



المؤشر (KPI - p - 10)

كلية العلوم والآداب شروره

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

مقدمة:

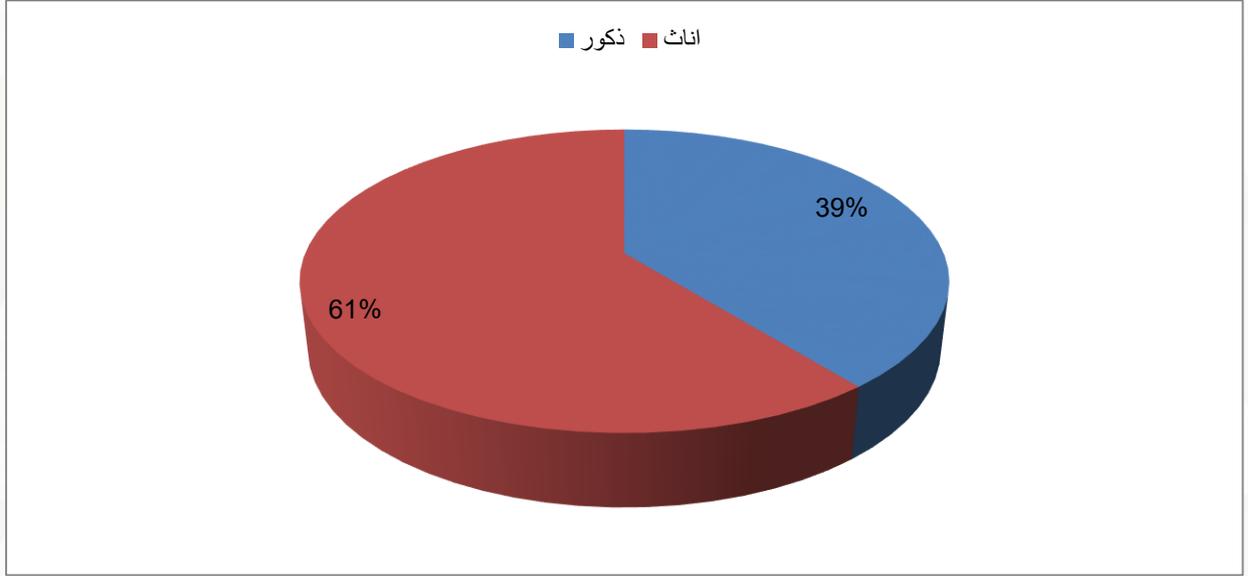
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من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

ملخص عام

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية العلوم والآداب بشرورة، تكونت العينة من (125) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (49) ذكور، (76) إناث، طبق عليهم استبانة قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة من الكلية، والتي اشتملت على أربعة محاور رئيسة (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
%39	49	ذكور
%61	76	إناث
%100	125	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) وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا الطلاب

والطالبات عن مستوى الخدمات الطلابية (4.06) وبنسبة (81.2%) وهي أعلى من القيمة المستهدفة

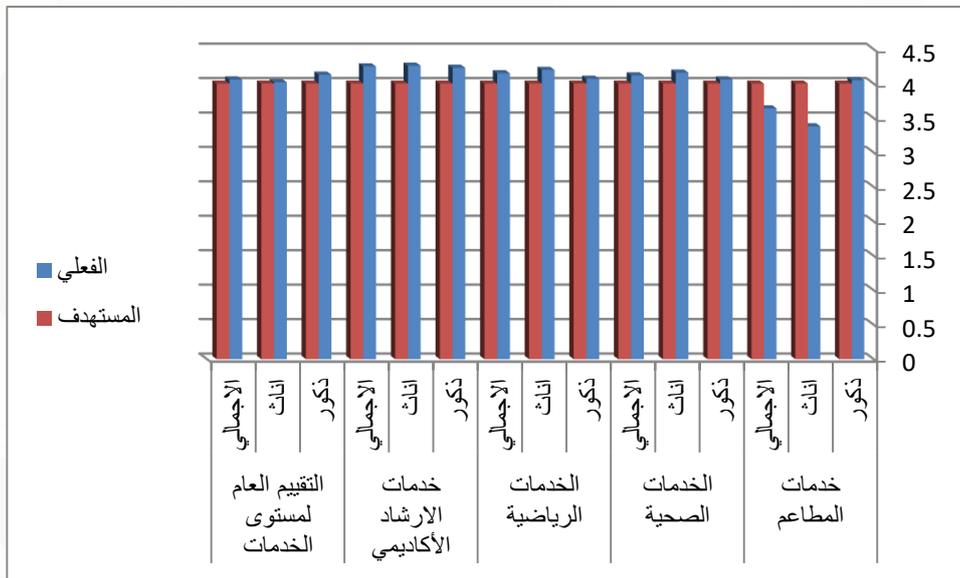
التي بلغت (80%).

