دليل مؤشرات الأداء الأساسية

في جامعة القصيم

جميع الحقوق محفوظة لعمادة التطوير والجودة – جامعة القصيم

1441هـ

جدول المحتويات

الموضوع	الصفحة
1. مقدمة	
2- مؤشرات الأداء المقترحة بواسطة المركز الوطني للتقويم والاعتماد	
3. اجراءات تعيين المؤشرات	
4. تحليل مؤشرات الأداء	
5. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين	
6. صياغة توصيات التحسين ووضع خطط تنفيذية لها	
7. رفع بيانات المؤشرات على منصة ضمان	

1. مقدمة

ان الحمد لله نحمده ونستغفره ونستعين به ونستهديه، ونصلي ونسلم على نبينا محمد ﷺ صلوات ربي وتسليمتاه عليه وعلى آله وصحبه وسلم أما بعد،،،

انطلاقا من التزام جامعة القصيم باعتماد المعايير الخاصة بمركز تقويم التعليم والاعتماد الأكاديمي (الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي سابقًا) ، والعمل على تطبيقها على مختلف برامجها، وأيضا دعما منها لبرامجها والتي تسعى إلى الحصول على الاعتماد الوطني، تضع عمادة ضمان الجودة والاعتماد مجموعة من الأدلة لتقديم الدعم الفني للبرامج على مستوى الجامعة بهدف ضمان تطبيق الأداء السليم لمعايير المركز بالشكل الذى يحقق رسالة الجامعة وأهدافها الاستراتيجية، ولتأهيل البرامج المتقدمة للاعتماد الوطني، و تأسيسا عليه أعُدت هذه الأدلة بغرض القاء الضوء على هذا الطرح العلمي عالي الأهمية، وتشمل مجموعة الأدلة فيما نشمل الدليل الحالي "دليل مؤشرات الأداء الأساسية"، وذلك سعياً من عمادة التطوير والجودة في جامعة القصيم إلى تفعيل آليات قياس هذه المؤشرات بشكل دوري، تم إعداد هذا الدليل ليقدم شرحاً مفصلاً لكافة المؤشرات المعتمدة في نظام الجودة الداخلي في جامعة القصيم، وفقاً لجداول زمنية محددة توضح دورات القياس، بالإضافة إلى آلية موحدة لتحديد القيم المستهدفة على ضوء مستهدفات الخطة الاستراتيجية للجامعة وخطة آفاق.

1.1 المصطلحات المتعلقة

الإطار السعودي للمؤهلات: *وثيقة تحدد طبيعة وكمية ومستويات أو معايير التعلم اللازم لدرجات أكاديمية أو مهنية.*

الاعتماد: *شهادات رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يحقق المعايير المطلوبة.*

اعتماد البرامج: *اعتماد برنامج تعليمي للدراسة من خلال منحه شهادة تبين أنه لبى المعايير المطلوبة لتقديم برنامج تعليمي في هذا المجال على المستوى المطلوب.*

الأهداف: *هي عبارات محددة تطبق رسالة وأهداف المؤسسة على مجالات معينة من الأنشطة التعلمية، وتشير إلى النتائج المرجوة.*

برنامج: *هو برنامج منظم للدراسة يتبعه الطلبة في مجال أكاديمي، أو يؤدي إلى التأهيل المهني، بحيث أن النجاح في إتمامه يؤهلهم للحصول على درجة أكاديمية.*

***تطوير الجودة**: تغير في المدخلات والعمليات والنتائج التي تعمل على تطوير جودة الأداء، وعادة ما يكون ذلك عبر مجموعة كاملة من أنشطة المؤسسة. وقد ستخدم المصطلح لوصف الاستراتيجيات التي تستخدمها جهة أو منظمة أخرى لإحداث هذه التغيرات، والتحقق من نتائجها.*

***التقويم**: عملية تقدير وإعطاء قيمة لمرفق أو نشاط معين.*

***التقويم الخارجي**: مراجعة مستقلة للتحقق من التقارير التي تمثل سجل النشاط الحقيق والصحيح وأن المعايير المعترف بها قد تم تحقيقها.*

***الجودة**: القيمة أو القدر الكمي أو المستوى الذي منح لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي مقارنة بالمعايير المقبولة عموما لمؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي من نوعه.*

***مؤشرات الأداء**: أشكال محددة من الأدلة (يتم عادة اختيارها مسبقا) تستخدمها المؤسسة أو أي وكالة أخرى لتقديم دليل على جودة الأداء.*

***مؤشرات الأداء الرئيسة**: مؤشرات أداء مختارة وتعتبر ذات أهمية خاصة لأغراض تقويم الأداء.*

2.1 مفهوم المؤشرات

مؤشرات الأداء: أشكال محددة من الأدلة تستخدمها المؤسسة أو أي وكالة أخرى لتقديم دليل على جودة الأداء، وتعد مؤشرات الأداء الأساسية من أهم الأدوات لتقييم جودة البرامج الأكاديمية وفقاً لمعايير ومحكات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ومن أبرز الممارسات التي تسهم في دعم صناعة القرار وعمليات المتابعة والتطوير والتحسين المستمر.

هناك مدى واسع من الأدلة المتنوعة يمكن استخدامها، ولكن لكي يمكن استخدام جزء كبير من الأدلة لابد من اتخاذ قرارات بالنسبة لبنود من المعلومات والتي يمكن التعبير عنها بشكل كمي وتستعمل كمؤشرات على الأداء. تلك المؤشرات يجب تحديدها مقدما كجزء من عمليات التخطيط. وعلى سبيل المثال عند وضع أهداف وأغراض أساسية فإن مؤشرات معينة يجب تعيينها بحيث يمكن مراقبة تحقق تلك الأهداف والأغراض بصورة مستمرة. وأيضا من المهم للمؤسسة العلمية تعيين مؤشرات أداء لتطبيقها في كلياتها وأقسامها لمراقبة وتتبع عملياتها وأدائها، ولعمل مقارنات بين كلياتها المختلفة بما يسمح للجان المؤسسة العلمية وقياداتها الإدارية بالتحكم ومراقبة جودة الأداء في المؤسسة بشكل مستمر ومتواصل. ويجب تجميع بيانات متعلقة بهذه المؤشرات بشكل مؤطر قياسي وحفظها في قاعدة بيانات مركزية.

