

## ملخص دراسة مدى رضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية في جامعة الملك فيصل

تقدم جامعة الملك فيصل مجموعة من الخدمات الالكترونية المتميزة التي تخدم منسوبيها من طلبة واعضاء هيئة تدريس وموظفين، حيث تغطي هذه الخدمات النسبة العظمى من نشاطات الجامعة. فمعظم عمادات الجامعة الخدماتية تقدم خدماتها بشكل الكتروني للمستخدمين حيث يستطيع المستخدم الحصول على الخدمة من خلال القنوات الالكترونية المختلفة دون مراجعة العمادة.

وتقوم عمادة تقنية المعلومات بالتعاون مع العمادات الاخرى بتقييم مستوى رضا منسوبي الجامعة عن الخدمات الالكترونية المقدم بشكل دوري، حيث تشكل التغذية الراجعة الاساسية في التطوير والتحديث المستمر للخدمات الالكترونية المقدمة.

وفيما يلي نضع بين يديكم ملخص لمدى رضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية في الجامعة.

اولاً:

(أ) الخدمات المقدمة لاعضاء هيئة التدريس تتلخص في الخدمات الالكترونية المقدمة من عمادة تقنية المعلومات (تقدم من خلال العمادة وجميع دوائر الجامعة وكلياتها) وعمادة شؤون اعضاء هيئة التدريس وعمادة التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد.

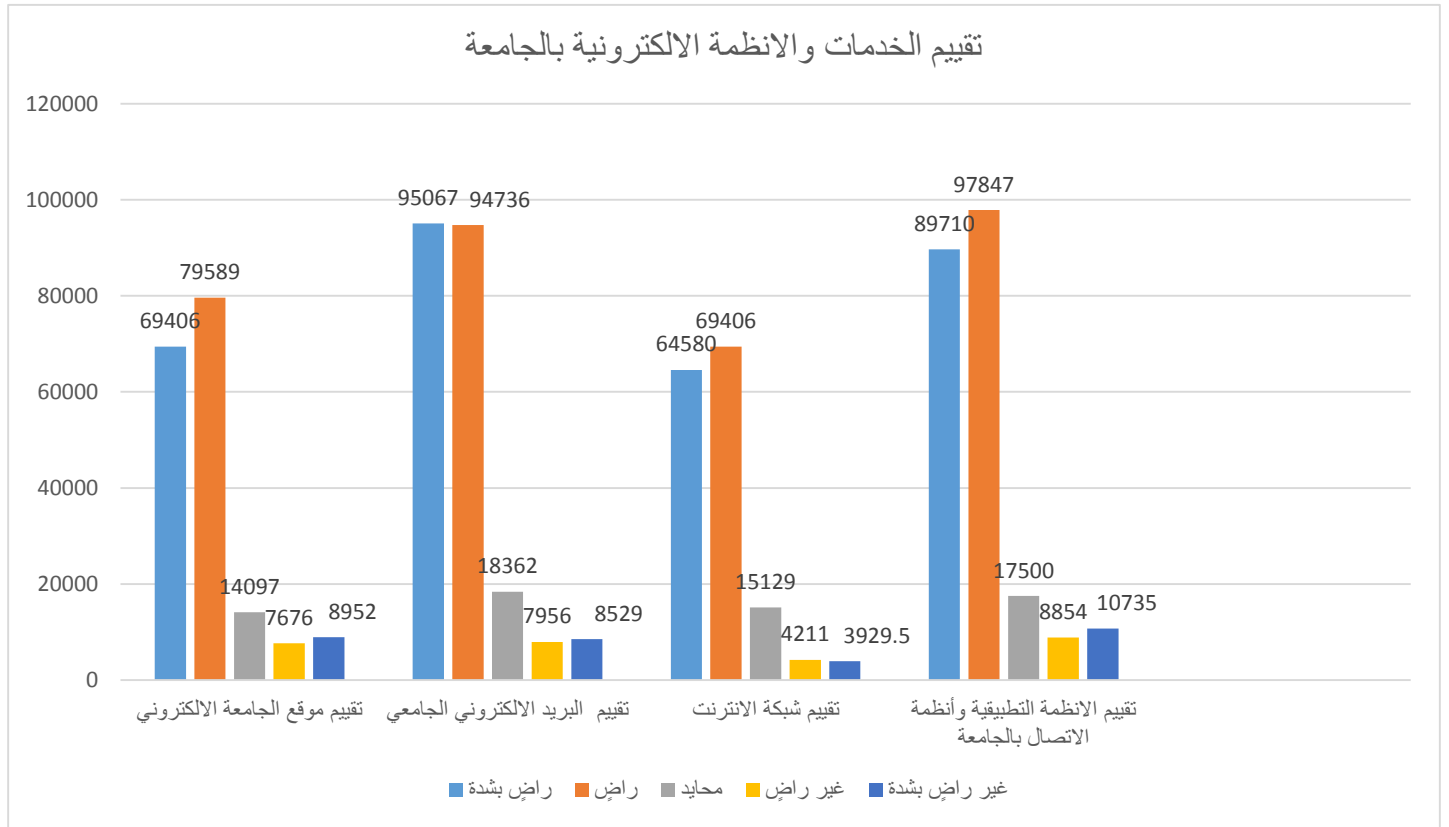
(ب) الخدمات المقدمة للطلبة تتلخص بخدمات تقنية المعلومات والقبول والتسجيل وشؤون الطلبة خدمات التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد. بالاضافة لجميع خدمات الجامعة الالكترونية المقدمة من خلال عمادة التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد لطلبة التعليم المطور للانتساب.

