

رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية

المعيار الثامن " الشراكة المجتمعية "

رمز المؤشر " KPI-I-22 "

للعام ١٤٤٠ - ١٤٤١ هـ

الرصد الرابع

مقدمة:

حرصاً من وحدة قياس الأداء ممثلة في وكيل الجامعة للتطوير والجودة، وفي ضوء ما تتبناه الجامعة من سياسات واضحة للعمل مع مؤسسات المجتمع المحلي، وإقامة علاقة محددة وواضحة مبنية على التعاون والمنفعة المتبادلة، وبالتنسيق مع عمادة خدمة المجتمع تقوم وحدة القياس بوكالة الجامعة للتطوير والجودة - بشكل دوري - ضمن خطة عملها بتطبيق استبانة لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة بهدف التعرف على درجة رضاهم عن تلك الخدمات، ومن أجل خلق بيئة للتفاعل الدائم بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي، ووضع الخطط والآليات التي تساعد على تحقيق متطلبات هذه المؤسسات، والعمل على إشباع احتياجاتهم من أجل خلق مناخ تعاوني بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي مبني على التعاون والمنفعة المتبادلة بين الطرفين، وفيما يلي عرض لنتائج الإصدار الرابع لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة:

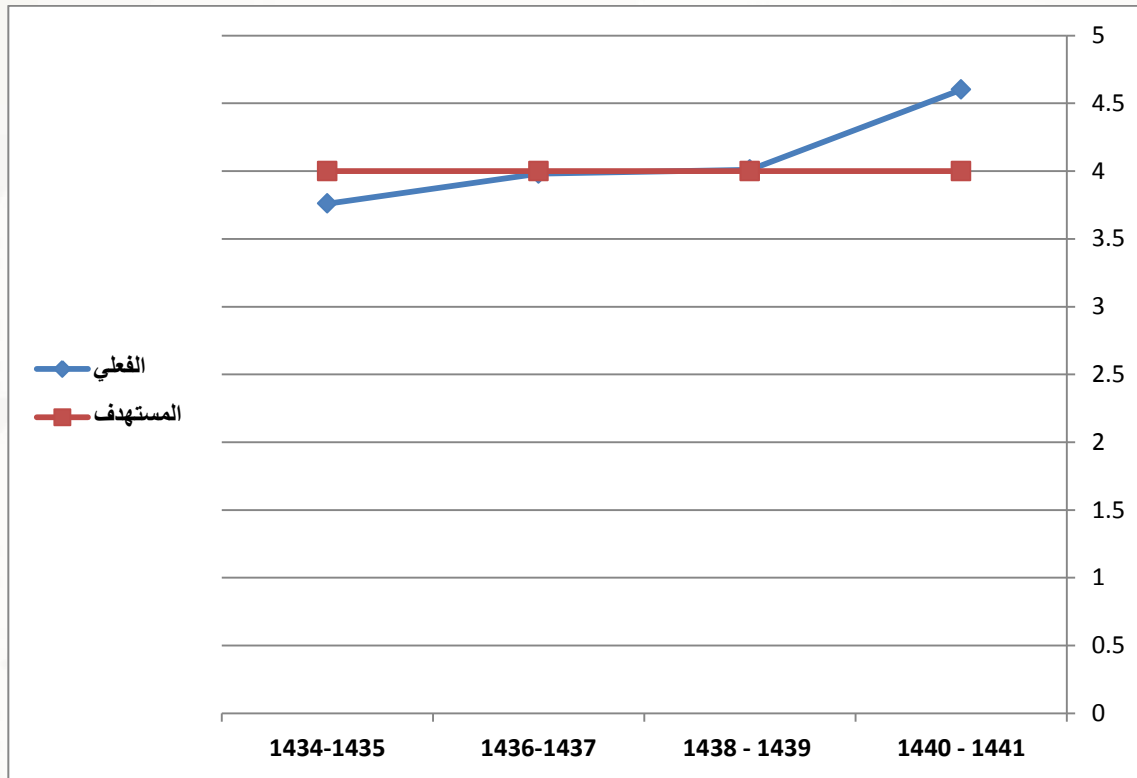
ملخص عام:

