

المؤشر (KPI-I-07)

رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة

الرصد السادس للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ

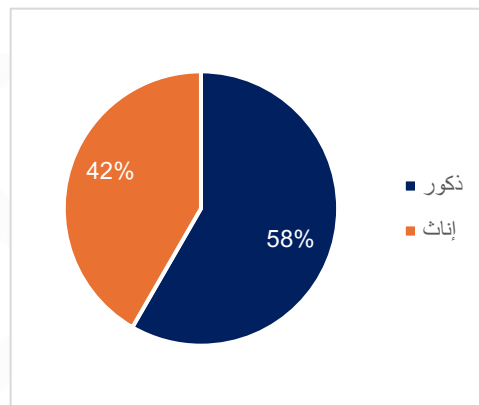
❖ مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج مؤشر رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم بجامعة نجران للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ، وذلك في إطار متابعة مؤشرات الأداء وقياس مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الطلابية المقدمة، بما يدعم تحسين تجربة الطالب وتعزيز جودة البيئة الجامعية والخدمات المساندة. وتعتمد الجامعة قيمة مستهدفة لهذا المؤشر تبلغ (٧٦٪) وبمتوسط (٣,٨٠) على مقياس ليكرت الخماسي، بوصفها معياراً للحكم على مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة. ويستعرض التقرير النتائج الإجمالية للمؤشر، ومقارنتها بالقيمة المستهدفة وبناتج فترات الرصد السابقة، إضافة إلى تحليل النتائج حسب نوع الطالب والتخصصات، بهدف توفير قراءة تحليلية تدعم اتخاذ القرار وتحديد فرص التحسين المستمر.

❖ أولاً: توزيع عينة الدراسة

جدول (١): توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة (%)
ذكور	٧٧	٥٨,٣
إناث	٥٥	٤١,٧
الإجمالي	١٣٢	١٠٠,٠



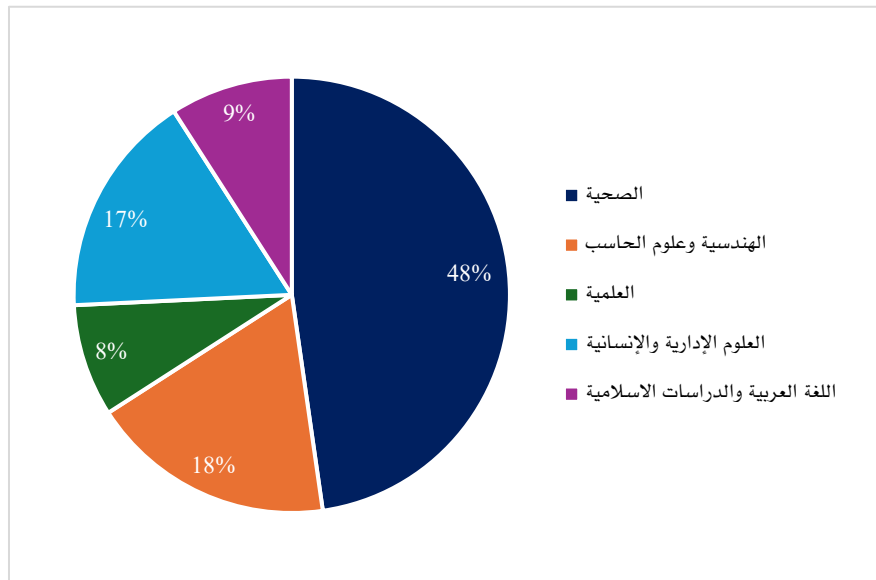
شكل (١): توزيع العينة حسب متغير الجنس (ذكور/إناث)

مناقشة نتائج الجدول (١) والشكل (١):

يتضح أن عدد الطلاب المشاركين بلغ (٧٧) طالباً بنسبة (٥٨,٣%)، مقابل (٥٥) طالبة بنسبة (٤١,٧%)، مما يشير إلى تمثيل مناسب لكلا الجنسين في العينة، مع تفوق نسبي للطلاب. ويؤخذ هذا التوزيع في الاعتبار عند تفسير النتائج العامة لمستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة.

