

## المؤشر (KPI-I-12)

### رضا المستفيدين عن خدمات التقنية

الرصد الثامن للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ

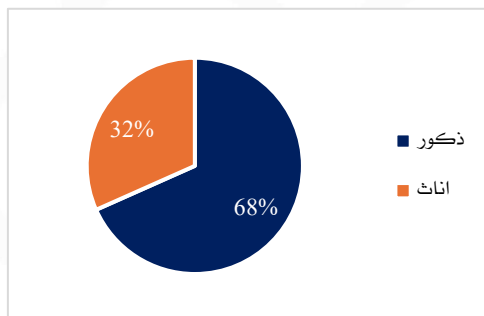
#### ❖ مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية بجامعة نجران للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ (الرصد الثامن)، وذلك في إطار متابعة مؤشرات الأداء وقياس مستوى رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس والطلبة) عن جودة الخدمات التقنية المقدمة، بما يدعم التحول الرقمي وتحسين كفاءة البنية التقنية في الجامعة. وتعتمد الجامعة قيمة مستهدفة لهذا المؤشر تبلغ (٧٦٪) وبمتوسط (٣,٨٠) على مقياس ليكرت الخماسي، بوصفها معياراً للحكم على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية. ويستعرض التقرير النتائج الإجمالية للمؤشر، وتتبع الأداء عبر فترات الرصد، إضافة إلى التحليل التفصيلي حسب الفئات المستهدفة والنوع والكلية، بهدف دعم اتخاذ القرار وتحديد فرص التحسين المستمر.

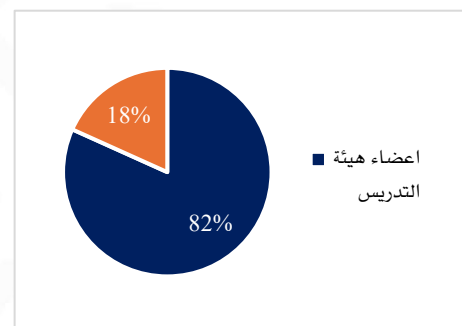
#### ❖ أولاً: توزيع العينة

جدول (١): توزيع المستجيبين لمؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية حسب الفئة والنوع

| المستجيبين                                           | النوع | العدد | الإجمالي |
|------------------------------------------------------|-------|-------|----------|
| أعضاء هيئة التدريس                                   | ذكور  | ٤١٣   | ٥٨٦      |
|                                                      | إناث  | ١٧٣   |          |
| طلاب                                                 | ذكور  | ٧٧    | ١٣١      |
|                                                      | إناث  | ٥٤    |          |
| نسبة الاستجابات وفقاً للجنس من إجمالي عدد المستجيبين | ذكور  | ٤٩٠   | ٧١٧      |
|                                                      | إناث  | ٢٢٧   |          |
| الإجمالي                                             |       | ٧١٧   |          |



شكل (٢): توزيع المستجيبين حسب النوع (ذكور / إناث)



شكل (١): توزيع المستجيبين حسب الفئة (أعضاء هيئة التدريس / الطلبة)

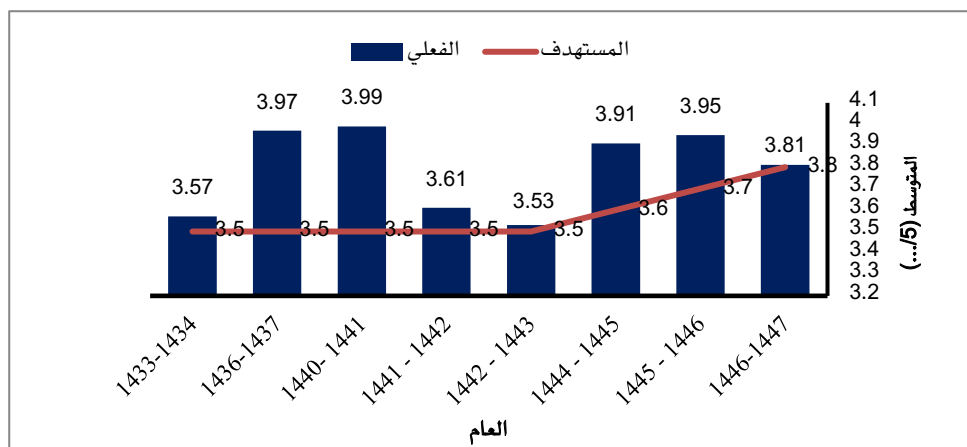
## مناقشة نتائج الجدول (١) والشكلين (١ و٢):

يتضح أن إجمالي عدد المستجيبين بلغ (٧١٧) مستفيداً، منهم (٥٨٦) من أعضاء هيئة التدريس و (١٣١) من الطلبة. كما بلغ عدد الذكور (٤٩٠) بنسبة أعلى من الإناث البالغ عددهن (٢٢٧). ويشير هذا التوزيع إلى أن نتائج المؤشر تعكس بدرجة أكبر آراء أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالطلبة، وهو ما ينبغي أخذه في الاعتبار عند تفسير النتائج العامة للمؤشر.

