

جامعة الكويت - إدارة الأمن والسلامة



دراسة تحليلية مؤشرات الأداء

للعام الجامعي 2020/2019



تسعى إدارة الأمن والسلامة إلى إرضاء المستفيدين من خدماتها من خلال متطلبات سياسة الجودة بجامعة الكويت التالية:

- * تلبية متطلبات العملاء والسعي لتجاوز توقعاتهم.
- * التعامل بروح التعاون مع الجميع بما يخدم مصلحة العمل.
- * توفير الموارد والتدريب اللازم للعاملين وبيئة العمل المحفزة على الإبداع والتحسين المستمر.
- * الالتزام بالمتطلبات التشريعية والتنظيمية المقررة.
- * الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة ومراجعتها من حيث ملائمتها وفعاليتها العمل باستمرار على تحسينه وذلك بما يتماشى مع استراتيجية جامعة الكويت.

رسالة الإدارة

- * حفظ الأمن والسلامة داخل جامعة الكويت، وذلك لتهيئة الجو العلمي والبيئة المناسبة لجميع رواد الجامعة من طلبة وموظفين وأعضاء هيئة التدريس والزائرين.

رؤية الإدارة

- * نشر مبادئ وثقافة الأمن والسلامة العامة لرواد جامعة الكويت.

* مؤشرات الدراسة التحليلية لمؤشرات الأداء الخاصة بإدارة الأمن والسلامة للعام

الجامعي 2020/2019.

المؤشر الأول :- (رضا العملاء عن خدمات الأمن والسلامة في جامعة الكويت)

• تقوم إدارة الأمن والسلامة بعمل استبيان بشكل دوري سنوي لتقييم أداء العمل وجودة الخدمات المختلفة التي تقدمها الإدارة، وذلك لحرص الإدارة على معرفة أوجه القصور إن وجدت ولتطوير العمل والمرافق والخدمات التي تقدمها الإدارة

• تم اختيار عدد (100) عينة عشوائية من الموظفين والطلبة وأعضاء هيئة التدريس ومرطادي الجامعة وذلك في مواقع الجامعة المختلفة من بعض المراجعين بمقر إدارة الأمن والسلامة وبعض مراجعين العيادات الطبية وبعض ممن اتصل برقم الطوارئ (24983333) وبعض المتعاملين مع ضباط الأمن بشكل يومي وتم عمل استبيان مكون من أربعة أجزاء:

- تقييم أداء العاملين لإنجاز المعاملات بالإدارة.
- تقييم أداء العيادات الطبية.
- تقييم أداء العاملين مركز الطوارئ.
- تقييم أداء خدمات أفراد الأمن بالحرم الجامعي.

✓ كيفية احتساب النسبة المئوية لمؤشر الأداء رضا العملاء عن خدمات الأمن والسلامة؟

- يتم احتساب النسبة المئوية للمؤشر العام للاستبيان لتقييم أداء الخدمة من خلال ما يلي:-
- عدد المشاركين في تقييم الأداء
 - الفئات والدرجات الموضحة بالجدول المقابل لكل تقييم

