



المؤشر (KPI - I - 15)

تقييم رضا المستفيدين عن
خدمات التقنية

مقدمة:

شهد القرن الواحد والعشرين قفزة نوعية في استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وأصبح هناك تنافس بين الجامعات في استخدام التقنيات الحديثة، وتوظيفها في المجال التعليمي نظراً لدورها الكبير في رفع المستوى التعليمي للطلاب، والمستوى التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، والمستوى الوظيفي للإداريين.

وبناءً عليه تحرص جامعة نجران متمثلة في وكالة الجامعة للتطوير والجودة على قياس وتقييم مستوى الرضا عن خدمات التقنية من وجهة نظر الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين بجامعة نجران بشكل دوري، ومنتظم.

القيمة المستهدفة لمؤشر رضا المستفيدين من خدمات التقنية:

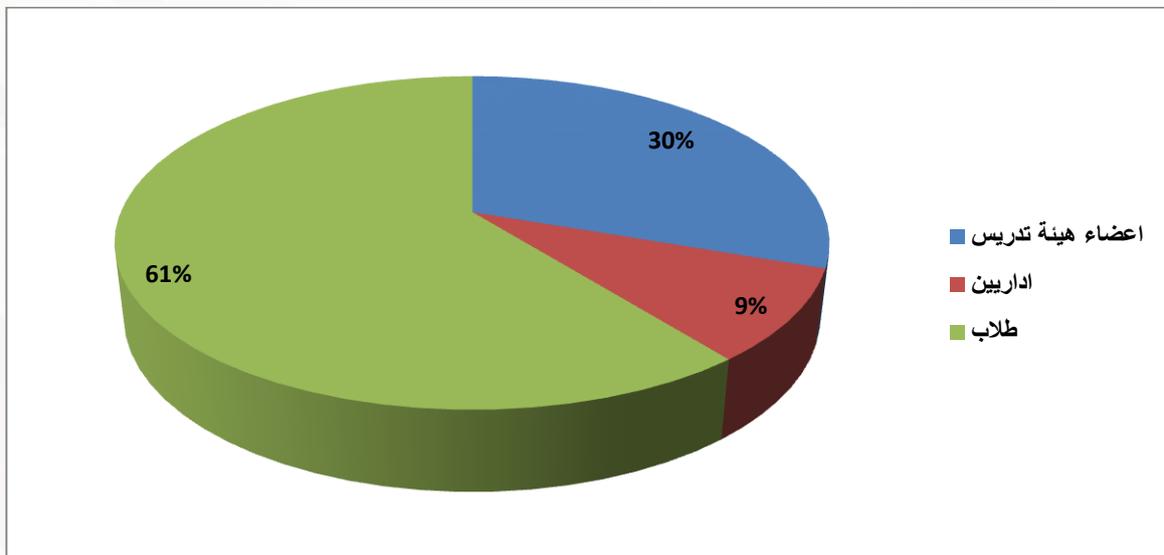
حددت جامعة نجران القيمة المستهدفة لمؤشر رضا المستفيدين من خدمات التقنية بنسبة إجمالية تبلغ (٨٠%) وبمتوسط حسابي (٤) على المقياس الخماسي.

العينة:

تم تطبيق استبانة رضا المستخدمين من خدمات التقنية بصورة الكترونية على منسوبي الجامعة (اعضاء هيئة التدريس، الاداريين، الطلاب) وبلغ عدد المستجيبين (١٦٧٥) بواقع (١٠١٧) طالبا وطالبة بنسبة (٦١%) من اجمالي عدد الاستجابات، و (٥٠٨) عضو هيئة تدريس بنسبة (٣٠%)، و (١٥٠) اداريا بنسبة (٩%) كما يتضح من الجدول والشكل

التالي:

