

KPA	Obj	KPI	Sub	Description	Owner	Data Source	Glossary	Glossary-Arabic	Target 2013 - 2014	Target 2014- 2015
4				Provide effective and efficient support environment and facilities to the University						
4	1			To promote a service-oriented culture and improve service delivery						
4	1	1		Percentage of internal clients satisfied with services provided:			Percentage of customers within QU (faculty, staff, students) who are benefiting from services of the following units	النسبة المئوية للعملاء بجامعة قطر (أعضاء تدريس، موظفين، طلبة) الذين يستفيدون من خدمات وحدات الجامعة التالية		
4	1	1	a	Administrative Units	Administrative Units	Employee and student satisfaction surveys	Administrative Units are: HR, Finance, Procurement, Housing, ER, BOD, Medical Clinic	الوحدات الإدارية: الموارد البشرية، الشؤون المالية، المشتريات، الإسكان الجامعي، العلاقات الخارجية، إدارة العمليات، العيادة الطبية.	Student satisfaction 70% for each admin unit	Employee satisfaction 70%
4	1	1	b	Information Technology Services	ITS	Employee and student satisfaction			Student satisfaction 90%	Employee satisfaction 90%
4	1	1	c	Library	Library	Employee and student satisfaction surveys			Student satisfaction 90%	Employee satisfaction 90%
4	1	1	d	Student Services	Student Services	Student Satisfaction	Student Services Department	إدارة الخدمات الطلابية	80%	NA

4	1	1	e	Office of Faculty Instructional Development	OFID	customer focused questionnaire	Owner can implement a questionnaire for the focused customers or meet with them to get their feedback	صاحب المسؤولية يمكنه تنفيذ استمارة استبيان مع العملاء المعنيين أو الالتقاء بهم لجمع آرائهم.	75%	85%		
4	1	1	f	APLOA	APLOA	customer focused questionnaire	Owner can implement a questionnaire for the focused customers or meet with them to get their feedback	صاحب المسؤولية يمكنه تنفيذ استمارة استبيان مع العملاء المعنيين أو الالتقاء بهم لجمع آرائهم.	75%	NA		
4	1	1	g	Scholarship	Scholarship	customer focused questionnaire	Owner can implement a questionnaire for the focused customers or meet with them to get their feedback	صاحب المسؤولية يمكنه تنفيذ استمارة استبيان مع العملاء المعنيين أو الالتقاء بهم لجمع آرائهم.	75%	NA		
4	1	1	h	Continuing Education Office	Continuing Education Office	customer focused questionnaire	Owner can implement a questionnaire for the focused customers or meet with them to get their feedback	صاحب المسؤولية يمكنه تنفيذ استمارة استبيان مع العملاء المعنيين أو الالتقاء بهم لجمع آرائهم.	Tracking	75% for QU participants		
4	1	1	i	Office of Institutional Planning and Development	OIPD	customer focused questionnaire			80%	NA		
4	2			<b>To improve effectiveness of University services</b>								
4	2	1		Percentage of annual strategic planning targets achieved by the following units:			Percentage of targets achieved out of the total number of targets in the strategic plan for each of the following units	النسبة المئوية للأهداف المحققة من إجمالي الأهداف المقررة في الخطة الاستراتيجية لكل من الوحدات التالية	75%	75%		
4	2	1	a	Student Affairs	Student Affairs	OIPD			"	"		
4	2	1	b	Business Operations	Business	OIPD			"	"		
4	2	1	c	External Relations	External	OIPD			"	"		
4	2	1	d	Finance	Finance	OIPD			"	"		
4	2	1	e	Housing	Housing	OIPD			"	"		
4	2	1	f	ITS	ITS	OIPD			"	"		
4	2	1	g	Procurement	Procurement	OIPD			"	"		
4	2	1	h	HR	HR	OIPD			"	"		
4	2	1	i	OIPD	OIPD	OIPD			"	"		

4	2	2		Percentage of implemented actions of improvement	OIPD	OIPD	Percentage of implemented improvement actions, resulted/suggested based on survey results, non-academic unit review, and gap analysis, out of total number of suggested actions of improvement	النسبة المئوية لإجراءات التحسين المنفذة التي نتجت عن أو تم اقتراحها بناء على نتائج المسح/الاستبيان، ونتائج تقييم أداء الوحدات غير الأكاديمية، ونتائج تحليل فجوات الأداء - كنسبة من إجمالي عدد إجراءات التحسين المقترحة.	80%	80%
4	2	3		Institutional budget blueprint is prepared and endorsed	OIPD	OIPD			NA	yes
4	3			To improve, develop, and implement human resources attraction and retention strategies			☐			
4	3	1		Percentage of staff who are at least "satisfied" with their jobs	All QU units	Employee satisfaction surveys	Overall Satisfaction	مستوى الرضا العام	75%	75%
4	3	2		Total staff turnover rate					5.00%	
4	3	2	a	Qatari	VPs	HR	Percentage of Qatari non-academic staff who left QU in Fall out of the cohort (distinct non-academic staff of previous Fall and Spring)	النسبة المئوية للموظفين (غير أكاديميين) القطريين الذين تركوا جامعة قطر خلال العام الأكاديمي المنصرم (من فوج الأعضاء في فصلي الخريف والربيع السابقين على أن لا يحسب الشخص مرتين).	1%	
4	3	2	b	Non-Qatari	VPs	HR.	Percentage of non-Qatari non-academic staff who left QU in Fall out of the cohort (distinct non-academic staff of previous Fall and Spring)	النسبة المئوية للموظفين (غير أكاديميين) غير القطريين الذين تركوا جامعة قطر خلال العام الأكاديمي المنصرم (من فوج الأعضاء في فصلي الخريف والربيع السابقين على أن لا يحسب الشخص مرتين).	5%	