## ❖ ثانياً: الاتجاه العام لمؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية

جدول (٢): تتبع مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التقنية خلال فترات الرصد

| النسبة (%) | المستهدف (.../٥) | الفعلي (.../٥) | العام (هجري) |
|------------|------------------|----------------|--------------|
| ٧٦,٢       | ٣,٨٠             | ٣,٨١           | ١٤٤٦ - ١٤٤٧  |
| ٧٩,٠       | ٣,٧              | ٣,٩٥           | ١٤٤٥ - ١٤٤٦  |
| ٧٨,٢       | ٣,٦              | ٣,٩١           | ١٤٤٤ - ١٤٤٥  |
| ٧٠,٦       | ٣,٥              | ٣,٥٣           | ١٤٤٣ - ١٤٤٤  |
| ٧٢,٢       | ٣,٥              | ٣,٦١           | ١٤٤٢ - ١٤٤٣  |
| ٧٩,٨       | ٣,٥              | ٣,٩٩           | ١٤٤١ - ١٤٤٢  |
| ٧٩,٤٧      | ٣,٥              | ٣,٩٧           | ١٤٣٦ - ١٤٣٧  |
| ٧١,٤       | ٣,٥              | ٣,٥٧           | ١٤٣٣ - ١٤٣٤  |



شكل (٣): تتبع مؤشر رضا المستفيدين عن خدمات التقنية عبر فترات الرصد

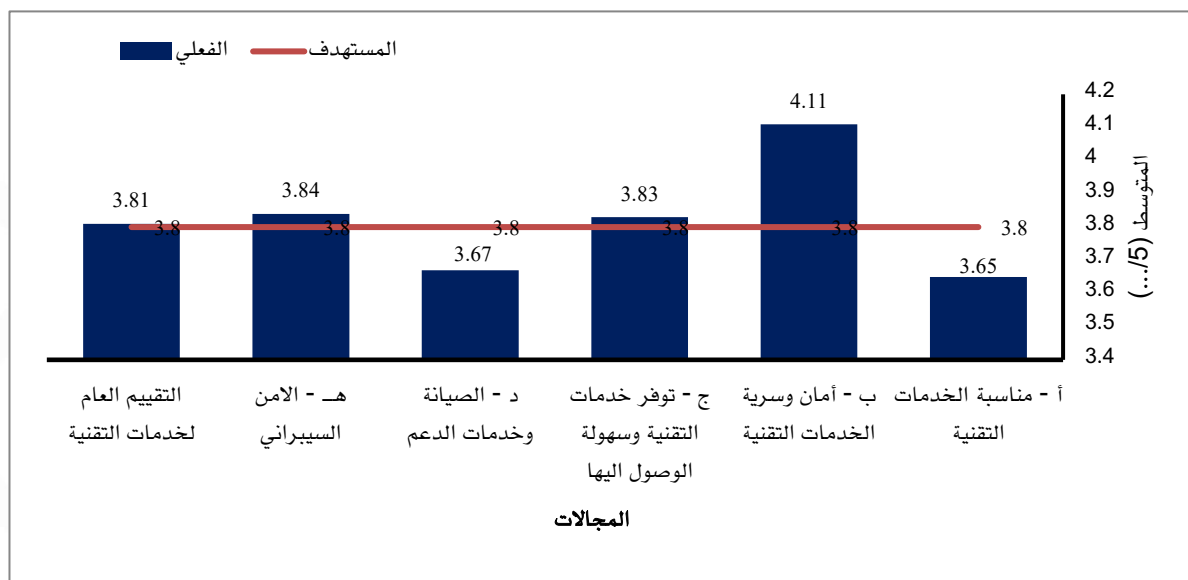
## مناقشة نتائج الجدول (٢) والشكل (٣):

تشير النتائج إلى أن المستوى العام لرضا المستفيدين عن خدمات التقنية في الرصد الحالي جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط (٣,٨١) بنسبة (٧٦,٢%)، متجاوزاً القيمة المستهدفة المحددة للمؤشر. إلا أن النتائج أظهرت انخفاضاً مقارنة بالعام السابق الذي بلغ فيه المتوسط (٣,٩٥) بنسبة (٧٩%)، مما يشير إلى وجود عوامل أثرت على مستوى الرضا خلال العام الحالي، ويستدعي ذلك تحليل أسباب هذا الانخفاض واتخاذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على مستوى التحسن وتعزيزه.

## ❖ ثالثاً: النتائج التفصيلية لتقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية

جدول (٣): تقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية بجامعة نجران للعام ١٤٤٦-١٤٤٧هـ

| وفق سلم التقدير الخماسي |            |                 | التقييم                                                                                           |
|-------------------------|------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المستوى                 | النسبة (%) | المتوسط (٥/...) | العبارات                                                                                          |
| مرتفعة                  | ٧٣         | ٣,٦٥            | أ - مناسبة الخدمات التقنية                                                                        |
| مرتفعة                  | ٧١,٦       | ٣,٥٨            | توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.                   |
| مرتفعة                  | ٧٠,٦       | ٣,٥٣            | أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكليفات المطلوبة.             |
| مرتفعة                  | ٧٧,٢       | ٣,٨٦            | تحدث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة                                       |
| مرتفعة                  | ٨٢,٢       | ٤,١١            | ب - أمان وسرية الخدمات التقنية                                                                    |
| مرتفعة                  | ٨٢,٨       | ٤,١٤            | توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.                                                  |
| مرتفعة                  | ٨١,٦       | ٤,٠٨            | توجد أنظمة لحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة.                                 |
| مرتفعة                  | ٧٦,٦       | ٣,٨٣            | ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول إليها                                                        |
| مرتفعة                  | ٧٥,٢       | ٣,٧٦            | توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة بجميع مبانيها.                                            |
| مرتفعة                  | ٧٧,٦       | ٣,٨٨            | يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر. |
| مرتفعة                  | ٧٣,٤       | ٣,٦٧            | د - الصيانة وخدمات الدعم                                                                          |
| مرتفعة                  | ٧٣,٨       | ٣,٦٩            | توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستفيدين.                               |
| مرتفعة                  | ٦٩,٢       | ٣,٤٦            | تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة.                                |
| مرتفعة                  | ٧٦,٨       | ٣,٨٤            | هـ - الامن السيبراني                                                                              |
| مرتفعة                  | ٧٤,٨       | ٣,٧٤            | تتبنى الجامعة استراتيجية واضحة للأمن السيبراني                                                    |
| مرتفعة                  | ٧٥,٨       | ٣,٧٩            | تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني                       |
| مرتفعة                  | ٧٩,٤       | ٣,٩٧            | تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني                          |
| مرتفعة                  | ٧٦,٢       | ٣,٨١            | التقييم العام لخدمات التقنية                                                                      |



