

المؤشر (NU-4-1-2)

رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل

الرصد الرابع الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ

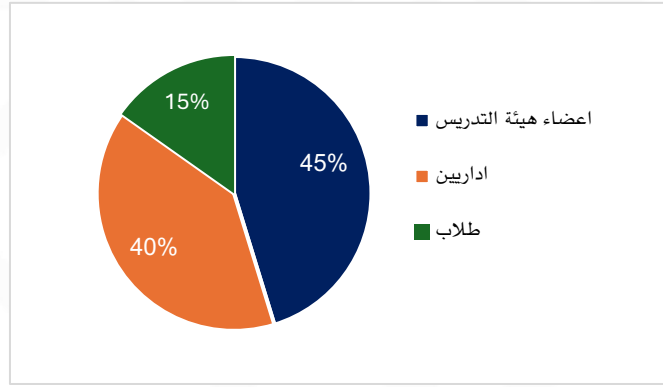
❖ مقدمة

يهدف هذا التقرير إلى عرض وتحليل نتائج مؤشر رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل بجامعة نجران للعام الجامعي ١٤٤٦-١٤٤٧هـ (الرصد الرابع)، وذلك في إطار متابعة مؤشرات الأداء وقياس مستوى رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، والطلبة) عن جودة الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل، بما يدعم تطوير الخدمات الإلكترونية وتحسين كفاءة التواصل الرقمي في الجامعة. وتعتمد الجامعة قيمة مستهدفة لهذا المؤشر تبلغ (٨٠٪) وبمتوسط (٤,٠٠) على مقياس ليكرت الخماسي، بوصفها معياراً للحكم على مستوى رضا المستفيدين عن الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل. ويستعرض التقرير النتائج الإجمالية للمؤشر، ومقارنتها بالقيمة المستهدفة وبناتج فترات الرصد السابقة، إضافة إلى التحليل التفصيلي حسب الفئات المستهدفة والنوع، بهدف دعم اتخاذ القرار وتحديد فرص التحسين المستمر.

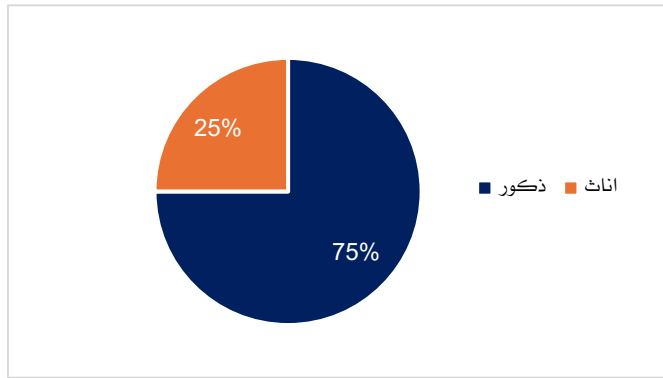
❖ أولاً: توزيع عينة الدراسة

جدول (١): توزيع المستجيبين لمؤشر رضا المستفيدين عن الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل حسب الفئة الوظيفية والنوع

المستجيبين	النوع	العدد	الإجمالي
اعضاء هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٤٦٧
	إناث	١١٥	
إداريين	ذكور	٣٣٤	٤٠٨
	إناث	٧٤	
طلاب	ذكور	٨٨	١٥٧
	إناث	٦٩	
الإجمالي			١٠٣٢
الاستجابات وفقاً للجنس	ذكور	٧٧٤	١٠٣٢
	إناث	٢٥٨	
	الإجمالي	١٠٣٢	



شكل (١): توزيع المستجيبين حسب الفئة الوظيفية



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

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

يتضح من النتائج أن إجمالي عدد المستجيبين بلغ (١٠٢٢) مستفيداً، توزعوا بين أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين، والطلبة، مما يعكس تمثيلاً متنوعاً لمختلف فئات مستخدمي الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل. كما أظهرت النتائج تفاوتاً في توزيع المستجيبين حسب النوع (ذكور/إناث). ويشير هذا التوزيع إلى أن نتائج المؤشر تعكس آراء شريحة واسعة من مستخدمي الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل، وهو ما يعزز موثوقية النتائج ويعطي صورة شاملة عن مستوى رضا المستفيدين.

