



المؤشر (KPI - p - 10)

كلية العلوم والآداب نجران

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

مقدمة:

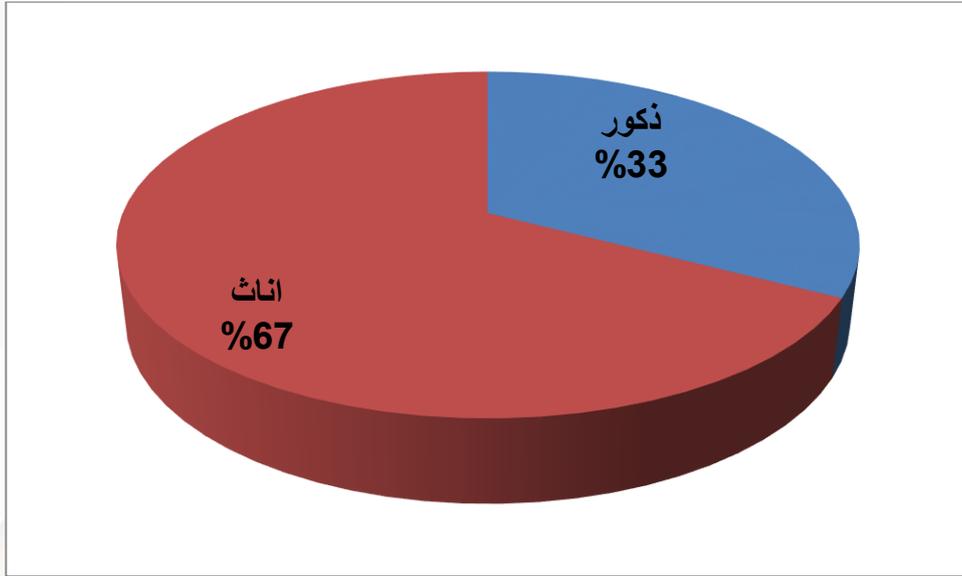
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من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

ملخص عام

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية العلوم والآداب بنجران، تكونت العينة من (52) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (17) ذكور، (35) 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
33%	17	ذكور
67%	35	إناث
100%	52	المجموع الكلي



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

أولاً: 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 - الإرشاد الأكاديمي) وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا الطلاب والطالبات عن مستوى الخدمات الطلابية (4.05) وبنسبة (81.0%) وهي أعلى من القيمة المستهدفة التي بلغت (80%).

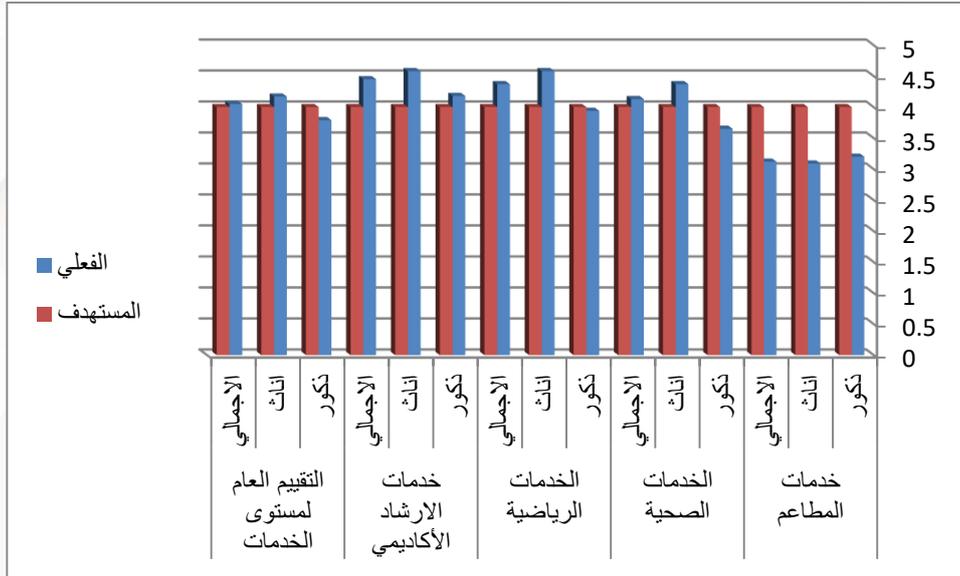
جدول (2): نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

