



المؤشر (KPI - p - 10)

كلية اللغات والترجمة

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

مقدمة:

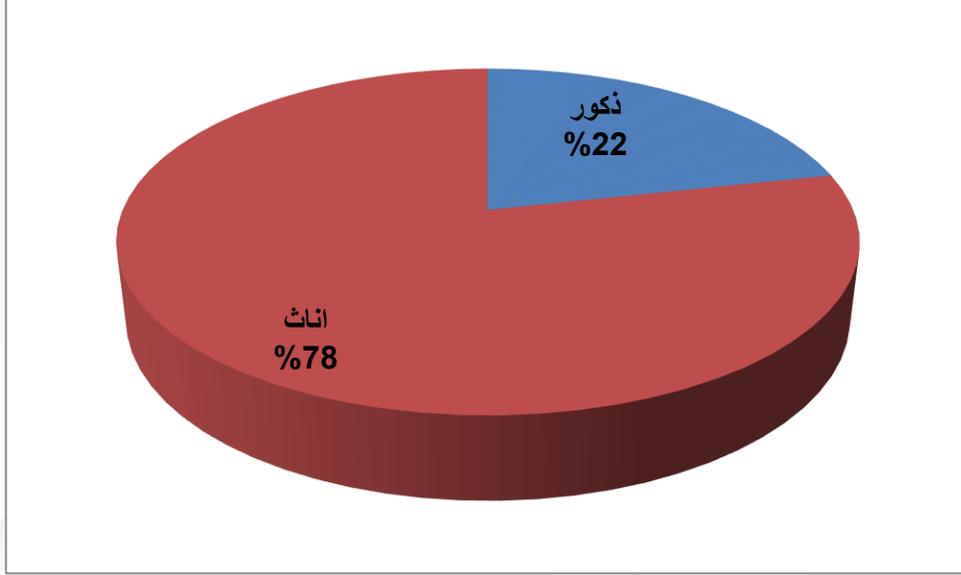
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من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

ملخص عام

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها كلية اللغات، تكونت العينة من (51) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (11) ذكور، (40) إناث، طبق عليهم استبانة قياس رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة من العمادة، 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 |
|----------------|-------|---------------|
| %22 | 11 | ذكور |
| %78 | 40 | إناث |
| %100 | 51 | 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 (3.89) ونسبة (77.8%) وهي أقل من المستهدفة، وهي أعلى

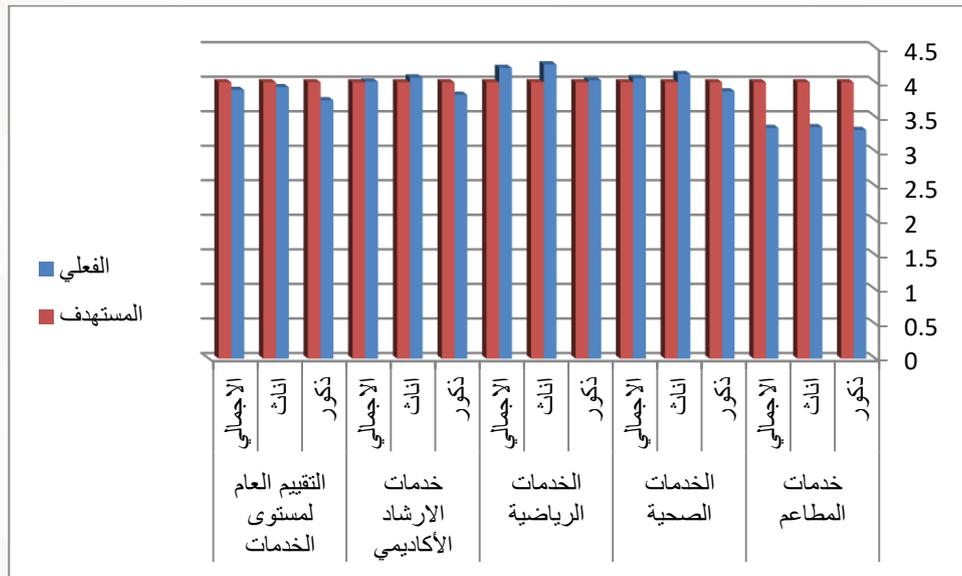
من القيمة المستهدفة التي بلغت (80%).

