

### إدارة الشؤون الفنية بعمادة القبول والتسجيل

تعنى إدارة الشؤون الفنية بتطوير العمل والرقى بمستوى الأداء في العمادة، وتحديد معايير الجودة المطلوب تطبيقها على أنشطة وخدمات العمادة، والعمل على تنفيذها ومتابعة تطبيقها وتقويمها، وإجراء الدراسات للكشف عن مستوى رضا المستفيدين والموظفين داخل العمادة، كما تحرص الإدارة على ضبط وتجويد الإجراءات وتوحيدها، بالإضافة إلى الإشراف على الأنظمة والخدمات الأكاديمية الإلكترونية وموقع العمادة والتحول الرقمي وذلك بما يتوافق مع رؤية ورسالة العمادة، و المنبثقة من رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ويحتوي هذا الملف على الوحدات التابعة للإدارة، والخطط والمشاريع المرحلية التي سنعمل على تنفيذها خلال هذا العام الجامعي ١٤٤٥هـ، وسبقها استبيانات لمنسوبي العمادة، وكذلك تحليل بيئة العمل، والذي كان له دور في وضع المشاريع المناسبة وفق دراسة الوضع الراهن، والفرص التي نأمل الاستفادة منها.

### وحدات إدارة الشؤون الفنية ومهامها

#### ❖ وحدة تنمية الموارد البشرية:

- تنمية مهارات ومعارف وقدرات منسوبي العمادة لإنجاز العمل بفعالية.
- إعداد ومتابعة تنفيذ خطة التدريب لمنسوبي العمادة.
- تكثيف الاتصال بمنسوبي العمادة والاستفادة من تقييم مستويات الأداء وتحديد احتياجات التدريب والتطوير.
- تزويد منسوبي العمادة بالمعلومات الجديدة في مجال التدريب والتطوير وفق احتياجات العمل.
- حصر المهام التي تتسم بأداء دون المستوى المطلوب وتحليلها ووضع الخطط والدورات الكفيلة برفع مستوى الأداء.
- الاستفادة من البرامج التدريبية والندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بخصائص العمل.
- مشاركة منسوبي العمادة ممن يتوافر لديهم الخبرة في تنفيذ فعاليات التدريب والتطوير.
- عقد الدورات وورش العمل.

### تعليمنا يُحقق الرؤية



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥هـ

المرفقات:

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة نجران  
وكالة الجامعة للشؤون التعليمية

### عمادة القبول والتسجيل

- إعداد التقارير الدورية اللازمة لتقييم الاستفادة من برامج التدريب والتطوير وتحديد التحديات ووضع الحلول المناسبة لها.

تعليمنا يُحقق الرؤية



@admission\_nu



<https://dadr.nu.edu.sa/>

عمادة القبول والتسجيل

## عمادة القبول والتسجيل

### ❖ وحدة الأنظمة والخدمات الإلكترونية:

- إدارة وتشغيل النظام الأكاديمي e-Register وتوفير الدعم الشامل والمستمر للكليات والمستخدمين في جميع الأمور المتعلقة به .
- منح الصلاحيات على النظام الأكاديمي ومراقبة استخدامها.
- تهيئة الفصول الدراسية على النظام وإجراء متابعة عمليات التسجيل الآلي لجميع طلاب الجامعة.
- نسخ الجداول الدراسية وطرحها وإتاحة معالجتها على البوابة الإلكترونية.
- إجراء عمليات الاحتساب الجماعي للمعدلات التراكمية للطلاب.
- تشغيل وإدارة البوابة الإلكترونية وتقديم الخدمات المختلفة من خلالها سواء للطلاب أو لعضو هيئة التدريس.
- العمل على تحسين شاشات ومخرجات النظام الأكاديمي.
- فحص الخدمات الجديدة المقدمة على النظام الأكاديمي أو البوابة الإلكترونية ومتابعة جودة تقديمها بالطريقة التي تحقق وظيفتها.
- إرسال إشعارات للطلاب ولأعضاء هيئة التدريس بالمواعيد والمهام والإعلانات عبر تطبيق العمادة.
- إدارة نظام الأرشيف الإلكتروني، وهو عبارة عن نظام لحفظ البيانات التاريخية للسجلات الأكاديمية للطلاب والطالبات القدامى.

