

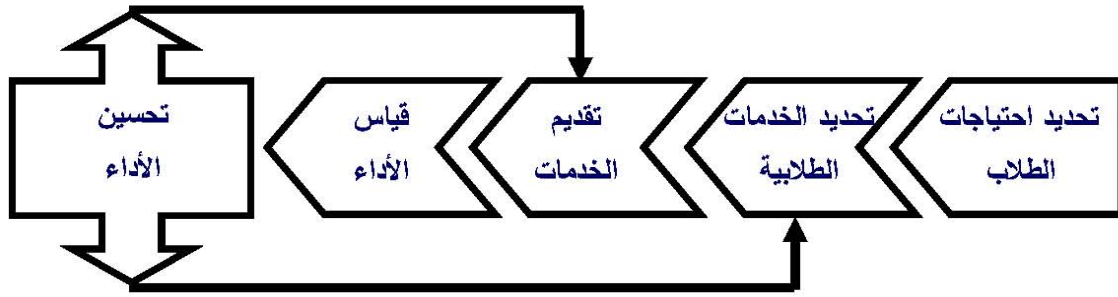
خطة تحسين الخدمات التعليمية للطلاب بكلية الفنون التطبيقية

قائمة المحتويات

٤.....	مقدمة
٨.....	منهجية العمل
٩.....	الطالب متلقي الخدمة الطلابية
١٠.....	قياس الأداء و مستوى تقديم الخدمات الطلابية
١١.....	تحديد معايير الخدمات الطلابية المقدمة والمستويات المستهدفة
١.....	التقييم المؤسسي و تحسين الأداء

منهجية العمل:

ينكون نظام تحسين الخدمات الطلابية التي تقدمها الكلية من خمس مراحل لتطبيقه، تهدف إلى تحديد احتياجات منلقي الخدمات الطلابية(الطلاب) ومحاولة تلبيتها، كما تعتمد على مفهوم التحسين المستمر الذي يعني أن الكلية تقيس الأداء باستمرار وفق المعايير الموضوعية للخدمات، وتبحث باستمرار عن طرق لتحسين هذه المعايير، كما هو مبين في الشكل (1):



الشكل (1): مراحل نظام تحسين الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب بالكلية

وتتضمن هذه المراحل الخمس مجموعة من الأدوات والمنهجيات لتطبيق نظام تحسين الخدمات الطلابية للطلاب وهي:

١. احتياجات الطلاب: التعرف على فئات (الطلاب)، ثم التعرف على احتياجات وتوقعات كل فئة.
٢. قياس الأداء ومستوى تقديم الخدمات الطلابية: قياس المستويات الفعلية للخدمات المقدمة.
٣. تحديد معايير الخدمات الطلابية المقدمة: وضع معايير للخدمات المقدمة ونشر وتعميم هذه المعايير.
٤. تقييم القدرة المؤسسية: تقييم الواقع الحالي للخدمات المقدمة من حيث سير الإجراءات وهندستها.
٥. تحسين الأداء: تحسين مستوى الخدمات الطلابية المقدمة والتأكد من فاعلية الخطط الجديدة.
٦. متابعة التنفيذ ونشر قصص النجاح بين كليات القطاع العام.

وتوضح المصفوفة التالية تفاصيل إضافية حول الأدوات التي يمكن استخدامها في كل مرحلة من المراحل المبينة في الشكل رقم (١) أعلاه.

تحسين الأداء	قياس الأداء	تحديد الخدمات الطلابية والمعايير ونشرها	تحديد احتياجات الطلاب	
	لقياس درجة رضا الطلاب		لتحديد احتياجات الطلاب وتوقعاتهم	تحديد الخدمات الطلابية
	لمراجعة الأداء وقياسه وتحديد مجالات التحسين	لتقييم المستويات الحالية للأداء		قياس مستوى تقديم الخدمات الطلابية
		لتحديد معايير الخدمات الطلابية والمستويات المستهدفة لتقديمها		تطوير معايير الخدمات الطلابية
	للتخطيط من أجل التحسين	لبناء القدرات اللازمة لتحديد معايير الخدمات الطلابية والمستويات المستهدفة لتقديمها		التقييم المؤسسي
لتحديد ما يجب فعله لتحسين الخدمات الطلابية وكيف سيتم ذلك				تحسين الأداء

١. تحديد الطالب متلقي الخدمة الطلابية(الطلاب):

- من هم الطلاب متلقي الخدمة الطلابية؟

جميع المستفيدين، سواء كانوا طلابا أو كليات، التي تستفيد من الخدمات الطلابية التي تقدمها الكلية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

- أسباب التعرف على ماهية الطالب متلقي الخدمة الطلابية(الطلاب)؟

- الحصول على التغذية الراجعة.
- تحديد وتقييم احتياجات الطالب متلقي الخدمة الطلابية(الطلاب).
- فحص الافكار الجديدة فيما يتعلق بتحسين الخدمات الطلابية.
- توليد أفكار جديدة لتحسين الخدمات الطلابية.
- المساعدة في وضع معايير الخدمات الطلابية والمستويات المستهدفة.

