

المؤشرات الكمية والنوعية في المؤسسات الأكاديمية

دكتور

عبدالرحيم محمد

استشاري التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء المؤسسي

أستاذ الإدارة العامة المساعد (منتدب) كلية المجتمع

drabdo68@yahoo.com

تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية في المؤسسات الأكاديمية هي قيم قابلة للقياس تستخدمها المؤسسات الأكاديمية لقياس وتتبع تقدمها في أهداف عمل محددة، منطلقة من خطتها الاستراتيجية. و تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية هذه المؤسسات على متابعة وتقييم مدى جودة أدائها ، وقدرتها على صياغة السياسات وتحديد الأهداف. تستخدم مؤشرات الأداء الرئيسية في المؤسسات الأكاديمية لفهم كيفية تقدم المؤسسة أو البرنامج أو القسم أو المقرر الدراسي أو حتى الطالب نحو أهدافهم. مؤشرات الأداء الرئيسية ليست أهدافاً في حد ذاتها و إنما هي ادوات تحتاجها المؤسسة لفهم وقياس النجاح. فهي وسيلة تساعد في التعرف بشكل سريع والتدخل في الوقت مناسب لإصلاح الأخطاء بدلا من الانتظار إلى اكتشافها في وقت متأخر في التنفيذ. والمؤشرات هي متطلب أساسي في استراتيجية المؤسسة الأكاديمية وهي تساعد في النجاح في تحقيق أهدافها. وهناك الكثير من التقسيمات للمؤشرات فمنها ما يتعلق بالوقت و الجودة والكفاءة والفعالية وغيرها. وهنا سوف يتم التركيز الذي يصنفها إلى قسمين كمية وكيفية.

تركز المؤشرات الكمية على عدة أبعاد، منها البعد المتعلق بالعنصر البشري في المؤسسة الأكاديمية والذي يشمل عدد أعضاء هيئة التدريس، أعداد الطلاب، عدد البرامج التعليمية ، عدد الطلاب الخريجين ، عدد الموظفين في المؤسسة. فهذا البعد يركز بشكل أساسي على أعداد الموارد البشرية بهدف معرفة مدى تناسبها مع احتياجات المؤسسة وتأثيرها وتأثرها بما يتم القيام به من أنشطة في المؤسسة التعليمية. وهناك البعد المتعلق بالمعلومات وهذا النوع من المؤشرات يركز على نسبة أعضاء هيئة التدريس إلى إجمالي الطلاب، نسبة الطلاب الذين أنهوا تخرجهم في المدة المحددة، نسبة الخريجين الذين تم توظيفهم بعد تخرجهم.

من أمثلة المؤشرات الكمية مؤشر الإنفاق الإداري لكل طالب، فهذا المؤشر يقيس متوسط المبالغ التي تنفقها الجامعات على الخدمات الإدارية لكل من طلابها المسجلين. ويصاغ المؤشر

في هذه الحالة انطلاقاً من هدف وهو خفض الانفاق الإداري لكل طالب من 15000 دولار مثلاً إلى 12000 دولار بنهاية عام 2023 ، وبالتالي يكون المؤشر ألا يزيد الانفاق الإداري لكل طالب عن 12000 دولار وتكون معادلة المؤشر إجمالي المبالغ التي تنفقها الجامعة مقسومة على إجمالي عدد الطلاب. كما أن هناك مؤشرات خاصة بالبحث العلمي ، على سبيل المثال عدد الأبحاث المنشورة لكل عضو هيئة تدريس، ويتم حساب إجمالي الأبحاث المنشورة إلى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة الأكاديمية.

أما بالنسبة للمؤشرات النوعية وهي مؤشرات تركز على نوعية وجود ما هو بداخل المؤسسة الأكاديمية، من أمثلة هذه المؤشرات، المؤشرات المتعلقة بالطلاب والتي تساعد في معرفة درجة رضا الطلاب عن الخدمات التي تقدمها المكتبة أو الخدمات التي يقدمها الإرشاد الأكاديمية أو درجة الرضا عن الخدمات الإدارية والمالية التي تقدمها الكلية للطلاب، رضا الطلاب عن أداء أعضاء هيئة التدريس ورضا الطلاب عن أداء المؤسسة التعليمية بشكل عام ، كما أنها هناك مؤشرات نوعية متعلقة بأعضاء هيئة التدريس مثل رضا أعضاء هيئة التدريس عن التسهيلات المقدمة، أو الإمكانيات المتاحة لتنفيذ العملية التعليمية والخدمات التي تقدمها الكلية لهم . كما تشمل المؤشرات النوعية مؤشرات تتعلق بالمجتمع الخارجي الذي يتعامل مع المؤسسة الأكاديمية وهو يركز على معرفة رضا المجتمع الخارجي والمتعاملين مع المؤسسة الأكاديمية عن ما تقدمه لهم من خدمات أي كان نوعها سواء صحية أو تعليمية أو ثقافية أو مساعدات لفئات معينة داخل المجتمع. ومن الأمثلة على مؤشرات نوعية مؤشر نسبة رضا الطلاب عن جودة العملية التعليمية وتكون معادلة المؤشر عبارة عن مجموع مؤشرات رضا الطلاب على إجمالي الطلاب.

وبالتالي تعتبر مؤشرات الأداء متطلب أساسي في المؤسسة الأكاديمية لأنها تساعد أثناء التنفيذ من التأكد من أنها تسير بطريقة صحيحة، وفي اكتشاف أخطاء يساعد المؤسسة على التدخل في الوقت المناسب عمل التصحيح المناسب لضمان سير العمل وتوفير الوقت والتكاليف وضمان جودة العملية التعليمية والتدريبية.