



## المؤشر (KPI - p - 10)

### عمادة السنة التحضيرية

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

## مقدمة:

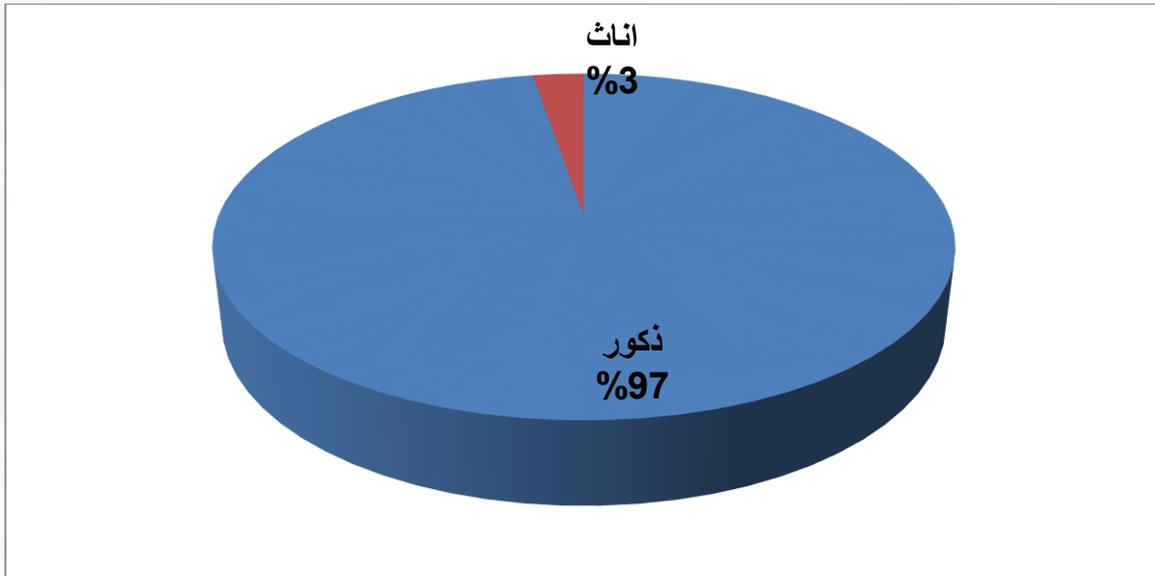
تحرص جامعة نجران على تقديم العديد من الخدمات الطلابية الأساسية والداعمة للطلاب في مختلف كليات الجامعة، وتحرص كذلك على قياس درجة رضا الطلاب عن جودة تلك الخدمات كوسيلة أساسية لمساعدة القيادة الجامعية عن تطوير خدماتهم بما يلائم توقعات طلابها من جهة، وبما ينسجم مع المهام والمسؤوليات القيادية الجامعية من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

## ملخص عام

يهدف هذا التقرير إلى التعرف على درجة رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة السنة التحضيرية، تكونت العينة من (303) طالب و طالبة موزعين كالتالي وفقاً لمتغير النوع (295) ذكور، (8) 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
97%	295	ذكور
3%	8	إناث
100%	303	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 - الارشاد الاكاديمي) وقد أظهرت النتائج أن نسبة تقييم درجة رضا الطلاب والطالبات عن مستوى الخدمات الطلابية (4.05) وبنسبة (81%) وهي اعلى من القيمة المستهدفة التي بلغت (80%).

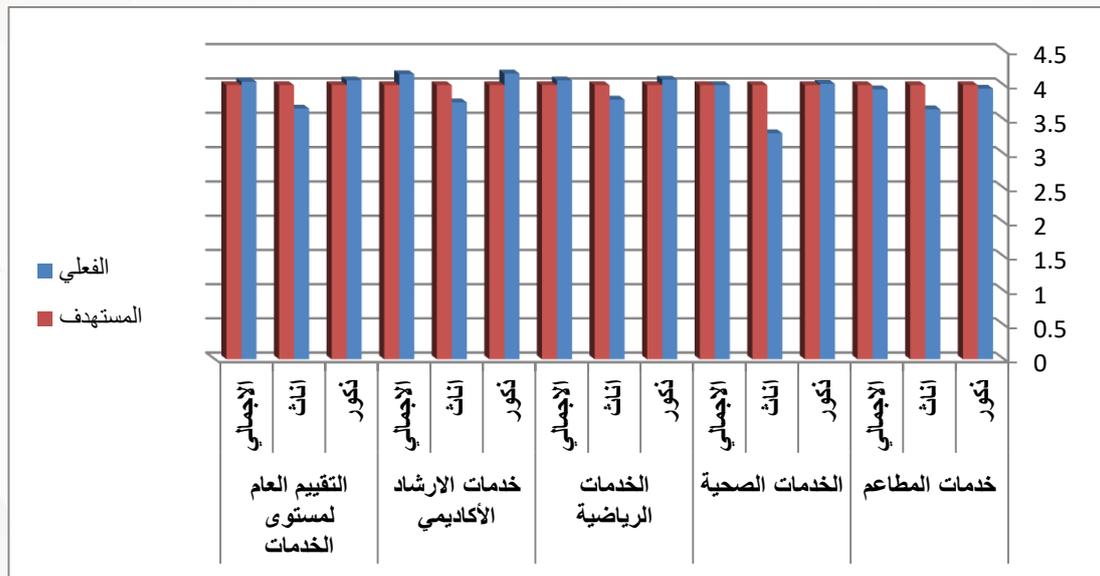
جدول (2): نتائج تقييم رضا الطلاب عن عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور- إناث)

