DocDuet

تقرير أداء · مثال توضيحي

أداء خدمة المواد التعليمية المفتوحة

الطلب والالتزام والجودة خلال ستة أشهر

مختبر DocDuet

بيانات تشغيلية افتراضية

نسخة مراجعة 1.0

أداء خدمة المواد التعليمية المفتوحة

قراءة تشغيلية لستة أشهر من بيانات توضيحية قابلة لإعادة الحساب

مختبر **DocDuet**

ملخص

يتابع التقرير خدمة افتراضية لتوزيع المواد التعليمية المفتوحة خلال ستة أشهر. تُولّد الجداول والأشكال من قيم توضيحية مضمنة في المصدر نفسه؛ وتوضح القراءة ما تحسن وما لا يمكن إثباته من هذه البيانات وحدها.

جدول المحتويات

السؤال والنتيجة 1

البيانات وطريقة الحساب 2

فحص الاتساق 3

اتجاه الطلب والإنجاز 3

الجودة إلى جانب السرعة 4

أين تتأخر الطلبات؟ 4

قرار تشغيلي للشهر التالي 5

حدود القراءة وإعادة الإنتاج 6

السؤال والنتيجة

هل استطاعت الخدمة استيعاب زيادة الطلب دون التضحية بسرعة التجهيز وجودة المادة؟ ينظر التقرير إلى عدد الطلبات، ونسبة التسليم في الموعد، ووجود بديل قابل للوصول، وعدد التصحيحات بعد النشر. لا يقيس هذا المثال أثر المادة في التعلم؛ ذلك يحتاج إلى تصميم تقييم مختلف.

القراءة التنفيذية

ارتفع الطلب بين أول شهر وآخر شهر بمقدار **92.9%**. وزادت نسبة التسليم في الموعد بمقدار **19.0 نقطة مئوية**، فيما انخفض وسيط زمن الإنجاز بمقدار **2.8 يوم**. يبين ذلك تحسنًا تشغيليًا في البيانات التوضيحية، لكنه لا يثبت سبب التحسن.

البيانات وطريقة الحساب

كل صف يمثل شهرًا واحدًا. "الطلب" هو طلب مادة جاهزة أو تحديثها؛ و"في الموعد" يعني تسليمها ضمن المهلة المعلنة لذلك الشهر؛ و"قابل للوصول" يعني مرور المادة بقائمة فحص بديل النص والتباين وبنية العناوين. التصحيح هو تعديل منشور بعد الاعتماد، وقد يخص أكثر من سبب. القيم افتراضية، محفوظة في خلية إعداد واحدة في الملف المصدري.

الجدول 1: القياسات الشهرية التوضيحية المحسوبة من بيانات المصدر.

الشهر	الطلبات	في الموعد	الالتزام	قابل للوصول	تصحيحات بعد النشر	وسيط الأيام
كانون الثاني	420	294	%70.0	340	31	5.2
شباط	505	374	%74.1	424	32	4.6
آذار	565	452	%80.0	491	29	3.8
نيسان	630	529	%84.0	567	26	3.2
أيار	710	611	%86.1	653	23	2.8
حزيران	810	721	%89.0	755	19	2.4

تحسب نسبة الالتزام بقسمة عدد الطلبات المسلّمة في الموعد على إجمالي الطلبات في الشهر نفسه. وتحسب نسبة المواد القابلة للوصول بالطريقة نفسها. لا يجوز جمع النسب الشهرية كما لو كانت طلبات متساوية؛ وعند حساب نسبة إجمالية تُجمع البسوط والمقامات أولاً.[1]

[1] المتوسط البسيط للنسب الشهرية يختلف عن النسبة المجمعة عندما يختلف حجم الطلب بين الأشهر.

فحص الاتساق

تفشل عملية بناء المستند إذا تجاوز عدد الطلبات المسلّمة في الموعد إجمالي الطلبات، أو إذا لم تتطابق أعداد قنوات الشهر الأخير مع مجموعه. هذه القواعد موجودة مع البيانات والحسابات في المصدر؛ لذلك لا يمكن أن يستمر النشر بنتيجة ظاهرها جميل وأساسها متناقض.