### ❖ وحدة التوثيق والبيانات:

- استيفاء المعلومات والتقارير الإحصائية المطلوبة من مختلف الجهات.
- تمكين متخذي القرار من المعلومات الموثوقة والداعمة لقراراتهم.
- تنفيذ ومتابعة طلبات خدمة مؤهل.
- التطوير المستمر لأدوات وآليات جمع البيانات وتحليلها وتوثيقها.
- التنسيق مع الجهات المعنية لإيجاد نظام ذكاء الأعمال ليساهم في سرعة جمع المعلومات.

## عمادة القبول والتسجيل

### ❖ وحدة التطوير والجودة:

- وضع الرؤية والرسالة والأهداف العامة للعمادة بمشاركة جميع وكالات وإدارات العمادة.
- مشاركة إدارات العمادة في إعداد خططها وبرامجها.
- دراسة المشكلات والقضايا التي تواجه الوحدات الإدارية للعمادة وتقديم الحلول الملائمة حولها.
- مراقبة فعالية الخدمات ومناسبتها بشكل دوري من خلال عمليات متنوعة تشمل استطلاعات آراء الطلبة حول حجم استخدامهم لهذه الخدمات، ومدى رضاهم عنها.
- الإشراف على تنفيذ عملية التقويم الذاتي لأنشطة وخدمات العمادة في ضوء معايير الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي.
- نشر ثقافة التطوير والجودة بين موظفي العمادة من خلال اقتراح ورش العمل والدورات والبرامج.
- إشراك جميع منسوبي العمادة في أعمال التطوير وتقديم كل ما يحتاجونه في سبيل الارتقاء بمستوى الأداء.

### ❖ وحدة التنسيق والمتابعة:

- تقديم الخدمات الإدارية والفنية المساندة للإدارات والأقسام بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- متابعة الخطة السنوية للعمادة ومتابعة تنفيذها.
- تنظيم وتنسيق الأعمال الإدارية الخاصة بالإدارة ومتابعتها داخل وخارج العمادة.
- الرفع بتقارير دورية لتقييم أداء وحدات العمادة.

