

دليل قياس مؤشرات الأداء للبرامج الأكاديمية

الإصدار الثاني

٢٠٢٣

وكالة الجودة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

المحتويات.....	2
المقدمة.....	3
تعريف مؤشر الأداء :	3
أهمية مؤشرات الأداء :	3
خصائص مؤشرات الأداء :	4
تصنيف مؤشرات الأداء :	4
مجالات استخدام مؤشرات الأداء :	5
مؤشرات الأداء التي أقرها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي:.....	6
تقرير قياس مؤشرات الأداء الرئيسية للبرنامج والمقارنة المرجعية لآخر ثلاث سنوات.....	13

المقدمة

تعريف مؤشر الأداء :

هي مجموعة من المقاييس الكلمة والنوعية تستخدم لتتبع الأداء خلال فترة زمنية معينة معينة للتعرف على مدى تحقيق مستويات الأداء المتفق عليها وهي نقاط الفحص التي تراقب التقدم نحو تحقيق المعايير.

مؤشرات الأداء تقيس الأداء من خلال:

- I المقارنة المرجعية.
- I أو التحسن الملحوظ في نتائج المؤشر.

أهمية مؤشرات الأداء :

- I تحديد نقطة الانطلاق من خلال معرفة الوضع الحالي للبرنامج/ الجامعة.
- I وضع معايير أداء ومستهدفات لتشجيع التحسين المستمر.
- I قياس التقدم مع الزمن.
- I مقارنة أداء الأقسام والإدارات المختلفة.
- I المقارنات المرجعية الداخلية والخارجية.
- I إشراك المستفيدين الحكم على الأداء.

خصائص مؤشرات الأداء :

- I أن تكون محددة بدقة ووضوح
- I أن تكون قابلة للقياس بشكل كمي أو نوعي
- I أن تكون قابلة للتحقيق
- I أن تكون ذو علاقة بالبرنامج
- I أن تكون محددة بإطار زمني

تصنيف مؤشرات الأداء :

يمكن تصنيف مؤشرات الأداء إلى أنواع تشمل:

١- مؤشر مدخلات **Input indicators**

وهذا المؤشر يستخدم كمدخل في عملية أو مشروع. مثال عدد الطلبة المقبولين.

٢- مؤشر عمليات **Process indicators**

وهذا المؤشر يقيس فاعلية العمليات، مثال: نسبة الطلبة الى أعضاء هيئة التدريس.

٣- مؤشر مخرجات **Output indicators**

وهذا المؤشر يقيس الأداء النهائي المنشود، مثال: نسبة التوظيف خلال ٦ أشهر من التخرج.

٤- مؤشرات كمية **Quantitative indicators**

يتم خلاله قياس نتائج عددية ويتم استخدام المتوسطات والنسب والمعدلات، مثال: نسبة النفقات من الميزانية.

٥- مؤشرات نوعية **Qualitative indicators**

قياس وصفي أو رأي أو نتيجة استبانات أو استطلاعات الرأي، مثال: معدل رضى المستفيدين من الخدمات.

٦- مؤشرات الأنشطة/الأفعال **Leading indicators**

هي مؤشرات تقيس الأنشطة التي لها تأثير كبير على الأداء المستقبلي، مثال نسبة البحوث المنشورة.

٧- مؤشرات النتائج **lagging indicators**

هي مؤشرات تقيس النجاح أو الإخفاق بعد العمل، مثال مؤشرات الأداء ذات العلاقة المالية.

مجالات استخدام مؤشرات الأداء:

- I الخطة الاستراتيجية
- I توصيف البرامج والمقررات
- I -مقاييس التقويم الذاتي
- I التقارير السنوية
- I الخطة التنفيذية للتطوير والتحسين.

مؤشرات الأداء التي أقرها المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي:

أصدرت هيئة تقويم التعليم والتدريب والمركز الوطني للتقويم والاعتماد ١١ مؤشرا رئيسا لمتابعة الأداء على المستوى البرامجي، تتفق جميعها مع معايير الاعتماد البرامجي المطورة ٢٠٢٢. وتعد هذه المؤشرات هي الحد الأدنى المطلوب قياسه بصورة دورية، كما يمكن استخدام مؤشرات أداء إضافية إن رأى البرنامج الحاجة الى ذلك لضمان الجودة. وتكمن أهمية مؤشرات الأداء في مساعدة البرامج في تقييم الأداء السنوي لها ومقارنته داخليا وخارجيا وبناء الخطط التحسينية واتخاذ القرارات الهامة بناء على هذه المؤشرات.

ويمكن من خلال هذا الرابط تحميل آخر تحديث للمؤشرات المطلوبة:

[عمادة التطوير والجودة - النماذج](#)

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-01	تقويم الطلاب لجودة خبرات التعلم في البرنامج	متوسط التقدير العام لطلاب السنة النهائية حول تجربتهم التعليمية في البرنامج، رضا الطلاب عن الخدمات المختلفة التي يقدمها البرنامج (المطاعم، النقل، المرافق الرياضية، الإرشاد الأكاديمي، المهني النفسي...) رضا الطلاب عن كفاية مصادر التعلم وتنوعها (المراجع، الدوريات، قواعد المعلومات... الخ) على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.