❖ ثانياً: الاتجاه العام لمؤشر رضا المستفيدين عن الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل

جدول (٢): تتبع تقييم رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب) عن موقع الجامعة الإلكتروني خلال فترات الرصد

العام (هجري)				رضا المستفيدين (أعضاء هيئة التدريس - الإداريين - الطلاب) عن موقع الجامعة الإلكتروني
١٤٤٧/١٤٤٦	١٤٤٦/١٤٤٥	١٤٤٥/١٤٤٤	١٤٤٤/١٤٤٣	
٧٩,٨	٨٠,٢	٨٥	٧٧,٦	النسبة الفعلية (%)
٣,٩٩	٤,٠١	٤,٢٥	٣,٨٨	المتوسط الفعلي (٥/...)
٤,٠٠	٣,٩٥	٣,٨٥	٣,٧٥	المستهدف (٥/...)

مناقشة نتائج الجدول (٢):

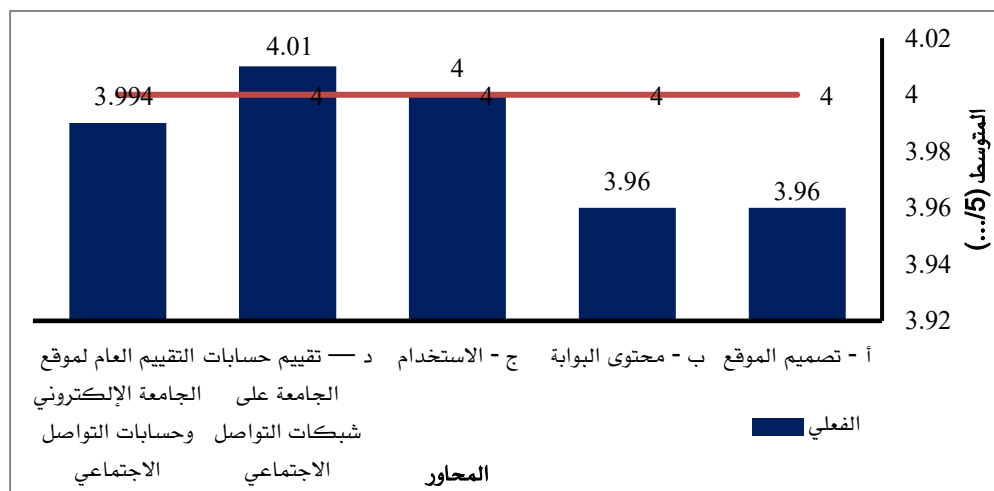
بلغ المستوى العام لتقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني في الرصد الدوري الرابع نسبة (٧٩,٨٪) وبمتوسط حسابي (٣,٩٩)، وهي نتيجة قريبة جداً من القيمة المستهدفة السنوية البالغة (٨٠٪) وبمتوسط (٤,٠٠). كما يوضح الجدول أن نتيجة العام السابق ١٤٤٥/١٤٤٦ بلغت (٨٠,٢٪) وبمتوسط (٤,٠١)، مما يشير إلى انخفاض طفيف جداً في الرصد الحالي.

