



## المؤشر (KPI - p - 10)

### كلية التربية

رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم  
(المطاعم- الخدمات الصحية – الخدمات الرياضية- الارشاد الاكاديمي)  
العام الجامعي 1441/1440هـ.

## مقدمة:

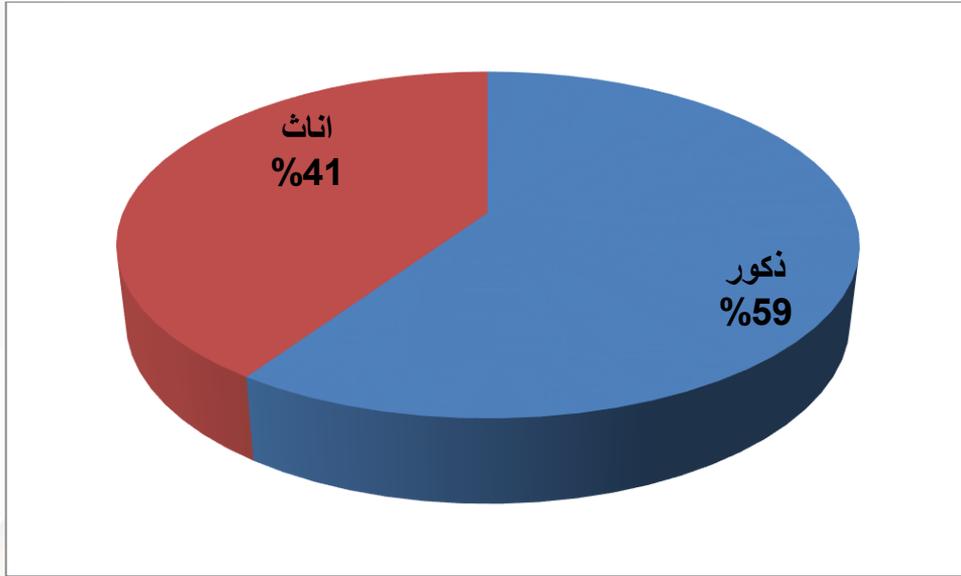
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من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

## ملخص عام

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية التربية، تكونت العينة من (180) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (107) ذكور، (73) إناث، طبق عليهم استبانة قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة من الكلية، والتي اشتملت على أربعة محاور رئيسية (المطاعم- الخدمات الصحية - الخدمات الرياضية- الإرشاد الأكاديمي)، تمثل الخدمات المختلفة، وقد أظهرت النتائج ارتفاع نسبة الرضا لدى الطلاب على كل محاور الاستبانة فيما عدا محور خدمات المطاعم مقارنة بالخدمات الأخرى.

جدول (1): توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
59%	107	ذكور
41%	73	إناث
100%	180	المجموع الكلي



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

### اولا: 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) وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا الطلاب والطالبات عن مستوى الخدمات الطلابية (3.92) وبنسبة (78.4%) وهي أقل من القيمة المستهدفة التي بلغت (80%).

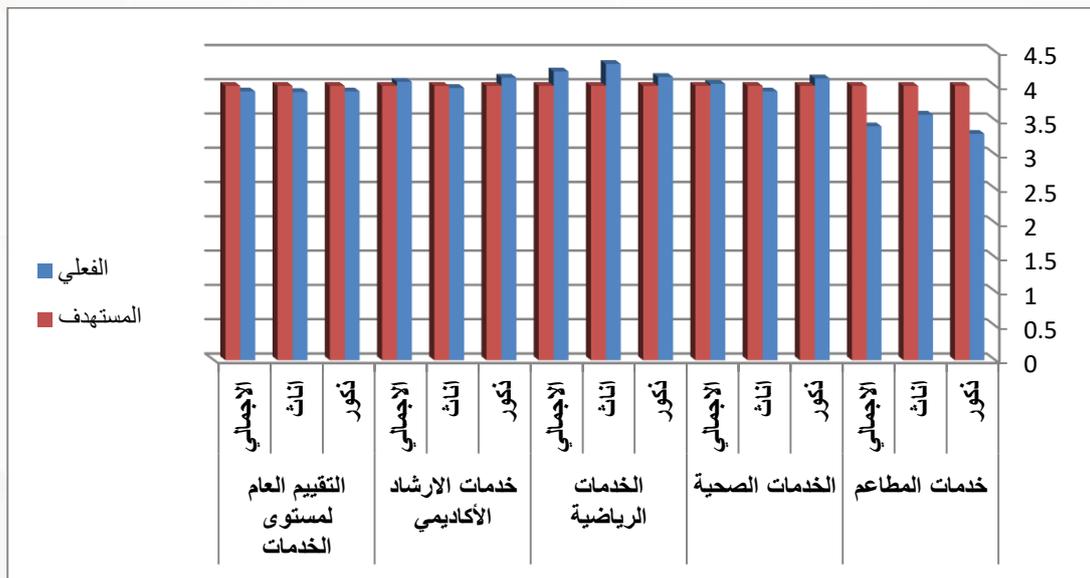
جدول (2): نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