كيفية حساب المؤشر: من خلال نتائج استبانة تقويم البرنامج. حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم (كافة بنود الاستبانة). وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. وحسابه على مقياس تقديري من خمس نقاط.

دورة القياس: سنوي.

قطبية المؤشر: موجبة. (تعني كلما زادت القيمة زاد مستوى التحسين)

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-02	تقييم الطلاب لجودة المقررات	متوسط تقدير الطلاب العام لجودة المقررات على مقياس من خمس نقاط في مسح سنوي.

كيفية حساب المؤشر: من خلال استبانة تقويم المقرر، حيث يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم. وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات. ويتم التقييم الكلي على مقياس تقديري من خمس نقاط*.

*تقوم لجنة الجودة في البرنامج بتجميع جميع تقارير المقررات واستخراج البند الخاص بتقييم المقرر وعمل مصفوفة لجميع المقررات واخذ المتوسط من خمسة.

دورة القياس: سنوي.

قطبية المؤشر: موجبة.

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-03	معدل التخرج بالوقت المحدد	نسبة طلاب البكالوريوس الذين أكملوا البرنامج في الحد الأدنى من المدة المقررة للبرنامج من كل دفعة.
كيفية حساب المؤشر: لحساب هذا المؤشر يجب توفر البيانات التالية: 1- عدد الطلبة المستجدين قبل 4-5 سنوات (على حسب مدة البرنامج) 2- عدد الطلبة الخرجين في العام الحالي. (من الطلبة المستجدين سابقاً) عدد الطلبة المستجدين قبل 4-5 سنوات/ عدد الطلبة الخرجين في العام الحالي X ١٠٠ دورة القياس: سنوي. قطبية المؤشر: موجبة.		

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-04	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.
كيفية حساب المؤشر: يتم من خلال حساب تتبع الدفعات والذي يستخرج من النظام التعليمي ولحساب هذا المؤشر يجب توفر البيانات التالية: 1- عدد الطلبة (المنتظمين) في السنة الثانية 2- عدد الطلبة في السنة الأولى (نفس الدفعة) عدد الطلبة (المنتظمين) في السنة الثانية / عدد الطلبة في السنة الأولى (نفس الدفعة) X ١٠٠ دورة القياس: سنوي. قطبية المؤشر: موجبة.		

الوصف	مؤشرات الأداء الرئيسية	الرمز
النسبة المئوية للطلاب أو الخريجين الناجحين في الاختبارات المهنية / أو الوطنية أو متوسط ووسيط درجاتهم فيها (إن وجدت).	مستوى أداء الطلاب في الاختبارات المهنية و/أو الوطنية	KPI-P-05

كيفية حساب المؤشر:

لحساب هذا المؤشر يجب توفر البيانات التالية:

- 1- عدد الطلبة /الخريجين الناجحين في المهنية / الوطنية
 - 2- عدد الطلبة الكلي المتقدمين للاختبار
- عدد الطلبة أو الخريجين الناجحين في المهنية أو الوطنية / العدد الكلي للطلبة المتقدمين للاختبار $100 \times$
- دورة القياس:** سنوي.
- قطبية المؤشر:** موجبة.

الوصف	مؤشرات الأداء الرئيسية	الرمز
النسبة المئوية لخريجي البرنامج الذين: أ. توظفوا خلال ١٢ شهر ب. التحقوا ببرامج الدراسات العليا خلال السنة الأولى من تخرجهم إلى إجمالي عدد الخريجين في نفس السنة	توظيف الخريجين والتحاقهم ببرامج الدراسات العليا	KPI-P-06

كيفية حساب المؤشر:

- من خلال نتائج استبانة استطلاع آراء الخريجين الموجودة لدى وحدة الخريجين لدى البرنامج، ويمكن أيضا التواصل مع وحدة الخريجين في جامعة شقراء في حال توفرت لديهم البيانات من الجهات الرسمية.
- أ- **التوظيف:** عدد الخريجين الذين توظفوا خلال سنة من تخرجهم / إجمالي عدد الخريجين $100 \times$
- ب- **الدراسات العليا:** عدد الخريجين الذين التحقوا بدراسات عليا خلال سنة من تخرجهم / إجمالي عدد الخريجين $100 \times$
- دورة القياس:** سنوي.
- قطبية المؤشر:** موجبة.

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-07	تقويم جهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج	متوسط التقدير العام لجهات التوظيف لكفاءة خريجي البرنامج، على مقياس من خمس مستويات في مسح سنوي.
كيفية حساب المؤشر: من خلال نتائج استبانة استطلاع آراء قطاع الأعمال وجهات التوظيف من خلال وحدة الخريجين في البرنامج. يتم حساب متوسط تقديرات كل بند من بنود التقييم وإيجاد المتوسط العام لهذه المتوسطات وحسابه على مقياس من خمسة مستويات بشكل سنوي. دورة القياس: سنوي. قطبية المؤشر: موجبة.		