❖ ثالثاً: النتائج التفصيلية لتقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل

جدول (٣): تقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب مجالات التقييم

م	العبارات	المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)	المستوى
	أ - تصميم الموقع	٣,٩٦	٧٩,٢	مرتفعة
١	الشكل العام للبوابة الإلكترونية مصمم بشكل مناسب	٤,٠٣	٨٠,٦	مرتفعة
٢	حجم ونوع الخط المستخدم في صفحات البوابة واضح ومناسب	٤,١٠	٨٢	مرتفعة
٣	الالوان المستخدمة في تصميم صفحات البوابة متناسقة	٤,٠٦	٨١,٢	مرتفعة
٤	طريقة عرض وتصفح صفحات البوابة والايقونات والروابط تتم بصورة مرنة من خلال جهاز الكمبيوتر	٣,٩٦	٧٩,٢	مرتفعة
٥	طريقة عرض وتصفح صفحات البوابة والايقونات والروابط تتم بصورة مرنة من خلال الجوال	٣,٧٥	٧٥	مرتفعة
٦	ايقونات وروابط البوابة تستجيب بسرعة كبيرة اثناء تفعيلها	٣,٨٧	٧٧,٤	مرتفعة
	ب - محتوى البوابة	٣,٩٦	٧٩,٢	مرتفعة
١	كفاية المعلومات الموجودة على موقع البوابة للمستخدمين	٣,٩٤	٧٨,٨	مرتفعة
٢	توفر كافة المعلومات والخدمات الإلكترونية والروابط التي يحتاجها الطالب	٣,٩٣	٧٨,٦	مرتفعة
٣	البيانات والمعلومات على صفحات البوابة تحدث باستمرار	٣,٨٧	٧٧,٤	مرتفعة
٤	خلو محتويات البوابة من الأخطاء الإملائية واللغوية والمطبعية	٤,٠٥	٨١	مرتفعة
٥	الدقة والوضوح للبيانات والمعلومات الواردة في محتوى صفحات البوابة	٤,٠٢	٨٠,٤	مرتفعة
	ج - الاستخدام	٤,٠٠	٨٠	مرتفعة
١	سهولة تصفح البوابة الإلكترونية	٤,٠١	٨٠,٢	مرتفعة
٢	سهولة وسرعة الوصول الى الخدمات الإلكترونية على البوابة	٤,٠٠	٨٠	مرتفعة
٣	انسجام محتوى الموقع مع مسميات الروابط والايقونات المستخدمة	٤,٠٤	٨٠,٨	مرتفعة
٤	الروابط والايقونات الموجودة على البوابة مفعلة وفق التقييم الجامعي	٤,٠٠	٨٠	مرتفعة
٥	تنفيذ الطلبات الإلكترونية يتم بسرعة حسب الوقت المحدد	٣,٩٧	٧٩,٤	مرتفعة
	د - تقييم حسابات الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي	٤,٠١	٨٠,٢	مرتفعة
١	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تعلن عنها ومعروفة للجميع	٤,٠٣	٨٠,٦	مرتفعة
٢	كافة كيانات الجامعة لها حسابات معلنة ويسهل الوصول إليها على شبكات التواصل الاجتماعي مثل (القبول والتسجيل، شؤون الطلاب، الكليات، خدمة المجتمع، العلاقات العامة، إلخ)	٣,٩١	٧٨,٢	مرتفعة
٣	منشورات حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تغطي كافة الأنشطة والفعاليات بالجامعة	٣,٩٢	٧٨,٤	مرتفعة

م	العبارات	المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)	المستوى
٤	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تنشر أخبار وفعاليات الجامعة بصورة دورية ومحدثة	٤,٠٠	٨٠	مرتفعة
٥	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تستخدم وسائط متنوعة مثل (الصور والفيديو الإنفوجرافيك) في نشر أخبار الجامعة وفعاليتها	٤,٠٤	٨٠,٨	مرتفعة
٦	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتفاعل بشكل سريع مع تعليقات واستفسارات المتابعين	٣,٨٧	٧٧,٤	مرتفعة
٧	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتفاعل مع المناسبات والأحداث الوطنية	٤,١٣	٨٢,٦	مرتفعة
٨	يسهل الوصول لحسابات التواصل الاجتماعي للجامعة نظرا لاستخدام الهاشتاج في تغريداتها مثل (#جامعة_نجران، #خبر، #تقرير #الاختبارات، ... إلخ)	٤,٠٤	٨٠,٨	مرتفعة
٩	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تساهم في نشر الوعي والاتجاهات الايجابية	٤,٠٥	٨١	مرتفعة
١٠	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتابع وتعيد نشر تغريدات الحسابات ذات الصلة مثل حسابات (خادم الحرمين الشريفين، وزارة التعليم، إمارة منطقة نجران،)	٤,١٠	٨٢	مرتفعة
	التقييم العام لموقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي	٣,٩٩	٧٩,٨	مرتفعة