يتطلب الاستخدام والاعتماد على تلك المؤشرات التقويم الدائم لتلك المؤشرات وتحديد مدى مناسبتها، وملائمة وفاعلية تجميع وحفظ البيانات اللازمة لحساب تلك المؤشرات ومن ثم استعمالها للحكم على جودة أداء المؤسسة، والتخطيط المستقبلي.

2- مؤشرات الأداء المقترحة بواسطة المركز الوطني للتقويم والاعتماد

تعريف المؤشرات وفقاً لوثيقة المركز

يبين جدول رقم 1 مؤشرات الأداء الرئيسية مقسمة حسب معايير الجود البرامجية الموضوعة بواسطة المركز مع رموزها ووصف لها. بينما يبين جدول رقم 2 أهداف وقطبية ووقت القياس ومعدل القياس والقيمة المستهدفة لتلك المؤشرات

(جدول رقم 1) مؤشرات الأداء الرئيسية

المعيار	الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسة	الوصف
-1- الرسالة والأهداف	KPI-P-01	نسبة المتحقق من مؤشرات أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج	النسبة المئوية لمؤشرات أداء أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج التي حققت المستوى السنوي المستهدف إلى إجمالي عدد المؤشرات المستهدفة لهذه الأهداف في نفس السنة
-3- التعليم والتعلم	KPI-P-02	تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	متوسط التقدير العام لطلاب السنة النهائية لجودة خبرات التعلم في البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي
	KPI-P-03	تقييم الطلاب لجودة المقررات	متوسط تقدير الطلاب العام لجودة المقررات على مقياس من خمس نقاط في مسح سنوي
	KPI-P-04	معدل الإتمام الظاهري	نسبة طلاب البكالوريوس الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى من المدة المقررة للبرنامج من كل دفعة
	KPI-P-05	معدل استبقاء طلاب السنة الأولى	النسبة المئوية للطلاب في السنة الأولى في البرنامج الذين يستمرون في البرنامج للعام التالي إلى إجمالي عدد طلاب السنة الأولى في نفس السنة
	KPI-P-06	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية	النسبة المئوية للطلاب أو الخريجين الناجحين في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية، أو متوسط ووسيط درجاتهم فيها (إن وجدت)
	KPI-P-07	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	النسبة المئوية لخريجي البرنامج الذين: أ. توظفوا ب. التحقوا ببرامج الدراسات العليا خلال السنة الأولى من تخرجهم إلى إجمالي عدد الخريجين في نفس السنة
	KPI-P-08	معدل عدد الطلاب في الصف	متوسط عدد الطلاب في الصف (في كل لقاء/ نشاط تدريسي: محاضرة ، مجموعة صغيرة، حلقات نقاش ، دروس معملية أو سريرية)
	KPI-P-09	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	متوسط التقدير العام لجهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي
-4- الطلاب	KPI-P-10	رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة	متوسط تقدير رضا الطلاب عن الخدمات المختلفة التي يقدمها البرنامج (المطاعم، النقل، المرافق الرياضية، المطاعم، الإرشاد الأكاديمي...) على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي

المعيار	الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسة	الوصف
-5- هيئة التدريس	KPI-P-11	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	نسبة إجمالي عدد الطلاب إلى إجمالي عدد هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله بالبرنامج
	KPI-P-12	النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس	النسبة المئوية لتوزيع فئات هيئة التدريس من حيث: ا. الجنس ب. الفروع ج. الرتبة العلمية
	KPI-P-13	نسبة تسرب هيئة التدريس من البرنامج	نسبة هيئة التدريس الذين يغادرون البرنامج سنوياً لأسباب غير بلوغ سن التقاعد إلى العدد الإجمالي لهيئة التدريس
	KPI-P-14	النسبة المئوية للنشر العلمي لأعضاء هيئة التدريس	النسبة المئوية لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل الذين نشروا بحثاً واحداً على الأقل خلال السنة إلى إجمالي أعضاء هيئة التدريس في البرنامج
	KPI-P-15	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة تدريس	متوسط عدد البحوث المحكمة و/أو المنشورة لكل عضو هيئة تدريس خلال السنة (إجمالي عدد البحوث المحكمة و/ أو المنشورة إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله خلال السنة).
	KPI-P-16	معدل الاقتباسات في المجلات المحكمة لكل عضو هيئة تدريس	متوسط عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لكل عضو هيئة تدريس في البرنامج (إجمالي عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله إلى إجمالي البحوث المنشورة).
-6- مصادر التعلم والمرافق والتجهيزات	KPI-P-17	رضا المستفيدين عن مصادر التعلم	متوسط تقدير رضا المستفيدين عن كفاية مصادر التعلم وتنوعها (المراجع، الدوريات، قواعد المعلومات ....الخ) ، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي

جدول رقم 2: أهداف وقطبية وطريقة قياس المؤشرات والمستهدف

الرمز	المؤشر	الهدف	القطبية	وقت القياس	أداة القياس	المستهدف
KPI-P-01	نسبة المتحقق من مؤشرات أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج	قياس جودة أداء البرنامج في جميع المحاور	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية استبانات	يتم تحديد المستهدف استنادا إلى: - الخطة المستقبلية للتعليم العالي (آفاق) - الخطة الاستراتيجية للكلية - قيم المؤشرات في برامج مناظرة متميزة. ويراعى التدرج في القيمة المستهدفة متى كانت القيم الحالية بعيدة عن المستهدف الاستراتيجي.
KPI-P-02	تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	قياس الجودة التعليمية للبرنامج	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	استبانات: - استبانة تقويم البرنامج - استبانة تقويم خبرة الطالب	
KPI-P-03	تقييم الطلاب لجودة المقررات	قياس الجودة التعليمية للبرنامج	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	استبانات	
KPI-P-04	معدل الإتمام الظاهري	قياس الجودة التعليمية للبرنامج	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية	
KPI-P-05	معدل استبقاء طلاب السنة الأولى	قياس الجودة التعليمية للبرنامج	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية	
KPI-P-06	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية	قياس الجودة التعليمية للبرنامج	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية	
KPI-P-07	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	قياس جودة خصائص الخريجيين ومدى رضا أصحاب العمل عنها وحاجة سوق العمل لهم	موجبة	سنويا (بداية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية	
KPI-P-08	معدل عدد الطلاب في الفصل	قياس جودة المرافق التعليمية	سالبة	سنويا (بداية العام الدراسي)	بيانات وتحليلات احصائية	
KPI-P-09	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	قياس جودة خصائص الخريجيين ومدى رضا أصحاب العمل عنها	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	استبانات	
KPI-P-10	رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة	قياس جودة الدعم المقدم للطلاب	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	استبانات: - استبانة الخريجين - استبانة تقويم البرنامج	

الرمز	المؤشر	الهدف	القطبية	وقت القياس	أداة القياس	المستهدف
KPI-P-11	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	قياس مدى جودة عناصر التعليم	سالبة	سنويا (بداية العام الدراسي)	بيانات احصائية	يتم تحديد المستهدف استنادا إلى: - الخطة المستقبلية للتعليم العالي (آفاق) - الخطة الاستراتيجية للكلية - قيم المؤشرات في برامج مناظرة متميزة. ويراعى التدرج في القيمة المستهدفة متى كانت القيم الحالية بعيدة عن المستهدف الاستراتيجي.
KPI-P-12	النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس	قياس مدى جودة عناصر التعليم	متعادلة	سنويا (بداية العام الدراسي)	بيانات احصائية	
KPI-P-13	نسبة تسرب هيئة التدريس من البرنامج	قياس مدى رضا الأساتذة عن البيئة التعليمية	سالبة	سنويا (بداية العام الدراسي)	بيانات احصائية	
KPI-P-14	النسبة المئوية للنشر العلمي لإعضاء هيئة التدريس	قياس مدى جودة محور البحث العلمي	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات احصائية	
KPI-P-15	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة التدريس	قياس مدى جودة محور البحث العلمي	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات احصائية	
KPI-P-16	معدل الاقتباسات في المجلات المحكمة لكل عضو هيئة التدريس	قياس مدى جودة محور البحث العلمي	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	بيانات احصائية (جوجل سكولر وما شابه)	
KPI-P-17	نسبة المستفيدين من مصادر التعلم	قياس مدى جودة مصادر التعلم	موجبة	سنويا (نهاية العام الدراسي)	استبانات: - استبانة الخريجين - استبانة تقويم البرنامج - استبانة خدمات المكتبة	

جدول 3: المحكات المرتبطة بالمؤشرات وآلية حساب المستهدف الجديد.

	المؤشر	المحكات المرتبطة بالمؤشر
KPI-P-01	نسبة المتحقق من مؤشرات أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج	جميع المحكات التالية
KPI-P-02	تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص، ويراجع بصورة دورية. تتوافق استراتيجيات التعليم والتعلم، وطرق التقييم المستخدمة مع مخرجات التعلم المستهدفة على مستوى البرنامج والمقررات.
KPI-P-03	تقييم الطلاب لجودة المقررات	ترتبط مخرجات التعلم في المقررات مع مخرجات التعلم في البرنامج (مصفوفة توزيع مخرجات تعلم البرنامج على المقررات)
KPI-P-04	معدل الإتمام الظاهري	يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص، ويراجع بصورة دورية. تتوافق استراتيجيات التعليم والتعلم، وطرق التقييم المستخدمة مع مخرجات التعلم المستهدفة على مستوى البرنامج والمقررات.
KPI-P-05	معدل استبقاء طلاب السنة الأولى	يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص، ويراجع بصورة دورية. تتنوع استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم في البرنامج بما يتناسب مع طبيعته ومستواه، وتعزز القدرة على اجراء البحوث العلمية، وتضمن اكتساب الطلاب لمهارات التفكير العليا والتعلم الذاتي
KPI-P-06	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية	يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص، ويراجع بصورة دورية. تتنوع استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم في البرنامج بما يتناسب مع طبيعته ومستواه، وتعزز القدرة على اجراء البحوث العلمية، وتضمن اكتساب الطلاب لمهارات التفكير العليا والتعلم الذاتي
KPI-P-07	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	يراعي المنهج الدراسي تحقيق أهداف البرنامج ومخرجاته التعليمية والتطورات العلمية والتقنية والمهنية في مجال التخصص، ويراجع بصورة دورية. تتنوع استراتيجيات التعليم والتعلم وطرق التقييم في البرنامج بما يتناسب مع طبيعته ومستواه، وتعزز القدرة على اجراء البحوث العلمية، وتضمن اكتساب الطلاب لمهارات التفكير العليا والتعلم الذاتي
KPI-P-08	معدل عدد الطلاب في الفصل	تتلاءم أعداد الطلاب المقبولين في البرنامج مع الموارد المتاحة له (مثل: الهيئة التعليمية- القاعات الدراسية-المعامل- الأجهزة).
KPI-P-09	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	يتوفر لطلاب البرنامج وخريجيه أنشطة إضافية لتطويرهم مهنياً، بما يتفق مع مخرجات التعلم المستهدفة، وتطورات سوق العمل. يُطبق البرنامج إجراءات فعالة لمتابعة تقدم الطلاب والتحقق من استيفائهم لمتطلبات التخرج.