## عمادة القبول والتسجيل

## تحليل بيئة العمل - عمادة القبول والتسجيل

نقاط القوة	نقاط الضعف
<ul style="list-style-type: none"> <li>١- وجود لائحة وقواعد تنفيذية معتمدة للدراسة والاختبارات.</li> <li>٢- وجود نظام إلكتروني متوافق مع اللوائح والأنظمة، يضمن سلامة الإجراءات إلى حد كبير.</li> <li>٣- كادر بشري يمتلك خبرات متنوعة.</li> <li>٤- التقويم الجامعي لضبط المواعيد.</li> <li>٥- أتمتة كثير من الخدمات الإلكترونية.</li> <li>٦- العمل بروح الفريق، والتجانس بين الموظفين.</li> <li>٧- الاستجابة بمرونة للتغيرات في العمل.</li> <li>٨- القدرة على تحليل المشكلات ومعالجتها.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>١- التفاوت في توزيع المهام الإدارية.</li> <li>٢- قلة التشاركية في المهام الموسمية.</li> <li>٣- عدم وجود تقييم مستمر للموظفين.</li> <li>٤- عدم التنظيم في توزيع الصلاحيات فيما يختص بالنظام الأكاديمي.</li> <li>٥- وجود الدعم الفني للنظام الأكاديمي في خارج مقر العمادة.</li> <li>٦- قلة المحفزات التي تتناسب مع الجهد المبذول خاصة في المواسم.</li> <li>٧- ضعف مشاركة المعلومات بين الموظفين.</li> <li>٨- التأخر في تنفيذ الطلبات التي تختص بتطوير النظام الأكاديمي.</li> <li>٩- ضعف الجانب الإعلامي والاتصال مع المستفيدين.</li> <li>١٠- عدم وجود خدمة عملاء.</li> <li>١١- عدم تناقل الخبرات مع العمادات في الجامعات الأخرى.</li> </ul>
الفرص	المخاطر أو التهديدات
<ul style="list-style-type: none"> <li>١- وجود خبرات وكوادر بشرية تستطيع التعامل مع الخدمات المقدمة من النظام الأكاديمي.</li> <li>٢- وجود نظام أكاديمي يحتوي على كثير من الخدمات الإلكترونية.</li> <li>٣- وجود قاعدة بيانات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>٤- عدم وجود كوادر سعودية متخصصة في البرمجة يشرفون ويمارسون مهام الدعم الفني للنظام الأكاديمي.</li> <li>٥- عدم وجود منافس قوي للشركة المشغلة للنظام الأكاديمي.</li> <li>٦- قلة الموارد المالية.</li> </ul>
التوصيات	
<ul style="list-style-type: none"> <li>١. تنظيم توزيع الصلاحيات في النظام الأكاديمي ومراقبتها.</li> <li>٢. تطوير وتحسين الخدمات المقدمة عبر البوابة الإلكترونية.</li> <li>٣. توظيف كوادر سعودية متخصصة في البرمجة.</li> <li>٤. إيجاد محفزات مناسبة.</li> <li>٥. التشاركية في المهام الموسمية.</li> <li>٦. إنشاء وحدة الاتصال المؤسسي في العمادة.</li> <li>٧. إنشاء وحدة تعنى بخدمة العملاء.</li> <li>٨. مشاركة المعلومات المهمة بين الموظفين.</li> <li>٩. التقييم المستمر للموظفين.</li> <li>١٠. إعادة النظر في بعض الخدمات التي تتداخل مع أنظمة أخرى داخل الجامعة.</li> </ul>	

مشروع: تصميم وتنفيذ خطة لتطوير الأنظمة والخدمات الأكاديمية الإلكترونية

الهدف التشغيلي	الهدف الاستراتيجي للعمادة	الهدف الاستراتيجي للجامعة
حوكمة التحول الرقمي والتوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة للخدمات الأكاديمية.	تطوير بيئة العمل الداعمة للتميز والتحول الرقمي.	تطوير البيئة التنظيمية والحوكمة المؤسسية الداعمة للتميز وتنمية الموارد الذاتية للجامعة.
<b>النشاط (١) : تطوير وتحسين موقع العمادة الرسمي</b>		
وصف النشاط	الوضع الراهن	<p>١- تضمين الموقع الأنظمة واللوائح التي تخص الطلبة، وإبرازها ليسهل الوصول إليها.</p> <p>٢- طرح التقويم الجامعي لكل فصل موضحا به المواعيد الأكاديمية والإجازات الرسمية.</p> <p>٣- التحديث المستمر للبيانات والإحصائيات.</p> <p>٤- طرح أدلة إلكترونية تساعد الطلبة في كيفية استخدام البوابة الإلكترونية.</p> <p>٥- احتواء الموقع على جميع بيانات منسوبي العمادة وأرقام مكاتبهم، وكذلك حسابات العمادة على وسائل التواصل.</p> <p>٦- وجود استبيانات لقياس رضا المستخدمين.</p> <p>٧- قياس الأداء ونضج الخدمات الإلكترونية.</p> <p>٨- الإعلانات والأخبار.</p>
تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	١٤٤٥-٤-١
الجهة المنفذة	الجهة الداعمة	إدارة الشؤون الفنية بعمادة القبول والتسجيل.
الأهداف	مؤشرات الأداء	<p>١. حوكمة الخدمات المقدمة في موقع العمادة.</p> <p>٢. تطوير المحتوى بشكل مستمر.</p> <p>٣. الريادة في تقديم الخدمات، ليصبح الوجهة الأولى للمستخدمين.</p>
		١. قياس رضا المستخدمين عن خدمات الموقع بنسبة لا تقل عن ٨٥%