جدول (٢): توزيع العينة حسب متغير التخصص

التخصص	العدد	النسبة (%)
الصحية	٦٣	٤٧,٧
الهندسة وعلوم الحاسب	٢٤	١٨,٢
العلمية	١١	٨,٣
العلوم الإدارية والإنسانية	٢٢	١٦,٧
اللغة العربية والدراسات الإسلامية	١٢	٩,١
الاجمالي	١٣٢	١٠٠



شكل (٢): توزيع العينة حسب متغير التخصص

مناقشة نتائج الجدول (٢) والشكل (٢):

تُظهر النتائج تركيز العينة في التخصصات الصحية بنسبة (٤٧,٧%)، تليها تخصصات الحاسب وعلوم الهندسة، ثم التخصصات الإدارية والإنسانية، في حين جاءت التخصصات العلمية وتخصصات اللغة العربية والدراسات الإسلامية بنسب أقل. ويعكس ذلك اختلاف أعداد الطلبة بين التخصصات، الأمر الذي قد يؤثر على تفسير الفروق في مستوى الرضا بين التخصصات المختلفة.

❖ ثانياً: الاتجاه العام لمؤشر رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة

جدول (٣): تتبع مؤشر رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة خلال فترات الرصد

العام (هجري)	التقييم العام للمستفيدين (٥/...)	النسبة (%)	المستهدف (%)
١٤٤٦ - ١٤٤٧	٣,٥٢	٧٠,٤	٧٦
١٤٤٥ - ١٤٤٦	٣,٩٠	٧٨	٧٤
١٤٤٤ - ١٤٤٥	٣,٤٥	٦٩	٧٢
١٤٤٣ - ١٤٤٤	٢,٩٦	٥٩,٢	٧٠
١٤٤٢ - ١٤٤٣	٣,١٦	٦٣,٢	٧٠
١٤٤١ - ١٤٤٢	٤,٠١	٨٠,٢	٧٠

مناقشة نتائج الجدول (٣):

تشير النتائج إلى أن نسبة رضا الطلاب في الرصد الحالي بلغت (٧٠,٤%) بمتوسط (٣,٥٢)، وهي أقل من القيمة المستهدفة (٧٦%)، كما سجلت انخفاضاً مقارنة بالرصد السابق، مما يعكس تراجعاً طفيفاً في مستوى الرضا العام. ويستدعي ذلك دراسة الأسباب المؤثرة على مستوى رضا الطلاب والعمل على تحسين جودة الخدمات الطلابية المقدمة.

❖ ثالثاً: النتائج التفصيلية لتقييم رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة

جدول (٤): رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة وفق مجالات الخدمات

الخدمات	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
خدمات المطاعم	٣,١٠	٦٢
الخدمات الصحية	٣,٦٢	٧٢,٤
الخدمات الرياضية	٣,١٧	٦٣,٤
خدمات الارشاد الأكاديمي	٣,٧٦	٧٥,٢
خدمات النقل الطلابي	٣,٧٠	٧٤
خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	٥,٠٠	١٠٠,٠
التقييم العام لجودة الخدمات	٣,٥٢	٧٠,٤

مناقشة نتائج الجدول (٤):

تُظهر النتائج أن المتوسط العام لمستوى رضا الطلاب بلغ (٣,٥٢) بنسبة (٧٠,٤%)، وهو أقل من القيمة المستهدفة. كما يتبين تفاوت مستوى الرضا بين الخدمات، حيث حققت خدمات الإرشاد الأكاديمي وخدمات النقل مستوى مرتفعاً نسبياً، بينما جاءت خدمات المطاعم والخدمات الرياضية بمستوى أقل، مما يشير إلى الحاجة إلى تحسين جودة هذه الخدمات وتعزيز كفاءتها بما يتوافق مع احتياجات الطلبة.