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-8	نسبة الطلاب إلى هيئة التدريس	نسبة إجمالي عدد الطلاب إلى إجمالي عدد هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله بالبرنامج.
كيفية حساب المؤشر: لحساب هذا المؤشر يجب توفر البيانات التالية: 1- عدد الطلبة في البرنامج. 2- عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله. عدد الطلبة في البرنامج: عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله مثال: عدد الطلبة ٥٠٠ ، عدد أعضاء هيئة التدريس ٥٠ . المؤشر = ١٠ : دورة القياس: سنوي. قطبية المؤشر: سالبة . (تعني كلما نقصت قيمة المؤشر كلما زاد مستوى التحسين، علاقة عكسية)		

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-9	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

كيفية حساب المؤشر: لحساب هذا المؤشر لابد من توفر التالي:

- 1- عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل الذين نشروا بحث واحد على الأقل خلال السنة
- 2- إجمالي أعضاء هيئة التدريس في البرنامج

= عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل الذين نشروا بحث واحد على الأقل خلال السنة / إجمالي أعضاء هيئة التدريس في البرنامج X ١٠٠

دورة القياس: سنوي.

قطبية المؤشر: موجبة.

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-10	معدل البحوث المنشورة لكل عضو هيئة تدريس	متوسط عدد البحوث المحكمة أو المنشورة لكل عضو هيئة تدريس خلال السنة (إجمالي عدد البحوث المحكمة أو المنشورة إلى إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس بدوام كامل أو ما يعادله خلال السنة).

كيفية حساب المؤشر: يتم حساب هذا المؤشر من خلال إيجاد عدد الأبحاث التي تم نشرها في مجلات علمية محكمة لكل عضو هيئة تدريس إلى العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس على مستوى البرنامج

مثال: إجمالي عدد البحوث المحكمة أو المنشورة ١٠٠ ، إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ١٥٠

المؤشر = ١ : ١.٥

دورة القياس: سنوي.

قطبية المؤشر: موجبة.

الرمز	مؤشرات الأداء الرئيسية	الوصف
KPI-P-11	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 تدريس بدوام كامل أو ما يعادله إلى إجمالي البحوث المنشورة).
كيفية حساب المؤشر: لحساب هذا المؤشر لابد من توفر: 1- متوسط عدد الاقتباسات في المجلات المحكمة من البحوث العلمية المنشورة لأعضاء هيئة التدريس في البرنامج 2- إجمالي عدد الأبحاث المنشورة مثال: متوسط عدد الاقتباسات ٥ ، إجمالي عدد البحوث المنشورة ١٠٠ المؤشر = ١ : ٢٠ دورة القياس: سنوي. قطبية المؤشر: موجبة.		

تقرير قياس مؤشرات الأداء الرئيسية للبرنامج والمقارنة المرجعية لأخر ثلاث سنوات

هو تقرير خاص بمؤشرات الأداء للبرنامج مع المقارنة المرجعية لأخر ثلاث سنوات، يقوم البرنامج بقياس مؤشرات الأداء الرئيسية مع المقارنة المرجعية باستخدام الأدوات المناسبة، مثل: (استطلاعات الرأي، البيانات الإحصائية الخ) وفقاً لطبيعة كل مؤشر والهدف منه، وكذلك تحديد القيم التالية لكل مؤشر:

- 1- مستوى الأداء الفعلي
- 2- مستوى الأداء المستهدف
- 3- مستوى الأداء المرجعي الداخلي (المقارنة المرجعية الداخلية)
- 4- مستوى الأداء المرجعي الخارجي (المقارنة المرجعية الخارجية)
- 5- مستوى الأداء المستهدف الجديد

وينتج عن ذلك تقريراً لوصف وتحليل نتائج كل مؤشر (متضمناً تغيرات الأداء والمقارنات وفقاً للمقرات وجنس الطلاب) ، وتحديد دقيق وموضوعي لنقاط القوة والجوانب التي تحتاج الى تحسين.

ومن الممارسات المعمولة في كتابة تقرير مؤشرات الأداء، هو أن يحتوي على مقدمة عن الكلية والبرنامج (Introduction) ، أيضاً يضع فيها البرنامج الرؤية والرسالة والأهداف. أيضاً على طريقة العمل والإجراءات والقياس التي تمت لقياس مؤشرات الأداء (Methodology) .

ثم يضع نتائج المؤشرات وتحتوي على تحليل (Analysis) المؤشر ومجالات القوة، التوصيات وجوانب التحسين. يتم وضع روابط الأدلة والشواهد المستخدمة لقياس مؤشرات الأداء كروابط داخل الملف يسهل لمراجعي الهيئة التوصل لها ومعاينتها.

