



## المؤشر (KPI - I- 10)

رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم  
(المطاعم- ذوي الاحتياجات الخاصة- الخدمات الصحية – الخدمات  
الرياضية- الارشاد الاكاديمي- خدمات النقل الطلابي)  
العام الجامعي 1440/1441هـ.

## مقدمة:

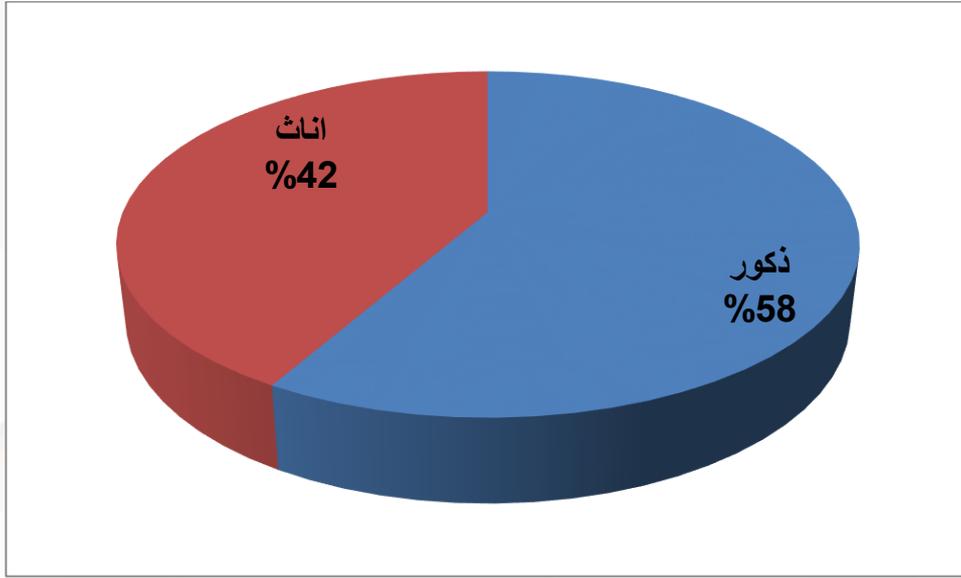
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من جهة أخرى.

## ملخص عام:

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة، تكونت العينة من (1018) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (593) ذكور، (425) إناث من مختلف كليات الجامعة، طبق عليهم استبانة قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة من الجامعة، والتي اشتملت على ستة محاور رئيسية (المطاعم- الخدمات الصحية – الخدمات الرياضية- الارشاد الأكاديمي- خدمات النقل الطلابي، خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة)، تمثل الخدمات المختلفة، وقد أظهرت النتائج ارتفاع نسبة الرضا لدى الطلاب على كل محاور الاستبانة فيما عدا محوري خدمات المطاعم، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة اللذان شهدا انخفاضاً مقارنة بالخدمات الأخرى.

جدول (1): توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
58%	593	ذكور
42%	425	إناث
100%	1018	المجموع الكلي



شكل (1): توزيع العينة حسب متغير النوع (ذكور/إناث)

### اولاً: مناقشة نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم: -

حددت جامعة نجران (80%) كقيمة مستهدفة لمؤشر تقييم درجة رضا عن الخدمات (المطاعم -

الخدمات الصحية - الخدمات الرياضية - الارشاد الاكاديمي - خدمات النقل الطلابي، خدمات

ذوي الاحتياجات الخاصة)، وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا الطلاب والطالبات عن

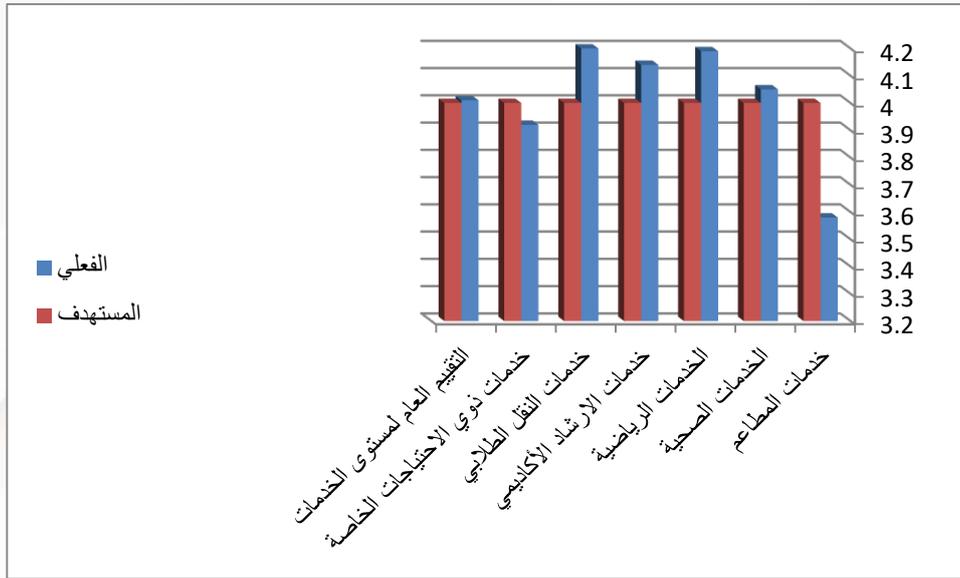
مستوى الخدمات الطلابية (4.01) وبنسبة (80.2%) وهي اعلى من القيمة المستهدفة التي بلغت (80%)

التي بلغت (80%).