جدول (٥): نتائج تقييم درجة رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة لهم من قبل الجامعة

الرقم	الخدمات	وفق مقياس التقييم الخماسي		
		المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)	المستوى
	خدمات المطاعم	٣,١٠	٦٢	متوسطة
١	توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.	٣,٠٢	٦٠,٤	متوسطة
٢	تلبي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب.	٢,٩٦	٥٩,٢	متوسطة
٣	تناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة	٢,٦٤	٥٢,٨	متوسطة
٤	مستوى النظافة بالمطاعم جيد	٣,٢٧	٦٥,٤	متوسطة
٥	يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم	٣,٦٤	٧٢,٨	كبيرة
	الخدمات الصحية	٣,٦٢	٧٢,٤	كبيرة
١	توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.	٣,٤٨	٦٩,٦	كبيرة
٢	توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.	٣,٦٢	٧٢,٤	كبيرة
٣	توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.	٣,٤٢	٦٨,٤	كبيرة
٤	تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتحمل نفقات علاجهم.	٣,٧٣	٧٤,٦	كبيرة
٥	تعقد الجامعة ندوات تثقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض.	٣,٨٦	٧٧,٢	كبيرة
	الخدمات الرياضية	٣,١٧	٦٣,٤	متوسطة
١	تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية	٣,١٢	٦٢,٤	متوسطة
٢	توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والإشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.	٣,١٥	٦٣	متوسطة
٣	تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية	٣,٣٩	٦٧,٨	متوسطة
	خدمات الإرشاد الأكاديمي	٣,٧٦	٧٥,٢	كبيرة
١	تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الإرشاد الأكاديمي.	٤,٠٢	٨٠,٤	كبيرة
٢	تقدم الجامعة خدمات إرشاد أكاديمي ومهني مناسب للطلاب.	٣,٨٣	٧٦,٦	كبيرة
٣	يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.	٣,٧٢	٧٤,٤	كبيرة
٤	يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقييم التراكمي.	٣,٧٤	٧٤,٨	كبيرة
٥	يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.	٣,٧٢	٧٤,٤	كبيرة
٦	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.	٣,٧١	٧٤,٢	كبيرة
٧	يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.	٣,٧١	٧٤,٢	كبيرة
٨	يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.	٣,٦٧	٧٣,٤	كبيرة
٩	يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب على الاندماج في الحياة الجامعية وتحقيق أعلى قدر من الاستفادة الأكاديمية	٣,٧٠	٧٤	كبيرة
	خدمات النقل الطلابي	٣,٥٢	٧٠,٤	كبيرة
١	توفر الجامعة عدد مناسب من وسائل نقل الطلاب.	٣,٤٤	٦٨,٨	كبيرة

الرقم	الخدمات	وفق مقياس التقدير الخماسي	
		المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)
٢	يتم اعلام الطلاب بالموافقت الرسمية لنقل الطلاب الى ومن الجامعة.	٣,٧٤	٧٤,٨
٣	يهتم القائمون بالنقل الطلابي بنظافة وصيانة الوسائل الخاصة بنقل الطلاب الى ومن الجامعة.	٣,٨٤	٧٦,٨
	خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة	٥,٠	١٠٠
١	تراعي منشآت ومرافق الجامعة متطلبات الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة	٥,٠	١٠٠
٢	توفر الجامعة الفرص لمشاركة ذوي القدرات الخاصة في أنشطتها	٥,٠	١٠٠
٣	تقدم الجامعة برامج ملائمة لدعم ورعاية الطلاب ذوي القدرات الخاصة	٥,٠	١٠٠
	التقييم العام لمستوى الخدمات	٣,٥٢	٧٠,٤