شكل (٤): تقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية حسب مجالات الخدمات

## مناقشة نتائج الجدول (٣) والشكل (٤):

تشير النتائج إلى أن التقييم العام لخدمات التقنية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط (٣,٨١) بنسبة (٧٦,٢%)، متجاوزاً القيمة المستهدفة للمؤشر. كما أظهرت النتائج تبايناً نسبياً بين مجالات الخدمات التقنية؛ حيث سجل مجال أمان وسرية الخدمات التقنية أعلى مستوى تقييم، يليه مجال الأمن السيبراني، ثم مجال توفر الخدمات وسهولة الوصول إليها، في حين جاءت مجالات مناسبة الخدمات التقنية والصيانة وخدمات الدعم بمستويات أقل نسبياً مقارنة ببقية المجالات، مما يشير إلى وجود فرص لتحسين هذه الجوانب. وبوجه عام تعكس النتائج مستوى جيداً من رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية، مع أهمية الاستمرار في تطوير الخدمات التقنية ومعالجة الجوانب ذات التقييم الأقل لضمان التحسين المستمر.

## ❖ رابعاً: نتائج تقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية حسب الفئة والنوع (ذكور/إناث)

جدول (٤): تقييم رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة) عن خدمات التقنية حسب الفئة والنوع

| العبارة                                                                               | الفئة            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|-------|
| أ - مناسبة الخدمات التقنية                                                            | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٦٢            | ٧٢,٤       | ٤١٣   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ١٧٣   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٦٦            | ٧٣,٢       | ٥٨٦   |
|                                                                                       | طلاب             | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٧٧    |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٣٢            | ٦٦,٤       | ٥٤    |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٦١            | ٧٢,٢       | ١٣١   |
|                                                                                       | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٤٩٠   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٦٦            | ٧٣,٢       | ٢٢٧   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٧١٧   |
| توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.       | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٥٨            | ٧١,٦       | ٤١٣   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٧٢            | ٧٤,٤       | ١٧٣   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٦٢            | ٧٢,٤       | ٥٨٦   |
|                                                                                       | طلاب             | ذكور     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٧٧    |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٠٠            | ٦٠         | ٥٤    |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٣٨            | ٦٧,٦       | ١٣١   |
|                                                                                       | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٥٩            | ٧١,٨       | ٤٩٠   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٥٥            | ٧١         | ٢٢٧   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٥٨            | ٧١,٦       | ٧١٧   |
| أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكليفات المطلوبة. | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٤٩            | ٦٩,٨       | ٤١٣   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٦٩            | ٧٣,٨       | ١٧٣   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٥٥            | ٧١         | ٥٨٦   |
|                                                                                       | طلاب             | ذكور     | ٣,٦٤            | ٧٢,٨       | ٧٧    |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,١٥            | ٦٣         | ٥٤    |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٤٤            | ٦٨,٨       | ١٣١   |
|                                                                                       | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٥١            | ٧٠,٢       | ٤٩٠   |
|                                                                                       |                  | إناث     | ٣,٥٦            | ٧١,٢       | ٢٢٧   |
|                                                                                       |                  | الاجمالي | ٣,٥٣            | ٧٠,٦       | ٧١٧   |
|                                                                                       | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٧٩            | ٧٥,٨       | ٤١٣   |