جدول (2): نتائج تقييم درجة رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم من قبل الجامعة

الخدمات	المتوسطات الحسابية	الوزن النسبي	ت

		<b>خدمات المطاعم</b>	
71.6	3.58		
71.4	3.57	1 توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.	
71	3.55	2 تلبي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب.	
71.6	3.58	3 تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة	
71.4	3.57	4 مستوى النظافة بالمطاعم جيد	
72.8	3.64	5 يلقي الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم	
81	4.05	<b>الخدمات الصحية</b>	
82.2	4.11	1 توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.	
81	4.05	2 توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.	
82.8	4.14	3 توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.	
79.4	3.97	4 تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتتحمل نفقات علاجهم.	
79.6	3.98	5 تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض.	
83.8	4.19	<b>الخدمات الرياضية</b>	
84.4	4.22	1 تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية	
83	4.15	2 توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والإشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.	
84	4.20	3 تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية	
82.8	4.14	<b>خدمات الإرشاد الأكاديمي</b>	
83.8	4.19	1 تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الإرشاد الأكاديمي.	
81.4	4.07	2 تقدم الجامعة خدمات إرشاد أكاديمي ومهني مناسب للطلاب.	
82.2	4.11	3 يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.	
83.4	4.17	4 يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي.	
83.2	4.16	5 يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.	
83.4	4.17	6 يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.	
82.8	4.14	7 يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.	
83	4.15	8 يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.	
84	4.20	<b>خدمات النقل الطلابي</b>	
83.4	4.17	1 توفر الجامعة عدد مناسب من وسائل نقل الطلاب.	
85	4.25	2 يتم اعلام الطلاب بالمواعيت الرسمية لنقل الطلاب الى ومن الجامعة.	
83.8	4.19	3 يهتم القائمون بالنقل الطلابي بنظافة وصيانة الوسائل الخاصة بنقل الطلاب الى ومن الجامعة.	
78.4	3.92	<b>خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة</b>	
76.4	3.82	1 تراعي منشآت ومرافق الجامعة متطلبات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة	
81.8	4.09	2 توفر الجامعة الفرص لمشاركة ذوي القدرات الخاصة في أنشطتها	
77	3.85	3 تقدم الجامعة برامج ملاءمة لدعم ورعاية الطلاب ذوي القدرات الخاصة	
80.2	4.01	<b>التقييم العام لمستوى الخدمات</b>	



شكل (2) الرسم البياني لتقييم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم

تشير النتائج بشكل عام كما هو واضح في الجدول (2) والشكل (2) إلى ارتفاع نسبة رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم للعام الجامعي 1441/1440هـ، التي بلغت (80,2%) بمتوسط حسابي (4,01)، وقد تشابهت مع القيمة المستهدفة التي بلغت (80%)، كما شهدت محاور الاستبانة (الخدمات الصحية (81%) - الخدمات الرياضية (8.83%) - الارشاد الأكاديمي (82.8%) - خدمات النقل الطلابي (84%)) ارتفاعاً مقارنةً بمحوري (خدمات المطاعم (71.6%)، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة (78.4%).