مناقشة نتائج الجدول (٥):

تشير النتائج إلى أن المستوى العام لرضا الطلاب عن الخدمات الطلابية بلغ (٣,٥٢) بنسبة (٧٠,٤٪)، وهو أقل من القيمة المستهدفة، مما يعكس وجود فجوة تستدعي التحسين. كما أظهرت النتائج تفاوتاً بين عناصر الخدمات المختلفة؛ حيث حققت خدمات الإرشاد الأكاديمي أعلى مستويات الرضا، تليها الخدمات الصحية، بينما جاءت خدمات المطاعم والخدمات الرياضية في أدنى المستويات نسبياً، الأمر الذي يتطلب التركيز على تحسين هذه الجوانب ورفع كفاءتها بما يسهم في تعزيز تجربة الطالب الجامعية.

❖ رابعاً: نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب متغير الجنس

جدول (٦): نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب النوع (ذكور / إناث)

الخدمات	النوع	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
خدمات المطاعم	ذكور	٧٧	٣,١٤	٦٢,٨
	إناث	٥٥	٣,٠٦	٦١,٢
	الاجمالي	١٣٢	٣,١٠	٦٢
توفر الجامعة مطعم/ كافيتيريا لخدمة الطلاب بكل مبنى كليات.	ذكور	٧٧	٢,٨٦	٥٧,٢
	إناث	٥٥	٣,٢٤	٦٤,٨
	الاجمالي	١٣٢	٣,٠٢	٦٠,٤
تليي المطاعم احتياجات الطلاب الأساسية من المأكل والمشرب.	ذكور	٧٧	٣,٠٠	٦٠
	إناث	٥٥	٢,٩١	٥٨,٢
	الاجمالي	١٣٢	٢,٩٦	٥٩,٢
تتناسب أسعار الوجبات مع مستوى الخدمة المقدمة	ذكور	٧٧	٢,٩٠	٥٨
	إناث	٥٥	٢,٢٩	٤٥,٨
	الاجمالي	١٣٢	٢,٦٤	٥٢,٨
مستوى النظافة بالمطاعم جيد	ذكور	٧٧	٣,٣٢	٦٦,٤

