقة الجودة وإرسالها إلى مستويات التحقق

حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائيا	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
				١٠٠%	صفر	١٠٠%		المراجعات التقليدية على مخرجات خطط التحسين مما يتسبب في هدر الوقت والمال وجهود التنسيق وقصور عمليات المتابعة.
				٧٤,٤%	٧٤,٢ %	٨٠%	١- نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن أداء وفاعلية وحدات التطوير والجودة في الكليات بالجامعة.	انخفاض رضا المنسوبين عن الجودة بأقل من المستهدف
				٧٤,٦%	٧٠,٨	٨٠%	٢- نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن أداء عمادة الجامعة للتطوير والجودة.	
				٧٧,٨%	٧١,٨ %	٨٠%	٣- نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن أداء وكالة الجامعة للتطوير والجودة	
				٨٢%	٥٣%	٨٠%	نسبة البرامج التي استوفت متطلبات توصيفها	تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف
			لم يتم القياس	لم يتم الرصد	٠,٣%	٨٠%		تشير التغذية الراجعة من البرامج بعدم توافر خطط للتحسين بناء على المقارنة المرجعية الخارجية.
				٧٤,٤%	٧٤,٢	٨٠%	رضا أعضاء هيئة التدريس	تشير التقارير إلى ضعف أداء مشرفي وحدات



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائياً	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
					%		عن أداء وحدات التطوير والجودة في الكليات	التطوير والجودة في قيامهم بأدوارهم نتيجة عمليات السعودة والإحلال الوطني.
				١٦٠ مليون	صفر	١٠٠ مليون ريال	القيمة المالية المخصصة لمشروعات خطة الاستراتيجية وخطة الجودة	ضعف التمويل المخصص لمشروعات الخطة الاستراتيجية للجامعة.
				٥٧,٦%	جار الرصد الثاني	٨٠%	نسبة رضا الطلاب عن الأنشطة اللاصفية والخدمات الطلابية	انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الأنشطة الطلابية.
				٧٠%	٦٤,٨ %	٨٠%	نسبة رضا الطلبة والطالبات عن الخدمات الإرشادية والاجتماعية والنفسية	قصور في خدمات الإرشاد النفسي
				٥%	٧%	صفر	نسبة الفرق في مؤشرات الاداء بين الذكور والاناث	تشير التقارير إلى ظهور فجوة في بعض مؤشرات الأداء بالقسم النسائي عن مثيلتها بالقسم الرجالي
				٧٧,٨%	٧٠%	٨٠%	مؤشر الرضا عن الخدمات المكتبية	تشير التقارير إلى ارتباك في المواد المرجعية والمراد حجزها بعمادة شؤون المكتبات وبخاصة المتعلقة بالمقررات الدراسية.
لم يتم القياس								تعزيز الصورة الذهنية عن الجامعة
				٤	٠	٤	عدد المبادرات والمقترحات التطويرية بالجامعة	انخفاض عدد المبادرات والمقترحات التطويرية بالجامعة
				٧١%	٦٩%	٨٠%	نسبة رضا الطلبة والطالبات عن خدمات الارشاد الأكاديمي	ارتباك في التواصل بين مسؤولي خدمات الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي
				تأسس	غير موجود	وجود كيان	تأسيس وحدة لتسويق البحوث العلمية	عدم وجود كيان لتسويق البحوث العلمية
				١٠٠%	١٠٠%	١٠٠%	نسبة الهياكل التنظيمية المعتمدة لوحدة الجامعة الأكاديمية والإدارية	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة.



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائيا	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
				٨٣,٦ %	٧٧,٢ %	٨٠ %	نسبة وضوح التوصيف الوظيفي لجميع منسوبي الجامعة	
				٨٠,٢ %	٧٤,٨ %	٨٠ %	نسبة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس	تشكيل لجنة عليا لتحسين الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
				٨٥,٣	٦١,٢ %	٨٠ %	نسبة الرضا الوظيفي للإداريين	
				٠,٥ %		١ %	نسبة الميزانية السنوية المخصصة للأبحاث من إجمالي قيمة الميزانية التشغيلية	انخفاض نسبة الإنفاق على البحث العلمي
				٧٢٣٣٣ ٠٠٠٠	٠	٥٠٠ مليون	قيمة المبالغ المالية التي حصلت عليها الجامعة خارج ميزانيتها	ضعف التمويل المالي
				٤١ %		٦٠ %	معدل الإكمال: نسبة الطلاب الذين دخلوا البرامج وأكملوا بنجاح السنة الأولى.	انخفاض معدلات تقدم الطلبة من مستوى إلى مستوى.
				٢٣,٥٢ %	٢٢ %	٥٠ %	معدل التخرج لطلاب مرحلة البكالوريوس: نسبة الطلاب الذين دخلوا برامج مرحلة البكالوريوس وأكملوا هذه البرامج في الحد الأدنى للوقت	
				١٨,٨٨ %		٥٠ %	معدل تخرج طلاب مرحلة الدراسات العليا: نسبة الطلاب الذين يدخلون برامج الدراسات العليا وأكملوا هذه البرامج في	