• أدوات قياس احتياجات الطلاب (الطالب متلقي الخدمة الطلابية):

- تحليل الفئات المعنية (Stakeholder Analysis).
- المسوحات الميدانية (Surveys).
- تحليل شكاوى الطلاب الطالب متلقي الخدمة الطلابية (Customer Complaints).
- مجموعات التركيز (Focus Groups)
- المقابلات المنظمة (Structured Interviews).

٢. قياس الأداء و مستوى تقديم الخدمات الطلابية

• التعريف

هو تحديد مستوى أداء الخدمة الطلابية في الوقت الراهن مقارنةً مع:

١. متطلبات وتوقعات الطلاب الطالب متلقي الخدمة الطلابية
٢. الأهداف الموضوعية للكلية مسبقاً
٣. مستويات الخدمة الطلابية في كليات أخرى ذات طبيعة عمل مشابهة للكلية

• الفوائد

- إدارة وتقديم الخدمة الطلابية بشكل أكثر كفاءة وفعالية.
- تحديد قياسات حقيقية لمستوى الخدمة الطلابية المقدمة (Baseline).
- التعرف على الممارسات الفضلى في مجال تقديم الخدمة الطلابية.
- تحديد مجالات التطوير والتحسين الممكنة في جوانب الخدمة الطلابية.

• المخرجات

- قياس درجة الرضا لدى الطالب متلقي الخدمة الطلابية عن الخدمة الطلابية المقدمة لهم.
- تحديد الوقت الزمني اللازم لإنجاز الخدمة الطلابية.
- مواطن التميز / مجالات التحسين.
- الصعوبات والمعوقات التي يواجهها الطالب متلقي الخدمات الطلابية.
- دراسة مقارنة حول مستوى الخدمة الطلابية مع كليات مشابهة.

• أدوات قياس مستوى تقديم الخدمات الطلابية

- الطالب الخفي.
- نموذج تقديم الخدمات الطلابية.
- القياس المقارن لمستوى أداء الخدمات الطلابية.
- بطاقة الأداء المتوازن.

٣. تحديد معايير الخدمات الطلابية المقدمة و المستويات المستهدفة

- معيار الخدمة الطلابية (Service Standard): تعهد والتزام الكلية بالاستمرار في تقديم خدماتها بالمستوى نفسه من الجودة والذي أعلنت عنه لاطالب متلقي الخدمة الطلابية بغض النظر عن المكان والوقت الذي تقدم به الخدمة الطلابية أو الأشخاص المعنيين في تقديم الخدمة الطلابية.

• آلية وضع معايير الخدمة الطلابية:

- استطلاع آراء الطالب متلقي الخدمة الطلابية.
- التشاور مع الموظفين والمدراء المعنيين من جانب مقدم الخدمة الطلابية.
- وضع المسودة الأولية لمعايير الخدمة الطلابية.
- إقرار معايير الخدمة الطلابية الموضوعة.
- تدريب الموظفين على الآليات اللازمة لتحقيق هذه المعايير .
- نشر معايير الخدمة الطلابية والإعلان عنها لاطالب متلقي الخدمة الطلابية.
- قياس مستوى الخدمة الطلابية المقدم إزاء المعايير الموضوعة.
- **المستوى المستهدف:** هو مستوى محدد من الأداء بحيث يكون قابلاً للقياس والذي تسعى الكلية لتحقيقه خلال فترة زمنية معينة لكل مؤشر من مؤشرات الأداء التي تم وضعها.

• خصائص المستوى المستهدف

- محدد.
- قابل للقياس.
- قابل للتحقق أو للإنجاز.
- ذو ارتباط وثيق مع مؤشر الأداء.
- له إطار زمني واضح ومحدد.

• خطوات تحديد المستويات المستهدفة لتقديم الخدمات الطلابية (Targets)

- تحديد أهم مؤشرات الأداء ذات الحاجة لوضع مستويات مستهدفة لها.
- استطلاع آراء الطالب متلقي الخدمة الطلابية من خلال تطبيق أدوات "صوت الطالب متلقي الخدمة الطلابية".
- جمع المعلومات المتعلقة بأداء الكليات المشابهة حول مؤشرات الأداء التي تم تحديدها سابقاً .
- صياغة المستويات المستهدفة بشكلها الأولي (مقارنة توقعات الطالب متلقي الخدمة الطلابية مع معلومات سابقة عن مستويات أداء الكلية والكليات المشابهة).
- اعتماد المستويات المستهدفة ووضعها بصيغتها النهائية.