| العبارات                                                     | الفئة            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|--------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|-------|
| تحديث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة | طلاب             | اناث     | ٣,٩٠            | ٧٨         | ١٧٣   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٥٨٦   |
|                                                              |                  | ذكور     | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ٧٧    |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٥٤    |
|                                                              | الاجمالي         | الاجمالي | ٤,٠٠            | ٨٠         | ١٣١   |
|                                                              |                  | ذكور     | ٣,٨٥            | ٧٧         | ٤٩٠   |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٨٨            | ٧٧,٦       | ٢٢٧   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٣,٨٦            | ٧٧,٢       | ٧١٧   |
| ب - أمان وسرية الخدمات التقنية                               | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٤,١٢            | ٨٢,٤       | ٤١٣   |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,١٠            | ٨٢         | ١٧٣   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٥٨٦   |
|                                                              | طلاب             | ذكور     | ٤,٢١            | ٨٤,٢       | ٧٧    |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٩٤            | ٧٨,٨       | ٥٤    |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١٠            | ٨٢         | ١٣١   |
|                                                              | الاجمالي         | ذكور     | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ٤٩٠   |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,٠٦            | ٨١,٢       | ٢٢٧   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٧١٧   |
|                                                              | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ٤١٣   |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,١٦            | ٨٣,٢       | ١٧٣   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١٤            | ٨٢,٨       | ٥٨٦   |
| توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.             | طلاب             | ذكور     | ٤,٢٣            | ٨٤,٦       | ٧٧    |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,٠٦            | ٨١,٢       | ٥٤    |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١٦            | ٨٣,٢       | ١٣١   |
|                                                              | الاجمالي         | ذكور     | ٤,١٥            | ٨٣         | ٤٩٠   |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ٢٢٧   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,١٤            | ٨٢,٨       | ٧١٧   |
|                                                              | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٤١٣   |
|                                                              |                  | اناث     | ٤,٠٤            | ٨٠,٨       | ١٧٣   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,٠٩            | ٨١,٨       | ٥٨٦   |
|                                                              | طلاب             | ذكور     | ٤,١٩            | ٨٣,٨       | ٧٧    |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٥٤    |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,٠٤            | ٨٠,٨       | ١٣١   |
| ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول اليها                   | الاجمالي         | ذكور     | ٤,١٢            | ٨٢,٤       | ٤٩٠   |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٩٩            | ٧٩,٨       | ٢٢٧   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٤,٠٨            | ٨١,٦       | ٧١٧   |
|                                                              | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٤١٣   |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٨٩            | ٧٧,٨       | ١٧٣   |
|                                                              |                  | الاجمالي | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٥٨٦   |
|                                                              | طلاب             | ذكور     | ٣,٩٩            | ٧٩,٨       | ٧٧    |
|                                                              |                  | اناث     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٥٤    |

| العبارات                                                                                          | الفئة            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|-------|
|                                                                                                   | الاجمالي         | الاجمالي | ٣,٨٥            | ٧٧         | ١٣١   |
|                                                                                                   |                  | ذكور     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٤٩٠   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٢٢٧   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٧١٧   |
| توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة بجميع مبانيها.                                            | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٧٦            | ٧٥,٢       | ٤١٣   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ١٧٣   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٧٨            | ٧٥,٦       | ٥٨٦   |
|                                                                                                   | طلاب             | ذكور     | ٣,٧٨            | ٧٥,٦       | ٧٧    |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٤٨            | ٦٩,٦       | ٥٤    |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٦٦            | ٧٣,٢       | ١٣١   |
|                                                                                                   | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٤٩٠   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٧٥            | ٧٥         | ٢٢٧   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٧٦            | ٧٥,٢       | ٧١٧   |
|                                                                                                   | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٨٥            | ٧٧         | ٤١٣   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٩٢            | ٧٨,٤       | ١٧٣   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٥٨٦   |
| يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر. | طلاب             | ذكور     | ٤,٠٦            | ٨١,٢       | ٧٧    |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٦٧            | ٧٣,٤       | ٥٤    |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٩٠            | ٧٨         | ١٣١   |
|                                                                                                   | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٨٩            | ٧٧,٨       | ٤٩٠   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٨٦            | ٧٧,٢       | ٢٢٧   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٨٨            | ٧٧,٦       | ٧١٧   |
| د - الصيانة وخدمات الدعم                                                                          | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٧٣            | ٧٤,٦       | ٤١٣   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٨٥            | ٧٧         | ١٧٣   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٥٨٦   |
|                                                                                                   | طلاب             | ذكور     | ٣,٢٤            | ٦٤,٨       | ٧٧    |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٢٥            | ٦٥         | ٥٤    |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٢٤            | ٦٤,٨       | ١٣١   |
|                                                                                                   | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٤٩٠   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٧١            | ٧٤,٢       | ٢٢٧   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٦٧            | ٧٣,٤       | ٧١٧   |
| توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستفيدين.                               | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٤١٣   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٩٤            | ٧٨,٨       | ١٧٣   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٨٩            | ٧٧,٨       | ٥٨٦   |
|                                                                                                   | طلاب             | ذكور     | ٢,٦٤            | ٥٢,٨       | ٧٧    |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٠٠            | ٦٠         | ٥٤    |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٢,٧٩            | ٥٥,٨       | ١٣١   |
|                                                                                                   | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٦٨            | ٧٣,٦       | ٤٩٠   |
|                                                                                                   |                  | اناث     | ٣,٧١            | ٧٤,٢       | ٢٢٧   |
|                                                                                                   |                  | الاجمالي | ٣,٦٩            | ٧٣,٨       | ٧١٧   |

