

المؤشر (KPI-I-18)

رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية

الرصد التاسع للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ

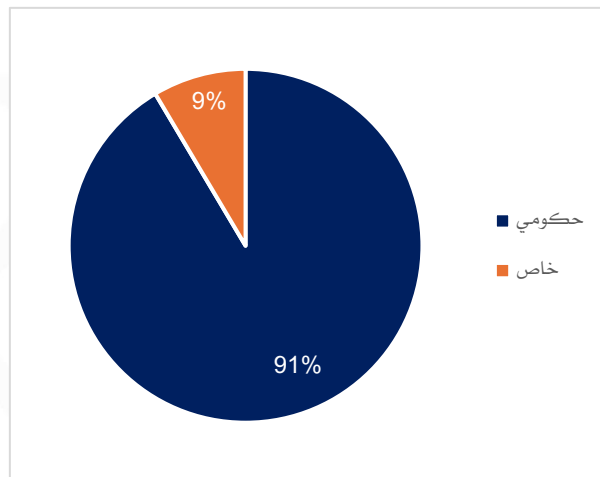
❖ مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها جامعة نجران للرصد التاسع للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ، وذلك في إطار متابعة مؤشرات الأداء وقياس مستوى رضا قطاعات المجتمع عن جودة الخدمات المجتمعية المقدمة، بما يعزز الشراكات المجتمعية ويحقق المنفعة المتبادلة بين الجامعة ومؤسسات المجتمع المحلي. وقد حددت جامعة نجران القيمة المستهدفة السنوية لهذا المؤشر بنسبة إجمالية تبلغ (٨٥%) وبمتوسط حسابي (٤,٢٥) على المقياس الخماسي لقياس درجة الرضا. ويستعرض التقرير توزيع العينة، وتتبع المؤشر عبر فترات الرصد، إضافة إلى النتائج التفصيلية لمجالات الخدمات المجتمعية، بهدف دعم اتخاذ القرار والمحافظة على مستوى الأداء وتعزيز فرص التحسين المستمر.

❖ أولاً: توزيع المستجيبين حسب القطاع

جدول (١): توزيع المستجيبين لمؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية حسب القطاع (حكومي / خاص)

القطاع	العدد	النسبة (%)
حكومي	٤٢٩	٩١
خاص	٤٠	٩
الإجمالي	٤٦٩	١٠٠,٠



شكل (١): نسب توزيع المستجيبين حسب القطاع (حكومي / خاص)

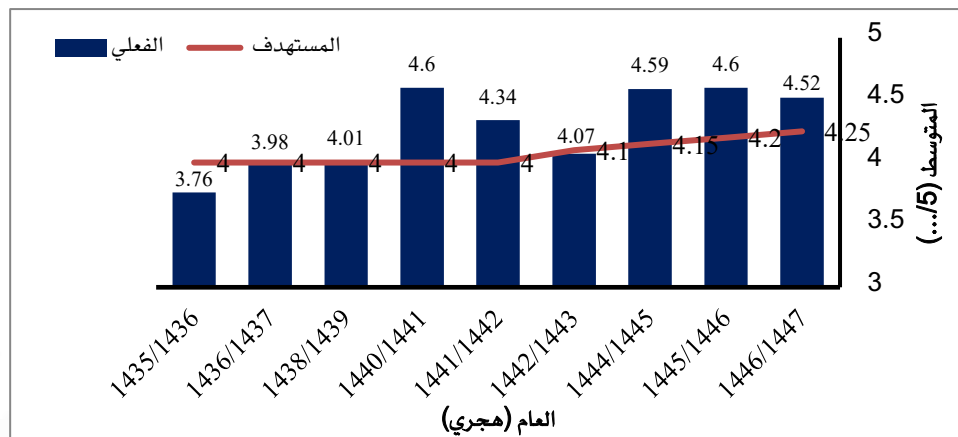
مناقشة نتائج الجدول (١) والشكل (١):

يتضح أن إجمالي عدد المستجيبين بلغ (٤٦٩) مستفيداً، منهم (٤٢٩) من القطاع الحكومي بنسبة (٩١٪)، و (٤٠) من القطاع الخاص بنسبة (٩٪) ويشير هذا التوزيع إلى أن نتائج المؤشر تعكس بدرجة أكبر آراء الجهات الحكومية مقارنة بالقطاع الخاص، وهو ما ينبغي أخذه في الاعتبار عند تفسير النتائج العامة لمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية التي تقدمها الجامعة.