مشروع: تصميم وتنفيذ خطة لتطوير الأنظمة والخدمات الأكاديمية الإلكترونية

الهدف التشغيلي	الهدف الاستراتيجي للعمادة	الهدف الاستراتيجي للجامعة
حوكمة التحول الرقمي والتوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة للخدمات الأكاديمية.	تطوير بيئة العمل الداعمة للتميز والتحول الرقمي.	تطوير البيئة التنظيمية والحوكمة المؤسسية الداعمة للتميز وتنمية الموارد الذاتية للجامعة.
<b>النشاط (٢) : تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من النظام الأكاديمي</b>		
وصف النشاط	الوضع الراهن	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. وضع ضوابط تنظم العلاقة بين مستخدمي النظام، لتحقيق مبدأ العدل والشفافية والمساواة، وتعزيز المعارف لدى المستخدمين، ورفع كفاءتهم.</li> <li>٢. هندسة بعض الخدمات الإلكترونية.</li> <li>٣. معالجة بعض التقارير الحالية في النظام الأكاديمي.</li> <li>٤. تضمين السجل الأكاديمي كل ما يتعلق بالطالب أكاديميا طيلة بقائه في الجامعة.</li> <li>٥. تطوير تطبيق النظام الأكاديمي.</li> <li>٦. إقامة دورات تدريبية لمستخدمي النظام الأكاديمي.</li> <li>٧. تطوير بعض الخدمات التي تُقدّم عبر النظام الأكاديمي أو البوابة الإلكترونية.</li> <li>٨. حصر المقترحات التي تساهم في رفع كفاءة النظام الأكاديمي وتحليلها.</li> <li>٩. عمل استبيان لقياس رضا المعنيين، وأبرز المعوقات التي تواجههم.</li> <li>١٠. توزيع الصلاحيات للمستخدمين بما يتناسب مع المهام الموكلة لهم.</li> <li>١١. تقديم الدعم الفني.</li> <li>١٢. تطوير استمارة طلب (مستخدم جديد).</li> </ol>
تاريخ البدء	١٤٤٥-٤-١	تاريخ الانتهاء
الجهة المنفذة	إدارة الشؤون الفنية بعمادة القبول والتسجيل.	الجهة الداعمة
الأهداف	<ol style="list-style-type: none"> <li>١. حوكمة الخدمات الإلكترونية المقدمة من النظام الأكاديمي، وتطويرها.</li> <li>٢. التوسع في استخدام الأنظمة والخدمات الإلكترونية.</li> <li>٣. التقيد بالضوابط والتنظيمات المتعلقة بالخدمات النظام الأكاديمي.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>١- تدريب ما لا يقل عن ٣٠ مستخدم خلال سنة.</li> <li>٢- رضا المستفيدين بنسبة لا تقل عن ٨٥%</li> <li>٣- امتثال ما لا يقل عن ٧٥% من المستخدمين بالأنظمة واللوائح من خلال تقارير المراقبة.</li> </ol>

تعليمنا يُحقق الرؤية



مشروع: تصميم وتنفيذ خطة لتطوير أداء ومهارات الكادر الأكاديمي والإداري داخل وخارج العمادة، وقياس أثرها.