شكل (٣): تقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب مجالات التقييم

مناقشة نتائج الجدول (٣) والشكل (٣):

تشير النتائج إلى أن التقييم العام لرضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل بلغ (٣,٩٩) بنسبة (٨,٧٩٪)، وهو مستوى مرتفع ويقترب من القيمة المستهدفة السنوية البالغة (٤,٠٠). كما أظهرت النتائج تقارباً في مستويات التقييم بين مجالات الدراسة، حيث سجل مجال تصميم الموقع متوسطاً بلغ (٣,٩٦) بنسبة (٧٩,٢٪)، وبلغ متوسط محتوى البوابة (٣,٩٦) بنسبة (٧٩,٢٪)، في حين بلغ متوسط مجال الاستخدام (٤,٠٠) بنسبة (٨٠٪)، وسجل تقييم حسابات التواصل الاجتماعي أعلى متوسط بلغ (٤,٠١) بنسبة (٨٠,٢٪). ويعكس هذا التقارب في النتائج مستوى رضا مرتفعاً

ومتوازناً بين مجالات التقييم المختلفة دون وجود فجوات جوهرية، مما يدل على فاعلية الجهود المبذولة في تطوير الموقع الإلكتروني وتحسين محتواه وخدماته، الأمر الذي أسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين بصورة عامة.

❖ رابعاً: نتائج تقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب الفئات المستهدفة (أعضاء هيئة التدريس - الإداريين - الطلبة)

جدول (٤): تقييم رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل للجامعة حسب الفئات المستهدفة

المجال	الفئة	الجنس	العدد	المتوسط (.../٥)	الوزن النسبي (%)
أ - تصميم الموقع	هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٣,٨٤	٧٦,٨
		إناث	١١٥	٤,٠٣	٨٠,٦
		الاجمالي	٤٦٧	٣,٨٨	٧٧,٦
	الإداريين	ذكور	٣٣٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٧٤	٤,١٩	٨٣,٨
		الاجمالي	٤٠٨	٤,٠٢	٨٠,٤
	الطلاب	ذكور	٨٨	٤,٠١	٨٠,٢
		إناث	٦٩	٤,٠٦	٨١,٢
		الاجمالي	١٥٧	٤,٠٣	٨٠,٦
	الاجمالي	ذكور	٧٧٤	٣,٩٢	٧٨,٤
		إناث	٢٥٨	٤,٠٨	٨١,٦
		الاجمالي	١٠٣٢	٣,٩٦	٧٩,٢
ب - محتوى البوابة	هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٣,٨١	٧٦,٢
		إناث	١١٥	٤,٠٧	٨١,٤
		الاجمالي	٤٦٧	٣,٨٧	٧٧,٤
	الإداريين	ذكور	٣٣٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٧٤	٤,٢٦	٨٥,٢
		الاجمالي	٤٠٨	٤,٠٣	٨٠,٦
	الطلاب	ذكور	٨٨	٤,٠٥	٨١
		إناث	٦٩	٤,٠٩	٨١,٨
		الاجمالي	١٥٧	٤,٠٧	٨١,٤
	الاجمالي	ذكور	٧٧٤	٣,٩١	٧٨,٢
		إناث	٢٥٨	٤,١٣	٨٢,٦
		الاجمالي	١٠٣٢	٣,٩٦	٧٩,٢
ج - الاستخدام	هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٣,٨٦	٧٧,٢
		إناث	١١٥	٣,٩٨	٧٩,٦
		الاجمالي	٤٦٧	٣,٨٩	٧٧,٨
	الإداريين	ذكور	٣٣٤	٤,٠٤	٨٠,٨
		إناث	٧٤	٤,٢٨	٨٥,٦
		الاجمالي	٤٠٨	٤,٠٨	٨١,٦
	الطلاب	ذكور	٨٨	٤,٢٠	٨٤
		إناث	٦٩	٤,٠٢	٨٠,٤