الفئة	ممتاز	جيد جدا	جيد	مقبول	سيئ
الدرجة	5	4	3	2	1

المعادلة لتحقيق نسبة المؤشر العام

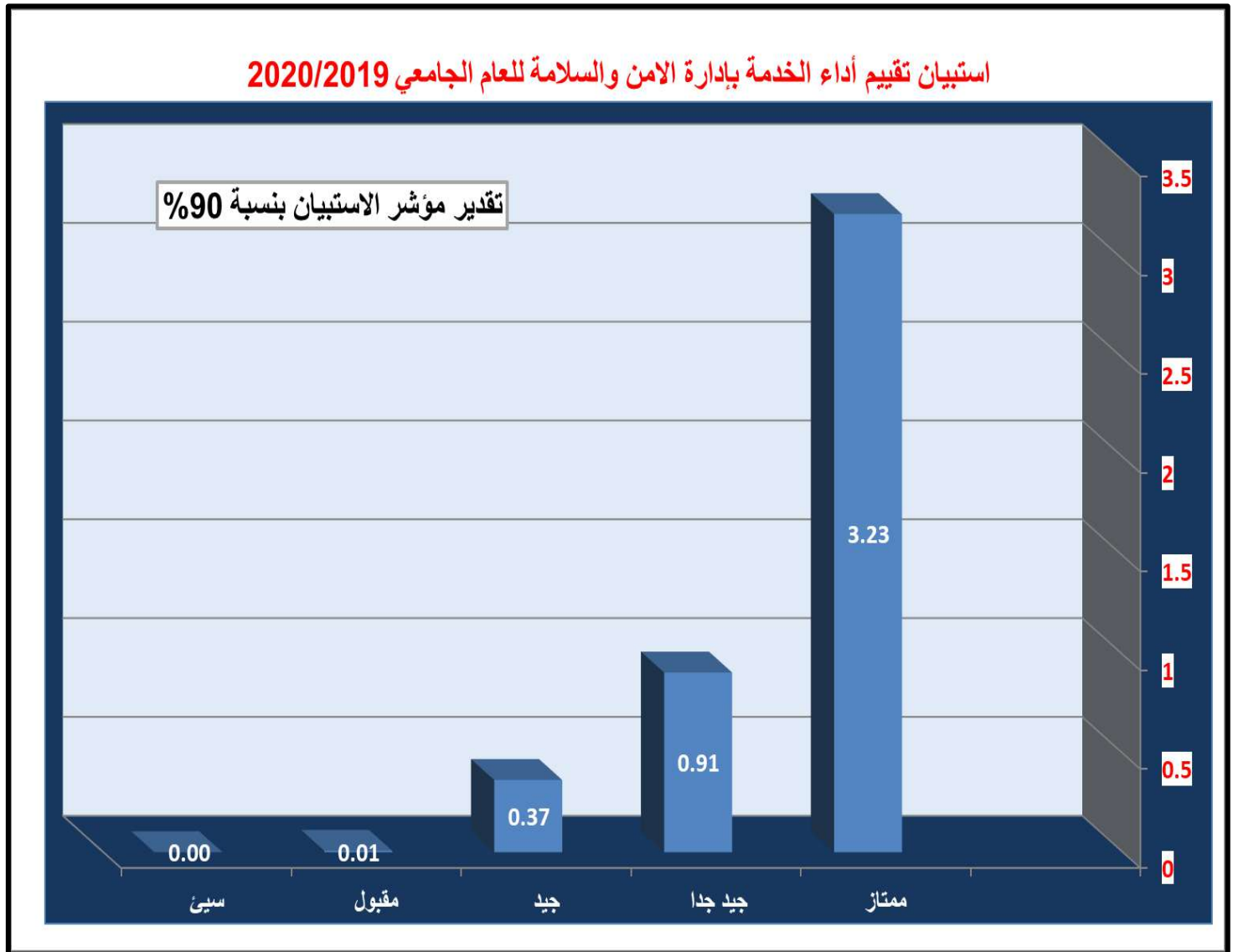
معادلة تحليل الاستبيان على فئة واحدة بالشكل المقابل

- يتم تطبيق هذه المعادلة على جميع الفئات على حدة ثم إجراء عملية تجميع لهذه النتائج واستخلاص نسبة المؤشر العام للاستبيان لتقييم أداء الخدمة المقدمة بالإدارة.

الدرجة (5)	X	مجموع (فئة ممتاز)
		إجمالي المشاركين (نعم) في الاستبيان بكل قسم

نتائج الاستبيان للعام الجامعي 2020/2019 وكذلك تحليل بيانات رضا العملاء خلال
ثلاث سنوات مالية كالتالي: -