الهدف التشغيلي	الهدف الاستراتيجي للعمادة	الهدف الاستراتيجي للجامعة
تعزيز المعرفة بالنظام والخدمات الأكاديمية لجميع المستفيدين	تقديم خدمات الدعم والاستشارات الأكاديمية لجميع المستفيدين	تنمية قدرات جميع الموارد البشرية بالجامعة.
<b>النشاط (٣) : إطلاق مبادرة (متمكن) لمنسوبي ومنسوبات عمادة القبول والتسجيل.</b>		
وصف النشاط	الوضع الراهن	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تعزيز المعارف الحالية لدى المنسوين، وتمكينهم من معارف جديدة حسب اختصاصاتهم.</li> <li>2. تقديم دورات تدريبية لكيفية التعامل مع شاشات وتقارير النظام الأكاديمي مما يمكنهم من أداء مهامهم على أكمل وجه.</li> <li>3. إقامة ورش عمل لتحليل الخدمات المقدمة من النظام الأكاديمي وتطويرها.</li> <li>4. عمل دليل مستخدم يوضح آلية عمل شاشات النظام الأكاديمي.</li> <li>5. تقديم الدعم والاستشارات.</li> <li>6. استقبال المقترحات والمبادرات من منسوبي العمادة التي تساهم في رفع كفاءتهم.</li> </ol>
تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء	١٤٤٥-٤-١
الجهة المنفذة	الجهة الداعمة	إدارة الشؤون الفنية بعمادة القبول والتسجيل.
الأهداف	مؤشرات الأداء	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تطوير بيئة العمل.</li> <li>2. تعزيز المعارف الحالية لدى منسوبي العمادة.</li> <li>3. تنمية قدراتهم.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تدريب ما لا يقل عن ١٥ موظف من منسوبي العمادة.</li> <li>2. امتثال ما نسبته ٩٥% من المستخدمين باللوائح والأنظمة وذلك من خلال مراجعة تقارير المراقبة.</li> </ol>



الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:

عمادة القبول والتسجيل

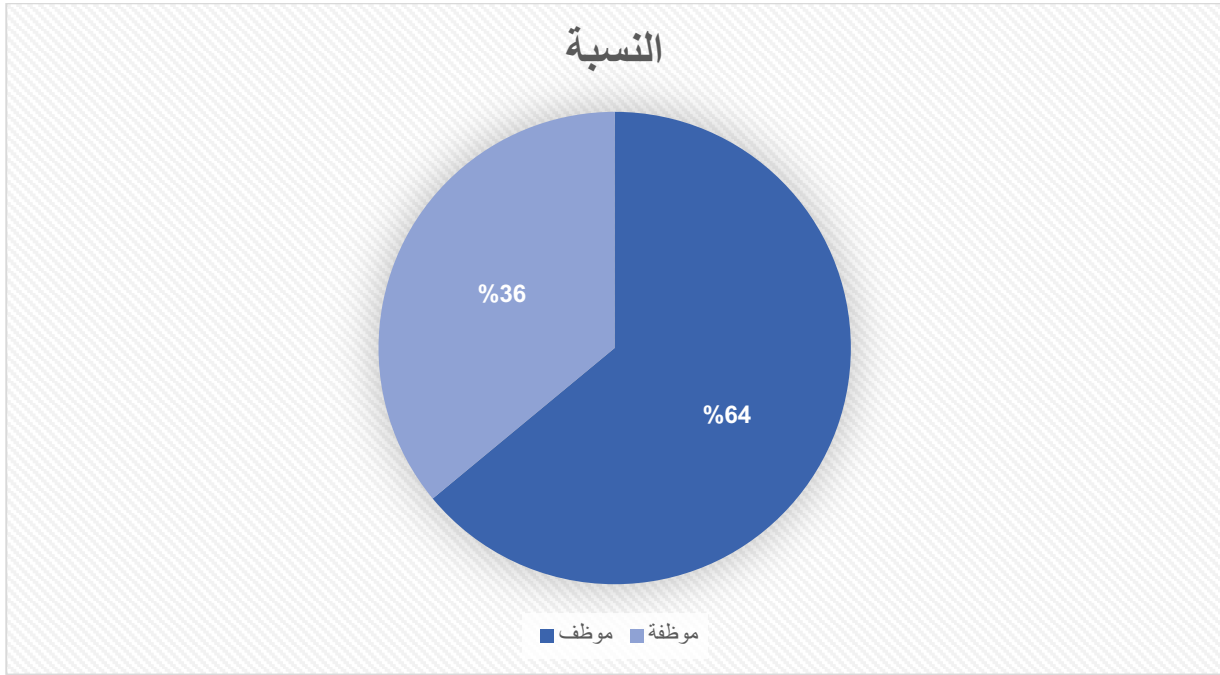
## تقرير

نتائج الاستبيان لموظفي وموظفات عمادة القبول والتسجيل

عمادة القبول والتسجيل

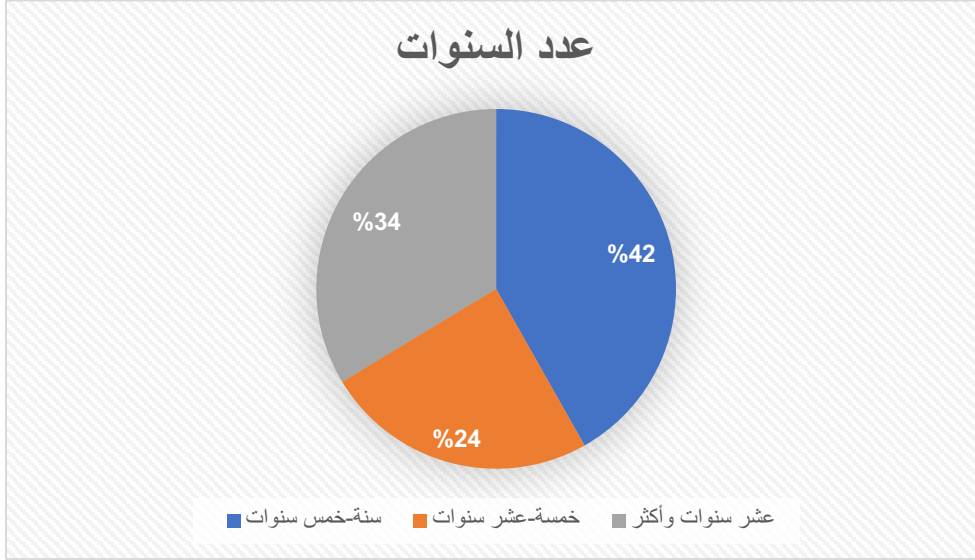
تم تحليل الاستجابات للاستبانة وكانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: البيانات الشخصية



عمادة القبول والتسجيل

ثانياً: سنوات الخبرة في العمادة



ثالثاً: الأداء الوظيفي

العبارة	الاستجابة		
	نعم	لا	أحياناً
هل لديك مهام عمل محددة؟	٪٦٤	٪٣٦	
هل هناك عدالة في توزيع مهام العمل بين الموظفين؟	٪٧٣	٪٢٧	
هل تواجه صعوبة في الحصول على المعلومات لاتخاذ قرارات أفضل في مهام عملك؟	٪٢٧	٪٤٦	٪٢٧
هل تعتقد أن هناك فرصة للتحسين والتطوير الوظيفي الفردي داخل العمادة؟	٪٨٢	٪١٨	
هل تلقيت تدريباً كافياً لإنجاز مهام عملك داخل العمادة؟	٪٤٦	٪٥٤	
هل تؤيد التدوير الوظيفي داخل العمادة؟	٪٦٤	٪٣٦	