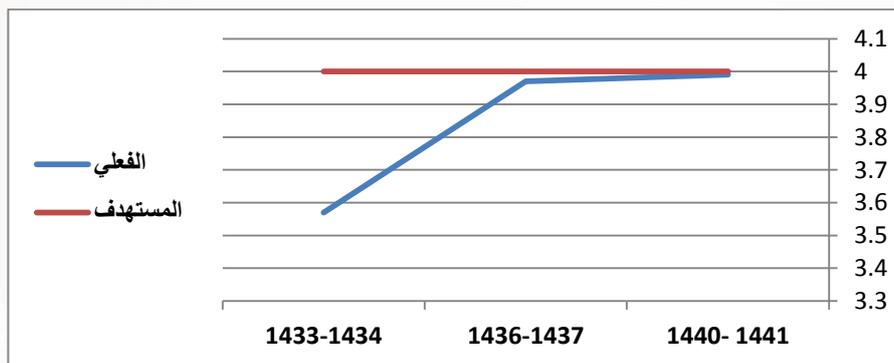
النسبة من اجمالي الاستجابات	الاجمالي	العدد	النوع	المستجيبين
30%	508	355	ذكور	اعضاء هيئة تدريس
		153	اناث	
9%	150	90	ذكور	اداريين
		60	اناث	
61%	1017	593	ذكور	طلاب
		424	اناث	
62%	1038		ذكور	نسبة الاستجابات وفقا للجنس من اجمالي عدد المستجيبين
38%	637		اناث	



ملخص عام للنتائج:

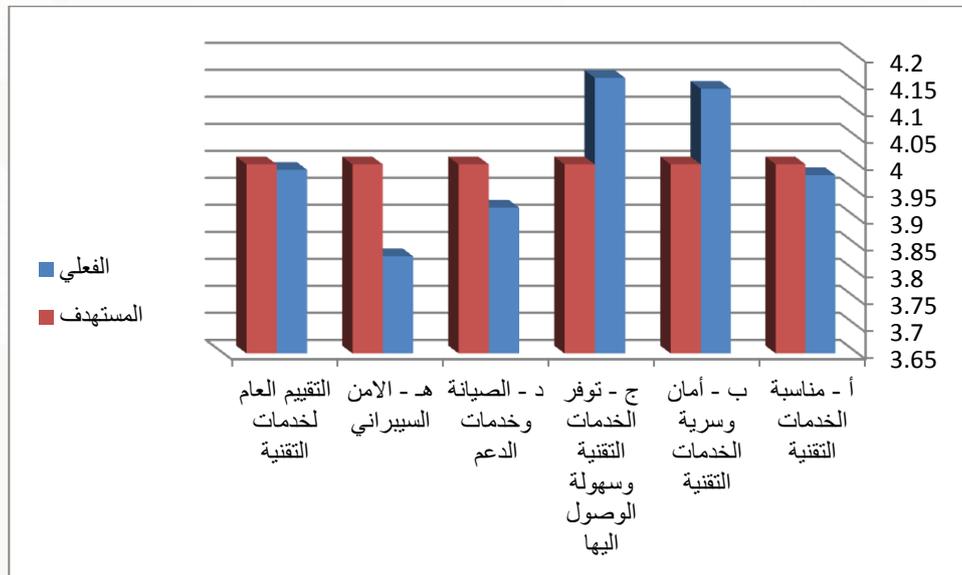
بلغ المستوى العام لتقييم المستخدمين لخدمات التقنية في الرصد الدوري الثالث نسبة مئوية (79,8%) ويمتوسط حسابي (3,99) على تقدير من خمس درجات والجدول ادناه يبين ذلك موضحا بالرسوم البيانية، حيث تشير نتائج الرصد الحالي لارتفاع بسيط في قيمة المؤشر مقارنة بالرصد السابق وتحقق المستهدف للمؤشر (80%).

النسبة المئوية	التقييم العام للمستخدمين	العام
79.8	3.99	١٤٤٠ - ١٤٤١
79.47	3.97	١٤٣٦ - ١٤٣٧
71.4	3.57	١٤٣٣ - ١٤٣٤



تقييم رضا المستفيدين عن خدمات التقنية بجامعة نجران ١٤٤٠/١٤٤١ (ن=١٦٧٥)