❖ ثانياً: نتائج تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية خلال فترات الرصد

جدول (٢): رصد نتائج تقييم درجة رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية للأعوام (١٤٣٦/١٤٣٥ هـ - ١٤٤٧/١٤٤٦ هـ)

تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية للأعوام (هجري)	النسبة الفعلية (%)	المتوسط (.../٥)	المستهدف (%)	المستهدف (.../٥)
١٤٣٦/١٤٣٥	٧٥,٢	٣,٧٦	٨٠	٤
١٤٣٧/١٤٣٦	٧٩,٦	٣,٩٨	٨٠	٤
١٤٣٩/١٤٣٨	٨٠,٠٢	٤,٠١	٨٠	٤
١٤٤١/١٤٤٠	٩٢	٤,٦	٨٠	٤
١٤٤٢/١٤٤١	٨٦,٨	٤,٣٤	٨٠	٤
١٤٤٣/١٤٤٢	٨١,٤	٤,٠٧	٨٢	٤,١
١٤٤٥/١٤٤٤	٩١,٨	٤,٥٩	٨٣	٤,١٥
١٤٤٦/١٤٤٥	٩٢	٤,٦٠	٨٤	٤,٢
١٤٤٧/١٤٤٦	٩٠,٤	٤,٥٢	٨٥	٤,٢٥



شكل (٢): تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية عبر فترات الرصد

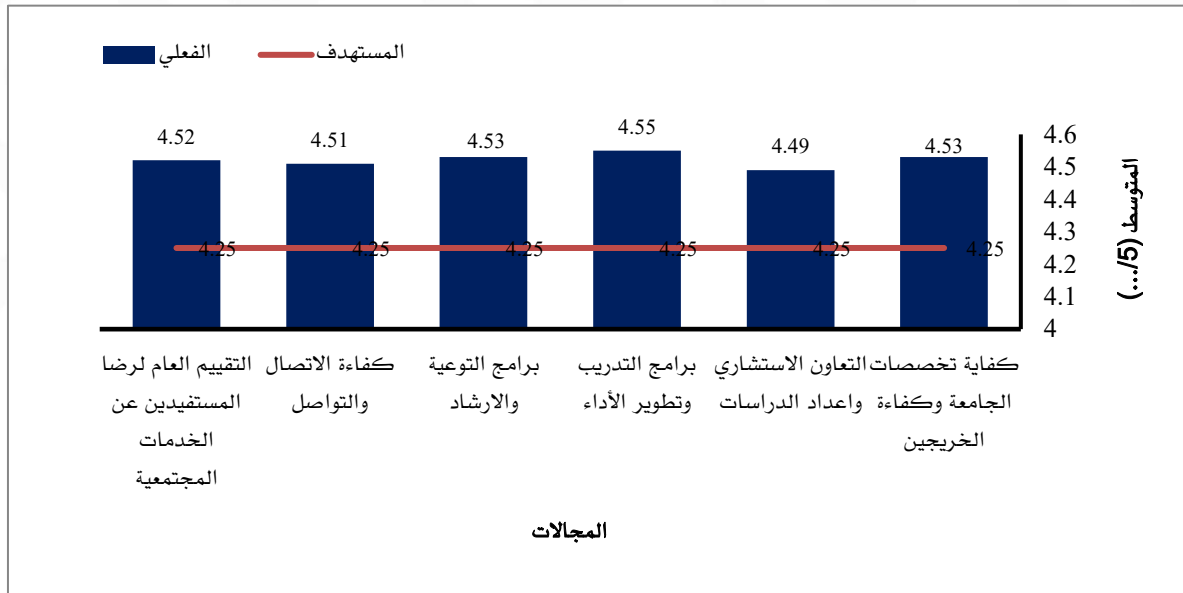
مناقشة نتائج الجدول (٢) والشكل (٢):

تشير النتائج إلى أن نسبة تقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية في الرصد التاسع للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧ هـ بلغت (٩٠,٤٪) بمتوسط حسابي (٤,٥٢) على المقياس الخماسي، متجاوزة القيمة المستهدفة المحددة بنسبة (٨٥٪) وبمتوسط (٤,٢٥). كما يتضح من تتبع المؤشر عبر فترات الرصد أن الأداء شهد تحسناً ملحوظاً مقارنة بالقيمة المستهدفة، إلا أن النتيجة الحالية جاءت أقل من نتيجة العام السابق التي بلغت (٩٢٪) بمتوسط (٤,٦٠)، مما يشير إلى انخفاض طفيف يستدعي دراسة أسبابه لضمان المحافظة على مستوى الأداء المرتفع وتعزيزه.

ثالثاً: النتائج التفصيلية لتقييم رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والدرجة المئوية لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية.