KPI-P-10	رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة	يقدم البرنامج تهيئة شاملة للطلاب الجدد، بما يضمن فهمهم الكامل لأنواع الخدمات والإمكانيات المتاحة لهم. يعرّف البرنامج الطلاب بحقوقهم وواجباتهم وقواعد السلوك، وإجراءات التظلم والشكاوى والتأديب، بوسائل متنوعة، ويطبقها بعدالة. يتوفر لطلاب البرنامج خدمات فعالة للإرشاد والتوجيه الأكاديمي والمهني والنفسي والاجتماعي، من خلال كوادر مؤهلة وكافية. تتوفر لطلاب البرنامج أنشطة لا صفية في العديد من المجالات لتنمية قدراتهم ومهاراتهم، ويتخذ البرنامج الإجراءات المناسبة لدعم وتحفيز مشاركتهم. يراعي البرنامج الاحتياجات الخاصة لطلابه (مثل: ذوي الاحتياجات الخاصة، الطلاب الدوليين)

الرمز	المؤشر	المحكات المرتبطة بالمؤشر
KPI-P-11	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	تتلاءم أعداد الطلاب المقبولين في البرنامج مع الموارد المتاحة له (مثل: الهيئة التعليمية- القاعات الدراسية-المعامل- الأجهزة).
KPI-P-12	النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس	يطبق البرنامج سياسات وإجراءات مناسبة لاختيار أعضاء هيئة التدريس في البرنامج واستبقاء المتميزين منهم. يتوافر في البرنامج العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس، في جميع المواقع التي يقدم فيها (مثل: شطري الطلاب والطالبات، والفروع) يتوفر في أعضاء هيئة التدريس الكفاءة اللازمة (مثل: المؤهلات والشهادات والرخص المهنية والخبرة اللازمة)، وفاعلية التدريس، وتُطبق آليات مناسبة للتحقق منها.
KPI-P-13	نسبة تسرب هيئة التدريس من البرنامج	يطبق البرنامج سياسات وإجراءات مناسبة لاختيار أعضاء هيئة التدريس في البرنامج واستبقاء المتميزين منهم. يتوافر في البرنامج العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس، في جميع المواقع التي يقدم فيها (مثل: شطري الطلاب والطالبات، والفروع) يتوفر في أعضاء هيئة التدريس الكفاءة اللازمة (مثل: المؤهلات والشهادات والرخص المهنية والخبرة اللازمة)، وفاعلية التدريس، وتُطبق آليات مناسبة للتحقق منها.
KPI-P-14	النسبة المئوية للنشر العلمي لإعضاء هيئة التدريس	يشارك أعضاء هيئة التدريس بكفاءة في أنشطة البحث والإنتاج العلمي، وتعد مشاركتهم في هذه الأنشطة أحد محكات تقييمهم وترقيتهم.
KPI-P-15	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة التدريس	يشارك أعضاء هيئة التدريس بكفاءة في أنشطة البحث والإنتاج العلمي، وتعد مشاركتهم في هذه الأنشطة أحد محكات تقييمهم وترقيتهم.
KPI-P-16	معدل الاقتباسات في المجلات المحكمة لكل عضو هيئة التدريس	يشارك أعضاء هيئة التدريس بكفاءة في أنشطة البحث والإنتاج العلمي، وتعد مشاركتهم في هذه الأنشطة أحد محكات تقييمهم وترقيتهم.

KPI-P-17	نسبة المستفيدين عن مصادر التعلم	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من المصادر المتنوعة التي يسهل الوصول إليها، بما يتناسب مع احتياجات البرنامج وأعداد الطلاب، وتتاح لشطري الطلاب والطالبات في أوقات كافية ومناسبة، ويتم تحديثها بصورة دورية. يتوفر للبرنامج مصادر إلكترونية متخصصة (مثل: المراجع الرقمية، الوسائط المتعددة، البرمجيات)، وقواعد معلومات وأنظمة إلكترونية مناسبة تتيح للمستفيدين الوصول إلى المعلومات والمواد البحثية والمجلات العلمية من داخل المؤسسة أو خارجها. يتوفر للبرنامج المعامل والمختبرات والتجهيزات الحاسوبية والتقنية والمواد الملائمة للتخصص والكافية لإجراء البحوث والدراسات العلمية وفقاً لأهدافه، وتطبق آليات مناسبة لصيانتها وتحديثها. يتوفر لهيئة التدريس والطلاب والموظفين في البرنامج التهيئة والدعم الفني المناسبين للاستخدام الفعَّال لمصادر ووسائل التعلم

3. اجراءات تعيين المؤشرات

طريقة حساب المؤشر رقم 1: نسبة المتحقق من مؤشرات أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج

النسبة المئوية لمؤشرات أداء أهداف الخطة التشغيلية للبرنامج التي حققت المستوى السنوي المستهدف إلى إجمالي عدد المؤشرات المستهدفة لهذه الأهداف في نفس السنة.

$$\text{KPI-P-1} = \frac{\text{عدد مؤشرات الأداء التي حققت المستوى السنوي المستهدف}}{\text{إجمالي عدد المؤشرات}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 2: تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج

متوسط التقدير العام لطلاب السنة النهائية لجودة خبرات التعلم في البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

$$\text{KPI-P-2} = \frac{\text{مجموع تقييمات الطلبة للبنود الخاصة بخبرات التعليم}}{\text{عدد الطلبة المستطلع رأيهم}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 3: تقييم الطلاب لجودة المقررات