الخدمات	الجنس	العدد	المتوسطات الحسابية	الوزن النسبي
خدمات المطاعم	ذكور	295	3.95	79
	إناث	8	3.65	73
	الاجمالي	303	3.94	78.8

80.6	4.03	295	ذكور	توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.
80	4.00	8	اناث	
80.6	4.03	303	الاجمالي	
77.4	3.87	295	ذكور	تلبي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب.
80	4.00	8	اناث	
77.4	3.87	303	الاجمالي	
76.4	3.82	295	ذكور	تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة
67.6	3.38	8	اناث	
76.2	3.81	303	الاجمالي	
78.8	3.94	295	ذكور	مستوى النظافة بالمطاعم جيد
72.6	3.63	8	اناث	
78.6	3.93	303	الاجمالي	
81.2	4.06	295	ذكور	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم
65	3.25	8	اناث	
80.8	4.04	303	الاجمالي	
80.4	4.02	295	ذكور	الخدمات الصحية
66	3.30	8	اناث	
80	4.00	303	الاجمالي	
81.4	4.07	295	ذكور	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.
70	3.50	8	اناث	
81	4.05	303	الاجمالي	
80.4	4.02	295	ذكور	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.
65	3.25	8	اناث	
80	4.00	303	الاجمالي	
81.8	4.09	295	ذكور	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.
60	3.00	8	اناث	
81.4	4.07	303	الاجمالي	
78.2	3.91	295	ذكور	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتتحمل نفقات علاجهم.
62.6	3.13	8	اناث	
77.8	3.89	303	الاجمالي	
80.6	4.03	295	ذكور	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية

72.6	3.63	8	اناث	من الأمراض.
80.4	4.02	303	الاجمالي	
81.6	4.08	295	ذكور	<b>الخدمات الرياضية</b>
75.8	3.79	8	اناث	
81.4	4.07	303	الاجمالي	
81.4	4.07	295	ذكور	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب
77.6	3.88	8	اناث	لممارسة الأنشطة الرياضية
81.4	4.07	303	الاجمالي	
80.2	4.01	295	ذكور	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب
77.6	3.88	8	اناث	والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة
80.2	4.01	303	الاجمالي	الرياضية.
83	4.15	295	ذكور	تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها
72.6	3.63	8	اناث	وتجهيزاتها الرياضية
82.8	4.14	303	الاجمالي	
83.4	4.17	295	ذكور	<b>خدمات الارشاد الأكاديمي</b>
75	3.75	8	اناث	
83.2	4.16	303	الاجمالي	
84.8	4.24	295	ذكور	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب
77.6	3.88	8	اناث	بنظام الارشاد الأكاديمي.
84.6	4.23	303	الاجمالي	
84.2	4.21	295	ذكور	تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهني مناسب
70	3.50	8	اناث	للطلاب.
83.8	4.19	303	الاجمالي	
83.2	4.16	295	ذكور	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب
75	3.75	8	اناث	ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.
83	4.15	303	الاجمالي	
82.8	4.14	295	ذكور	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع
72.6	3.63	8	اناث	معدل نقاط التقدير التراكمي.
82.4	4.12	303	الاجمالي	
83.4	4.17	295	ذكور	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب
80	4.00	8	اناث	بحقوقهم وواجباتهم.

83.2	4.16	303	الاجمالي	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.
84.2	4.21	295	ذكور	
75	3.75	8	اناث	
84	4.20	303	الاجمالي	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.
82	4.10	295	ذكور	
72.6	3.63	8	اناث	
81.8	4.09	303	الاجمالي	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.
82.2	4.11	295	ذكور	
77.6	3.88	8	اناث	
82.2	4.11	303	الاجمالي	التقييم العام لمستوى الخدمات
81.4	4.07	295	ذكور	
73.2	3.66	8	اناث	
81	4.05	303	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 (80%) – الخدمات الرياضية (81.4%) – الارشاد الاكاديمي (83.2%) ارتفاعاً تعدى القيمة المستهدفة التي بلغت (80%) مقارنة بمحور (خدمات المطاعم (78.8%) 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 عمادة السنة التحضيرية في التقييم الكلي للطلبة لدرجة رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم لصالح الذكور، حيث جاءت النسبة عند الذكور (81.4%)، في حين جاءت نسبة الإناث (73.2%).

### 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.