المجال	الفئة	الجنس	العدد	المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)
	الاجمالي	الاجمالي	١٥٧	٤,١٢	٨٢,٤
		ذكور	٧٧٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		اناث	٢٥٨	٤,٠٨	٨١,٦
		الاجمالي	١٠٣٢	٤,٠٠	٨٠
د - تقييم حسابات الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي	هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٣,٩١	٧٨,٢
		اناث	١١٥	٤,١٣	٨٢,٦
		الاجمالي	٤٦٧	٣,٩٧	٧٩,٤
	الاداريين	ذكور	٣٣٤	٣,٩٩	٧٩,٨
		اناث	٧٤	٤,٢١	٨٤,٢
		الاجمالي	٤٠٨	٤,٠٣	٨٠,٦
	الطلاب	ذكور	٨٨	٤,١٥	٨٣
		اناث	٦٩	٤,٠١	٨٠,٢
		الاجمالي	١٥٧	٤,٠٩	٨١,٨
	الاجمالي	ذكور	٧٧٤	٣,٩٧	٧٩,٤
		اناث	٢٥٨	٤,١٢	٨٢,٤
		الاجمالي	١٠٣٢	٤,٠١	٨٠,٢
التقييم العام لموقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل	هيئة التدريس	ذكور	٣٥٢	٣,٨٦	٧٧,٢
		اناث	١١٥	٤,٠٦	٨١,٢
		الاجمالي	٤٦٧	٣,٩١	٧٨,٢
	الاداريين	ذكور	٣٣٤	٣,٩٩	٧٩,٨
		اناث	٧٤	٤,٢٣	٨٤,٦
		الاجمالي	٤٠٨	٤,٠٣	٨٠,٦
	الطلاب	ذكور	٨٨	٤,١١	٨٢,٢
		اناث	٦٩	٤,٠٤	٨٠,٨
		الاجمالي	١٥٧	٤,٠٨	٨١,٦
	الاجمالي	ذكور	٧٧٤	٣,٩٤	٧٨,٨
		اناث	٢٥٨	٤,١٠	٨٢
		الاجمالي	١٠٣٢	٣,٩٩	٧٩,٨

مناقشة نتائج الجدول (٤):