| العبارة                                                                     | الفئة            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|-------|
| تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة.          | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٥٣            | ٧٠,٦       | ٤١٣   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٧١            | ٧٤,٢       | ١٧٣   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٥٨            | ٧١,٦       | ٥٨٦   |
|                                                                             | طلاب             | ذكور     | ٢,٩٦            | ٥٩,٢       | ٧٧    |
|                                                                             |                  | اناث     | ٢,٩٣            | ٥٨,٦       | ٥٤    |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٢,٩٥            | ٥٩         | ١٣١   |
|                                                                             | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٤٤            | ٦٨,٨       | ٤٩٠   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٥٢            | ٧٠,٤       | ٢٢٧   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٤٦            | ٦٩,٢       | ٧١٧   |
| هـ - الامن السيبراني                                                        | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٩٨            | ٧٩,٦       | ٤١٣   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٩٩            | ٧٩,٨       | ١٧٣   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٩٩            | ٧٩,٨       | ٥٨٦   |
|                                                                             | طلاب             | ذكور     | ٣,٢٤            | ٦٤,٨       | ٧٧    |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٠٦            | ٦١,٢       | ٥٤    |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,١٧            | ٦٣,٤       | ١٣١   |
|                                                                             | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٤٩٠   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٢٢٧   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٨٤            | ٧٦,٨       | ٧١٧   |
| تتبنى الجامعة استراتيجية واضحة للأمن السيبراني                              | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٤,٠٠            | ٨٠         | ٤١٣   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٩٨            | ٧٩,٦       | ١٧٣   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٩٩            | ٧٩,٨       | ٥٨٦   |
|                                                                             | طلاب             | ذكور     | ٢,٨٦            | ٥٧,٢       | ٧٧    |
|                                                                             |                  | اناث     | ٢,٣٠            | ٤٦         | ٥٤    |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٢,٦٣            | ٥٢,٦       | ١٣١   |
|                                                                             | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٨٢            | ٧٦,٤       | ٤٩٠   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٥٨            | ٧١,٦       | ٢٢٧   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٧٤            | ٧٤,٨       | ٧١٧   |
| تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٣,٨٩            | ٧٧,٨       | ٤١٣   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٩٥            | ٧٩         | ١٧٣   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٩١            | ٧٨,٢       | ٥٨٦   |
|                                                                             | طلاب             | ذكور     | ٣,٢٩            | ٦٥,٨       | ٧٧    |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٢٠            | ٦٤         | ٥٤    |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٢٥            | ٦٥         | ١٣١   |
|                                                                             | الاجمالي         | ذكور     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٤٩٠   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٣,٧٨            | ٧٥,٦       | ٢٢٧   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٣,٧٩            | ٧٥,٨       | ٧١٧   |
| تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني    | اعضاء هيئة تدريس | ذكور     | ٤,٠٥            | ٨١         | ٤١٣   |
|                                                                             |                  | اناث     | ٤,٠٥            | ٨١         | ١٧٣   |
|                                                                             |                  | الاجمالي | ٤,٠٥            | ٨١         | ٥٨٦   |
|                                                                             | طلاب             | ذكور     | ٣,٥٨            | ٧١,٦       | ٧٧    |

| العبارات                           | الفئة            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|------------------------------------|------------------|----------|-----------------|------------|-------|
| الدرجة الكلية لتقييم خدمات التقنية | الاجمالي         | اناث     | ٣,٦٩            | ٧٣,٨       | ٥٤    |
|                                    |                  | الاجمالي | ٣,٦٣            | ٧٢,٦       | ١٣١   |
|                                    |                  | ذكور     | ٣,٩٨            | ٧٩,٦       | ٤٩٠   |
|                                    | الاجمالي         | اناث     | ٣,٩٦            | ٧٩,٢       | ٢٢٧   |
|                                    |                  | الاجمالي | ٣,٩٧            | ٧٩,٤       | ٧١٧   |
|                                    |                  | ذكور     | ٣,٨٤            | ٧٦,٨       | ٤١٣   |
|                                    | اعضاء هيئة تدريس | اناث     | ٣,٩١            | ٧٨,٢       | ١٧٣   |
|                                    |                  | الاجمالي | ٣,٨٦            | ٧٧,٢       | ٥٨٦   |
|                                    |                  | ذكور     | ٣,٦٤            | ٧٢,٨       | ٧٧    |
|                                    | طلاب             | اناث     | ٣,٤٣            | ٦٨,٦       | ٥٤    |
|                                    |                  | الاجمالي | ٣,٥٦            | ٧١,٢       | ١٣١   |
|                                    |                  | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٤٩٠   |
| الاجمالي                           |                  | اناث     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٢٢٧   |
|                                    |                  | الاجمالي | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٧١٧   |

#### مناقشة نتائج الجدول (٤):

تشير النتائج إلى أن متوسط تقييم أعضاء هيئة التدريس لخدمات التقنية بلغ (٣,٨٦) بنسبة (٧٧,٢٪)، وهو أعلى من القيمة المستهدفة، في حين بلغ متوسط تقييم الطلبة (٣,٥٦) بنسبة (٧١,٢٪)، وهو أقل من القيمة المستهدفة. كما يظهر وجود تفاوت بين الذكور والإناث داخل فئة الطلبة، حيث جاء متوسط الذكور أعلى من الإناث، بينما كان الفارق محدوداً نسبياً بين الذكور والإناث في فئة أعضاء هيئة التدريس. وتعكس النتائج وجود فجوة واضحة بين مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس والطلبة، مما يستدعي دراسة تجربة الطلبة في استخدام الخدمات التقنية وتحليل أسباب انخفاض مستوى الرضا لديهم مقارنة بأعضاء هيئة التدريس.