الخدمات	النوع	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
	اناث	٥٥	٣,١٨	٦٣,٦
	الاجمالي	١٣٢	٣,٢٧	٦٥,٤
	ذكور	٧٧	٣,٦٠	٧٢
يلقى الطلبة معاملة حسنة أثناء تواجدهم بالمطاعم	اناث	٥٥	٣,٦٩	٧٣,٨
	الاجمالي	١٣٢	٣,٦٤	٧٢,٨
	ذكور	٧٧	٣,٨٤	٧٦,٨
الخدمات الصحية	اناث	٥٥	٣,٣٢	٦٦,٤
	الاجمالي	١٣٢	٣,٦٢	٧٢,٤
	ذكور	٧٧	٣,٧٣	٧٤,٦
توفر الجامعة خدمة الفحص الطبي الشامل للطلاب.	اناث	٥٥	٣,١٥	٦٣
	الاجمالي	١٣٢	٣,٤٨	٦٩,٦
	ذكور	٧٧	٣,٧٧	٧٥,٤
توفر الجامعة عيادات صحية للعلاج والمشورة الطبية.	اناث	٥٥	٣,٤٢	٦٨,٤
	الاجمالي	١٣٢	٣,٦٢	٧٢,٤
	ذكور	٧٧	٣,٧٥	٧٥
توفر الجامعة بطاقة صحية لكل طالب خلال فترة دراسته.	اناث	٥٥	٢,٩٦	٥٩,٢
	الاجمالي	١٣٢	٣,٤٢	٦٨,٤
	ذكور	٧٧	٤,٠١	٨٠,٢
تحول الجامعة مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة وتحمل نفقات علاجهم.	اناث	٥٥	٣,٣٥	٦٧
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٣	٧٤,٦
	ذكور	٧٧	٣,٩٦	٧٩,٢
تعقد الجامعة ندوات تنقيفية طبية وإرشادية للوقاية من الأمراض.	اناث	٥٥	٣,٧١	٧٤,٢
	الاجمالي	١٣٢	٣,٨٦	٧٧,٢
	ذكور	٧٧	٣,٤٨	٦٩,٦
الخدمات الرياضية	اناث	٥٥	٢,٧٥	٥٥
	الاجمالي	١٣٢	٣,١٧	٦٣,٤
	ذكور	٧٧	٣,٣٩	٦٧,٨
تتوفر بالجامعة مرافق وتجهيزات مناسبة للطلاب لممارسة الأنشطة الرياضية	اناث	٥٣	٢,٧٤	٥٤,٨
	الاجمالي	١٣٠	٣,١٢	٦٢,٤
	ذكور	٧٧	٣,٤٣	٦٨,٦
توفر الجامعة مشرفين مؤهلين لتدريب الطلاب والاشراف على سلامتهم أثناء ممارستهم للأنشطة الرياضية.	اناث	٥٢	٢,٧٣	٥٤,٦
	الاجمالي	١٢٩	٣,١٥	٦٣
	ذكور	٧٧	٣,٦١	٧٢,٢
تراعي الجامعة متطلبات الأمن والسلامة في مرافقها وتجهيزاتها الرياضية	اناث	٥٣	٣,٠٨	٦١,٦
	الاجمالي	١٣٠	٣,٣٩	٦٧,٨
	ذكور	٧٧	٤,٠٠	٨٠
خدمات الارشاد الأكاديمي	اناث	٥٥	٣,٤٢	٦٨,٤
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٦	٧٥,٢
	ذكور	٧٧	٤,٠٠	٨٠

الخدمات	النوع	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
تقدم الجامعة لقاءات تعريفية تتضمن تعريف الطلاب بنظام الارشاد الأكاديمي.	ذكور	٧٧	٤,١٧	٨٣,٤
	اناث	٥٥	٣,٨٢	٧٦,٤
	الاجمالي	١٣٢	٤,٠٢	٨٠,٤
تقدم الجامعة خدمات ارشاد أكاديمي ومهني مناسب للطلاب.	ذكور	٧٧	٣,٩٦	٧٩,٢
	اناث	٥٥	٣,٦٤	٧٢,٨
	الاجمالي	١٣٢	٣,٨٣	٧٦,٦
يتابع المرشد الأكاديمي الوضع الدراسي للطلاب ويساعدهم على تجاوز الصعوبات الأكاديمية.	ذكور	٧٧	٤,٠١	٨٠,٢
	اناث	٥٥	٣,٣١	٦٦,٢
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٢	٧٤,٤
يقدم المرشد الأكاديمي الدعم المناسب للطلاب لرفع معدل نقاط التقدير التراكمي.	ذكور	٧٧	٣,٩٩	٧٩,٨
	اناث	٥٥	٣,٤٠	٦٨
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٤	٧٤,٨
يحرص المرشد الأكاديمي على تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم.	ذكور	٧٧	٣,٩٦	٧٩,٢
	اناث	٥٥	٣,٣٨	٦٧,٦
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٢	٧٤,٤
يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب في التعرف على قدراتهم وميولهم ويرشدهم لكيفية تعزيزها.	ذكور	٧٧	٣,٩٧	٧٩,٤
	اناث	٥٥	٣,٣٥	٦٧
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧١	٧٤,٢
يساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة حسب الخطة الدراسية والمستوى الأكاديمي.	ذكور	٧٧	٣,٩٩	٧٩,٨
	اناث	٥٥	٣,٣٣	٦٦,٦
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧١	٧٤,٢
يشجع المرشد الأكاديمي الطلاب على التواصل من خلال عقد لقاءات فردية وجماعية معهم لمناقشة الصعوبات التي يواجهونها.	ذكور	٧٧	٣,٩٦	٧٩,٢
	اناث	٥٥	٣,٢٥	٦٥
	الاجمالي	١٣٢	٣,٦٧	٧٣,٤
يساعد المرشد الأكاديمي الطلاب على الاندماج في الحياة الجامعية وتحقيق أعلى قدر من الاستفادة الأكاديمية	ذكور	٧٧	٤,٠٠	٨٠
	اناث	٥٥	٣,٢٧	٦٥,٤
	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٠	٧٤
التقييم العام لمستوى الخدمات	ذكور	٧٧	٣,٨٠	٧٦
	اناث	٥٥	٣,١٢	٦٢,٤
	الاجمالي	١٣٢	٣,٥٢	٧٠,٤