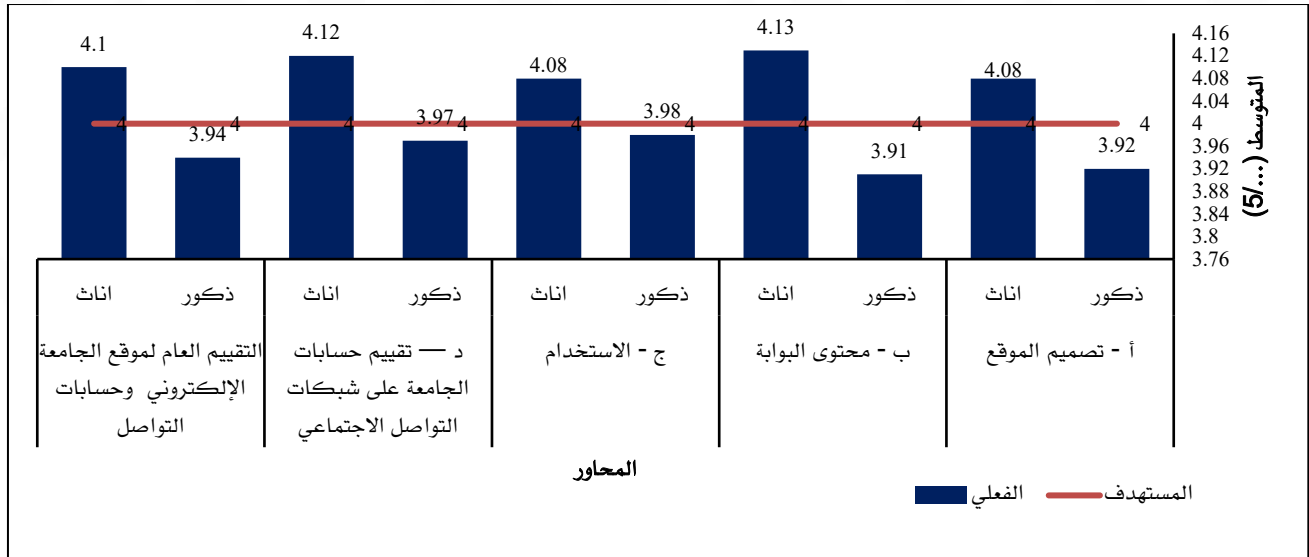
تشير نتائج هذا الرصد حسب الفئات المستهدفة إلى وجود تباين في مستوى الرضا بين المستفيدين؛ حيث حقق الطلبة أعلى مستوى رضا بنسبة (٨١,٦%) وبمتوسط (٤,٠٨)، يليهم الإداريون بنسبة (٨٠,٦%) وبمتوسط (٤,٠٣)، في حين جاءت نتائج أعضاء هيئة التدريس أقل من المستهدف عند نسبة (٧٨,٢%) وبمتوسط (٣,٩١). ويعكس هذا التفاوت أن تجربة الاستخدام والرضا عن الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل تختلف بين الفئات، الأمر الذي يتطلب تحديد أسباب انخفاض رضا أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالطلبة والإداريين، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجة هذا التفاوت ورفع مستوى الرضا لدى هذه الفئة بما يحقق الاقتراب من المستهدف وتجاوزه بصورة مستدامة.

خامساً: نتائج تقييم رضا المستخدمين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب متغير النوع

جدول (٥): تقييم رضا المستخدمين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب النوع (ذكور / إناث)