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائيا	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
							الوقت المحدد.	
				٤١,٥ %	٤١,٥ %	٦٠ %	معدل الاستبقاء: نسبة الطلاب الذين دخلوا البرامج وأكملوا بنجاح السنة الأولى.	
				٧٠,٦ %	٣٠ %	٥٠ %	عدد البرامج التي تم قياس نواتج التعلم	انخفاض نسبة تحقق بعض نواتج التعلم في برامج الجامعة.
				٧١ %	٦٩ %	٨٠ %	نسبة رضا الطلبة والطالبات عن خدمات الارشاد الأكاديمي	انخفاض نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي رغم التقدم الملحوظ في تحسين الأداء لكنه لم يبلغ المأمول.
				٤٢,١ %	٣٠	٢٥ %	معدل الطلبة اللذين يتحدثون أكثر من لغة	قصور في بعض مهارات اللغة الإنجليزية للطلبة في بعض البرامج .
				٨٢ %	٥٣ %	٨٠ %	جودة التوصيفات بنسبة لا تقل عن ٨٠ %	تشير تقارير المراجعة من عمادة التطوير والجودة إلى وجود بعض إشكاليات الخاصة بتوصيف البرامج والمقررات مثل صياغة نواتج التعلم والأهداف ومؤشرات أداء الأهداف
				٧٠,٦	٣٠	٥٠ %	نسبة البرامج التي تم قياس نسبة التعلم فيها	نسبة البرامج التي تقيس نواتج تعلمها.
				٨٠,٢ %	٧٨,٤ %	٨٠ %	نسبة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس	لم يحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس المستهدف رغم التقدم المستمر.
				٤٦,٢ %	٤٢,٤ %	٧٠ %	نسبة أعضاء هيئة التدريس اللذين يحملون درجة الدكتوراه	انخفاض نسبة أعضاء هيئة التدريس الحاصلين على الدكتوراه عن المستهدف.
				٨٥,٤ %	٦٩,٨ %	٨٠ %	نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن جدوى الدورات التدريبية وورش العمل	انخفاض نسبة رضا القسم النسائي عن أنشطة التطوير المهني
				٨٢,٣ %	٧٢,٨ %	٨٠ %	نسبة رضا الإداريين عن جدوى الدورات التدريبية	انخفاض رضا الجهاز الإداري عن أنشطة التطوير المهني



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائياً	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
							وورش العمل	
				٥٠%	٢٢%	٨٠%	نسبة استكمال الكوادر الفنية والإدارية لمراكز البحوث .	عدم اكتمال الكوادر الفنية والإدارية لمراكز البحوث .
				٧٧,٨%	٧٠%	٨٠%	تقويم المستفيدين للمكتبة ومركز مصادر التعلم	انخفاض رضا عضوات هيئة التدريس عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم.
				٦٨,٨%	٥٧%	٨٠%	تقويم المستفيدين للمكتبة الرقمية	انخفاض رضا الطلبة عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم
				٧٠%	٦٥,٢ %	٨٠%	رضا الطالبات عن الخدمات المكتبية	انخفاض رضا الطالبات عن الخدمات المكتبية ومصادر التعلم.
			لم يتم القياس					عدم وعي الطلبة بقواعد السلوك المنظمة لاستخدام الحاسوب
				١٠٠٠٠ ٠٠	صفر	٨٠٠٠٠٠ ريال	القيمة المالية المخصصة للوحات الإرشادية في ميزانية الجامعة	قصور في اللوحات الإرشادية داخل الكليات وفي المدينة الجامعية.
				٨٣,٦%	٧٩%	٨٠%	نسبة وضوح التوصيف الوظيفي لجميع منسوبي الجامعة	عدم وعي أعضاء هيئة التدريس بصورة شاملة للوائح والأنظمة ذات الصلة.
				٧٢,٤%	٦٧%	٨٠%	نسبة تقييم دور الجامعة في تشجيع البحث العلمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	قصور في بعض مؤشرات الأداء الخاصة بالتعليم والتعلم والتطوير والجودة والبحث العلمي وخدمة المجتمع
				٦٩,٦%	٦٧%	٨٠%	نسبة استثمار الجامعة لإمكانياتها في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	
				٧١,٢%	٦٤,٦ %	٨٠%	نسبة استثمار الجامعة لإمكانياتها في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر القيادات الإدارية	



