

## الجزء الأول

سياسات إدارة جودة خدمات تقنية المعلومات

المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم  
جامعة الملك خالد  
تقنية المعلومات



Kingdom of Saudi Arabia  
Ministry of Education  
King Khalid University  
Information Technology



## سياسة خدمات تقنية المعلومات

## قائمة الاعتماد

| التاريخ    | الحالة | المنصب  |
|------------|--------|---|
| ٢٠٢٢/١٠/١٠ | إعداد  | وحدة التحول الرقمي والبنية المؤسسية             |
| ٢٠٢٢/١٠/١٥ | مراجعة | لجنة تطبيق سياسات هيئة الحكمة الرقمية           |
| ٢٠٢٢/١٠/٢٢ | اعتماد | المشرف العام على الإدارة العامة لقنية المعلومات |

## سياسات إدارة جودة خدمات تقنية المعلومات

نحن في تقنية المعلومات بجامعة الملك خالد، ندرك أن مسؤوليتنا الأساسية هي توفير الخدمات المدارة عالية الجودة التي تلبي الأهداف الاستراتيجية لعملائنا وجميع المستفيدين ولنلتزم بالتوافق والتطابق مع متطلباتهم المفصلة في اتفاقية مستوى الخدمة.

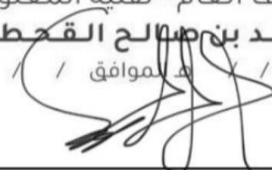
### وتحقق الإدارة العامة لتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد ذلك من خلال:

- الاستفادة من الخبرة التي اكتسبتها الإدارة على مر السنين.
- ضمان الإدارة المبني على ثقافة عالية من خلال تنفيذ أفضل الممارسات في توفير جميع الخدمات المدارة والمقدمة.
- العمل عن كثب مع المستفيدين والموردين (المتعاملين) في السعي لوضع أعلى معايير مستويات الخدمات.
- إبلاغ جميع أصحاب المصلحة بأهداف الخدمات وأدائها في تحقيق هذه الأهداف.
- تنفيذ مبادرات التحسين المستمر والاستفادة القصوى من جميع الموارد؛
- والامتثال لجميع التشريعات ذات الصلة بتوريد الخدمات المدارة.
- استخدام أحدث الأدوات لتقديم الخدمة للمستفيدين.
- المراجعة الدورية للموظفين والموردين والأدوات والنظم والإجراءات.
- تدريب جميع الموظفين على احتياجات ومسؤوليات الخدمات المدارة (المقدمة) الجيدة.
- توفير بيئة عمل مبني على التحدي ومجزية لجميع الموظفين.

### ومبادئ الإدارة داخل الإدارة العامة لتقنية المعلومات هي كما يلي:

- ١- **التركيز على العملاء** \_ يجب تحقيق رضا العملاء كونهم جوهر جميع الخدمات المدارة من خلال تجاوز متطلبات العملاء من خلال تقديم خدمة عالية الجودة.
- ٢- **التركيز التكنولوجي** \_ الاستفادة من تقنيات تكنولوجيا المعلومات المتطورة من خلال العمليات والممارسات المبتكرة.
- ٣- **مواءمة التغييرات في الخدمات المقدمة** \_ مواءمة الخدمات المدارة مع مجال عمل المستفيدين لتلبية احتياجات وتوقعات أعمالهم مع الاستخدام الأمثل لأصول وموارد تقنية المعلومات.
- ٤- **توجيه الأفراد ودعم رأس المال البشري** \_ توظيف الأفضل والاحتفاظ به في المجال وتحسين الإنتاجية باستمرار عن طريق إثراء مجموعة المعارف بالأدوات والتقنيات والدورات التدريبية المناسبة.
- ٥- **التحسين المستمر** \_ للخدمات على مدخلات من تقارير استقصاء رضا العملاء، واستخدام/احتياجات الموارد، واتجاهات الخدمات، وحالات عدم المطابقة الرئيسية المحددة في عمليات المراجعة الداخلية على إدارة الخدمات.