متوسط تقدير الطلاب العام لجودة المقررات على مقياس من خمس نقاط في مسح سنوي.

$$\text{KPI-P-3} = \frac{\text{مجموع تقييمات الطلبة للبنود الخاصة بخبرات التعليم في استبانة المقرر}}{\text{عدد الطلبة المستطلع رأيهم}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 4: معدل الإتمام الظاهري

نسبة طلاب البكالوريوس الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى من المدة المقررة للبرنامج من كل دفعة.

$$\text{KPI-P-4} = \frac{\text{عدد طلاب البكالوريوس الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى من المدة المقررة للبرنامج من كل دفعة}}{\text{عدد طلبة الدفعة}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 5: معدل استبقاء طلاب السنة الأولى

النسبة المئوية للطلاب في السنة الأولى في البرنامج الذين يستمرون في البرنامج للعام التالي إلى إجمالي عدد طلاب السنة الأولى في نفس السنة.

$$\text{KPI-P-5} = \frac{\text{عدد طلاب السنة الأولى في البرنامج الذين يستمرون في البرنامج للعام التالي}}{\text{عدد طلاب السنة الأولى}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 6: مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية

النسبة المئوية للطلاب أو الخريجين الناجحين في الإختبارات المهنية و/أو الوطنية، أو متوسط ووسيط درجاتهم فيها (إن وجدت).

$$\text{KPI-P-6} = \frac{\text{عدد الطلاب أو الخريجين الناجحين في الاختبارات المهنية أو الوطنية}}{\text{عدد الطلاب المتقدمين للاختبار}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 7: توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا

النسبة المئوية لخريجي البرنامج الذين:

أ- توظفوا

ب- التحقوا ببرامج الدراسات العليا

خلال السنة الأولى من تخرجهم إلى إجمالي عدد الخريجين في نفس السنة.

$$\text{KPI-P-7-1} = \frac{\text{عدد خريجي الدفعة الذين توظفوا}}{\text{عدد خريجي الدفعة}}$$

$$\text{KPI-P-7-2} = \frac{\text{عدد خريجي الدفعة الذين التحقوا ببرامج دراسات عليا}}{\text{عدد خريجي الدفعة}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 8: معدل عدد الطلاب في الفصل

متوسط عدد الطلاب في الصف (في كل لقاء/نشاط تدريسي: محاضرة- مجموعة صغيرة- حلقات نقاش- دروس معملية أو سريرية)

$$\text{KPI-P-8} = \frac{\text{مجموع عدد طلاب الشعب لمقرر ما}}{\text{عدد شعب المقرر}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 9: تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج

متوسط التقدير العام لجهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

$$\text{KPI-P-9} = \frac{\text{مجموع تقييمات جهات العمل للبنود الخاصة بخبرات التعليم في استبانة المقرر}}{\text{عدد جهات العمل المستطلع رأيهم}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 10: رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة

متوسط تقدير رضا الطلاب عن الخدمات المختلفة التي يقدمها البرنامج (المطاعم- النقل- المرافق الرياضية- المطاعم- الإرشاد الأكاديمي ....) على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

$$\text{KPI-P-10} = \frac{\text{مجموع تقييمات الطلبة للبنود الخاصة بالخدمات المختلفة في استبانة مخصصة لذلك}}{\text{عدد الطلبة المستطلع رأيهم}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 11: نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس

نسبة إجمالي عدد الطلاب إلى إجمالي عدد هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله بالبرنامج.

$$\text{KPI-P-11} = \frac{\text{إجمالي عدد الطلبة في البرنامج}}{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله بالبرنامج}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 12: النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس

النسب المئوية لتوزيع فئات هيئة التدريس من حيث:

أ- الجنس

$$\text{نسبة أعضاء هيئة التدريس الذكور} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس الذكور}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

$$\text{نسبة أعضاء هيئة التدريس الإناث} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس الإناث}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

ب- الفروع

$$\text{نسبة أعضاء هيئة تدريس المقر الرئيس} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس في المقر الرئيس}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

$$\text{نسبة أعضاء هيئة تدريس الفروع} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس في الأفرع}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

ج- الرتبة العلمية

$$\text{نسبة أعضاء هيئة التدريس الأساتذة} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس الأساتذة}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

$$\text{نسبة أعضاء هيئة التدريس الأساتذة المشاركين} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس الأساتذة المشاركين}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

$$\text{نسبة أعضاء هيئة التدريس الأساتذة المساعدين} = \frac{\text{عدد أعضاء هيئة التدريس الأساتذة المساعدين}}{\text{إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس}}$$

طريقة حساب المؤشر رقم 13: نسبة تسرب هيئة التدريس من البرنامج

نسبة هيئة التدريس الذين يغادرون البرنامج سنويا لأسباب غير بلوغ سن التقاعد إلى العدد الإجمالي لهيئة التدريس.

KPI-P-13 = عدد أعضاء هيئة التدريس الذين يغادرون البرنامج سنويا لأسباب غير بلوغ سن التقاعد / إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس

طريقة حساب المؤشر رقم 14: النسبة المئوية للنشر العلمي لإعضاء هيئة التدريس

النسبة المئوية لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل الذين نشروا بحثا واحدا على الأقل خلال السنة إلى إجمالي أعضاء هيئة التدريس في البرنامج.