م	المجالات - الفقرات	وفق مقياس التقدير الخماسي		
		المتوسط (٥/...)	النسبة (%)	المستوى
	كفاية تخصصات الجامعة وكفاءة الخريجين	٤,٥٣	٩٠,٦	مرتفعة جداً
١	تقدم الجامعة البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل والتوظيف	٤,٥٥	٩١	مرتفعة جداً
٢	تتعاون الجامعة مع متخصصين من المؤسسات التي يعمل بها الخريجون لتطوير البرامج الأكاديمية والارتقاء بمهارات الخريجين بما يحقق متطلبات سوق العمل.	٤,٥١	٩٠,٢	مرتفعة جداً
	التعاون الاستشاري وإعداد الدراسات	٤,٤٩	٨٩,٨	مرتفعة جداً
٣	توجه الجامعة أبحاثها لحل مشكلات المجتمع المحلي.	٤,٤٩	٨٩,٨	مرتفعة جداً
٤	تقدم الجامعة خدماتها الاستشارية المتخصصة لسوق العمل والمجتمع المحلي.	٤,٤٩	٨٩,٨	مرتفعة جداً
	برامج التدريب وتطوير الأداء	٤,٥٥	٩١	مرتفعة جداً
٥	تقدم الجامعة برامج تدريبية متطورة لرفع مهارات العاملين بالقطاعات المختلفة بالمجتمع.	٤,٥٤	٩٠,٨	مرتفعة جداً
٦	تساهم الجامعة في إقامة الأنشطة، والندوات العلمية، والثقافية، والتنمية.	٤,٥٦	٩١,٢	مرتفعة جداً
	برامج التوعية والإرشاد	٤,٥٣	٩٠,٦	مرتفعة جداً
٧	تقوم الجامعة بزيارات لنشر الوعي بين طلبة التعليم ما قبل الجامعي ببرامجها وأنشطتها.	٤,٥١	٩٠,٢	مرتفعة جداً
٨	تساهم الجامعة من خلال أنشطتها المجتمعية في تقديم التوعية والإرشاد في العديد من المجالات "الدينية، الاجتماعية، الصحية...."	٤,٥٤	٩٠,٨	مرتفعة جداً
٩	تقدم الجامعة برامج للتوعية بخدمة المجتمع وتنمية البيئة المحلية.	٤,٥٥	٩١	مرتفعة جداً
	كفاءة الاتصال والتواصل	٤,٥١	٩٠,٢	مرتفعة جداً
١٠	تحرص الجامعة على التواصل مع قطاعات المجتمع وسوق العمل واشراكهم في أنشطتها وفعاليتها.	٤,٥١	٩٠,٢	مرتفعة جداً
١١	تشجع الجامعة قطاعات المجتمع وسوق العمل على تقديم مقترحاتهم التطويرية ومبادراتهم من خلال المشاركة باللجان المختلفة أو إلكترونياً.	٤,٥٠	٩٠	مرتفعة جداً
١٢	تحتفظ الجامعة بعلاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع.	٤,٥٢	٩٠,٤	مرتفعة جداً
	التقييم العام لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية	٤,٥٢	٩٠,٤	مرتفعة جداً



الشكل (٣): رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية حسب المجالات

مناقشة نتائج الجدول (٣) والشكل (٣):

تشير النتائج إلى أن التقييم العام لرضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية بلغ (٤,٥٢) بنسبة (٩٠,٤٪)، وهو أعلى من القيمة المستهدفة، مما يعكس مستوى مرتفعاً جداً من الرضا. كما أظهرت النتائج تقارباً واضحاً في متوسطات مجالات الخدمات المجتمعية، حيث تراوحت المتوسطات بين (٤,٤٩ - ٤,٥٥)، وبنسب رضا بين (٨٩,٨٪ - ٩١٪)، مما يدل على اتساق جودة الأداء وعدم وجود فجوات جوهرية بين مجالات الخدمات المختلفة. وتعكس هذه النتائج نجاح الجامعة في موازنة خدماتها المجتمعية مع احتياجات قطاعات المجتمع، وفاعلية برامج المسؤولية المجتمعية، إضافة إلى كفاءة التخطيط والتنفيذ والشراقات المجتمعية التي تنفذها الجامعة، بما يساهم في تحقيق أثر إيجابي ومستدام في المجتمع المحلي.

❖ التوصيات

- المحافظة على المستوى المرتفع لمؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات المجتمعية والعمل على استمرارية تحقيق القيمة المستهدفة، من خلال متابعة نتائج المؤشر بشكل دوري وتعزيز جوانب القوة والتميز.
- تحليل أسباب الانخفاض الطفيف مقارنة بالعام السابق رغم تحقيق المؤشر لمستوى مرتفع، وذلك لتحديد العوامل المؤثرة ومعالجتها بما يضمن استدامة التحسن.
- تعزيز الشراكات المجتمعية الاستراتيجية مع الجهات الحكومية والقطاع غير الربحي، بما يساهم في توسيع نطاق الخدمات المجتمعية وزيادة عدد المستفيدين وتنويع مجالات الخدمة.
- الاستفادة من التغذية الراجعة والمقترحات المقدمة من الجهات المستفيدة في تطوير المبادرات المجتمعية، وتصميم برامج مبتكرة تلبي احتياجات المجتمع الحالية والمستقبلية.

- تعزيز دور البرامج التدريبية والتوعوية والخدمات الاستشارية بما يحقق مواءمة أكبر مع متطلبات المجتمع وسوق العمل، ويرفع أثر الخدمات المجتمعية المقدمة.
- الاستمرار في الرصد الدوري لمؤشر رضا المستفيدين وتحليل اتجاهاته عبر فترات القياس، لضمان المحافظة على مستوى الرضا المرتفع ومعالجة أي مؤشرات تراجع بشكل مبكر.
- عرض نتائج التقرير على إدارة المسؤولية المجتمعية ومجالس الكليات لمناقشة النتائج، وتحديد فرص التحسين، ووضع خطط تطوير تدعم استمرارية التميز في الخدمات المجتمعية.