الخدمات	الجنس	العدد	المتوسطات الحسابية	الوزن النسبي
خدمات المطاعم	ذكور	17	3.20	64
	إناث	35	3.09	61.8
	الاجمالي	52	3.12	62.4
توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل	ذكور	17	3.59	71.8

60	3.00	35	اناث	مبنى كليات.
63.8	3.19	52	الاجمالي	
60	3.00	17	ذكور	تلبي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من
58.8	2.94	35	اناث	المأكل والمشرب.
59.2	2.96	52	الاجمالي	
65.8	3.29	17	ذكور	تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة
56	2.80	35	اناث	
59.2	2.96	52	الاجمالي	
57.6	2.88	17	ذكور	مستوى النظافة بالمطاعم جيد
68	3.40	35	اناث	
64.6	3.23	52	الاجمالي	
64.8	3.24	17	ذكور	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم
65.8	3.29	35	اناث	
65.4	3.27	52	الاجمالي	
73	3.65	17	ذكور	الخدمات الصحية
87.4	4.37	35	اناث	
82.6	4.13	52	الاجمالي	
61.2	3.06	17	ذكور	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.
79.4	3.97	35	اناث	
73.4	3.67	52	الاجمالي	
67	3.35	17	ذكور	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة
92	4.60	35	اناث	الطبية.
83.8	4.19	52	الاجمالي	
80	4.00	17	ذكور	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة
92.6	4.63	35	اناث	دراسته.
88.4	4.42	52	الاجمالي	
76.4	3.82	17	ذكور	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى
85.8	4.29	35	اناث	المستشفيات المتخصصة وتتحمل نفقات علاجهم.
82.6	4.13	52	الاجمالي	
80	4.00	17	ذكور	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية
87.4	4.37	35	اناث	من الأمراض.
85	4.25	52	الاجمالي	
78.8	3.94	17	ذكور	الخدمات الرياضية
91.6	4.58	35	اناث	
87.4	4.37	52	الاجمالي	
81.2	4.06	17	ذكور	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب

91.4	4.57	35	اناث	لممارسة الأنشطة الرياضية
88	4.40	52	الاجمالي	
78.8	3.94	17	ذكور	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.
90.8	4.54	35	اناث	
87	4.35	52	الاجمالي	تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية
76.4	3.82	17	ذكور	
92.6	4.63	35	اناث	خدمات الارشاد الأكاديمي
87.4	4.37	52	الاجمالي	
83.6	4.18	17	ذكور	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الارشاد الأكاديمي.
91.6	4.58	35	اناث	
89	4.45	52	الاجمالي	تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهنى مناسب للطلاب.
85.8	4.29	17	ذكور	
86.2	4.31	35	اناث	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.
86.2	4.31	52	الاجمالي	
82.4	4.12	17	ذكور	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي.
87.4	4.37	35	اناث	
85.8	4.29	52	الاجمالي	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.
77.6	3.88	17	ذكور	
90.2	4.51	35	اناث	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.
86.2	4.31	52	الاجمالي	
77.6	3.88	17	ذكور	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.
94.8	4.74	35	اناث	
89.2	4.46	52	الاجمالي	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.
82.4	4.12	17	ذكور	
93.8	4.69	35	اناث	
90	4.50	52	الاجمالي	
85.8	4.29	17	ذكور	
92.6	4.63	35	اناث	
90.4	4.52	52	الاجمالي	
87	4.35	17	ذكور	
93.2	4.66	35	اناث	
91.2	4.56	52	الاجمالي	
90.6	4.53	17	ذكور	
93.8	4.69	35	اناث	
92.6	4.63	52	الاجمالي	

التقييم العام لمستوى الخدمات			
75.8	3.79	17	ذكور
83.4	4.17	35	إناث
81	4.05	52	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%) بمتوسط حسابي (4,05)، والتي تعدت القيمة المستهدفة التي بلغت (80%)، أما بالنسبة للمحاور الأربعة للاستبانة فقد شهدت (الخدمات الصحية (82,6%) - الخدمات الرياضية (87,4%) - الارشاد الأكاديمي (89%) ارتفاعاً تعدى القيمة المستهدفة التي بلغت (80%) مقارنة بمحور (خدمات المطاعم (62,4%) 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 بنجران في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم لصالح الإناث، حيث جاءت نسبة الإناث (83.4%)، على حين جاءت عند الذكور (75.8%).

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