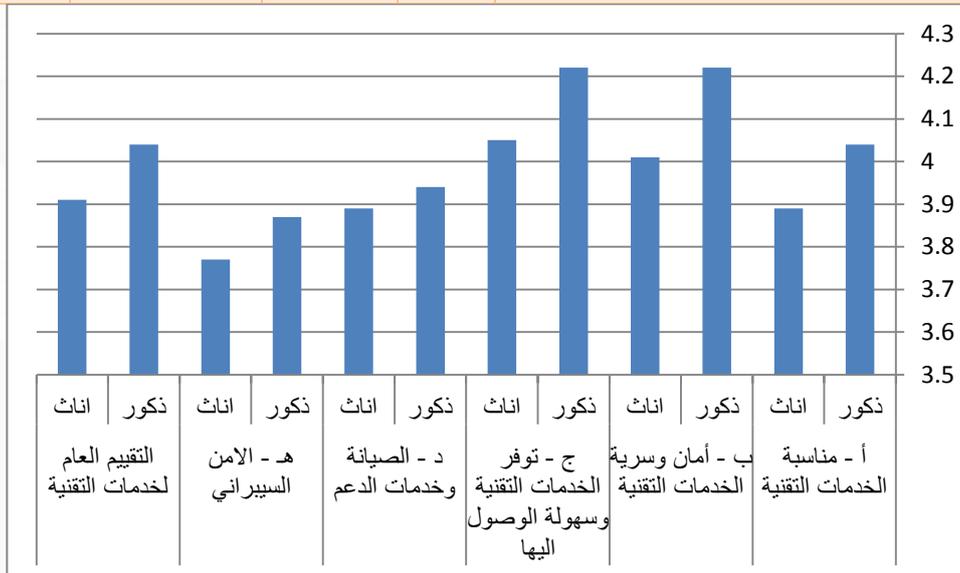
المستوى	النسبة المئوية	المتوسطات الحسابية	العبارات
مرتفعة	79.6	3.98	أ - مناسبة الخدمات التقنية
مرتفعة	79	3.95	توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.
مرتفعة	79	3.95	أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكاليف المطلوبة.
مرتفعة	81	4.05	تحدث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة
مرتفعة	82.8	4.14	ب - أمان وسرية الخدمات التقنية
مرتفعة جدا	84.2	4.21	توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.
مرتفعة	81.6	4.08	توجد أنظمة لحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة.
مرتفعة	83.2	4.16	ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول إليها
مرتفعة جدا	84	4.20	توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة بجميع مبانيها.
مرتفعة	82.2	4.11	يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر.
مرتفعة	78.4	3.92	د - الصيانة وخدمات الدعم
مرتفعة	79.8	3.99	توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستخدمين.
مرتفعة	77	3.85	تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة.
مرتفعة	76.6	3.83	هـ - الامن السيبراني
مرتفعة	78	3.90	تتبنى الجامعة استراتيجية واضحة للأمن السيبراني
مرتفعة	74.8	3.74	تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني
مرتفعة	77.2	3.86	تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني
مرتفعة	79.8	3.99	التقييم العام لخدمات التقنية



تشير النتائج بالجدول والشكل الى ارتفاع نسبة تقييم الخدمات التقنية وتجاوزها للمستهدف فيما يتعلق بتوافرها وسهولة الوصول اليها وكذلك امان وسرية الخدمات، بينما كانت اقل نسبة تقييم للأمن السيبراني وخدمات الصيانة والدعم (٧٦,٦%، ٧٨,٤% على التوالي).

تقييم رضا المستخدمين عن خدمات التقنية بجامعة نجران حسب متغير النوع:

النسبة المئوية	المتوسطات الحسابية	العدد	الجنس	البعد
80.8	4.04	1038	ذكور	أ - مناسبة الخدمات التقنية
77.8	3.89	637	اناث	
84.4	4.22	1038	ذكور	ب - امان وسرية الخدمات التقنية
80.2	4.01	637	اناث	
84.4	4.22	1038	ذكور	ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول اليها
81	4.05	637	اناث	
78.8	3.94	1038	ذكور	د - الصيانة وخدمات الدعم
77.8	3.89	637	اناث	
77.4	3.87	1038	ذكور	هـ - الامن السيبراني
75.4	3.77	637	اناث	
80.8	4.04	1038	ذكور	التقييم العام لخدمات التقنية
78.2	3.91	637	اناث	



نلاحظ بصفة عامة ارتفاع بسيط بنسبة التقييم لصالح الشطر الرجالي مقارنة بالنظراء من الجانب النسائي على مستوى التقييم العام للمؤشر وكذلك على مستوى كل من جوانب التقييم الفرعية.