KPI-P-14 = عدد أعضاء هيئة التدريس الذين لديهم بحث واحد على الأقل / إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس

طريقة حساب المؤشر رقم 15: معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة التدريس

متوسط عدد البحوث المحكمة و/أو المنشورة لكل عضو هيئة تدريس خلال السنة (إجمالي عدد البحوث المحكمة و/أو المنشورة إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله خلال السنة)

KPI-P-15 = إجمالي عدد البحوث المحكمة أو المنشورة خلال سنة / إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله

طريقة حساب المؤشر رقم 16: معدل الاقتباسات في المجلات المحكمة لكل عضو هيئة التدريس

متوسط عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لكل عضو هيئة تدريس في البرنامج (إجمالي عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله إلى إجمالي البحوث المنشورة)

KPI-P-16 = إجمالي عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة خلال سنة / إجمالي البحوث المنشورة

طريقة حساب المؤشر رقم 17: نسبة المستفيدين عن مصادر التعلم

متوسط تقدير رضا المستفيدين عن كفاية مصادر التعلم وتنوعها (المراجع- الدوريات- قواعد المعلومات ..... إلخ) على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

KPI-P-17 = مجموع تقييمات الطلبة للبنود الخاصة بكفاية وتنوع مصادر التعلم المختلفة في استبانة مخصصة لذلك / عدد الطلبة المستطلع رأيهم

4. تحليل مؤشرات الأداء

يتم تحليل مؤشرات الأداء بتحديد قيم المؤشرات بالنسبة للعناصر المختلفة، ومنها مثلا القيم بالنسبة للطلاب وتلك بالنسبة للطالبات والمتوسط، وكذلك بالنسبة لاعضاء هيئة التدريس من الجنسين، ثم مقارنة المؤشرات إذا ما كانت تنطبق على الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والاستفادة من وجود التباين أو التطابق.

أيضا يتم التحليل لاتجاه المؤشر من سنة لأخرى ودلائل ذلك.

ويشمل التحليل ربط ومقارنة قيم المؤشر بالمستهدف، ومن ثم الحكم على مدى جودة الأداء طبقا لهذا المؤشر، وربط ذلك بالأداء باعتبار المحكات والأهداف المرتبطة بذلك المؤشر أو بمجموعة من المؤشرات.

من أهداف التحليل أيضا وبناء على قيمة المؤشر الحالية واتجاها عبر السنوات يتم تحديد قيم مستهدفة جديدة أو يتم تثبيت القيم الحالية.

مثال لتحليل نتائج موشرات الأداء

KPI-P-2: تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج

متوسط التقدير العام لطلاب السنة النهائية لجودة خبرات التعلم في البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

رقم الأداء المستهدف: 4.0

النتائج:

العام الأكاديمي	1437/1436	1438/1437	1439/1438	1440/1439
ذكور	3.2	3.5	3.7	3.8
إناث	2.4	3.1	3.5	3.5
---	---	---	---	---
المقر الرئيس	3.3	3.6	3.7	3.6
الفروع	2.7	3.2	3.6	3.8

متوسط نتيجة المؤشر في السنة الأخيرة: 3.7 (ذكور: 3.8 وإناث: 3.5)

3.7 (مقر رئيس:3.6 والفروع: 3.8)

التحليل:

تشير النتائج إلى أن الأداء الفعلي لمؤشر تقييم الطلاب الشامل لجودة خبرات التعلم قد ارتفع في خلال الأعوام ال الأخيرة وبلغ 3.8 في السنة الأخيرة، ومع ذلك لم يحقق المستهدف.

ارتفع قيمة المؤشر من عام لآخرفي المقر الرئيس لكنه انخفض في العام الأخير، واستمر في الارتفاع في الفروع، ولكن لم يتحقق المستهدف في كلاهما.

ينزايد المؤشر عند الذكور والإناث من عام لآخر، ولكنه لم يحقق القيمة المستهدفة.

بفحص وضع المؤشر وتطوره تقرر أن يتم تثبيت قيمة رقم الأداء المستهدف عند 4.0.

رقم الأداء المستهدف الجديد: 4.0

5. تحديد نقاط القوة وفرص التحسين

تتمثل آلية تحديد نقاط القوة في الآتي:

- مقارنة قيم المؤشر بالنسبة للمؤشرات الكمية بقيم المؤشر في البرامج المتميزة والتي تناظر البرنامج تحت الدراسة، ويعتبر المحك المرتبط بذلك المؤشر من نقاط القوة متى تقاربت قيم المؤشر مع تلك القيم في البرامج المتميزة، ويجب أن يعضد ذلك توفر أدلة وشواهد أخرى تدعم هذا الرأي.

- دراسة المؤشر الوصفي (النوعي) وتحديد دلالته مع الأدلة والشواهد الأخرى للحكم على مستوى المحك المرتبط بذلك المؤشر، ومن ثم يمكن تحديد تلك المحكات التي تعكس نقاط قوة.

وعلى الجانب الآخر فإن فرص التحسين المنبثقة من التحليل يتم تحديدها كما يلي:

- مقارنة قيم المؤشر بالنسبة للمؤشرات الكمية بقيم المؤشر في البرامج المتميزة والتي تناظر البرنامج تحت الدراسة، ويتم يعتبر المحك المرتبط بذلك المؤشر من الفرص الممكنة للتحسين متى بعدت قيم المؤشر عن تلك القيم في البرامج المتميزة، وفي هذه الحالة يتم التأكد من أن الأدلة والشواهد المتوفرة لا تدعم استيفاء المحك أو أنها غير متوفرة من الأساس.

- دراسة المؤشر الوصفي (النوعي) وتحديد دلالته مع الأدلة والشواهد الأخرى للحكم على مستوى المحك المرتبط بذلك المؤشر، ومن ثم يمكن تحديد تلك المحكات التي تعكس فرص تحسين.

مثال نقطة قوة:

في أحد البرامج تم حساب مؤشرات الأداء (KPI-P-14, KPI-P-15& KPI-P-16) لثلاثة أعوام متتالية، وكانت النتائج كما هو مبين بجدول (4.1). كما أنه توفرت شواهد على جودة أنشطة البحث العلمي ومنها توقيع عقدين لمشاريع أبحاث تعاون دولي وعدة مشاريع مدعومة من الجامعة وبحثين مدعومين من مؤسسات مجتمعية.