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

الوزن النسبي	المتوسطات الحسابية	العدد	الجنس	الخدمات
81	4.05	49	ذكور	خدمات المطاعم
67.6	3.38	76	اناث	
72.8	3.64	125	الاجمالي	
79.6	3.98	49	ذكور	توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.
68.6	3.43	76	اناث	
73	3.65	125	الاجمالي	
77.2	3.86	49	ذكور	تلبى المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكّل والمشرب.
69.2	3.46	76	اناث	
72.4	3.62	125	الاجمالي	
83.2	4.16	49	ذكور	تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة
65.8	3.29	76	اناث	
72.6	3.63	125	الاجمالي	
80.4	4.02	49	ذكور	مستوى النظافة بالمطاعم جيد
67.8	3.39	76	اناث	
72.8	3.64	125	الاجمالي	
84.8	4.24	49	ذكور	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم
66	3.30	76	اناث	
73.4	3.67	125	الاجمالي	
81.2	4.06	49	ذكور	الخدمات الصحية
83.2	4.16	76	اناث	
82.4	4.12	125	الاجمالي	
80.4	4.02	49	ذكور	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.
82.4	4.12	76	اناث	
81.6	4.08	125	الاجمالي	
79.2	3.96	49	ذكور	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.
82.4	4.12	76	اناث	
81.2	4.06	125	الاجمالي	
81.6	4.08	49	ذكور	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.
86	4.30	76	اناث	
84.4	4.22	125	الاجمالي	
81.2	4.06	49	ذكور	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى
85.2	4.26	76	اناث	

83.6	4.18	125	الاجمالي	المستشفيات المتخصصة وتتحمل نفقات علاجهم.
83.6	4.18	49	ذكور	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض.
80	4.00	76	اناث	
81.4	4.07	125	الاجمالي	
81.4	4.07	49	ذكور	الخدمات الرياضية
84	4.20	76	اناث	
83	4.15	125	الاجمالي	
82.8	4.14	49	ذكور	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية
86.4	4.32	76	اناث	
85	4.25	125	الاجمالي	
80.8	4.04	49	ذكور	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.
81	4.05	76	اناث	
81	4.05	125	الاجمالي	
80.4	4.02	49	ذكور	تزاعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية
84.8	4.24	76	اناث	
83	4.15	125	الاجمالي	
84.6	4.23	49	ذكور	خدمات الارشاد الأكاديمي
85.2	4.26	76	اناث	
85	4.25	125	الاجمالي	
88.6	4.43	49	ذكور	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الارشاد الأكاديمي.
85.6	4.28	76	اناث	
86.8	4.34	125	الاجمالي	
84.4	4.22	49	ذكور	تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهنى مناسب للطلاب.
84	4.20	76	اناث	
84.2	4.21	125	الاجمالي	
85.4	4.27	49	ذكور	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.
83.2	4.16	76	اناث	
84	4.20	125	الاجمالي	
82.4	4.12	49	ذكور	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي.
84.2	4.21	76	اناث	
83.6	4.18	125	الاجمالي	
83.2	4.16	49	ذكور	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.
84.4	4.22	76	اناث	
84	4.20	125	الاجمالي	
84.4	4.22	49	ذكور	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على

85.6	4.28	76	اناث	قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.
85.2	4.26	125	الاجمالي	
86.2	4.31	49	ذكور	يساعدني المرشد الأكاديمي فى تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.
86.8	4.34	76	اناث	
86.6	4.33	125	الاجمالي	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.
82.8	4.14	49	ذكور	
87.6	4.38	76	اناث	
85.8	4.29	125	الاجمالي	التقييم العام لمستوى الخدمات
82.6	4.13	49	ذكور	
80.4	4.02	76	اناث	
81.2	4.06	125	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 (81.2%) بمتوسط حسابي (4,06)، والتي تعدت القيمة المستهدفة التي بلغت (80%)، أما بالنسبة للمحاور الأربعة للاستبانة فقد شهدت (الخدمات الصحية (82,4%) - الخدمات الرياضية (83%) - الارشاد الاكاديمي (85%) ارتفاعاً تعدى القيمة المستهدفة التي بلغت (80%) مقارنة بمحور (خدمات المطاعم (72,8%) 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) وجود فروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية العلوم والآداب بشرورة في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم لصالح الذكور، حيث جاءت النسبة عند الذكور (82,6%)، في حين جاءت نسبة الإناث (80,4%).

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.