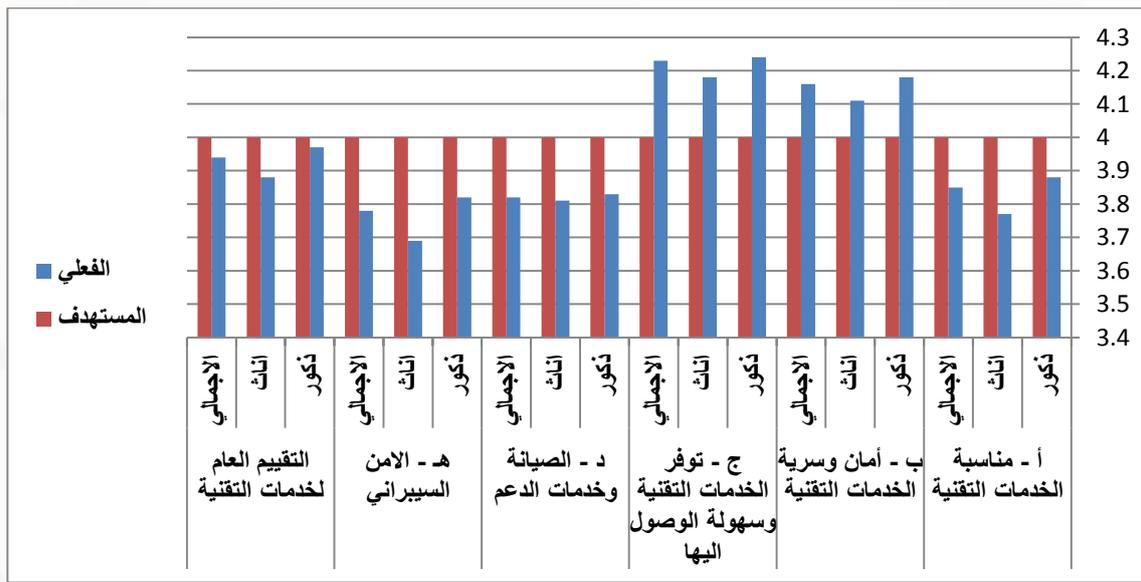
ثانياً: تقييم رضا المستخدمين عن خدمات التقنية حسب الفئات المستهدفة بجامعة نجران:

١ - تقييم رضا أعضاء هيئة التدريس عن خدمات التقنية بجامعة نجران:

تقييم أعضاء هيئة التدريس لخدمات التقنية بجامعة نجران (١٤٤١/١٤٤٠ ن=٥٠٨)

العدد	النسبة	المتوسط	الجنس	البعد - الفقرات
355	77.6	3.88	ذكور	أ - مناسبة الخدمات التقنية
153	75.4	3.77	إناث	
508	77	3.85	الاجمالي	
355	77.2	3.86	ذكور	توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.
153	72.6	3.63	إناث	
508	75.8	3.79	الاجمالي	
355	75.8	3.79	ذكور	أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكليفات المطلوبة.
153	72.2	3.61	إناث	
508	74.8	3.74	الاجمالي	
355	79.8	3.99	ذكور	تحدث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة
153	81.4	4.07	إناث	
508	80.2	4.01	الاجمالي	
355	83.6	4.18	ذكور	ب - أمان وسرية الخدمات التقنية
153	82.2	4.11	إناث	
508	83.2	4.16	الاجمالي	
355	84.4	4.22	ذكور	توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.
153	84.8	4.24	إناث	
508	84.6	4.23	الاجمالي	
355	83	4.15	ذكور	توجد أنظمة لحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة.
153	79.8	3.99	إناث	
508	82	4.10	الاجمالي	
355	84.8	4.24	ذكور	ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول إليها
153	83.6	4.18	إناث	
508	84.6	4.23	الاجمالي	
355	86	4.30	ذكور	توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة لجميع مبانيها.
153	82	4.10	إناث	
508	84.8	4.24	الاجمالي	
355	83.8	4.19	ذكور	يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر.
153	85.2	4.26	إناث	
508	84.2	4.21	الاجمالي	
355	76.6	3.83	ذكور	د - الصيانة وخدمات الدعم
153	76.2	3.81	إناث	
508	76.4	3.82	الاجمالي	
355	80.6	4.03	ذكور	توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستخدمين.
153	80.2	4.01	إناث	
508	80.4	4.02	الاجمالي	
355	72.6	3.63	ذكور	تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة.
153	72.2	3.61	إناث	