المشرف العام - تقنية المعلومات  
د. حامد بن صالح القحطاني  
التاريخ / الموافق / م



it.kku.edu.sa  
it@kku.edu.sa  
+966 172419911  
twitter.com/kku\_it

## سياسة التحسين المستمر في خدمات تقنية المعلومات

تدرك الإدارة العامة لتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد أهمية جودة الخدمات وتحسينها المستمر من أجل ضمان وتعزيز تجربة العملاء بشأن عروض الخدمات. وتمشيا مع ذلك، والتزاما منه، حددت الإدارة العامة لتقنية المعلومات بجامعة الملك خالد مجالات للتحسين في تقديم الخدمات ودعمها تشمل إدماج ما يلي:

المستفيدين الداخليين

العمليات

التكنولوجيا

الشركاء (العملاء والموردون) (المتعاملين)

### (أ) المستفيدين الداخليين

'يعين الموظفون في بيئة إدارة الخدمات وفقا للمؤهلات والخبرات الأكاديمية المطلوبة في كل مجال من مجالات الخدمة والعملية.

'ويوفر التدريب التوجيهي والتوجيه للموظفين ولجميع الذين ينضمون إلى المنظمة.

'واستنادا إلى المتطلبات، يقدم التدريب الوظيفي للموظفين لتعزيز الكفاءة ومجموعات المهارات. يمكن أن يكون التدريب المنقول إما داخليا أو مرتبًا من خلال وكالة خارجية حسب الاقتضاء.

'وتقاس فعالية التدريب على أساس برنامج التدريب الذي يجري تنفيذه.

ف يتم تقييم أداء الموظفين وفقًا لعملية الموارد البشرية المحددة من أجل استعراض أداء كل فرد واتخاذ الإجراءات المناسبة للنمو الوظيفي والتحسين.

### (ب) العمليات

'تحدد إدارة الخدمات مجموعة من العمليات وفقا للمتطلبات القياسية للمكتب الحكومي الدولي لتوحيد المقاييس/اللجنة الانتخابية المستقلة ويتم مراجعة هذه العمليات لضمان فعالية النظام. وتُجرى مراجعات داخلية دورية لهذه العمليات لضمان الامتثال للمعايير ومتطلبات العملاء المفصلة في اتفاقات مستوى الخدمة.

### (ج) التكنولوجيا

'يتم تحديد منصات التكنولوجيا اللازمة لتقديم الخدمات ونشرها لتحقيق الأهداف المطلوبة في كل بيئة.

تُستخدم الأدوات والتكنولوجيا المناسبة لرصد الخدمات وتقديمها بفعالية وفقا للأهداف المحددة للخدمات.

### (ب) الشركاء (العملاء والموردون) (المتعاملين)

'كشروط مسبق لتقديم خدمات عالية الجودة، من الضروري تلبية احتياجات العملاء وتحديد نفس الشيء للفهم الصريح. وتحقيقا لذلك، توقع اتفاقات مستوى الخدمة مع كل زبون لتحديد متطلباته ومستويات خدمته على وجه الدقة. توفر مصفوفة التصعيد للاستجابة للخدمة

'توقع العقود الأساسية مع كل مورد لتحديد مستويات الخدمة المتوقعة.

### (هـ)مراجعة الخدمات المقدمة

'وتقاس مستويات الخدمة على أساس الأهداف المحددة ويتم مراجعتها بصورة دورية. وتجرى هذه المراجعات داخليا في بيئة تقديم الخدمات والدعم وكذلك مع العميل.

'كما يتم مراجعة الموردون لرصد مستويات خدمتهم و يتم تحديد خطة تحسين الخدمات وتنفيذها وتحسينها لجميع الخدمات.

### (ف) التغذية الراجعة ودرجة رضا العميل

'يجب جمع ردود الفعل على رضا العملاء بشكل دوري لقياس مستوى رضا العميل فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.

'وتحلل التعليقات وتتخذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

**(ز) المراجعة الداخلية على إدارة الخدمات**

'تخضع إدارة الخدمات لعمليات مراجعة داخلية دورية لقياس فعالية النظام المنشور واتخاذ الإجراءات المناسبة مقابل حالات عدم المطابقة المحددة في النظام.

**(ح) خطط تحسين الخدمة (SIP)**

'يجب تحديد خطة تحسين الخدمات وتنفيذها وتحسينها لجميع الخدمات.

'تحصل خطة تحسين الخدمات على مدخلات من تقارير استقصاء رضا العملاء، واستخدام/احتياجات الموارد، واتجاهات الخدمات، وحالات عدم المطابقة الرئيسية المحددة في عمليات المراجعة الداخلية على إدارة الخدمات، ونتائج مراجعات الخدمات المقدمة للمستفيدين.

توقيع

المشرف العام بالإدارة العامة لتقنية المعلومات