**ثانياً: نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب الفئة**

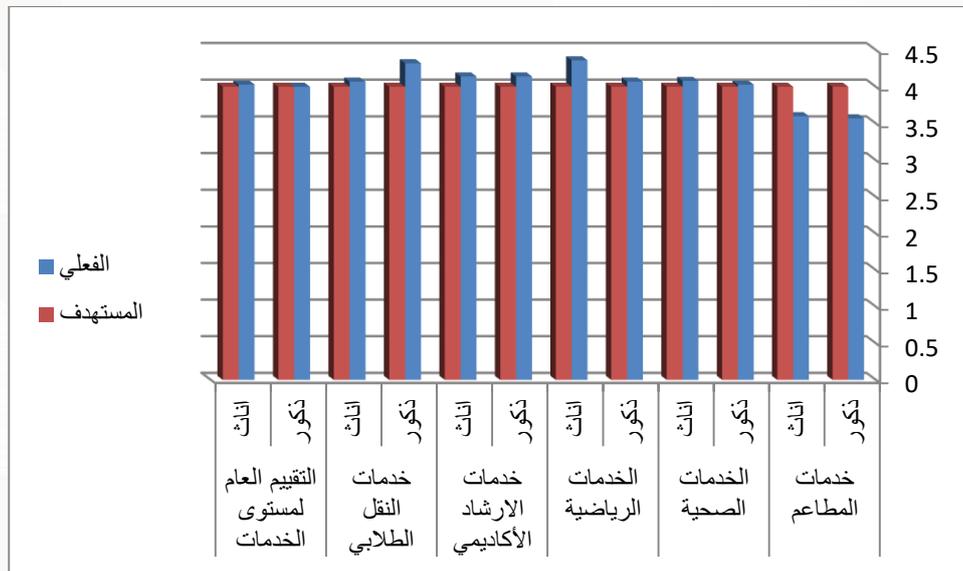
**(طلاب - طالبات): -**

جدول (3): نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

الخدمات	الجنس	العدد	المتوسطات الحسابية	الوزن النسبي
خدمات المطاعم	ذكور	593	3.57	71.4
	إناث	425	3.60	72

71.6	3.58	593	ذكور	توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.
71.2	3.56	425	اناث	
70.8	3.54	593	ذكور	تلبى المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكول والمشرب.
71.4	3.57	425	اناث	
70.4	3.52	593	ذكور	تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة
73.2	3.66	425	اناث	
70.8	3.54	593	ذكور	مستوى النظافة بالمطاعم جيد
72.4	3.62	425	اناث	
73.6	3.68	593	ذكور	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم
71.8	3.59	425	اناث	
80.6	4.03	593	ذكور	<b>الخدمات الصحية</b>
81.6	4.08	425	اناث	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.
81.2	4.06	593	ذكور	
83.6	4.18	425	اناث	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.
79.6	3.98	593	ذكور	
83	4.15	425	اناث	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.
82	4.10	593	ذكور	
84.2	4.21	425	اناث	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتحمل نفقات علاجهم.
79.4	3.97	593	ذكور	
79.4	3.97	425	اناث	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض.
80.8	4.04	593	ذكور	
78.2	3.91	425	اناث	<b>الخدمات الرياضية</b>
81.4	4.07	593	ذكور	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية
87.2	4.36	425	اناث	
82	4.10	593	ذكور	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والإشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.
87.8	4.39	425	اناث	
80.4	4.02	593	ذكور	تراعى الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية
86.6	4.33	425	اناث	
82	4.10	593	ذكور	<b>خدمات الإرشاد الأكاديمي</b>
87	4.35	425	اناث	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الإرشاد الأكاديمي.
82.8	4.14	425	اناث	
82.8	4.14	425	اناث	تقدم الجامعة خدمات إرشاد أكاديمي ومهني مناسب للطلاب.
84.8	4.24	593	ذكور	
82.2	4.11	425	اناث	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.
82.4	4.12	593	ذكور	
80	4.00	425	اناث	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي.
82.4	4.12	593	ذكور	
81.8	4.09	425	اناث	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.
83	4.15	593	ذكور	
83.8	4.19	425	اناث	
83	4.15	593	ذكور	
83.4	4.17	425	اناث	

83.6	4.18	593	ذكور	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.
83.4	4.17	425	إناث	
81.8	4.09	593	ذكور	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.
84	4.20	425	إناث	
82	4.10	593	ذكور	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.
84.4	4.22	425	إناث	
86.4	4.32	87	ذكور	<b>خدمات النقل الطلابي</b>
81.4	4.07	80	إناث	
86.4	4.32	87	ذكور	توفر الجامعة عدد مناسب من وسائل نقل الطلاب.
80.2	4.01	80	إناث	
86.8	4.34	87	ذكور	يتم اعلام الطلاب بالمواعيت الرسمية لنقل الطلاب الى ومن الجامعة.
82.8	4.14	80	إناث	
85.8	4.29	87	ذكور	تقدم الجامعة برامج ملائمة لدعم ورعاية الطلاب ذوي القدرات الخاصة
81.6	4.08	80	إناث	
80.0	4.00	593	ذكور	<b>التقييم العام لمستوى الخدمات</b>
80.6	4.03	425	إناث	



شكل (3): نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

وكما هو موضح في جدول (3) وشكل (3) توجد فروق بين الذكور والإناث من طلاب الجامعة على

مختلف الكليات في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم وذلك في اتجاه

الإناث، حيث جاءت نسبة الإناث (80,6%)، على حين جاءت عند الذكور (80%).

**التوصيات:**

وفي ضوء ما سبق نوصي بما يلي:

الاستمرارية في تعزيز درجة رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم فيما يتعلق بالخدمات الصحية والخدمات الرياضية والارشاد الاكاديمي وخدمات النقل الطلابي، بالإضافة إلى إجراء خطط تحسين بالنسبة لخدمات المطاعم، وخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة التي شهدت نسبة انخفاض مقارنة بالخدمات الطلابية الأخرى، واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيق هذا.