٤ . التقييم المؤسسي و تحسين الأداء

لتحسين الأداء يجب أن تقوم الكلية بمراجعة العمليات التي تتكون منها الخدمة الطلابية، وتحديد التغييرات اللازمة لتحسينها، والتعرف على قدرة الكلية على تنفيذ هذه التغييرات ضمن إمكانياتها. و لتحقيق ذلك هنالك مجموعة من الأدوات المستخدمة في هذه المرحلة:

(Process Mapping) تخطيط العمليات

هي أداة تستخدم لإعداد عرض / تمثيل مرئي لجميع الأنشطة التي تقوم بها الكلية لتقديم خدماتها بشكلها النهائي.

• الهدف من تخطيط العمليات

- بناء صورة واضحة وكاملة عن النشاطات المكونة للخدمة.
- معرفة كيف تساعد هذه العمليات على تحقيق الأهداف.
- تحديد المشاكل التي تعيق تحقيق مؤشرات الأداء المطلوبة.
- المساعدة في تبسيط وتحسين الإجراءات.
- تحديد العمليات التي تحتاج إلى تغيير جذري.
- زيادة فعالية تقديم الخدمة الطلابية وبالتالي زيادة رضا الطالب متلقي الخدمة الطلابية.

(Business Process Reengineering) إعادة هندسة العمليات

هي أداة تحليل تستخدم لتقييم الإجراءات المتبعة داخل الكلية للتعرف على أسباب المشاكل، و من ثم إعادة تصميم إجراءات جديدة ترفع من كفاءة الأداء المؤسسي، ثم تطبيق هذه الإجراءات والتأكد من فعاليتها.

• منهجية عمل اعادة هندسة العمليات:

- التعرف على الاجراءات المتبعة في الكلية.
- تحليل الإجراءات المتبعة وتقييم كل اجراء.
- عمل اعادة هندسة لهذه الاجراءات بطريقة ترفع من كفاءة الاداء.
- تطبيق الاجراءات الجديدة والتأكد من فاعليتها.

(Gap Analysis) تحليل فجوة الأداء

هي أداة تستخدم بهدف مقارنة الوضع الحالي لمستوى الخدمة الطلابية المقدمة مع معايير الخدمة الطلابية الموضوعة ومتطلبات متلقي الخدمات الطلابية، وتعتبر الخطوة الأولى لتحديد مجالات العمل التي يجب أخذها بالحسبان خلال مرحلة تحسين أداء الخدمة الطلابية من أجل تحقيق معايير الخدمة الطلابية الموضوعة.

• **الهدف من تحليل فجوة الأداء**

- بناء تصور حقيقي وشامل عن واقع مستوى تقديم الخدمة الطلابية.
- تقييم كافة جوانب الخدمة الطلابية ذات العلاقة.
- الوقوف على أهم جوانب القصور في الخدمة الطلابية والتي قد تحد من قدرة الكلية على الوفاء بمعايير الخدمة الطلابية.
- تحديد مجالات التطوير والتحسين في جوانب الخدمة الطلابية.

(د) **التحليل الرباعي (SWOT Analysis)**

هو أحد الأدوات المستخدمة في تقييم مستوى الخدمة الطلابية المقدمة من قبل الكلية بحيث يتم من خلاله تشخيص نقاط القوة ونقاط الضعف ذات العلاقة بالبيئة الداخلية للكلية، بالإضافة إلى تحديد الفرص والتحديات ذات العلاقة والتي تفرزها البيئة الخارجية للكلية، و عكس نتائج التحليل على استراتيجيات الكلية.

• **الهدف من التحليل الرباعي**

- دراسة مدى الترابط والتداخل بين البيئة الداخلية والبيئة الخارجية للكلية.
- تحديد أهم نقاط القوة لئتم تعزيزها لتطوير مستوى الخدمة الطلابية، و نقاط الضعف من أجل التغلب عليها أو التقليل من آثارها على متلقي الخدمات الطلابية.
- تحديد أهم الفرص المتاحة أمام الكلية بهدف العمل على استغلالها لتحسين مستوى الخدمة الطلابية، ومحاولة تقليل آثار التحديات التي تفرضها البيئة الخارجية.
- مساعدة الكلية في تطوير الإستراتيجيات المناسبة لتحسين مستوى الخدمة الطلابية.

(هـ) **القياس المقارن على مستوى العملية**

هو تقييم العمليات الداخلية المستخدمة لتقديم الخدمات الطلابية داخل الكلية عن طريق مقارنة هذه العمليات مع مثيلاتها في الكليات الأخرى المشابهة ذات الأداء الأفضل.