#### ❖ خامساً: نتائج تقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية حسب الكليات

جدول (٥): تقييم رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس والطلبة) عن خدمات التقنية حسب الكليات

| المجال                     | الكلية                     | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|----------------------------|----------------------------|----------|-----------------|------------|-------|
| أ - مناسبة الخدمات التقنية | الصحية                     | ذكور     | ٣,٧٠            | ٧٤         | ١٧٤   |
|                            |                            | اناث     | ٣,٩٣            | ٧٨,٦       | ٧٢    |
|                            |                            | الاجمالي | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٢٤٦   |
|                            | الهندسة وعلوم الحاسب       | ذكور     | ٣,٦١            | ٧٢,٢       | ٦٦    |
|                            |                            | اناث     | ٢,٨٩            | ٥٧,٨       | ١٨    |
|                            |                            | الاجمالي | ٣,٤٦            | ٦٩,٢       | ٨٤    |
|                            | العلمية                    | ذكور     | ٣,٦٨            | ٧٣,٦       | ٦٥    |
|                            |                            | اناث     | ٣,٢٤            | ٦٤,٨       | ٢٤    |
|                            |                            | الاجمالي | ٣,٥٦            | ٧١,٢       | ٨٩    |
|                            | العلوم الإدارية والانسانية | ذكور     | ٣,٦٠            | ٧٢         | ١٢٤   |
|                            |                            | اناث     | ٣,٦٨            | ٧٣,٦       | ٧٦    |

| المجال                                     | الكلية                            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|----------|-----------------|------------|-------|
|                                            | اللغة العربية والدراسات الإسلامية | الاجمالي | ٣,٦٣            | ٧٢,٦       | ٢٠٠   |
|                                            |                                   | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٢٥    |
|                                            |                                   | اناث     | ٢,٧٣            | ٥٤,٦       | ٥     |
|                                            | التطبيقية (نجران)                 | الاجمالي | ٣,٦٣            | ٧٢,٦       | ٣٠    |
|                                            |                                   | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٢٤    |
|                                            |                                   | اناث     | ٣,٩٢            | ٧٨,٤       | ٣٠    |
|                                            | التطبيقية (شرورة)                 | الاجمالي | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٥٤    |
|                                            |                                   | ذكور     | ٢,٧٨            | ٥٥,٦       | ١٢    |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٠٠            | ٨٠         | ٢     |
|                                            | الاجمالي                          | الاجمالي | ٢,٩٥            | ٥٩         | ١٤    |
|                                            |                                   | ذكور     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٤٩٠   |
|                                            |                                   | اناث     | ٣,٦٦            | ٧٣,٢       | ٢٢٧   |
|                                            | الصحية                            | الاجمالي | ٤,١٦            | ٨٣,٢       | ١٧٤   |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٢٩            | ٨٥,٨       | ٧٢    |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٤,٢٠            | ٨٤         | ٢٤٦   |
| ب - أمان وسرية الخدمات التقنية             | الهندسة وعلوم الحاسب              | الاجمالي | ٤,٠٤            | ٨٠,٨       | ٦٦    |
|                                            |                                   | اناث     | ٣,٧٢            | ٧٤,٤       | ١٨    |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٣,٩٧            | ٧٩,٤       | ٨٤    |
|                                            | العلمية                           | الاجمالي | ٤,٢٢            | ٨٤,٤       | ٦٥    |
|                                            |                                   | اناث     | ٣,٤٨            | ٦٩,٦       | ٢٤    |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٤,٠٢            | ٨٠,٤       | ٨٩    |
|                                            | العلوم الإدارية والانسانية        | الاجمالي | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ١٢٤   |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٠٩            | ٨١,٨       | ٧٦    |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٤,١٢            | ٨٢,٤       | ٢٠٠   |
|                                            | اللغة العربية والدراسات الإسلامية | الاجمالي | ٤,٠٦            | ٨١,٢       | ٢٥    |
|                                            |                                   | اناث     | ٣,١٠            | ٦٢         | ٥     |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٣,٩٠            | ٧٨         | ٣٠    |
|                                            | التطبيقية (نجران)                 | الاجمالي | ٤,٣١            | ٨٦,٢       | ٢٤    |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٢٣            | ٨٤,٦       | ٣٠    |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٤,٢٧            | ٨٥,٤       | ٥٤    |
| ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول اليها | التطبيقية (شرورة)                 | الاجمالي | ٣,٦٢            | ٧٢,٤       | ١٢    |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٢٥            | ٨٥         | ٢     |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٣,٧١            | ٧٤,٢       | ١٤    |
|                                            | الاجمالي                          | الاجمالي | ٤,١٣            | ٨٢,٦       | ٤٩٠   |
|                                            |                                   | اناث     | ٤,٠٦            | ٨١,٢       | ٢٢٧   |
|                                            |                                   | الاجمالي | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٧١٧   |
|                                            | الصحية                            | الاجمالي | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ١٧٤   |