508	72.4	3.62	الاجمالي	هـ - الامن السيبراني
355	76.4	3.82	ذكور	
153	73.8	3.69	اناث	
508	75.6	3.78	الاجمالي	تتبنى الجامعة استراتيجيه واضحة للأمن السيبراني
355	78.6	3.93	ذكور	
153	78.6	3.93	اناث	
508	78.6	3.93	الاجمالي	تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني
355	73.2	3.66	ذكور	
153	68.8	3.44	اناث	
508	71.8	3.59	الاجمالي	تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني
355	77.4	3.87	ذكور	
153	73.8	3.69	اناث	
508	76.4	3.82	الاجمالي	التقييم العام لخدمات التقنية
355	79.4	3.97	ذكور	
153	77.6	3.88	اناث	
508	78.8	3.94	الاجمالي	



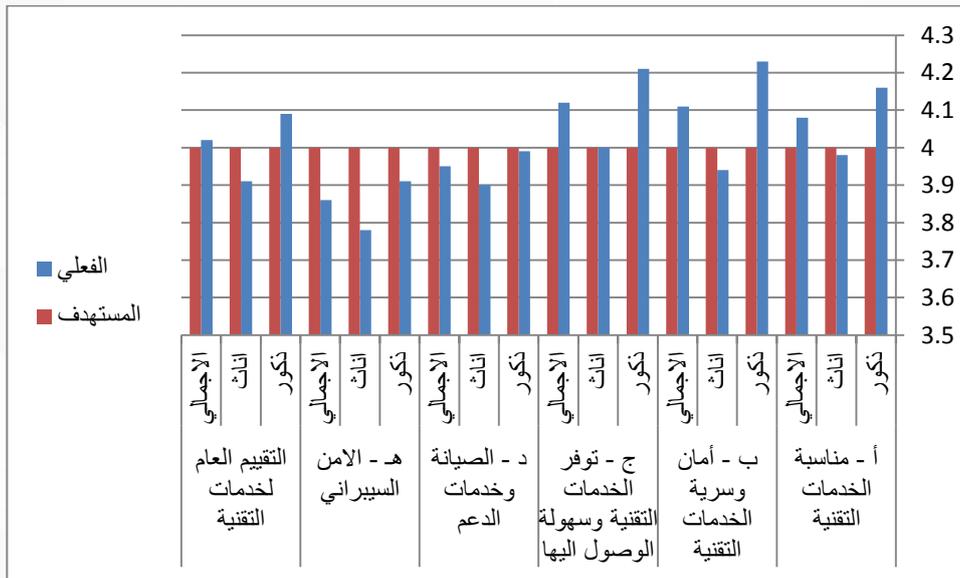
تشير النتائج إلى ارتفاع نسبة التقييم بشكل عام من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران، حيث بلغت نسبة التقدير العام (٧٨,٨٪)، وشهدا أيضاً البعدين: الثاني (أمانة وسرية خدمات التقنية الذي بلغت نسبته ٨٣,٢٪) والبعث الثالث (توفر وسهولة الوصول إلى الخدمات التقني الذي بلغت نسبته ٨٤,٦٪) ارتفاعاً ملحوظاً تعدى النسبة المستهدفة مقارنة بالأبعاد الأخرى للاستبانة: البعث الأول (مناسبة خدمات التقنية الذي بلغت نسبته ٧٧٪)، والبعث الرابع (الصياغة وخدمات الدعم) الذي بلغت نسبته (٧٦,٤٪)، والبعث الخامس الذي بلغت نسبته (٧٥,٦٪).