أولا :- الرسم البياني لنتائج الاستبيان للعام الجامعي 2020/2019

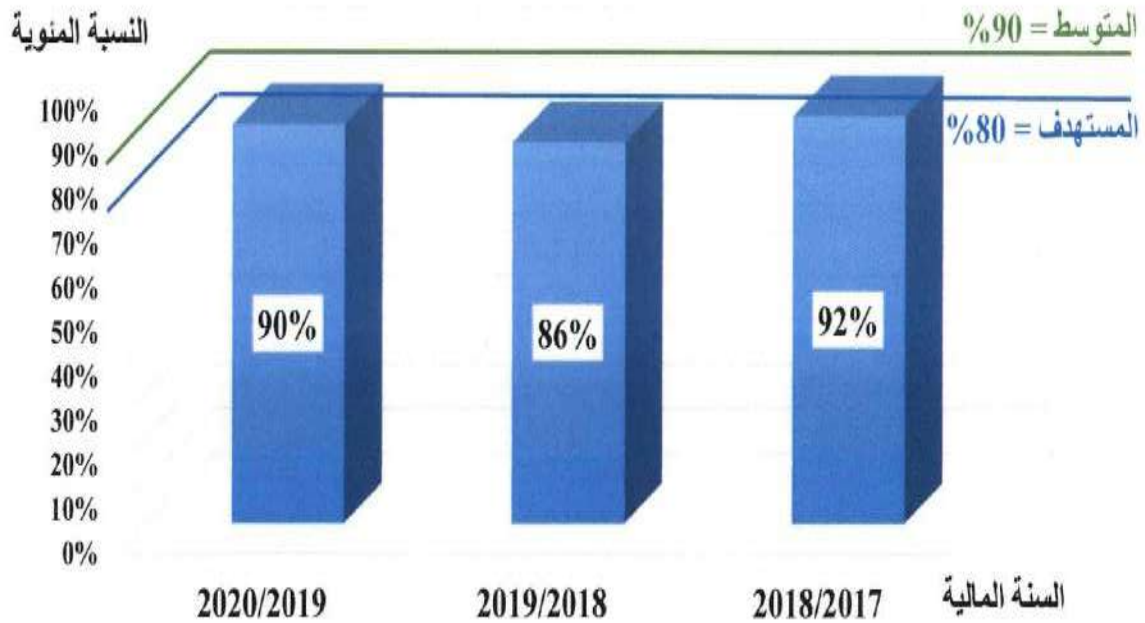


ثانياً :- الرسم البياني لتحليل بيانات رضا العملاء خلال ثلاث سنوات مالية

تحليل بيانات رضا العملاء

خلال الثلاث سنوات المالية 2020 /2019 ، 2019 /2018 ، 2018 /2017

مقارنة قياس رضا العملاء لثلاث سنوات مالية



95

جامعة الكويت – مكتب إدارة الجودة

المؤشر الثاني :- تأمين الحرم الجامعي (نسبة إغلاق الحالات الأمنية)