حددت جامعة نجران (٨٠%) كقيمة مستهدفة لمؤشر تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها جامعة نجران (متوسط ٤,٠٠ على مقياس التقدير الخماسي). وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة في العام ١٤٤٠ - ١٤٤١ هـ في الرصد الدوري الرابع بلغت (٩٢%) وبمتوسط (٤,٦٠) حيث تم توزيع استبانة تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية على قطاعات المجتمع بمنطقة نجران من قبل عمادة خدمة المجتمع (الصحة، التعليم، الاتصالات، الاسواق التجارية، امانة منطقة نجران، النقل، الغرفة التجارية، الجوازات، المرور) وبذلك يكون المؤشر قد حقق المستهدف للعام الحالي كما يتضح من الجدول (١) والشكل البياني:

جدول (١): رصد نتائج تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية للأعوام (١٤٣٤ / ١٤٣٥ - ١٤٣٦ / ١٤٣٦ - ١٤٣٧ / ١٤٣٦ - ١٤٣٨ / ١٤٣٩ - ١٤٤٠ / ١٤٤١)

الرضا العام تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية	العام ١٤٣٥/١٤٣٤	العام ١٤٣٦/١٤٣٦	العام ١٤٣٨/١٤٣٩	العام ١٤٤٠/١٤٤١
النسبة الفعلية	75.2%	79.6%	80.02%	92%
المتوسط الفعلي على مقياس خماسي	3.76	3.98	4.01	4.60
المستهدف " نسبة مئوية"	80	80	80	80
المستهدف على مقياس خماسي	4	4	4	4

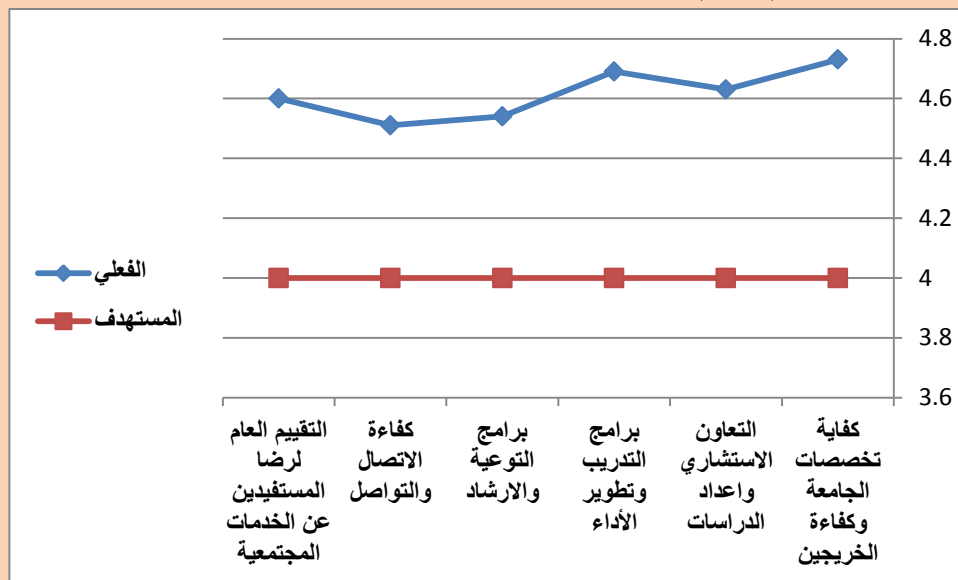
الشكل (١): الرسوم البيانية لتقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية للأعوام (١٤٣٤ / ١٤٣٥ - ١٤٣٦ / ١٤٣٦ - ١٤٣٧ / ١٤٣٨ - ١٤٣٩ / ١٤٤٠ - ١٤٤١ / ١٤٤٠)



جدول (٢): المتوسطات الحسابية والدرجة المئوية لفقرات الاستبيان ودرجة التقييم العام لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية.