**رابعاً: التقييم الذاتي**

الاستجابة			العبارة
أحياناً	لا	نعم	
	%١٠	%٩٠	هل قدمت اقتراحات أو مبادرات ساهمت في تحسين مهامك الوظيفية؟
	%٢٠	%٨٠	لو خيرت هل ستعمل في العمادة للعامين القادمين؟
		%١٠٠	هل لديك المام باللوائح والأنظمة فيما يرتبط بالمهام الموكلة إليك؟
%٤٠	%٢٠	%٤٠	هل يتم الأخذ بمقترحاتك ودراساتها والاهتمام بها؟
%٣٠		%٧٠	إذا حدثت لك مشكلة ما.. هل ستلجأ إلى زملائك لإيجاد حل مناسب؟
		%١٠٠	هل تفضل العمل الفردي أم العمل ضمن فريق؟
	%٦٠	%٤٠	هل تجد المزايا المالية والمحفزات المعنوية المناسبة مقابل تأديتك لمهامك الوظيفية؟
غير راضي	راض إلى حد ما	راض تماماً	
%١٠	%٦٠	%٦٠	هل أنت راض عن أداء مهامك الوظيفية؟

### خامساً: التحسين والتطوير

بناءً على تحليل الردود في الأسئلة المقالية وفق طريقة التحليل الموضوعي، تم عرض النتائج على النحو التالي:

- أقسام حديثة في العمادة: خدمة المستفيدين – الدعم الفني.
- تحسين الأداء الوظيفي: التحفيز – الموظف المميز.
- معوقات تؤثر على الأداء الوظيفي: عدم وجود تكليف للموظف – مشاكل النظام – أعداد المراجعين.

الرقم:

التاريخ: / / ١٤٤٥ هـ

المرفقات:

عمادة القبول والتسجيل

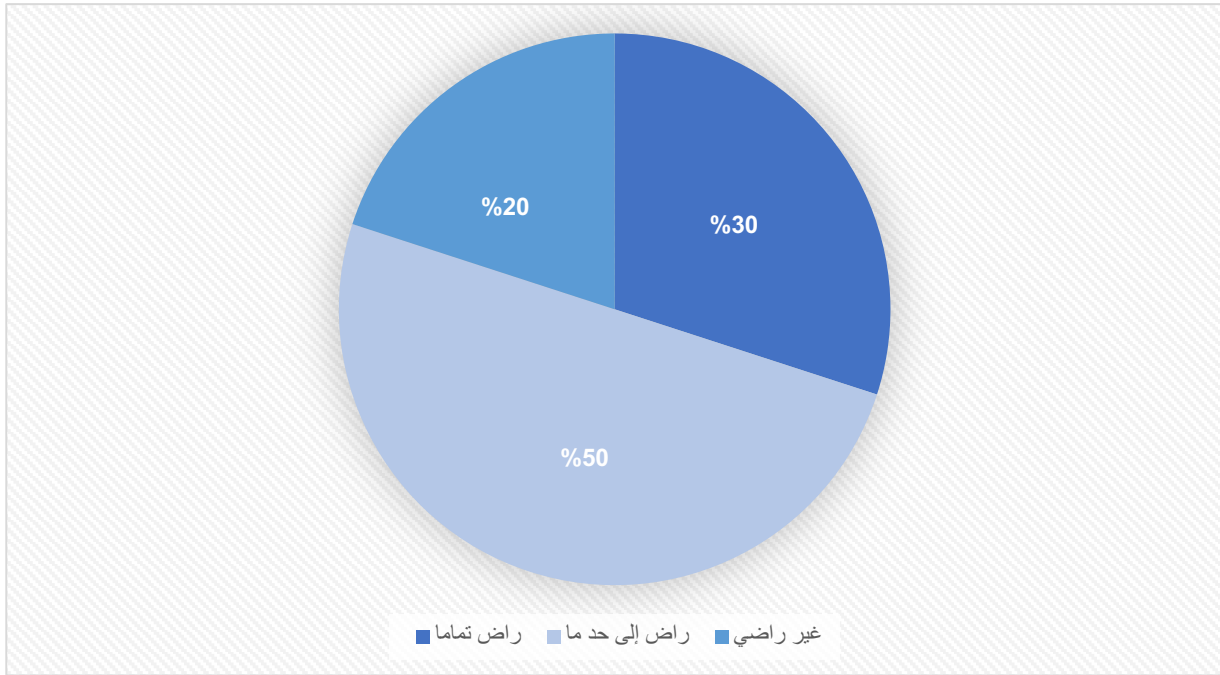
## تقرير

نتائج الاستبيان لتطوير وتحسين خدمات النظام الأكاديمي

عمادة القبول والتسجيل

تم تحليل الاستجابات للاستبانة وكانت النتائج على النحو التالي:

أولاً: مدى رضاك عن النظام الأكاديمي بشكل عام



**ثانياً: المشاكل الفنية ومقترحات تطويرها**

**الأسئلة:**

- من خلال تعامل مع النظام الأكاديمي، أذكر أبرز المشكلات التي واجهتك، وماهي مقترحاتك لمعالجتها أو تطويرها؟
- تطوير أي خدمات إلكترونية يبدأ عبر المستخدمين، أرجو أن تذكر أهم الخدمات التي ترغب في وجودها في النظام الأكاديمي؟
- مساحة حرة لطرح ما تراه ذا أهمية فيما يخص النظام الأكاديمي...

بناء على تحليل الردود في الأسئلة المقالية وفق طريقة التحليل الموضوعي، تم عرض النتائج على النحو التالي:

مقترحات تطوير الخدمة	أبرز المشكلات في الخدمات المقدمة
<ul style="list-style-type: none"><li>- وضع أيقونات أو خانات بقوائم منسدلة لمعلومات الطالب الأساسية، مثل: (الجنس، الكلية..الخ).</li><li>- شاشة للطلبات المدخلة، وأخرى للطلبات التي تمت معالجتها.</li><li>- ادراج حالة الطالب (معتذر، مفصول، مؤجل...) ضمن المعلومات الأساسية للطالب.</li><li>- تحديد الأحرف المسموح بها في الطلب، مثل (٣٠٠ حرف).</li><li>- عدم السماح للطالب برفع طلب حتى ينتهي الموظف من معالجة الطلب السابق للطالب.</li><li>- اشعار الطالب على صفحته بالرد على طلبه في تواصل.</li><li>- خانة مطلوبة لرقم الجوال قبل رفع الطلب من الطالب على صفحته.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- عدم توفر أيقونات تسهل استخدام خدمة تواصل</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- إضافة الدرجة العلمية (ماجستير، بكالوريوس، دبلوم) في شاشة اعتماد الأسماء.</li><li>- ارسال رسالة نصية تلقائية للخريج بعد طباعة الوثيقة.</li><li>- تمييز الطالب المحدث للبيانات بـ "مكتمل" لطباعة الوثيقة.</li><li>- ادراج أيقونة في شاشة التخريج تسمح بإرسال رسالة نصية للطالب الذي لم يستكمل تحديث البيانات.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- طباعة الوثائق</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- إضافة توصيفات المقررات على صفحة الطالب مختومة ومعتمدة من القسم.</li><li>- إضافة المعادلات في السجل الأكاديمي.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- إجراءات المعادلات الخارجية والداخلية</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- إضافة أيقونة تراجع عن الإجراء تُتاح لوقت محدد.</li><li>- خانة يذكر فيها سبب عدم تنفيذ الحركة.</li><li>- ارفاق الإعلانات للإجراءات الأكاديمية على صفحة الطالب.</li><li>- رمز التحقق لتنفيذ الحركة الأكاديمية.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- تنفيذ الحركة الأكاديمية</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>- اشعار على صفحة الطالب يوضح سبب الإلغاء.</li><li>- أيقونة خاصة بالبطاقة على صفحة الطالب، مرفق فيها دليل الخطوات، طلب الإصدار، وتبنيه لإصدار البطاقة.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- اصدار البطاقة الجامعية</li></ul>