م	الفقرات	النوع	العدد	المتوسط (٥/...)	الوزن النسبي (%)
	أ - تصميم الموقع	ذكور	٧٧٤	٣,٩٢	٧٨,٤
		إناث	٢٥٨	٤,٠٨	٨١,٦
١	الشكل العام للبوابة الالكترونية مصمم بشكل مناسب	ذكور	٧٧٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٢٥٨	٤,١٦	٨٣,٢
٢	حجم ونوع الخط المستخدم في صفحات البوابة واضح ومناسب	ذكور	٧٧٤	٤,٠٥	٨١
		إناث	٢٥٨	٤,٢٣	٨٤,٦
٣	الالوان المستخدمة في تصميم صفحات البوابة متناسقة	ذكور	٧٧٤	٤,٠٢	٨٠,٤
		إناث	٢٥٨	٤,١٨	٨٣,٦
٤	طريقة عرض وتصفح صفحات البوابة والايقونات والروابط تتم بصورة مرنة من خلال جهاز الكمبيوتر	ذكور	٧٧٤	٣,٩٣	٧٨,٦
		إناث	٢٥٨	٤,٠٧	٨١,٤
٥	طريقة عرض وتصفح صفحات البوابة والايقونات والروابط تتم بصورة مرنة من خلال الجوال	ذكور	٧٧٤	٣,٦٩	٧٣,٨
		إناث	٢٥٨	٣,٩١	٧٨,٢
٦	ايقونات وروابط البوابة تستجيب بسرعة كبيرة اثناء تفعيلها	ذكور	٧٧٤	٣,٨٤	٧٦,٨
		إناث	٢٥٨	٣,٩٥	٧٩
	ب - محتوى البوابة	ذكور	٧٧٤	٣,٩١	٧٨,٢
		إناث	٢٥٨	٤,١٣	٨٢,٦
١	كفاية المعلومات الموجودة على موقع البوابة للمستخدمين	ذكور	٧٧٤	٣,٨٩	٧٧,٨
		إناث	٢٥٨	٤,١١	٨٢,٢
٢	توفر كافة المعلومات والخدمات الالكترونية والروابط التي يحتاجها الطالب	ذكور	٧٧٤	٣,٨٧	٧٧,٤
		إناث	٢٥٨	٤,٠٩	٨١,٨
٣	البيانات والمعلومات على صفحات البوابة تحدث باستمرار	ذكور	٧٧٤	٣,٨١	٧٦,٢
		إناث	٢٥٨	٤,٠٧	٨١,٤
٤	خلو محتويات البوابة من الأخطاء الإملائية واللغوية والمطبعية	ذكور	٧٧٤	٤,٠٠	٨٠
		إناث	٢٥٨	٤,٢١	٨٤,٢
٥	الدقة والوضوح للبيانات والمعلومات الواردة في محتوى صفحات البوابة	ذكور	٧٧٤	٣,٩٧	٧٩,٤
		إناث	٢٥٨	٤,١٨	٨٣,٦
	ج - الاستخدام	ذكور	٧٧٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٢٥٨	٤,٠٨	٨١,٦
١	سهولة تصفح البوابة الإلكترونية	ذكور	٧٧٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٢٥٨	٤,١٠	٨٢
٢	سهولة وسرعة الوصول الى الخدمات الالكترونية على البوابة	ذكور	٧٧٤	٣,٩٨	٧٩,٦
		إناث	٢٥٨	٤,٠٧	٨١,٤
٣	انسجام محتوى الموقع مع مسميات الروابط والايقونات المستخدمة	ذكور	٧٧٤	٤,٠١	٨٠,٢
		إناث	٢٥٨	٤,١٤	٨٢,٨
٤	الروابط والايقونات الموجودة على البوابة مفعلة وفق التقويم الجامعي	ذكور	٧٧٤	٣,٩٦	٧٩,٢
		إناث	٢٥٨	٤,١٢	٨٢,٤

م	الفقرات	النوع	العدد	المتوسط (.../٥)	الوزن النسبي (%)
٥	تنفيذ الطلبات الالكترونية يتم بسرعة حسب الوقت المحدد	ذكور	٧٧٤	٣,٩٦	٧٩,٢
		اناث	٢٥٨	٣,٩٨	٧٩,٦
	د - تقييم حسابات الجامعة على شبكات التواصل الاجتماعي	ذكور	٧٧٤	٣,٩٧	٧٩,٤
		اناث	٢٥٨	٤,١٢	٨٢,٤
١	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تعلن عنها ومعروفة للجميع.	ذكور	٧٧٤	٣,٩٩	٧٩,٨
		اناث	٢٥٨	٤,١٤	٨٢,٨
٢	كافة كيانات الجامعة لها حسابات معلنة ويسهل الوصول إليها على شبكات التواصل الاجتماعي	ذكور	٧٧٤	٣,٨٨	٧٧,٦
		اناث	٢٥٨	٤,٠٢	٨٠,٤
٣	منشورات حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تغطي كافة الأنشطة والفعاليات بالجامعة.	ذكور	٧٧٤	٣,٨٨	٧٧,٦
		اناث	٢٥٨	٤,٠٤	٨٠,٨
٤	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تنشر أخبار وفعاليات الجامعة بصورة دورية ومحدثة.	ذكور	٧٧٤	٣,٩٧	٧٩,٤
		اناث	٢٥٨	٤,١٠	٨٢
٥	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تستخدم وسائط متنوعة مثل (الصور والفيديو الإنفوجرافيك) في نشر أخبار الجامعة وفعاليتها.	ذكور	٧٧٤	٣,٩٩	٧٩,٨
		اناث	٢٥٨	٤,١٧	٨٣,٤
٦	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتفاعل بشكل سريع مع تعليقات واستفسارات المتابعين.	ذكور	٧٧٤	٣,٨٣	٧٦,٦
		اناث	٢٥٨	٣,٩٧	٧٩,٤
٧	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتفاعل مع المناسبات والأحداث الوطنية.	ذكور	٧٧٤	٤,١٠	٨٢
		اناث	٢٥٨	٤,٢٣	٨٤,٦
٨	يسهل الوصول حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة نظرا لاستخدام الهاشتاج في تغريدها مثل (#جامعة_نجران، #خبر، #تقرير #الاختبارات، ... إلخ).	ذكور	٧٧٤	٣,٩٩	٧٩,٨
		اناث	٢٥٨	٤,١٩	٨٣,٨
٩	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تساهم في نشر الوعي والاتجاهات الايجابية	ذكور	٧٧٤	٤,٠٢	٨٠,٤
		اناث	٢٥٨	٤,١٥	٨٣
١٠	حسابات التواصل الاجتماعي للجامعة تتابع وتعيد نشر تغريدات الحسابات ذات الصلة مثل حسابات (خادم الحرمين الشريفين، وزارة التعليم، إمارة منطقة نجران، ... إلخ)	ذكور	٧٧٤	٤,٠٧	٨١,٤
		اناث	٢٥٨	٤,١٩	٨٣,٨
	التقييم العام لموقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل	ذكور	٧٧٤	٣,٩٤	٧٨,٨
		اناث	٢٥٨	٤,١٠	٨٢