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائيا	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
				٧٤%	٦٦,٢ %	٨٠%	نسبة استثمار الجامعة لإمكانياتها في خدمة المجتمع المحلي من وجهة نظر القيادات الأكاديمية	
				٧٦,٩%	٧٠%	٨٠%	-تقويم جودة المقررات الإلكترونية من قبل الطلاب	
				١٠٠%	١٠٠%	١٠٠%	نسبة المقررات التي تم تقييمها من قبل الطلاب خلال العام الجامعي	
				٧٠,٨%	٦٨%	٨٠%	درجة التقييم العام للجودة وخبرات التعلم	
				٧٧,٢%	٧٦,٦ %	٨٠%	درجة تقييم الطلاب الشامل للمقررات التي يدرسونها	
				١٥ : ١	٢٠ : ١	١٥ : ١	نسبة الطلاب الى أعضاء هيئة التدريس	
				٧٥,٤%		٨٠%	نسبة رضا طلاب السنة النهائية عن البرنامج الأكاديمي (تقويم البرامج)	
				٧٣,٦%	٧١,٢ %	٨٠%	نسبة فاعلية الأنشطة التدريسية واستراتيجيات التدريس لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر طلاب الجامعة	
				٩٠,٦%	٩٢%	٨٠%	نسبة تقييم اتجاهات استخدام أساليب التدريس الفعال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	
لم يتم القياس					٢٦	٥٠%	نسبة أعضاء هيئة التدريس من ذوي الدوام الكامل	



حالة غلق حلقة الجودة				مؤشرات الأداء				مكامن الضعف
تم الغلق نهائيا	لم يتحقق الغلق	تم الغلق وجاري التحسين	تحسن الأداء ولم يكتمل غلق الجودة	القيمة الفعلية	الرصد السابق	القيمة المستهدفة	المؤشر	
							وباقى الكادر الذين ساهموا بفاعلية في أنشطة خدمة المجتمع	
				٨٤,٨%	٧٢,٢%	٨٠%	نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن المرافق وللتجهيزات	انخفاض رضا منسوبي الجامعة عن المرافق والتجهيزات.
			لم يتم القياس			١٠ عقود سنويا	عدد عقود الاستشارات في مجال البحث العلمي مع القطاع الصناعي	انخفاض مجالات التعاون مع القطاع الصناعي في مجال البحث العلمي.
			لم يتم القياس					انخفاض نسبة المشروعات البحثية المشتركة والممولة من الخارج.
			لم يتم القياس					انخفاض معدلات التوظيف لبعض البرامج.
				١٥,٥%	٢٢,٥%	٥٠%	نسبة الأبحاث العلمية المنشورة في المجالات العلمية لأعضاء هيئة التدريس	انخفاض أعداد البحوث العلمية عن المستهدف.
				٥%	-	لا تقل عن ٥%	نسبة مساهمة البحث العلمي في ميزانية الجامعة	لا توجد عوائد مالية من البحث العلمي للإسهام في ميزانية الجامعة.
			لم يتم القياس					رغم تحسن أداء العلاقات العامة إلا أنه لم يحقق المستهدف.
				٧١,١%	٥٥%	٧٥%	رضا الخريجين عن خدمات التطوير المهني لهم	قصور في تقديم خدمات ما بعد التخرج للخريجين.
			لم يتم القياس		٢٦%	٥٠%	نسبة أعضاء	انخفاض عدد المساهمات المجتمعية عن المستهدف رغم ارتفاعه عن المقارنة المرجعية الخارجية
								انخفاض في عدد الشراكات في مجال خدمة المجتمع.

تم بحمد الله