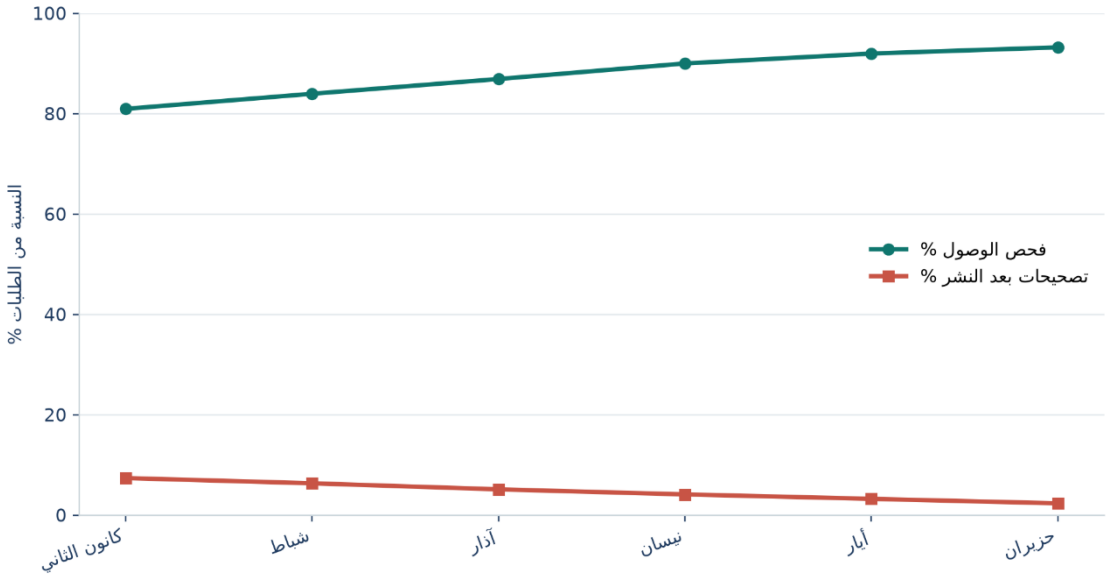
اتجاه الطلب والإنجاز



الشكل 1: نمو الطلب بالتوازي مع ارتفاع نسبة التسليم في الموعد.

يرتفع المؤشران في الشكل 1 معًا؛ وهذا يستبعد تفسير التحسن بأنه نتيجة لانخفاض حجم الطلب. لكنه لا يحدد إن كان سبب التحسن تغييرًا في الفريق، أو في تعريف المهلة، أو في نوع الطلبات. لذلك ينبغي الاحتفاظ بتاريخ أي تغيير تشغيلي عند استخدام هذه المؤشرات في قرار حقيقي.

الجودة إلى جانب السرعة



الشكل 2: توسع فحص إمكانية الوصول مع انخفاض معدل التصحيحات بعد النشر.

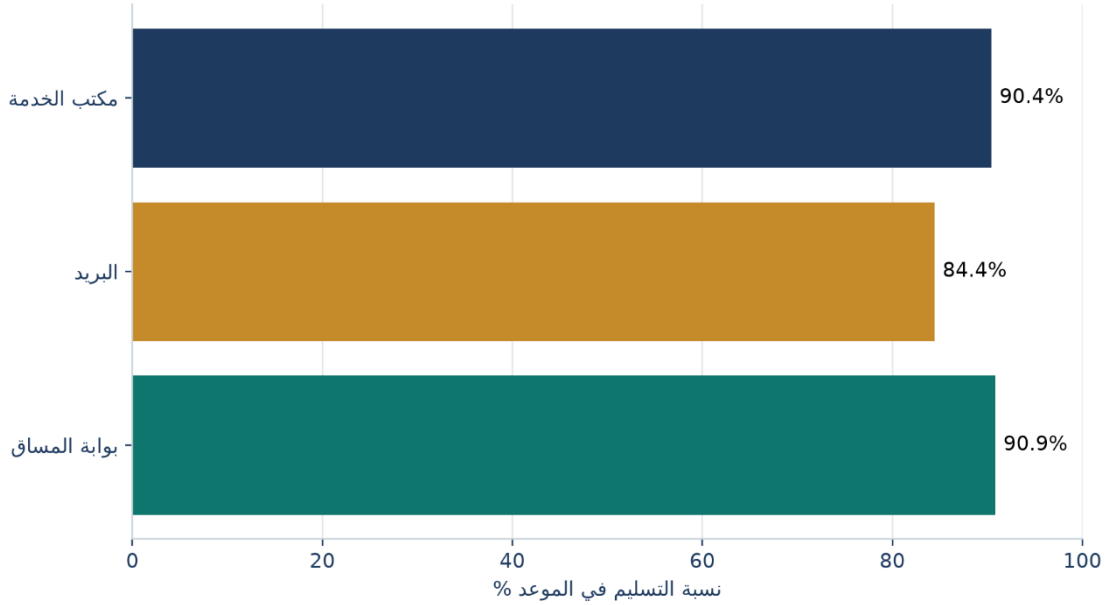
زادت تغطية فحص الوصول بمقدار **12.3 نقطة مئوية**. وانخفض معدل التصحيحات؛ لكن هذا المؤشر لا يساوي معدل الخطأ الحقيقي، لأن بعض العيوب قد لا تُكتشف أو تُبلّغ. لذلك يُضاف فحص عينة من المنشورات، ولا يُكتفى بعدد البلاغات.