• **الهدف من القياس المقارن**

- مقارنة العمليات الحالية داخل الكلية مع مثيلاتها في الكليات الأخرى وتحسينها.
- تحديد مواطن الضعف (جوانب التحسين) / المجالات المتعلقة بالعمليات الحالية ذات الأداء المتدني.
- تحديد وسائل التحسين الممكن استخدامها لتحسين العمليات الحالية داخل الكلية.
- الاستفادة من تجارب الآخرين وممارساتهم ونقلها.

استبيان تقييم مدى جودة الخدمات والأنشطة الطلابية

يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة مدى جودة الخدمات والأنشطة المقدمة إلى الطلاب في جامعة دمياط . نأمل أن تنال هذه الاستمارة اهتمامكم الكافي واستجابتكم السريعة ، علماً بأن البيانات ستعامل بسرية تامة ولأغراض تطوير تلك الخدمات والأنشطة بالجامعة.

أولاً : معلومات عامة :

- ١- الاسم (اختياري) : ٢- الجنس : ذكر أنثى
٣- الكلية : ٤- التخصص :
٥- الفصل الدراسي : ٥- العام الدراسي :
ثانياً: على الطالب/الطالبة وضع علامة (√) لتدل على تفضيله لأحد البدائل أمام كل عبارة:

م	العبارة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
أ : خدمات شئون الطلاب :						
١	يحسن موظف شئون الطلاب استقبال الطلاب/الطالبات .					
٢	يجيب موظف شئون الطلاب/الطالبات على كافة استفسارات الطالب المستجد بالشكل المطلوب .					
٣	يقدم موظف شئون الطلاب الخدمات بالسرعة المطلوبة .					
٤	يقوم موظف شئون الطلاب بتقديم دليل يساعد الطالب/الطالبة على التعرف على نظام الدراسة بالجامعة .					
٥	يتم استخراج البطاقة الجامعية(الكارنيه) في زمن مناسب .					
٦	يتم الحصول على السجل الأكاديمي(الملف) بالسرعة والكفاءة المطلوبة .					
ب : الخدمات الثقافية :						
٧	تتيح الكلية للطالب/الطالبة فرصة المشاركة في الأنشطة الثقافية .					
٨	تتسم الخدمات الثقافية المقدمة بالتنوع .					
٩	توقيت تقديم الخدمات الثقافية مناسب للطلاب والطالبات .					
١٠	المكافآت المخصصة للأنشطة الثقافية مناسبة .					
ج : الأنشطة الرياضية :						
١١	تتيح الكلية للطالب / الطالبة المشاركة في الأنشطة الرياضية .					
١٢	تتسم الأنشطة الرياضية بالتنوع .					

					١٣ الجوائز المقدمة للأنشطة الرياضية مناسبة .
م	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
د : الارشاد الأكاديمي :					
					١٤ يقدم المرشد الاكاديمي خدمة الارشاد بشكل مناسب .
					١٥ يتم تأدية خدمة الارشاد الأكاديمي فى الوقت المناسب .
هـ : الخدمات الأمنية :					
					١٥ تتسم الخدمات الأمنية المقدمة للطالب والطالبة بالجامعة بالكفاءة .
					١٦ تتسم نماذج طلبات الحصول على الخدمات الأمنية بالبساطة والسهولة فى تعبئتها .
و : خدمات الكافيتريا :					
					١٧ تلبي محتويات الكافيتريا رغبات الطلاب والطالبات .
					١٨ موقع الكافيتريا مناسب للطلاب والطالبات .
					١٩ أسعار خدمات الكافيتريا مناسبة .
					٢٠ تتسم محتويات الكافيتريا (طعام - شراب) بالنظافة .
ل : الخدمات الطبية :					
					٢١ تتوافر بالكلية عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للطالب/الطالبة .
					٢٢ يتسم أداء العاملين فى العيادة الطبية بالكفاءة فى تقديم الرعاية الصحية للطلاب والطالبات .
					٢٣ لا يوجد ازدحام عند طلب الخدمات الصحية بالجامعة .
م : خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة (المعوقين) : (يجب عنها ذوى الاحتياجات الخاصة فقط) :					
					٢٤ تتوافر بالكلية دورات مياه خاصة بذوى الاحتياجات الخاصة .
					٢٥ تتسم دورات المياه بالنظافة .
					٢٦ تتوافر بدورات المياه كافة وسائل الراحة .
					٢٧ توفر الكلية مصعد خاص بذوي الاحتياجات الخاصة .
					٢٨ توفر الكلية مواقف خاصة بسيارات ذوى الاحتياجات الخاصة.
					٢٩ سعة المواقف المخصصة لذوى الاحتياجات الخاصة مناسبة