كما يلاحظ أيضاً وجود فروق بسيطة بين تقييمات أعضاء هيئة التدريس بالشطرين الرجالي والنسائي وذلك لصالح الشطر الرجالي، حيث وصلت نسبة الرضا لدى الذكور (٧٩,٤٪) على حين وصلت نسبة الرضا عند الإناث إلى (٧٧,٦٪).

تقييم الخدمات التقنية من وجهة نظر الطلاب بجامعة نجران:

تقييم خدمات التقنية من وجهة نظر الطلاب بجامعة نجران ١٤٤٠/١٤٤١ (ن=١٠١٧)			
العدد	النسبة	المتوسط	الجنس
البعد - الفقرات			
أ - مناسبة الخدمات التقنية			
593	83.2	4.16	ذكور
424	79.6	3.98	اناث
1017	81.6	4.08	الاجمالي
توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.			
593	83.6	4.18	ذكور
424	79.8	3.99	اناث
1017	82	4.10	الاجمالي
أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكليفات المطلوبة.			
593	83.4	4.17	ذكور
424	80.2	4.01	اناث
1017	82.2	4.11	الاجمالي
تحدث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة			
593	82.4	4.12	ذكور
424	78.8	3.94	اناث
1017	81	4.05	الاجمالي
ب - أمن وسرية الخدمات التقنية			
593	84.6	4.23	ذكور
424	78.8	3.94	اناث
1017	82.2	4.11	الاجمالي
توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.			
593	85.4	4.27	ذكور
424	80.4	4.02	اناث
1017	83.4	4.17	الاجمالي
توجد أنظمة لحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة.			
593	83.8	4.19	ذكور
424	77.2	3.86	اناث
1017	81	4.05	الاجمالي
ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول اليها			
593	84.2	4.21	ذكور
424	80	4.00	اناث
1017	82.4	4.12	الاجمالي
توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة بجميع مبانيها.			
593	86.2	4.31	ذكور
424	81.2	4.06	اناث
1017	84	4.20	الاجمالي
يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر.			
593	82.2	4.11	ذكور
424	78.8	3.94	اناث
1017	80.8	4.04	الاجمالي
د - الصيانة وخدمات الدعم			
593	79.8	3.99	ذكور
424	78	3.90	اناث
1017	79	3.95	الاجمالي
توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستفيدين.			
593	80.6	4.03	ذكور
424	76.6	3.83	اناث
1017	79	3.95	الاجمالي
تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل			
593	78.8	3.94	ذكور

العدد	النسبة	المتوسط	الجنس	البعد - الفقرات
424	79.2	3.96	اناث	بصورة جيدة.
1017	79	3.95	الاجمالي	
593	78.2	3.91	ذكور	
424	75.6	3.78	اناث	هـ - الامن السيبراني
1017	77.2	3.86	الاجمالي	
593	78.4	3.92	ذكور	
424	75.8	3.79	اناث	تتبنى الجامعة استراتيجيه واضحة للأمن السيبراني
1017	77.2	3.86	الاجمالي	
593	77.4	3.87	ذكور	
424	75.2	3.76	اناث	تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني
1017	76.4	3.82	الاجمالي	
593	79.2	3.96	ذكور	
424	75.8	3.79	اناث	تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني
1017	77.8	3.89	الاجمالي	
593	81.8	4.09	ذكور	
424	78.2	3.91	اناث	التقييم العام لخدمات التقنية
1017	80.4	4.02	الاجمالي	