أين تتأخر الطلبات؟

يفصل الجدول التالي الشهر الأخير بحسب قناة الطلب. الهدف هو توجيه تحسين تشغيلي محدد، لا وصف القنوات بأنها متساوية في صعوبة الحالات.

الجدول 2: توزيع طلبات الشهر الأخير؛ المجاميع تطابق صف الشهر الأخير في الجدول الشهري.

القناة	الطلبات	في الموعد	نسبة الالتزام
بوابة المساق	470	427	%90.9
البريد	225	190	%84.4
مكتب الخدمة	115	104	%90.4



الشكل 3: التزام قنوات الطلب في الشهر الأخير؛ البريد هو الأضعف في هذه العينة.

تظهر فجوة البريد في الشكل 3، لكن عدد أشهر القنوات غير متاح هنا. التدخل الأول هو فرز أسباب تأخر البريد في عينة من الطلبات: هل ينقصها وصف المادة، أم تتأخر الموافقة، أم تتكرر الإحالة؟ لا يُنقل الفريق إلى قناة أخرى قبل معرفة السبب.

قرار تشغيلي للشهر التالي

إجراء محدود قابل للاختبار
طبّق نموذج طلب موحدًا لقناة البريد لأربعة أسابيع، مع تسجيل سبب أي طلب يتجاوز المهلة. قارن نسبة الالتزام قبل الإجراء وبعده على طلبات متشابهة، وافحص في الوقت نفسه جودة المواد؛ لا يكفي أن تصبح أسرع وأقل دقة.

الجدول 3: أسئلة القرار بعد تجربة تحسين القناة.

السؤال	الدليل المطلوب	قرار المتابعة
هل تحسن التزام البريد؟	عدد الطلبات وفي الموعد قبل التجربة وبعدها	استمرار النموذج أو تعديله
هل انتقل التأخر إلى قناة أخرى؟	التزام القنوات الثلاث	موازنة العمل بين الفرق
هل بقيت الجودة مقبولة؟	فحص وصول وعينة تصحيحات	إيقاف التوسع عند تراجع الجودة

حدود القراءة وإعادة الإنتاج

لا تسجل هذه البيانات نوع المادة أو تعقيد الطلب أو ساعات عمل الفريق، ولا تحتوي على مجموعة مقارنة. لذلك لا يجوز استنتاج أثر سببي أو تكلفة لكل طلب. يمكن للقارئ تغيير القيم في خلية البيانات وإعادة بناء المستند؛ ستتغير الجداول والرسوم والنسب المضمنة معًا. النسخة المنشورة تعرض النتائج، بينما يبقى الملف المصدري هو مكان تعريف الحسابات وتصحيحها.

DocDuet

عن التحليل

تقرير قابل لإعادة الإنتاج: الأرقام والجداول والرسوم تتغير مع بيانات المصدر، ثم تُراجع في ملف Word وتُنشر كملف PDF.

كل القياسات في هذا التقرير مصطنعة ومتسقة حسابيًا؛ لا تصف خدمة قائمة.