* يقيس هذا المؤشر عدد الاحداث الأمنية في مواقع الجامعة التي تعاملت معها إدارة الامن والسلامة وذلك على أن يتم قياس هذا المؤشر نهاية كل (سنة مالية)، ومراقبة قياسه (شهرياً) وتنقسم فئات الاحداث الأمنية كما يلي :-

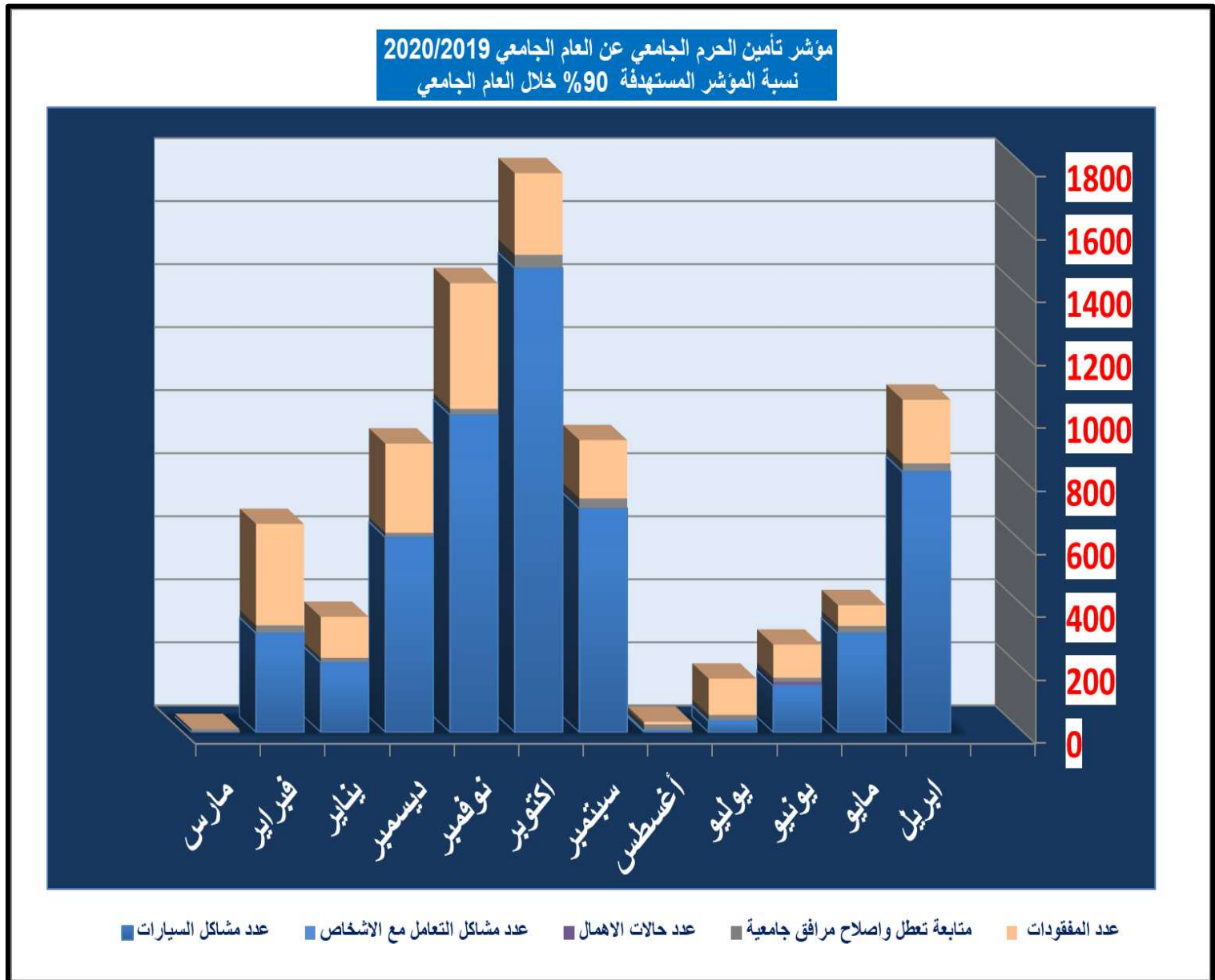
- 1) عدد الجرائم الجنائية.
- 2) مشاكل السيارات.
- 3) مشاكل التعامل مع الأشخاص.
- 4) حالات الإهمال.
- 5) متابعة تعطل وإصلاح مرافق جامعية.
- 6) عدد المفقودات.