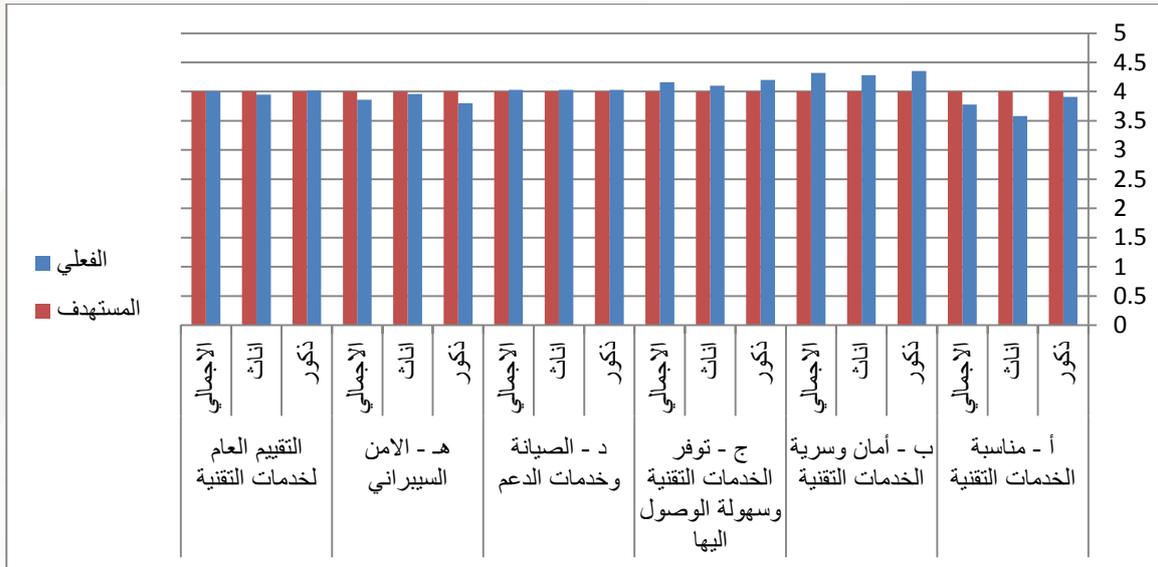
تشير النتائج إلى الحصول على نسبة مرتفعة للتقييم بلغت (٨٠.٤%) وبمتوسط حسابي (٤.٠٢) على تقدير من خمسة درجات، وشهدت أيضاً الأبعاد: البعد الأول (مناسبة خدمات التقنية الذي بلغت نسبته (٨١,٦%)، والبعد الثاني: (أمانة وسرية خدمات التقنية الذي بلغت نسبته ٨٢,٢%) والبعد الثالث (توفر وسهولة الوصول إلى الخدمات التقني الذي بلغت نسبته ٨٢,٤%) ارتفاعاً ملحوظاً تعدى النسبة المستهدفة مقارنة بالأبعاد الأخرى للاستبانة: البعد الرابع (الصياغة وخدمات الدعم) الذي بلغت نسبته ٧٩%)، والبعد الخامس الذي بلغت نسبته ٧٧,٢%) التي شهدت انخفاض عن النسبة المستهدفة (٨٠%). وأيضاً توجد فروق بين تقييمات الشطرين وذلك لصالح الذكور، حيث وصلت نسبة الرضا لدى الذكور (٨١,٨%) على حين وصلت نسبة الرضا عند الإناث (٧٨,٢%).

تقييم الخدمات التقنية من وجهة نظر الإداريين:

تقييم الخدمات التقنية من وجهة نظر الإداريين بجامعة نجران ١٤٤٠/١٤٤١ (ن=٨٠)

العدد	النسبة	المتوسط	الجنس	البعد - الفقرات
90	78.2	3.91	ذكور	أ - مناسبة الخدمات التقنية
60	71.6	3.58	اناث	
150	75.6	3.78	الاجمالي	
90	75.6	3.78	ذكور	توفر الجامعة الأعداد الكافية من أجهزة الحاسب للقيام بالمهام والواجبات المطلوبة.
60	63	3.15	اناث	
150	70.6	3.53	الاجمالي	
90	76.8	3.84	ذكور	أجهزة الحاسب بالجامعة مزودة بالبرامج اللازمة للقيام بجميع المهام والتكليفات المطلوبة.
60	66.6	3.33	اناث	
150	72.8	3.64	الاجمالي	
90	82.4	4.12	ذكور	تحديث الجامعة خدمات التقنية للبوابة الالكترونية بصورة مستمرة
60	85	4.25	اناث	
150	83.4	4.17	الاجمالي	
90	87	4.35	ذكور	ب - أمان وسرية الخدمات التقنية
60	85.6	4.28	اناث	
150	86.4	4.32	الاجمالي	
90	88	4.40	ذكور	توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات المعلومات وسريتها.
60	89	4.45	اناث	
150	88.4	4.42	الاجمالي	
90	86	4.30	ذكور	توجد أنظمة لحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة.
60	82.4	4.12	اناث	
150	84.6	4.23	الاجمالي	
90	84	4.20	ذكور	ج - توفر خدمات التقنية وسهولة الوصول إليها
60	82	4.10	اناث	
150	83.2	4.16	الاجمالي	