م	الفقرات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	المستوى
	كفاية تخصصات الجامعة وكفاءة الخريجين	4.73	%94.6	مرتفعة جدا
١	تقدم الجامعة البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل والتوظيف	4.75	%95	مرتفعة جدا
٢	تتعاون الجامعة مع متخصصين من المؤسسات التي يعمل بها الخريجون لتطوير البرامج الأكاديمية والارتقاء بمهارات الخريجين بما يحقق متطلبات سوق العمل.	4.70	%94	مرتفعة جدا
	التعاون الاستشاري واعداد الدراسات	4.63	%92.6	مرتفعة جدا
٣	توجه الجامعة أبحاثها لحل مشكلات المجتمع المحلي.	4.61	%92.2	مرتفعة جدا
٤	تقدم الجامعة خدماتها الاستشارية المتخصصة لسوق العمل والمجتمع المحلي.	4.64	%92.8	مرتفعة جدا
	برامج التدريب وتطوير الأداء	4.69	%93.8	مرتفعة جدا
٥	تقدم الجامعة برامج تدريبية متطورة لرفع مهارات العاملين بالقطاعات المختلفة بالمجتمع.	4.63	%92.6	مرتفعة جدا
٦	تساهم الجامعة في إقامة الأنشطة والندوات العلمية والثقافية والتنمية.	4.76	%95.2	مرتفعة جدا
	برامج التوعية والارشاد	4.54	%90.8	مرتفعة جدا
٧	تقوم الجامعة بزيارات لنشر الوعي بين طلبة التعليم ما قبل الجامعي ببرامجها وأنشطتها.	4.46	%89.2	مرتفعة جدا
٨	تساهم الجامعة من خلال أنشطتها المجتمعية في تقديم التوعية والارشاد في العديد من المجالات "الدينية، الاجتماعية، الصحية...."	4.60	%92	مرتفعة جدا
٩	تقدم الجامعة برامج للتوعية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة المحلية.	4.55	%91	مرتفعة جدا
	كفاءة الاتصال والتواصل	4.51	%90.2	مرتفعة جدا
١٠	تحرص الجامعة على التواصل مع قطاعات المجتمع وسوق العمل واشراكهم في أنشطتها وفاعلياتها.	4.64	%92.8	مرتفعة جدا
١١	تشجع الجامعة قطاعات المجتمع وسوق العمل على تقديم مقترحاتهم التطويرية ومبادراتهم من خلال المشاركة باللجان المختلفة أو الكترونيا.	4.48	%89.6	مرتفعة جدا
١٢	تحتفظ الجامعة بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع.	4.41	%88.2	مرتفعة جدا
	التقييم العام لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية	4.60	%92	مرتفعة جدا

الشكل (٢): الرسم البياني للمتوسطات الحسابية والدرجة المنوية لفقرات الاستبيان ودرجة التقييم العام لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية



مناقشة النتائج:

بشكل عام تشير النتائج كما هي واضحة في الجدول (٢)، والرسم البياني (٢)، إلى ارتفاع نسبة تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها جامعة نجران من العام ١٤٤٠ - ١٤٤١ هـ في الرصد الدوري الرابع والتي بلغت (٩٢%) وبمتوسط (٤,٦٠) عن النسبة المستهدفة (٨٠%)، وكذلك عن نسبة تقييم العام السابق التي بلغت (٨٠,٠٢%) على مستوى الاستبانة ككل، وكذلك على مستوى الأبعاد الخمسة للاستبانة.

التوصيات:

توصي وحدة قياس الأداء بدراسة النتائج الواردة بالتقرير الحالي، والعمل على استمرارية ارتفاع قيمة المؤشر، وكذلك نسب الأبعاد الخمسة للاستبانة التي شهدت ارتفاع ملحوظ عن القيمة المستهدفة التي حددتها الجامعة، الأمر الذي يستدعي تحديد قيمة مستهدفة أخرى.