مناقشة نتائج الجدول (٦):

تُظهر النتائج وجود تفاوت في مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بين الذكور والإناث؛ حيث بلغ متوسط الرضا لدى الطلاب (٣,٨٠) بنسبة (٧٦%) محققاً القيمة المستهدفة، في حين بلغ متوسط الرضا لدى الطالبات (٣,١٢) بنسبة (٦٢,٤%)، وهو أقل من المستوى المستهدف. ويشير هذا التفاوت إلى احتمال وجود اختلاف في مستوى الاستفادة من

الخدمات أو في جودة بعض الخدمات المقدمة للطلّابات مقارنة بالطلّاب، مما يستدعي دراسة أسباب هذا التباين والعمل على معالجته بما يحقق العدالة في مستوى الخدمات المقدمة ويرفع مستوى الرضا العام لدى جميع الطلبة.

❖ خامساً: نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب التخصص

جدول (٧): نتائج تقييم رضا الطلاب عن مستوى الخدمات المقدمة لهم حسب التخصص

الخدمات	الكلية	الجنس	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
خدمات المطاعم	الصحية	ذكور	٣٩	٢,٩٥	٥٩
		اناث	٢٤	٣,٠٨	٦١,٦
		الاجمالي	٦٣	٣,٠٠	٦٠
	الهندسية وعلوم الحاسب	ذكور	٦	٢,٥٧	٥١,٤
		اناث	١٨	٢,٩٠	٥٨
		الاجمالي	٢٤	٢,٨٢	٥٦,٤
	العلمية	ذكور	٧	٣,١١	٦٢,٢
		اناث	٤	٣,٠٥	٦١
		الاجمالي	١١	٣,٠٩	٦١,٨
	العلوم الإدارية والانسانية	ذكور	١٧	٣,٨٥	٧٧
		اناث	٥	٣,٠٤	٦٠,٨
		الاجمالي	٢٢	٣,٦٦	٧٣,٢
	اللغة العربية والدراسات الاسلامية	ذكور	٨	٢,٩٥	٥٩
		اناث	٤	٣,٧٥	٧٥
		الاجمالي	١٢	٣,٢٢	٦٤,٤
	الاجمالي	ذكور	٧٧	٣,١٤	٦٢,٨
		اناث	٥٥	٣,٠٦	٦١,٢
		الاجمالي	١٣٢	٣,١٠	٦٢
الخدمات الصحية	الصحية	ذكور	٣٩	٤,١٠	٨٢
		اناث	٢٤	٣,٦١	٧٢,٢
		الاجمالي	٦٣	٣,٩١	٧٨,٢
	الهندسية وعلوم الحاسب	ذكور	٦	٣,٥٠	٧٠
		اناث	١٨	٢,٦٨	٥٣,٦
		الاجمالي	٢٤	٢,٨٨	٥٧,٦
	العلمية	ذكور	٧	٣,٣٧	٦٧,٤
		اناث	٤	٣,١٠	٦٢
		الاجمالي	١١	٣,٢٧	٦٥,٤
	العلوم الإدارية والانسانية	ذكور	١٧	٣,٧٣	٧٤,٦
		اناث	٥	٣,٥٢	٧٠,٤
		الاجمالي	٢٢	٣,٦٨	٧٣,٦
	اللغة العربية والدراسات الاسلامية	ذكور	٨	٣,٥٣	٧٠,٦
		اناث	٤	٤,٤٠	٨٨

