تقويم الأداء وتعديل المفاهيم

أ.د. أحمد عكاوي
مستشار عمادة الجودة

تشير أدبيات تقويم الأداء انه ليس أمرا مستحدثاً بل هو قديم منذ الحضارات الفرعونية والصينية وغيرها، الأمر الذي يلزمنا أن نقبله بصدر رحب وننظر في آلية تطويره وتحقيق أقصى استفادة منه والاعتماد عليه كآلية أساسية في التطوير والتحسين المستمر. إن تقويم الأداء سواء للمؤسسة ككل أو للأفراد هو قياس للفجوة بين ماتم تحقيقه على أرض الواقع وبين الأهداف التي تم تحديدها خلال فترة التقويم. وفي التخطيط الاستراتيجي يصبح الأمر سهلا لأنه يوجد أهداف وغايات محددة بزمن ومسئوليات ولها مؤشرات اكتمال ونجاح وتأثير ويمكن لفريق المتابعة والتقويم إعداد تقارير متابعة بكل سهولة. أما في الجودة فالأمر قد يكون أصعب وأكثر تعقيدا، ذلك لأن الجودة ليس لها حد أقصى ولأنها تعتمد على أفضل الممارسات والتي بدورها لامنتهى لها. ومن ثم، فإنه أصبح إلزاما على جميع المؤسسات التعليمية سواء الجامعات أو الكليات التابعة لها وحتى البرامج الأكاديمية أن يكون لديها نظام متكامل للمقارنات المرجعية الذي يتم تحديثه باستمرار للتعرف على أفضل الممارسات والنتائج في الجامعات العالمية الرائدة. إن لعملية تقويم الأداء فوائد جمة، حيث من ضمنها أنها ترسخ مبادئ المحاسبية والرقابة، وتزيد المسئولية والالتزام، وتجعل الجامعة تدنو من الأهداف التي حددتها، وتربط المدخلات والأنشطة بالنتائج، وترسخ مبدأ التكلفة مقابل الإنتاج، ويصبح اليوم أفضل من أمس، وغداً أفضل من اليوم. إن عرض وكالة الجامعة للتطوير والجودة وعمادة الجودة التابعة لها لنتائج تحليل مؤشرات الأداء على مجلس الجامعة سواء مؤشرات الأداء العليا Super KPIs أو الصحية Institutional Health KPIs أو العادية Performance Indicators لهو خير دليل على ما سبق ذكره، إذ تبين من هذه المؤشرات نقاط التفوق للجامعة وما ورائها من جهد وعناية للقائمين على هذه المجالات، وأيضا النقاط التي تحتاج إلى تحسين وعناية سواء من ناحية مجهود الأفراد أو تحسين الموارد ونظم المتابعة. إن سرعة الاستجابة التي تبديها وحدات الجامعة سواء الوكالات أو العمادات أو الكليات أو الإدارات المختلفة تجاه الإمداد بالبيانات التي تطلبها عمادة الجودة لحساب مؤشرات الأداء لهو في حد ذاته مؤشراً على نشر ثقافة تقويم الأداء من منطلق قناعة منسوبي الجامعة من الأكاديميين والإداريين بأن ذلك هو طريق التحسين المستمر.