| المجال | الكلية | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|--------|--------|----------|-----------------|------------|-------|
|        |        | اناث     | ٤,٠٢            | ٨٠,٤       | ٧٢    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٩١            | ٧٨,٢       | ٢٤٦   |
|        |        | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٦٦    |
|        |        | اناث     | ٣,٢٨            | ٦٥,٦       | ١٨    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٧٠            | ٧٤         | ٨٤    |
|        |        | ذكور     | ٣,٨٩            | ٧٧,٨       | ٦٥    |
|        |        | اناث     | ٣,٣٥            | ٦٧         | ٢٤    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٧٤            | ٧٤,٨       | ٨٩    |
|        |        | ذكور     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ١٢٤   |
|        |        | اناث     | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٧٦    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٨٢            | ٧٦,٤       | ٢٠٠   |
|        |        | ذكور     | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٢٥    |
|        |        | اناث     | ٢,٨٠            | ٥٦         | ٥     |
|        |        | الاجمالي | ٣,٦٩            | ٧٣,٨       | ٣٠    |
|        |        | ذكور     | ٤,٠٣            | ٨٠,٦       | ٢٤    |
|        |        | اناث     | ٤,١٨            | ٨٣,٦       | ٣٠    |
|        |        | الاجمالي | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٥٤    |
|        |        | ذكور     | ٣,٠٨            | ٦١,٦       | ١٢    |
|        |        | اناث     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٢     |
|        |        | الاجمالي | ٣,١٩            | ٦٣,٨       | ١٤    |
|        |        | ذكور     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٤٩٠   |
|        |        | اناث     | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٢٢٧   |
|        |        | الاجمالي | ٣,٨٣            | ٧٦,٦       | ٧١٧   |
|        |        | ذكور     | ٣,٥٣            | ٧٠,٦       | ١٧٤   |
|        |        | اناث     | ٣,٧٤            | ٧٤,٨       | ٧٢    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٥٩            | ٧١,٨       | ٢٤٦   |
|        |        | ذكور     | ٣,٦٢            | ٧٢,٤       | ٦٦    |
|        |        | اناث     | ٣,١٩            | ٦٣,٨       | ١٨    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٥٣            | ٧٠,٦       | ٨٤    |
|        |        | ذكور     | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٦٥    |
|        |        | اناث     | ٣,٤٣            | ٦٨,٦       | ٢٤    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٦٨            | ٧٣,٦       | ٨٩    |
|        |        | ذكور     | ٣,٧٣            | ٧٤,٦       | ١٢٤   |
|        |        | اناث     | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٧٦    |
|        |        | الاجمالي | ٣,٧٥            | ٧٥         | ٢٠٠   |
|        |        | ذكور     | ٣,٩٣            | ٧٨,٦       | ٢٥    |
|        |        | اناث     | ٣,١٣            | ٦٢,٦       | ٥     |
|        |        | الاجمالي | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٣٠    |
|        |        | ذكور     | ٣,٨٢            | ٧٦,٤       | ٢٤    |

د - الصيانة وخدمات الدعم

الصحية

الهندسة وعلوم الحاسب

العلمية

العلوم الإدارية والانسانية

اللغة العربية والدراسات  
الإسلامية

التطبيقية (نجران)

| المجال                             | الكلية               | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|------------------------------------|----------------------|----------|-----------------|------------|-------|
|                                    |                      | اناث     | ٤,٠٨            | ٨١,٦       | ٣٠    |
|                                    |                      | الاجمالي | ٣,٩٦            | ٧٩,٢       | ٥٤    |
|                                    | التطبيقية (شرورة)    | ذكور     | ٣,٣١            | ٦٦,٢       | ١٢    |
|                                    |                      | اناث     | ٤,٠٠            | ٨٠         | ٢     |
|                                    |                      | الاجمالي | ٣,٤٠            | ٦٨         | ١٤    |
|                                    | الاجمالي             | ذكور     | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٤٩٠   |
|                                    |                      | اناث     | ٣,٧١            | ٧٤,٢       | ٢٢٧   |
|                                    |                      | الاجمالي | ٣,٦٧            | ٧٣,٤       | ٧١٧   |
|                                    | الصحية               | ذكور     | ٣,٦٩            | ٧٣,٨       | ١٧٤   |
|                                    |                      | اناث     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٧٢    |
| الاجمالي                           |                      | ٣,٧٢     | ٧٤,٤            | ٢٤٦        |       |
| الهندسة وعلوم الحاسب               | ذكور                 | ٣,٨١     | ٧٦,٢            | ٦٦         |       |
|                                    | اناث                 | ٢,٨٣     | ٥٦,٦            | ١٨         |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٦٠     | ٧٢              | ٨٤         |       |
| العلمية                            | ذكور                 | ٣,٩٨     | ٧٩,٦            | ٦٥         |       |
|                                    | اناث                 | ٣,٤٠     | ٦٨              | ٢٤         |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٨٣     | ٧٦,٦            | ٨٩         |       |
| العلوم الإدارية والانسانية         | ذكور                 | ٣,٩٨     | ٧٩,٦            | ١٢٤        |       |
|                                    | اناث                 | ٣,٩٤     | ٧٨,٨            | ٧٦         |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٩٦     | ٧٩,٢            | ٢٠٠        |       |
| اللغة العربية والدراسات الإسلامية  | ذكور                 | ٤,٠٠     | ٨٠              | ٢٥         |       |
|                                    | اناث                 | ٣,٥٣     | ٧٠,٦            | ٥          |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٩٢     | ٧٨,٤            | ٣٠         |       |
| التطبيقية (نجران)                  | ذكور                 | ٤,٢٥     | ٨٥              | ٢٤         |       |
|                                    | اناث                 | ٤,١٧     | ٨٣,٤            | ٣٠         |       |
|                                    | الاجمالي             | ٤,٢٠     | ٨٤              | ٥٤         |       |
| التطبيقية (شرورة)                  | ذكور                 | ٣,٨٣     | ٧٦,٦            | ١٢         |       |
|                                    | اناث                 | ٤,٠٠     | ٨٠              | ٢          |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٨٦     | ٧٧,٢            | ١٤         |       |
| الاجمالي                           | ذكور                 | ٣,٨٧     | ٧٧,٤            | ٤٩٠        |       |
|                                    | اناث                 | ٣,٧٧     | ٧٥,٤            | ٢٢٧        |       |
|                                    | الاجمالي             | ٣,٨٤     | ٧٦,٨            | ٧١٧        |       |
| الدرجة الكلية لتقييم خدمات التقنية | الصحية               | ذكور     | ٣,٧٦            | ٧٥,٢       | ١٧٤   |
|                                    |                      | اناث     | ٣,٩٤            | ٧٨,٨       | ٧٢    |
|                                    |                      | الاجمالي | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٢٤٦   |
|                                    | الهندسة وعلوم الحاسب | ذكور     | ٣,٧٦            | ٧٥,٢       | ٦٦    |
|                                    |                      | اناث     | ٣,٢١            | ٦٤,٢       | ١٨    |
|                                    |                      | الاجمالي | ٣,٦٥            | ٧٣         | ٨٤    |