الخدمات	الكلية	الجنس	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
	الاجمالي	الاجمالي	١٢	٣,٨٢	٧٦,٤
		ذكور	٧٧	٣,٨٤	٧٦,٨
		اناث	٥٥	٣,٣٢	٦٦,٤
الخدمات الرياضية	الاجمالي	الاجمالي	١٣٢	٣,٦٢	٧٢,٤
		ذكور	٣٩	٣,٤٧	٦٩,٤
		اناث	٢٤	٣,٠٨	٦١,٦
	الصحية	الاجمالي	٦٣	٣,٣٢	٦٦,٤
		ذكور	٦	٢,٦٧	٥٣,٤
		اناث	١٨	٢,١١	٤٢,٢
	الهندسية وعلوم الحاسب	الاجمالي	٢٤	٢,٢٥	٤٥
		ذكور	٧	٣,٨١	٧٦,٢
		اناث	٤	٢,٧٥	٥٥
	العلمية	الاجمالي	١١	٣,٤٢	٦٨,٤
		ذكور	١٧	٣,٦٥	٧٣
		اناث	٥	٣,١٣	٦٢,٦
	العلوم الإدارية والانسانية	الاجمالي	٢٢	٣,٥٣	٧٠,٦
		ذكور	٨	٣,٤٦	٦٩,٢
		اناث	٤	٣,١٣	٦٢,٦
	اللغة العربية والدراسات الاسلامية	الاجمالي	١٢	٣,٣٥	٦٧
		ذكور	٧٧	٣,٤٨	٦٩,٦
		اناث	٥٥	٢,٧٥	٥٥
	الاجمالي	الاجمالي	١٣٢	٣,١٧	٦٣,٤
خدمات الارشاد الأكاديمي	الصحية	ذكور	٣٩	٤,١٨	٨٣,٦
		اناث	٢٤	٣,٧٤	٧٤,٨
		الاجمالي	٦٣	٤,٠١	٨٠,٢
	الهندسية وعلوم الحاسب	ذكور	٦	٣,٦٣	٧٢,٦
		اناث	١٨	٢,٧٢	٥٤,٤
		الاجمالي	٢٤	٢,٩٥	٥٩
	العلمية	ذكور	٧	٣,٦٠	٧٢
		اناث	٤	٤,٠٠	٨٠
		الاجمالي	١١	٣,٧٥	٧٥
	العلوم الإدارية والانسانية	ذكور	١٧	٤,٠١	٨٠,٢
		اناث	٥	٢,٩٦	٥٩,٢
		الاجمالي	٢٢	٣,٧٧	٧٥,٤
	اللغة العربية والدراسات الاسلامية	ذكور	٨	٣,٧٤	٧٤,٨
		اناث	٤	٤,٦١	٩٢,٢
		الاجمالي	١٢	٤,٠٣	٨٠,٦
	الاجمالي	ذكور	٧٧	٤,٠٠	٨٠
		اناث	٥٥	٣,٤٢	٦٨,٤