الخدمات	الجنس	العدد	المتوسطات الحسابية	الوزن النسبي
خدمات المطاعم	ذكور	107	3.30	66
	اناث	73	3.58	71.6
	الاجمالي	180	3.41	68.2

62.8	3.14	107	ذكور	توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.
69.6	3.48	73	اناث	
65.6	3.28	180	الاجمالي	
68.6	3.43	107	ذكور	تلبي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب.
68	3.40	73	اناث	
68.4	3.42	180	الاجمالي	
67	3.35	107	ذكور	تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة
77.6	3.88	73	اناث	
71.2	3.56	180	الاجمالي	
64.6	3.23	107	ذكور	مستوى النظافة بالمطاعم جيد
74.6	3.73	73	اناث	
68.6	3.43	180	الاجمالي	
67.2	3.36	107	ذكور	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم
68.2	3.41	73	اناث	
67.6	3.38	180	الاجمالي	
82.2	4.11	107	ذكور	<b>الخدمات الصحية</b>
78.4	3.92	73	اناث	
80.6	4.03	180	الاجمالي	
81.4	4.07	107	ذكور	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.
80.6	4.03	73	اناث	
81	4.05	180	الاجمالي	
81.4	4.07	107	ذكور	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.
79.4	3.97	73	اناث	
80.6	4.03	180	الاجمالي	
83.8	4.19	107	ذكور	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.
80.2	4.01	73	اناث	
82.4	4.12	180	الاجمالي	
83.4	4.17	107	ذكور	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتتحمل نفقات علاجهم.
76.8	3.84	73	اناث	
80.6	4.03	180	الاجمالي	
81.4	4.07	107	ذكور	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية

74.6	3.73	73	اناث	من الأمراض.
78.6	3.93	180	الاجمالي	
82.6	4.13	107	ذكور	<b>الخدمات الرياضية</b>
86.4	4.32	73	اناث	
84.2	4.21	180	الاجمالي	
83.8	4.19	107	ذكور	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب
88.4	4.42	73	اناث	لممارسة الأنشطة الرياضية
85.6	4.28	180	الاجمالي	
81.8	4.09	107	ذكور	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب
86	4.30	73	اناث	والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة
83.6	4.18	180	الاجمالي	الرياضية.
82.2	4.11	107	ذكور	تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها
84.4	4.22	73	اناث	وتجهيزاتها الرياضية
83.2	4.16	180	الاجمالي	
82.4	4.12	107	ذكور	<b>خدمات الارشاد الأكاديمي</b>
79.4	3.97	73	اناث	
81.2	4.06	180	الاجمالي	
85.8	4.29	107	ذكور	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب
78.6	3.93	73	اناث	بنظام الارشاد الأكاديمي.
82.8	4.14	180	الاجمالي	
81	4.05	107	ذكور	تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهني مناسب
76.2	3.81	73	اناث	للطلاب.
79	3.95	180	الاجمالي	
81	4.05	107	ذكور	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب
77.8	3.89	73	اناث	ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.
79.6	3.98	180	الاجمالي	
83.4	4.17	107	ذكور	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع
82.2	4.11	73	اناث	معدل نقاط التقدير التراكمي.
82.8	4.14	180	الاجمالي	
82	4.10	107	ذكور	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب
76.8	3.84	73	اناث	بحقوقهم وواجباتهم.

79.8	3.99	180	الاجمالي	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.
83.6	4.18	107	ذكور	
79.4	3.97	73	اناث	
81.8	4.09	180	الاجمالي	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.
81.4	4.07	107	ذكور	
83	4.15	73	اناث	
82	4.10	180	الاجمالي	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.
81.2	4.06	107	ذكور	
81	4.05	73	اناث	
81.2	4.06	180	الاجمالي	التقييم العام لمستوى الخدمات
78.4	3.92	107	ذكور	
78.2	3.91	73	اناث	
78.4	3.92	180	الاجمالي	



شكل (2): نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

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 (78.4%) بمتوسط حسابي (3.92)، وعلى الرغم من ارتفاع نسبة الرضا في هذا التقرير إلا أنها تقل عن القيمة

المستهدفة التي بلغت (80%)، أما بالنسبة للمحاور الأربعة للاستبانة فقد شهدت ( الخدمات الصحية (80.6%) - الخدمات الرياضية (84.2%) - الارشاد الاكاديمي (81.2%) ارتفاعاً تعدى القيمة المستهدفة التي بلغت (80%) مقارنة بمحور (خدمات المطاعم (68.2%) الذي شهد انخفاضاً الأمر الذي يتطلب التحسين.

**ثانياً: مناقشة نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم وفقاً لمتغير**

**النوع (ذكور/إناث): -**

ويتضح أيضاً في جدول (2) وشكل (2) بأنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، حيث جاءت نسبة الذكور (78.4%)، وعند الإناث (78.2%).

**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، بالإضافة إلى إجراء خطط تحسين بالنسبة لخدمات المطاعم التي شهدت نسبة انخفاض مقارنة بالخدمات الطلابية الأخرى، واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتحقيق هذا.