| المجال | الكلية                            | الجنس    | المتوسط (٥/...) | النسبة (%) | العدد |
|--------|-----------------------------------|----------|-----------------|------------|-------|
|        | العلمية                           | ذكور     | ٣,٩١            | ٧٨,٢       | ٦٥    |
|        |                                   | اناث     | ٣,٣٤            | ٦٦,٨       | ٢٤    |
|        |                                   | الاجمالي | ٣,٧٦            | ٧٥,٢       | ٨٩    |
|        | العلوم الإدارية والانسانية        | ذكور     | ٣,٨٤            | ٧٦,٨       | ١٢٤   |
|        |                                   | اناث     | ٣,٨٧            | ٧٧,٤       | ٧٦    |
|        |                                   | الاجمالي | ٣,٨٥            | ٧٧         | ٢٠٠   |
|        | اللغة العربية والدراسات الإسلامية | ذكور     | ٣,٩٢            | ٧٨,٤       | ٢٥    |
|        |                                   | اناث     | ٣,٠٥            | ٦١         | ٥     |
|        |                                   | الاجمالي | ٣,٧٧            | ٧٥,٤       | ٣٠    |
|        | التطبيقية (نجران)                 | ذكور     | ٤,٠٤            | ٨٠,٨       | ٢٤    |
|        |                                   | اناث     | ٤,١١            | ٨٢,٢       | ٣٠    |
|        |                                   | الاجمالي | ٤,٠٨            | ٨١,٦       | ٥٤    |
|        | التطبيقية (شرورة)                 | ذكور     | ٣,٣٢            | ٦٦,٤       | ١٢    |
|        |                                   | اناث     | ٤,٠٠            | ٨٠         | ٢     |
|        |                                   | الاجمالي | ٣,٤٢            | ٦٨,٤       | ١٤    |
|        | الاجمالي                          | ذكور     | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٤٩٠   |
|        |                                   | اناث     | ٣,٨٠            | ٧٦         | ٢٢٧   |
|        |                                   | الاجمالي | ٣,٨١            | ٧٦,٢       | ٧١٧   |

## مناقشة نتائج الجدول (٥):

تشير النتائج إلى وجود تفاوت في متوسطات رضا المستفيدين بين الكليات؛ حيث بلغ متوسط الكليات الصحية (٣,٨١)، وكلية الحاسب وعلوم الهندسة (٣,٦٥)، والكليات العلمية (٣,٧٦)، والكليات الإنسانية والإدارية (٣,٨٥)، وكلية الدراسات الإسلامية واللغة العربية (٣,٧٧)، فيما سجلت الكلية التطبيقية أعلى متوسط بلغ (٤,٠٨)، في حين جاءت الكلية التطبيقية بشرورة بأقل متوسط بلغ (٣,٤٢). وتعكس هذه النتائج وجود اختلاف في مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التقنية بين الكليات، مع تحقيق بعض الكليات مستويات أعلى من غيرها، الأمر الذي يستدعي دراسة أسباب التفاوت والعمل على تعزيز جودة الخدمات في الكليات ذات المتوسطات الأقل.

## ❖ التوصيات

- تحليل أسباب الانخفاض في مؤشر رضا المستفيدين مقارنة بالعام السابق رغم تحقيق القيمة المستهدفة، من خلال دراسة نتائج الاستبانة وتحديد الجوانب التي أثرت على مستوى الرضا، ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- تحسين مستوى رضا الطلبة عن الخدمات التقنية ومعالجة الفجوة بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس، من خلال تطوير الخدمات التقنية الموجهة للطلبة، وتعزيز سهولة الوصول إليها ورفع كفاءتها بما يتوافق مع احتياجاتهم.
- تعزيز كفاءة الصيانة وخدمات الدعم الفني من خلال رفع سرعة الاستجابة للأعطال والطلبات التقنية، وتوفير الدعم الفني المتخصص بشكل أكثر فاعلية، بما يساهم في تحسين تجربة المستخدم.

- تطوير البنية التحتية والخدمات التقنية بشكل مستمر بما يتواءم مع متطلبات التحول الرقمي واحتياجات المستخدمين، وتحسين جودة الأنظمة والتطبيقات والخدمات الإلكترونية.
- دراسة أسباب التفاوت في مستوى الرضا بين الكليات، مع إعداد خطط تحسين خاصة بالكليات ذات المتوسطات الأقل، والعمل على تحقيق التوازن في جودة الخدمات التقنية المقدمة.
- تعزيز الوعي بالخدمات التقنية وآليات الاستفادة منها من خلال برامج تعريفية ودورات تدريبية للمستخدمين، بما يساهم في رفع مستوى الاستخدام وتحسين الرضا العام.
- الاستمرار في قياس رضا المستخدمين بشكل دوري ومتابعة مؤشرات الأداء المرتبطة بالخدمات التقنية، لضمان التحسين المستمر والحفاظ على تحقيق القيمة المستهدفة.