الخدمات	الكلية	الجنس	العدد	المتوسط (٥/...)	النسبة (%)
التقييم العام لمستوى الخدمات	الصحية	الاجمالي	١٣٢	٣,٧٦	٧٥,٢
		ذكور	٣٩	٣,٧٢	٧٤,٤
		اناث	٢٤	٣,٢٠	٦٤
	الهندسية وعلوم الحاسب	الاجمالي	٦٣	٣,٥٢	٧٠,٤
		ذكور	٦	٣,٧٣	٧٤,٦
		اناث	١٨	٢,٦٧	٥٣,٤
	العلمية	الاجمالي	٢٤	٢,٩٣	٥٨,٦
		ذكور	٧	٣,٤٧	٦٩,٤
		اناث	٤	٣,٤١	٦٨,٢
	العلوم الإدارية والانسانية	الاجمالي	١١	٣,٤٥	٦٩
		ذكور	١٧	٤,٠٧	٨١,٤
		اناث	٥	٣,١٣	٦٢,٦
	اللغة العربية والدراسات الاسلامية	الاجمالي	٢٢	٣,٨٦	٧٧,٢
		ذكور	٨	٣,٩٧	٧٩,٤
		اناث	٤	٤,٣١	٨٦,٢
	الاجمالي	الاجمالي	١٢	٤,٠٩	٨١,٨
		ذكور	٧٧	٣,٨٠	٧٦
		اناث	٥٥	٣,١٢	٦٢,٤
		الاجمالي	١٣٢	٣,٥٢	٧٠,٤

مناقشة نتائج الجدول (٧):

تُظهر النتائج وجود تفاوت في مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة بين التخصصات المختلفة، حيث سجلت تخصصات اللغة العربية والدراسات الإسلامية أعلى مستوى رضا، تليها التخصصات الإدارية والإنسانية ثم التخصصات الصحية، في حين جاءت التخصصات العلمية في مستويات متوسطة، بينما سجلت تخصصات الهندسة وعلوم الحاسب أدنى مستوى رضا ولم تحقق القيمة المستهدفة.

كما يلاحظ وجود تفاوت في مستوى الرضا بين الذكور والإناث داخل التخصص الواحد، مما يشير إلى اختلاف تجربة الطلاب في الاستفادة من الخدمات المقدمة. ويؤكد ذلك أهمية التركيز على التخصصات ذات مستوى الرضا المنخفض، خاصة تخصصات الهندسة وعلوم الحاسب، من خلال دراسة أسباب الانخفاض والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة بما يساهم في رفع مستوى الرضا العام لدى الطلبة.

❖ التوصيات

- تحليل أسباب انخفاض مؤشر رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة مقارنة بالقيمة المستهدفة، من خلال دراسة تفصيلية لنتائج الاستبانة وتحديد الجوانب ذات التقييم المنخفض، ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجتها.
- العمل على تقليص الفجوة في مستوى الرضا بين الطلاب والطالبات عبر دراسة تجربة الطالبات في الاستفادة من الخدمات المقدمة، وتحسين جودة الخدمات الداعمة بما يحقق العدالة ويرفع مستوى الرضا العام.
- تحسين جودة الخدمات ذات التقييم المنخفض، خاصة خدمات المطاعم والخدمات الرياضية، من خلال تطوير المرافق، ورفع مستوى التجهيزات، وتحسين جودة الخدمة المقدمة بما يتوافق مع احتياجات الطلبة.
- تعزيز كفاءة الخدمات الصحية وخدمات النقل الطلابي والإرشاد الأكاديمي والمحافظة على مستوياتها الجيدة، مع الاستمرار في تطويرها بما يسهم في تحسين تجربة الطالب الجامعية.
- إيلاء اهتمام خاص بالتخصصات ذات مستوى الرضا المنخفض، خاصة تخصصات الهندسة وعلوم الحاسب، من خلال دراسة احتياجات الطلبة وتوفير الخدمات الداعمة المناسبة بما يرفع مستوى الرضا لديهم.
- تعزيز قنوات التواصل والتغذية الراجعة مع الطلبة، وإشراكهم في تقييم الخدمات واقتراح التحسينات، بما يسهم في تطوير الخدمات وفق احتياجاتهم الفعلية.
- إعداد وتنفيذ خطة تحسين محددة بزمان ومؤشرات أداء واضحة لرفع مستوى رضا الطلاب وتحقيق القيمة المستهدفة في دورات الرصد القادمة، مع متابعة دورية لقياس أثر التحسين.