✓ كيفية احتساب النسبة المئوية لمؤشر أداء تأمين الحرم الجامعي؟

نسبة الحالات التي تم إغلاقها في فئة الأحداث الأمنية = $100 \times \frac{\text{إجمالي الحالات المغلقة في الفئة}}{\text{إجمالي عدد الحالات في الفئة}}$

نموذج مراقبة تأمين الحرم الجامعي					
خلال شهر عام 20.....					
م	بيان	العدد	مفتوح	مغلق	النسبة المئوية
1	عدد الجرائم الجنائية				
2	مشاكل السيارات				
3	مشاكل التعامل مع الأشخاص				
4	حالات الإهمال				
5	متابعة تعطل وإصلاح مرافق جامعية				
6	عدد المفقودات				
	الإجمالي				%.....

❖ وفيما يلي نوضح لكم الرسم البياني لهذا المؤشر عن العام الجامعي 2020/2019 كالتالي :-

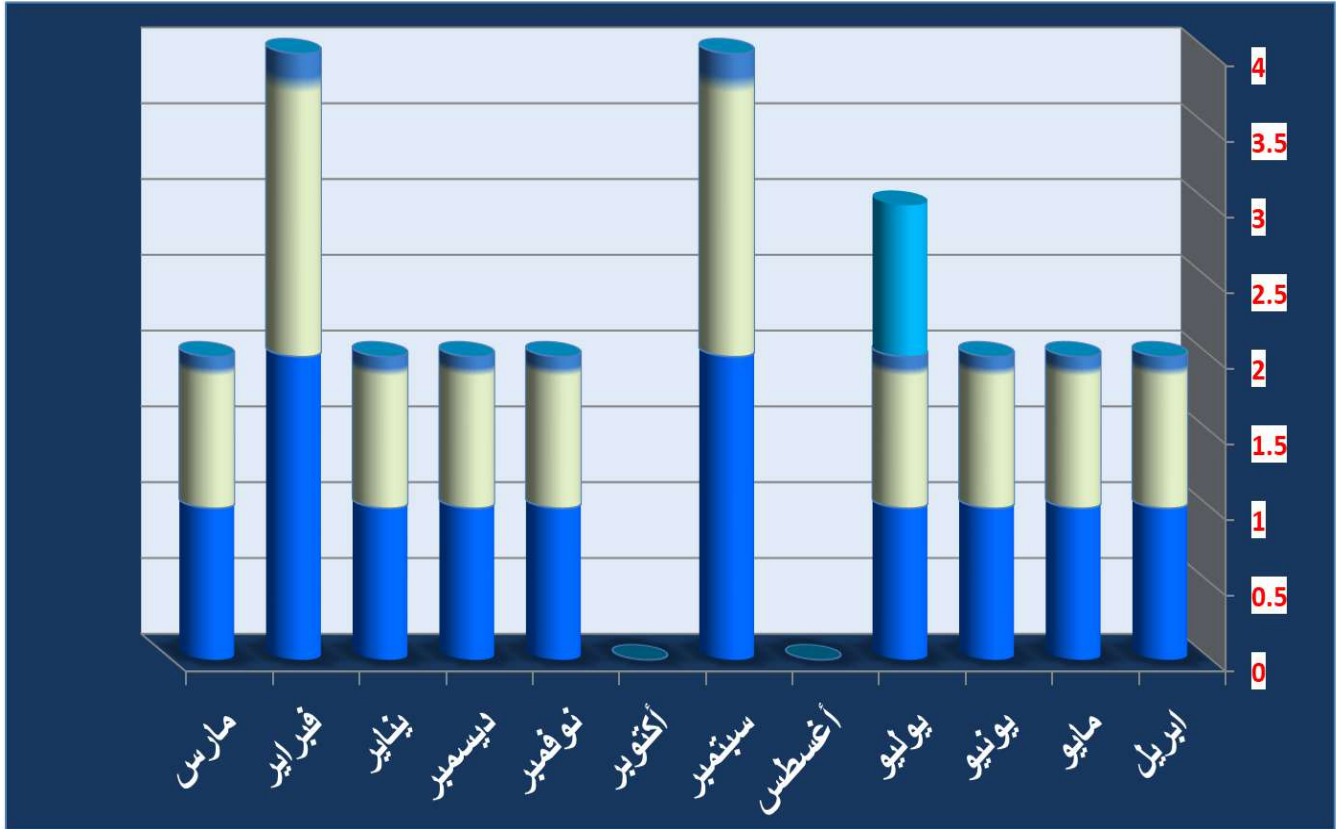


تم تحقيق النسبة المستهدفة خلال العام الجامعي 2020/2019 بنسبة 90%

✳ وفيما يلي نوضح لكم الرسم البياني لعدد حالات الحرائق التي نشبت في المواقع

الجامعية عن العام الجامعي 2020/2019 كالتالي: -

مؤشر سلامة الحرم الجامعي للعام الجامعي 2020/2019
حالات الحرائق النسبة المستهدفة 90% خلال العام الجامعي