شكل (٤): تقييم موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل حسب متغير الجنس

مناقشة نتائج الجدول (٥) والشكل (٤):

تشير النتائج إلى وجود تفاوت واضح في مستوى رضا المستفيدين عن موقع الجامعة الإلكتروني وحسابات التواصل بين الذكور والإناث؛ حيث حقق شطر الإناث نسبة (٨٢٪) بمتوسط (٤,١٠) متجاوزات بذلك القيمة المستهدفة، في حين بلغت نسبة الرضا لدى الذكور (٧٨,٨٪) بمتوسط (٣,٩٤)، وهي أقل من المستوى المستهدف. ويعكس هذا التباين وجود فجوة في مستوى الرضا لصالح الإناث، الأمر الذي يستدعي دراسة أسباب هذا الاختلاف والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة هذا التفاوت ورفع مستوى الرضا لدى جميع المستفيدين بصورة متوازنة.

❖ التوصيات

- تحليل نتائج مؤشر رضا المستفيدين عن الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل في ضوء نتائج فترات الرصد السابقة، لتحديد جوانب القوة وفرص التحسين ووضع الإجراءات التصحيحية المناسبة.
- العمل على رفع مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس من خلال دراسة أسباب انخفاض التقييم لديهم مقارنة ببقية الفئات، وتطوير الخدمات الأكاديمية الإلكترونية وتحسين سهولة الوصول إلى الأنظمة والمحتوى البحثي.
- تحسين تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني عبر تطوير تصميم واجهة الموقع، وتعزيز سهولة التصفح وسرعة تحميل الصفحات، وضمان توافق الموقع مع مختلف الأجهزة والمتصفحات.
- تعزيز جودة المحتوى الرقمي وتحديثه بشكل مستمر بما يضمن دقة المعلومات وسهولة الوصول إليها، وتحسين فاعلية قنوات التواصل الإلكتروني مع المستفيدين.
- تطوير قنوات الدعم الفني والاستجابة للملاحظات من خلال سرعة معالجة الأعطال والاستفسارات، وتوفير الدعم التقني الفعال للمستفيدين.
- دراسة الفجوة في مستوى الرضا بين الذكور والإناث وتحليل أسبابها، والعمل على معالجتها بما يحقق التوازن في جودة الخدمات المقدمة لجميع المستفيدين.
- الاستمرار في قياس رضا المستفيدين بشكل دوري ومتابعة تنفيذ خطط التحسين، مع تنفيذ برامج تعريفية وتوعوية لتعزيز الاستفادة من الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى الرضا العام.