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 | 11 | 3.31 | 66.2 |
| | اناث | 40 | 3.35 | 67 |
| | الاجمالي | 51 | 3.34 | 66.8 |
| توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات. | ذكور | 11 | 3.27 | 65.4 |
| | اناث | 40 | 3.43 | 68.6 |
| | الاجمالي | 51 | 3.39 | 67.8 |
| تلبية المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب. | ذكور | 11 | 3.45 | 69 |
| | اناث | 40 | 3.23 | 64.6 |
| | الاجمالي | 51 | 3.27 | 65.4 |
| تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة | ذكور | 11 | 3.36 | 67.2 |
| | اناث | 40 | 3.08 | 61.6 |
| | الاجمالي | 51 | 3.14 | 62.8 |
| مستوى النظافة بالمطاعم جيد | ذكور | 11 | 3.55 | 71 |
| | اناث | 40 | 3.25 | 65 |
| | الاجمالي | 51 | 3.31 | 66.2 |
| يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم | ذكور | 11 | 2.91 | 58.2 |
| | اناث | 40 | 3.75 | 75 |
| | الاجمالي | 51 | 3.57 | 71.4 |
| الخدمات الصحية | ذكور | 11 | 3.87 | 77.4 |
| | اناث | 40 | 4.12 | 82.4 |
| | الاجمالي | 51 | 4.06 | 81.2 |
| توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب. | ذكور | 11 | 4.00 | 80 |
| | اناث | 40 | 4.13 | 82.6 |
| | الاجمالي | 51 | 4.10 | 82 |
| توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية. | ذكور | 11 | 3.55 | 71 |
| | اناث | 40 | 4.22 | 84.4 |
| | الاجمالي | 51 | 4.08 | 81.6 |
| توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته. | ذكور | 11 | 3.91 | 78.2 |
| | اناث | 40 | 4.15 | 83 |
| | الاجمالي | 51 | 4.10 | 82 |
| تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى | ذكور | 11 | 4.00 | 80 |

| | | | | |
|------|------|----|----------|--|
| 79.6 | 3.98 | 40 | اناث | المستشفيات المتخصصة وتحمل نفقات علاجهم. |
| 79.6 | 3.98 | 51 | الاجمالي | |
| 78.2 | 3.91 | 11 | ذكور | تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض. |
| 82 | 4.10 | 40 | اناث | |
| 81.2 | 4.06 | 51 | الاجمالي | الخدمات الرياضية |
| 80.6 | 4.03 | 11 | ذكور | |
| 85.2 | 4.26 | 40 | اناث | |
| 84.2 | 4.21 | 51 | الاجمالي | |
| 85.4 | 4.27 | 11 | ذكور | |
| 84.4 | 4.22 | 40 | اناث | تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية |
| 84.8 | 4.24 | 51 | الاجمالي | توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية. |
| 72.8 | 3.64 | 11 | ذكور | |
| 86 | 4.30 | 40 | اناث | |
| 83.2 | 4.16 | 51 | الاجمالي | |
| 83.6 | 4.18 | 11 | ذكور | |
| 85 | 4.25 | 40 | اناث | تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية |
| 84.8 | 4.24 | 51 | الاجمالي | خدمات الارشاد الأكاديمي |
| 76.4 | 3.82 | 11 | ذكور | |
| 81.4 | 4.07 | 40 | اناث | |
| 80.2 | 4.01 | 51 | الاجمالي | |
| 76.4 | 3.82 | 11 | ذكور | |
| 79.6 | 3.98 | 40 | اناث | تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الارشاد الأكاديمي. |
| 78.8 | 3.94 | 51 | الاجمالي | تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهني مناسب للطلاب. |
| 67.2 | 3.36 | 11 | ذكور | |
| 79.6 | 3.98 | 40 | اناث | |
| 76.8 | 3.84 | 51 | الاجمالي | |
| 76.4 | 3.82 | 11 | ذكور | |
| 81 | 4.05 | 40 | اناث | يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية. |
| 80 | 4.00 | 51 | الاجمالي | يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي. |
| 83.6 | 4.18 | 11 | ذكور | |
| 81.6 | 4.08 | 40 | اناث | |
| 82 | 4.10 | 51 | الاجمالي | |
| 83.6 | 4.18 | 11 | ذكور | |
| 81.6 | 4.08 | 40 | اناث | يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم. |
| 82 | 4.10 | 51 | الاجمالي | |

| | | | | |
|------|------|----|----------|---|
| 69 | 3.45 | 11 | ذكور | يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها. |
| 81.6 | 4.08 | 40 | إناث | |
| 78.8 | 3.94 | 51 | الاجمالي | |
| 76.4 | 3.82 | 11 | ذكور | يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي. |
| 83.6 | 4.18 | 40 | إناث | |
| 82 | 4.10 | 51 | الاجمالي | |
| 78.2 | 3.91 | 11 | ذكور | يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها. |
| 82.6 | 4.13 | 40 | إناث | |
| 81.6 | 4.08 | 51 | الاجمالي | |
| 74.8 | 3.74 | 11 | ذكور | التقييم العام لمستوى الخدمات |
| 78.6 | 3.93 | 40 | إناث | |
| 77.8 | 3.89 | 51 | 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 (77.8%) بمتوسط حسابي (3.89)، والتي تعدت القيمة المستهدفة التي بلغت (80%)، أما بالنسبة للمحاور الأربعة للاستبانة فقد شهدت (الخدمات الصحية (81.2%) - الخدمات الرياضية (84.2%) - الارشاد

الأكاديمي (80.2%) ارتفاعاً تعدى القيمة المستهدفة التي بلغت (80%) مقارنة بمحور (خدمات المطاعم (66.8%) 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 اللغات في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم لصالح الإناث حيث جاءت النسبة عند الإناث (78.6%)، في حين جاءت نسبة الذكور (74.8%).

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.