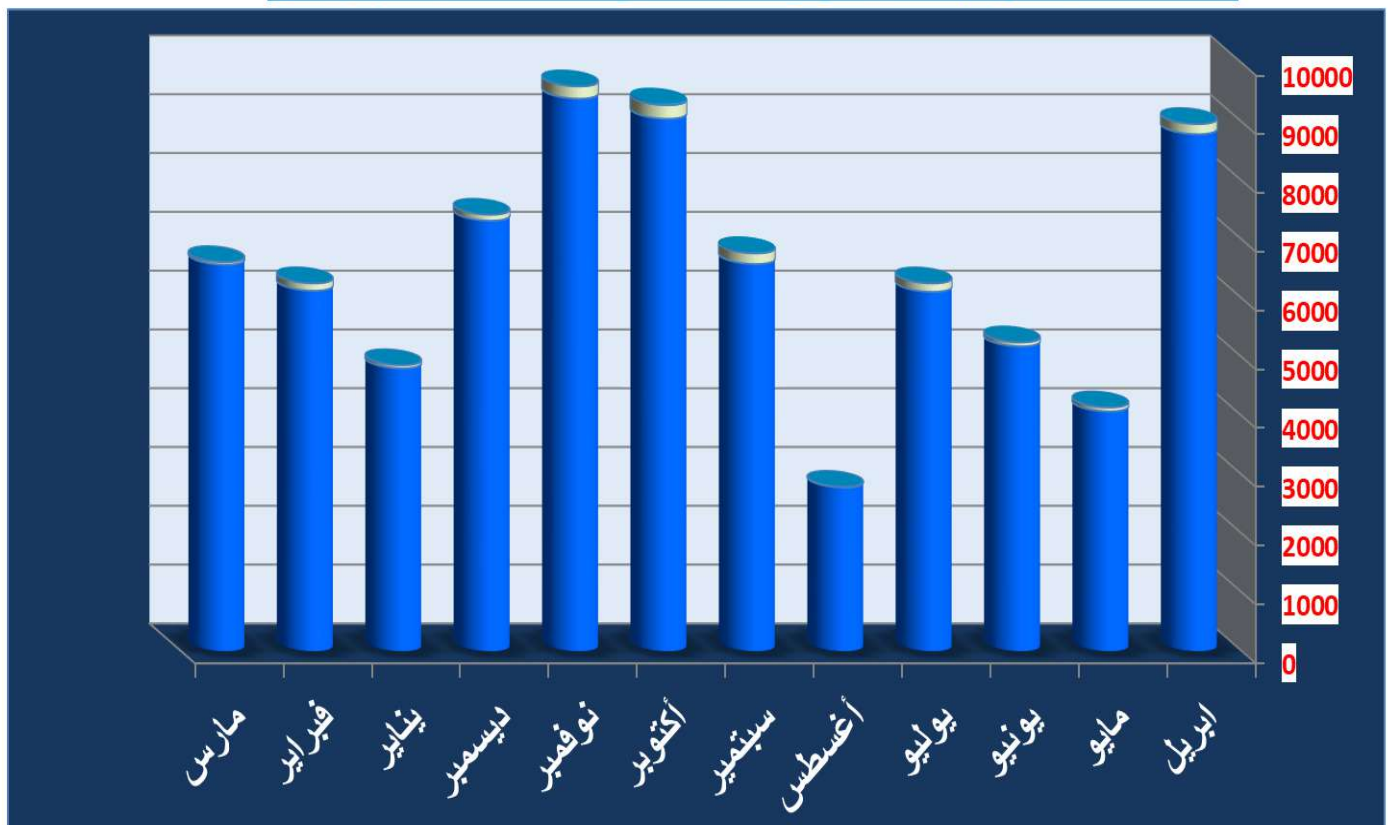


■ عدد الحرائق التي تم الاستعانة بالاطفاء العام
■ عدد الحرائق التي تم التعامل معها بواسطة اطفائي الجامعة
■ عدد الحرائق

تم تحقيق النسبة المستهدفة خلال العام الجامعي 2020/2019 بنسبة 100 %

❖ وفيما يلي نوضح لكم الرسم البياني لعدد الحالات الصحية التي حدثت بالعيادات الطبية في المواقع الجامعية عن العام الجامعي 2020/2019 كالتالي :-

مؤشر سلامة الحرم الجامعي للعام الجامعي 2020/2019
الحالات الصحية التي تم التعامل معها والنسبة المستهدفة 80% خلال العام الجامعي



■ عدد الحالات الطارئة التي تم تحويلها عن طريق الإسعاف
■ عدد الحالات التي تم اسعافها خارج العيادة الطبية
■ عدد الحالات التي تم اسعافها داخل العيادة الطبية

تم تحقيق النسبة المستهدفة خلال العام الجامعي 2020/2019 بنسبة 92%

نموذج قياس مؤشرات الأداء للسنة المالية 2020/2019. *

مكتب إدارة الجودة
Quality Management Office

جامعة الكويت
Kuwait University



نموذج قياس مؤشرات الأداء – السنة المالية 2020/2019

إدارة الأمن والسلامة

م	مؤشرات الأداء	القيمة الفعلية	القيمة المستهدفة	مراقبة قياس المؤشر	الانتهاج من قياس المؤشر	مبررات عدم الوصول للقيمة المستهدفة
1	نسبة رضا العملاء عن الخدمة المقدمة من قبل إدارة الأمن والسلامة	90.2%	ألا يقل عن 80%	سنوياً		-
2	نسبة إغلاق الحالات الأمنية المتعلقة بـ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ عدد الجرائم الجنائية ▪ مشاكل السيارات ▪ مشاكل التعامل مع الأشخاص ▪ حالات الإهمال ▪ متابعات تعطل وإصلاح مرافق جامعية ▪ عدد المفقودات 	90%	ألا يقل عن 90%	شهرياً	نهاية السنة المالية	-
3	نسبة حالات الحريق التي تم التعامل معها داخل الجامعة	100%	ألا يقل عن 90%			-
4	نسبة الحالات الصحية التي تم التعامل معها من قبل الإدارة	92%	ألا يقل عن 80%			-