يتضح من قيم المؤشرات المعروضة في الجدول ارتفاع معدلات النشر العلمى ونسب الاقتباس في المجلات المحكمة من أبحاث أعضاء هيئة التدريس، ويبين الجدول أن قيم المؤشرات قد حققت وتجاوزت المستهدف، مما يؤكد أن أنشطة البحث العلمي في البرنامج تعتبر نقطة قوة ظاهرة، ويعضد ذلك الشواهد المتوفرة عن مشارع البحث العلمي والمذكورة في الفقرة السابقة.

جدول 4.1: نتائج مؤشرات الأداء (KPI-P-14, KPI-P-15& KPI-P-16)

رقم المؤشر	المؤشر	السنة الأولى		السنة الثانية		السنة الثالثة	
		القيم الحالية	المستهدف	القيم الحالية	المستهدف	القيم الحالية	المستهدف
KPI-P-14	النسبة المئوية للنشر العلمي لإعضاء هيئة التدريس	%90	%100	%100	%100	%100	%100
KPI-P-15	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة التدريس	%150	%160	%170	%180	%220	%200
KPI-P-16	معدل الاقتباسات في المجلات المحكمة لكل عضو هيئة التدريس	3.2	3	3.4	3	3.5	3.3

مثال فرصة تحسين:

في أحد البرامج النظرية تم حساب مؤشري الأداء (KPI-P-11& KPI-P-12) لمدة ثلاثة أعوام متتالية، وكانت النتيجة كما هو موضح في جدول رقم 4.2.

جدول 4.2: نتائج مؤشري الأداء (KPI-P-11& KPI-P-12)

رقم المؤشر	المؤشر	السنة الأولى		السنة الثانية		السنة الثالثة	
		القيمة الحالية	المستهدف	القيمة الحالية	المستهدف	القيمة الحالية	المستهدف
KPI-P-11	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	1:30	1:22	1:32	1:22	1:31	1:22
KPI-P-12	النسبة المئوية لتوزيع هيئة التدريس	أستاذ: 5% أستاذ مشارك: 10% أستاذ مساعد: 85%	أستاذ: 20% أستاذ مشارك: 30 % أستاذ مساعد: 50 %	أستاذ: 2.5% أستاذ مشارك: 15% أستاذ مساعد: 82.5 %	أستاذ: 20% أستاذ مشارك: 30 % أستاذ مساعد: 50 %	أستاذ: 5% أستاذ مشارك: 10% أستاذ مساعد: 85%	أستاذ: 20% أستاذ مشارك: 30 % أستاذ مساعد: 50 %

يتضح من الجدول السابق ابتعاد نسبة الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس عن النسب الدولية في البرامج النظرية (1:22)، وأيضا ابتعاد نسب توزيع أعضاء هيئة التدريس عن المستهدف والذي تم تعيينه من توزيع تلك النسبة في برامج نظيرة ومتميزة ، ويتضح أيضا من الجدول أنه عدم وجود تحسن ملموس في تلك النسب من عام إلى آخر، وحيث أنه لا توجد شواهد عن اتخاذ اجراءات تبشر باحتمال التحسن في القريب العاجل، فإن تلك النقطة "توفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس وتنوع رتبهم العلمية بما يلائم احتياجات البرنامج" تعتبر فرصة تحسين.

6. صياغة توصيات التحسين ووضع خطط تنفيذية لها

بعد تحديد النقاط التى بها فرص للتحسين، كما هو موضح في الفقرة السابقة، تتم صياغة توصيات لتحسين الأداء في تلك المحكات، وبناء عليه يتم وضع خطة تنفيذية تحتوي على خطوات محددة للعلاج باتباع الآتي:

1- التحليل المتأني والعميق لفرص التحسين (نقاط الأداء السئ) بهدف تحديد جميع العوامل التى تؤثر على النتائج المرتبطة بهذا المحك من مدخلات وممارسات.

2- تحديد الأسباب التي أدت إلى تدني الأداء والقصور الموجود في المحك.

3- اقتراح توصيات التحسين (خطوات العلاج) الضرورية لمعالجة الخلل في تلك المحكات.

4- تحديد مسؤول عن تنفيذ تلك التوصيات (الخطوات) والفترة الزمنية المتوقعة للتنفيذ.

مثال لمؤشر (نسبة الإتمام الظاهري):

بعد مضي فترة مناسبة على قياس المؤشر (ثلاث قياسات متتالية) يعمل القائمون على متابعته بإعداد تقرير عن حالة المؤشر ؛ وذلك لتقويم الإجراءات والعمليات وعمل التحسين المطلوب. ومن أحد الأمثلة على هذه التقارير التالي :

نموذج لأحد الجداول التفصيلية لتقارير مؤشر معدل الإتمام الظاهري (KPI-P-04) في إحدي برامج كليات الطالبات:

المستهدف بعد ثلاث سنوات	المستهدف العام الأول	قيمة المؤشر العام الأول	المستهدف العام الثاني	قيمة المؤشر العام الثاني	المستهدف العام الثالث	قيمة المؤشر العام الثالث
%80	%50	%30	%65	%53	%80	%60

لم يتم تحقيق المستهدف حيث وصل في العام الثالث إلى 60 % بينما كان المستهدف هو 80 %.

أسباب عدم تحقيق المستهدف:

بعد الدراسة وجد أن الأسباب تعود إلى:

1. عدم رغبة الطالبات المسجلات في البرامج التي يتم تسجيلهن بها.
2. عدد الساعات المطلوبة للتخرج في بعض البرامج كثيرة مقارنة بنظيرتها في المؤسسات الأخرى .
3. عدم المتابعة الدقيقة ومراجعة البرامج المستمرة ؛ حيث إنه في بعض البرامج يوجد بعض المقررات التي يتكرر رسوب الطالبات ويعيق تخرجهن بدون وجود حلول مناسبة لها.