العدد	النسبة	المتوسط	الجنس	البعد - الفقرات
90	84.4	4.22	ذكور	توفر الجامعة خدمة الانترنت عالية الجودة بجميع مبانيها.
60	76.4	3.82	اناث	
150	81.2	4.06	الاجمالي	
90	83.6	4.18	ذكور	يمكن الحصول على المعلومات اللازمة حول الجامعة/ البرامج وخدماتها من الموقع الالكتروني بسهولة ويسر.
60	87.6	4.38	اناث	
150	85.2	4.26	الاجمالي	
90	80.6	4.03	ذكور	د - الصيانة وخدمات الدعم
60	80.6	4.03	اناث	
150	80.6	4.03	الاجمالي	
90	83.4	4.17	ذكور	توفر الجامعة الدعم التقني من خلال مختصين لمساعدة وتوجيه المستفيدين.
60	81.6	4.08	اناث	
150	82.6	4.13	الاجمالي	
90	77.8	3.89	ذكور	تتم صيانة أجهزة الحاسب بصورة دورية للتأكد من أنها تعمل بصورة جيدة.
60	79.4	3.97	اناث	
150	78.4	3.92	الاجمالي	
90	76	3.80	ذكور	هـ - الامن السيبراني
60	79.2	3.96	اناث	
150	77.2	3.86	الاجمالي	
90	79.6	3.98	ذكور	تتبنى الجامعة استراتيجية واضحة للأمن السيبراني
60	83.4	4.17	اناث	
150	81	4.05	الاجمالي	
90	72.4	3.62	ذكور	تعقد الجامعة الدورات التدريبية والندوات التثقيفية المتعلقة بالأمن السيبراني
60	76	3.80	اناث	
150	73.8	3.69	الاجمالي	
90	75.8	3.79	ذكور	تعزز الجامعة حماية وسرية وخصوصية البيانات من المخاطر في الفضاء السيبراني
60	78	3.90	اناث	
150	76.6	3.83	الاجمالي	
90	80.4	4.02	ذكور	التقييم العام لخدمات التقنية
60	79	3.95	اناث	
150	80	4.00	الاجمالي	



تشير النتائج إلى تحقق النسبة المستهدفة للمؤشر (٨٠%) وبمتوسط حسابي (٤.٠٠) على تقدير من خمسة درجات.

وعلى مستوى أبعاد التقييم سجل البعد الثاني (أمانة وسرية خدمات التقنية) أعلى نسبة تقييم (٨٦,٤ %) ثم البعد الثالث (توفر وسهولة الوصول إلى الخدمات التقنية) بنسبة (٨٣,٢%) ثم البعد الرابع (الصيانة وخدمات الدعم) بنسبة (٨٠,٦%). بينما لم تحقق باقي الأبعاد النسبة المستهدفة حيث سجل البعد الأول (مناسبة خدمات التقنية) نسبة (٧٥,٦%)، والبعد الخامس (الأمن السبيرياني) نسبة (٧٧,٢%).

وتوجد أيضا على مستوى الإداريين فروق بسيطة وغير معنوية في التقييمات بين الشطرين وذلك لصالح الذكور، حيث كانت النسبة لدى الذكور (٨٠,٤%) على كانت بالنسبة للنسائي (٧٩%).

التوصيات:

وفي ضوء ما سبق ذكره نستطيع نوصي بما يلي:

- الاستمرارية في توفير وتحديث خدمات التقنية.
- عقد الدورات التدريبية والتثقيفية فيما يتعلق بالأمن السبيرياني للمنتسبين في الجامعة للإداريين والإداريات في القسمين (الرجالي والنسائي).
- الاهتمام بتقديم الدعم الفني والصيانة بأجهزة الحاسوب.