4	3	3	Percentage of staff who participate in professional development activities related to their work area	Administrative units, ITS, Library, Student Affairs, research units, Continuing Education Office, OIPD	HR	Percentage of staff participated in professional development activities, that are related to their work area, out of total number of unit staff	النسبة المئوية (من إجمال عدد موظفي الوحدة التنظيمية) الذين شاركوا في أنشطة تطوير مهنية متعلقة بمجال عملهم.	30% from each dep.	30% from each dep.
4	3	4	Percentage of managerial vacant positions filled with internal hires	VPCFO	VPCFO	Managerial vacant shall include VPs, AVPs, Deans, Associate Deans, Directors, Department Heads, Section Heads, and Unit Heads	المناصب الإدارية تشمل: نواب رئيس الجامعة، النواب المساعدين لرئيس الجامعة، العمداء، نواب العمداء، مدراء عموم الإدارات، رؤساء الإدارات، رؤساء الأقسام، ورؤساء الوحدات.	Tracking	
4	4		To plan and develop campus facilities and infrastructure to meet the growth of QU						
4	4	1	Average teaching space (classrooms and labs) per student	Business Operations Department	Operations Dep	Total area of classrooms and labs in campus divided by the number of registered students at Spring census	إجمالي مساحات قاعات الدراسة والمختبرات بالجامعة مقسوما على مجموع عدد الطلبة المسجلين الذين تم إحصاؤهم في الربيع	2.4	
4	4	2	Average parking:						
4	4	2	a Dedicated to employees	Business Operations Department	Operations Dep	The number of parking spots dedicated only to registered cars of employees divided by the number of employees at Spring census (March)	عدد مساحات انتظار السيارات المخصصة للسيارات الموظفين المسجلة مقسوما على عدد الموظفين الذين تم إحصاؤهم في الربيع (شهر مارس).	0.55	
4	4	2	b Available to students	Business Operations Department	Operations Dep	The number of parking spots available to registered cars of students divided by the number of registered students at Spring census	عدد مساحات انتظار السيارات المتوفرة للسيارات الطلبة المسجلة مقسوما على عدد الطلبة الذين تم إحصاؤهم في الربيع (شهر مارس).	0.35	
4	4	3	Percentage of projects (construction, major renovation and major maintenance) completed on time and within budget	Business Operations Department	Operations Dep	Within time: As defined in the original signed contract not including extension time. Quality: Certified statement by those at BOD to the quality of the deliverable.	في المهلة المحددة: التي تم تحديدها في العقد الأصلي المبرم ولا تشمل مدة السماح. الجودة: بيان معتمد من المختصين في إدارة العمليات بشأن جودة العمل المنفذ.	70%	70%

4	4	4	Unscheduled downtime for critical applications (banner, blackboard, email, EBS, internet access, portal)	ITS	ITS	Time duration of IT services (for banner, blackboard, email, EBS, internet access, portal) that were not available due to unplanned situations. Value usually is provided in hours/year.	المدة الزمنية التي انقطعت خلالها خدمات نظم المعلومات (بانر، بلاكبود، البريد الإلكتروني، EBS، الإنترنت، البوابة الإلكترونية للجامعة) لظروف غير متوقعة. القيمة عادة ما يعبر عنها بعدد الساعات في السنة.	1 hr	1 hr
4	5		To support the QU Initiative to attain Institutional						
4	5	1	SACS initial candidacy status is gained	OIPD	OIPD			yes	Stopped
4	5	2	SACS membership status is attained	OIPD	OIPD				Stopped
4	6		To optimize the value of the University						
4	6	1	Market value of the portfolio	Investment Committee	Investment Committee	The value of the portfolio if it were to be sold in the market on the date the external auditors adopt for consolidating the University bank accounts for the purpose of the annual financial statements. A second evaluation based on market value should also be conducted in the last two weeks of September every year. The value for each period must be verified by the external auditors.	قيمة المحفظة الاستثمارية لو تم بيعها في السوق في نفس التاريخ الذي حدده المحاسب القانوني الخارجي لتجميع الحسابات المصرفية للجامعة من أجل عرض القوائم المالية السنوية. ينبغي أيضا عمل تقييم آخر استنادا للقيمة السوقية في آخر أسبوعين من شهر سبتمبر كل عام. ويجب التحقق من صحة القيمة الخاصة بكل فترة مالية بواسطة المحاسب القانوني الخارجي.	Tracking	Tracking