توصيات التحسين لتحقيق المستهدف:

1. عمل إجراءات مناسبة لالتحاق الطالبات بالتخصصات التي يرغبنها.
2. تقليل عدد الساعات المطلوبة للتخرج بناء على مقارنات مرجعية موثوقة ومناسبة.
3. مراجعة تقارير البرامج وإجراء التطوير المناسب.
4. تطبيق نظام إدارة الجودة.

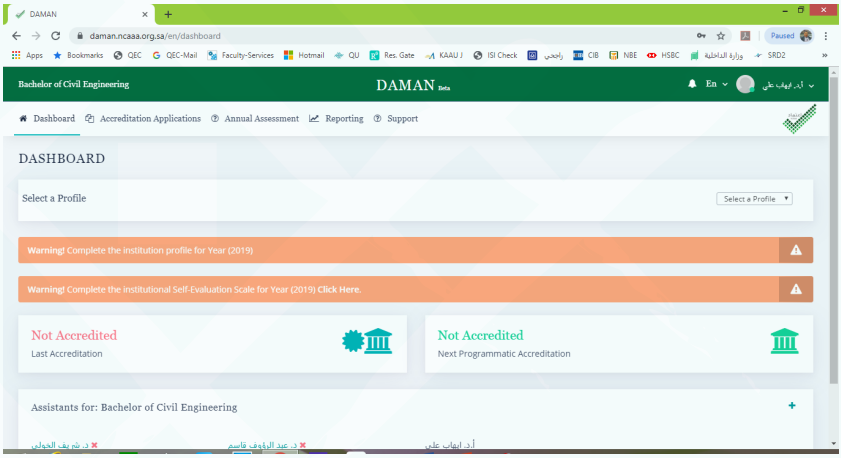
يتم بعد ذلك وضع خطوات تنفيذية للعمل بتلك التوصيات ضمن خطة البرنامج التنفيذية، بحيث تحدد الخطة المسؤولين عن التنفيذ وتاريخ للانتهاء من التنفيذ.

7. رفع بيانات المؤشرات على منصة ضمان

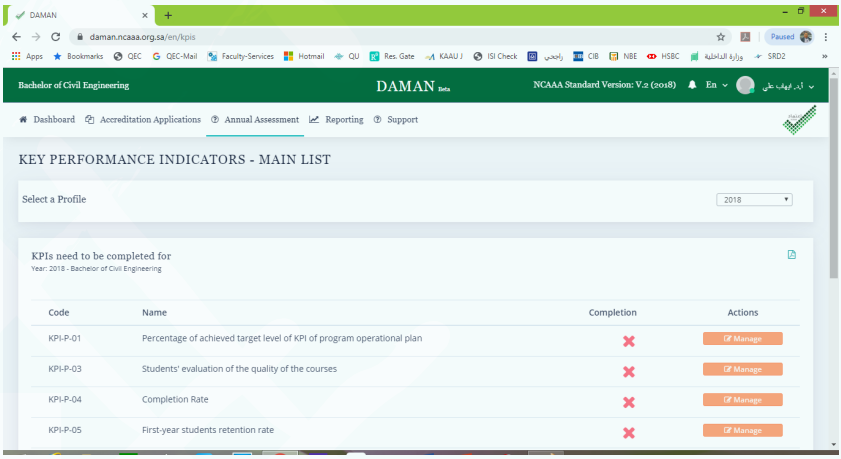
لادخال الملفات والبيانات الخاصة بالاعتماد الوطني وللدخول اليها تكتب العنوان أدناه في خانة العنوان بالمتصفح

Daman.ncaaa.org.sa

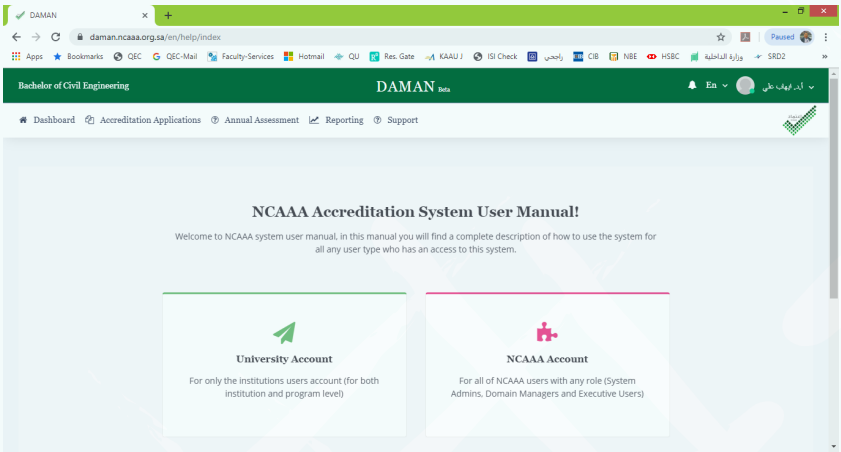
ثم تظهر لك شاشة الدخول حيث تقوم بادخال اسم المستخدم وكلمة المرور المخصصة لك من هيئة الاعتماد الوطني. بعدها تظهر لك الشاشة الرئيسية كما في الشكل 1.7. ومن هذه الشاشة تتفرع شاشات عدة تيسر لك كافة العمليات المتاحة لك من خلال المنصة. فمثلا يوضح الشكل 2.7 شاشة ادخال مؤشرات الأداء، يوضح الشكل 3.7 دليل المستخدم للاعتماد الوطني.



شكل 1.7: شاشة ضمان الرئيسية



شكل 2.7: مؤشرات الأداء



شكل 3.7: دليل المستخدم لمنصة ضمان

QU Saudi Arabia

Qassim University جامعة القصيم

VISION رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

دليل مؤشرات الأداء الأساسية

www.qu.edu.sa