(ج) الخدمات المقدمة للموظفين وتشمل جميع خدمات عمادة تقنية المعلومات وخدمات عمادة شؤون اعضاء هيئة التدريس والموظفين.

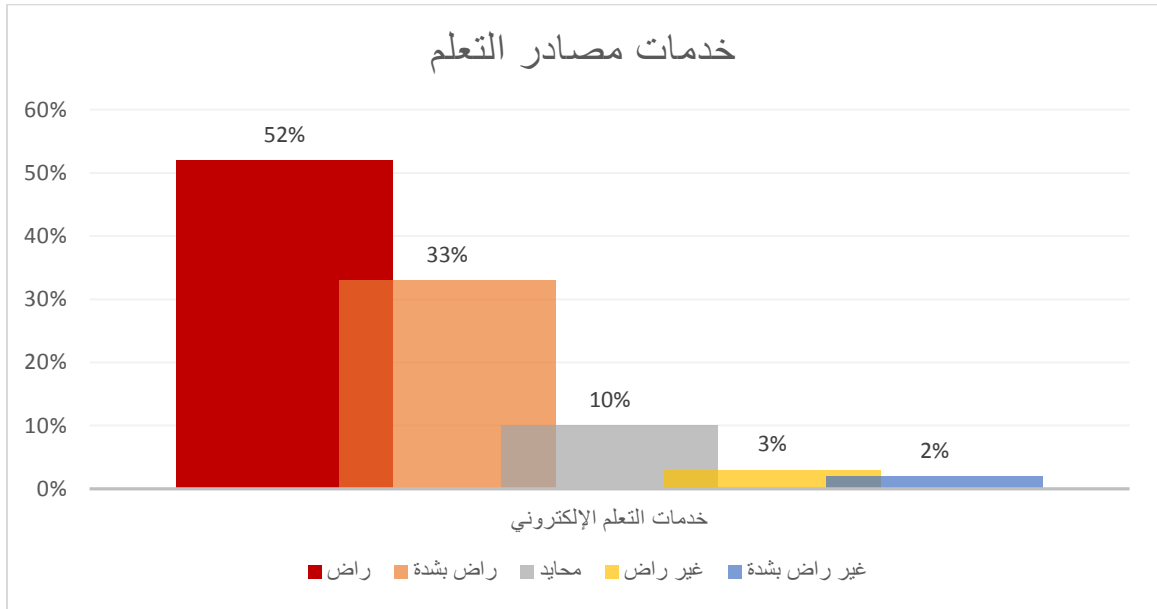
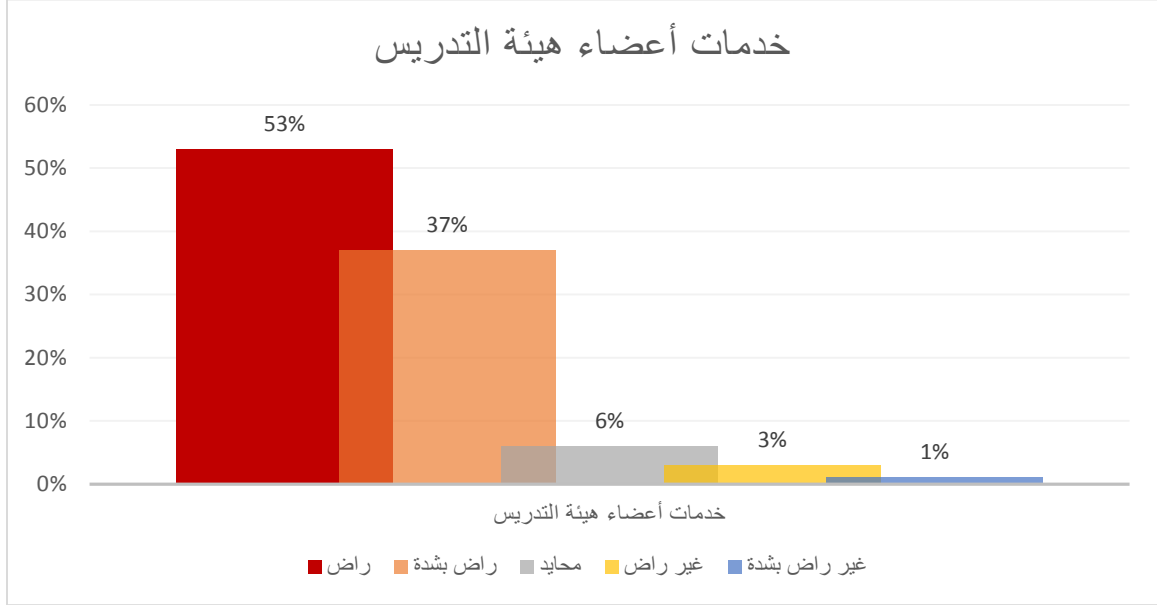
ثانياً: تتضمن هذه الدراسة على مجموعة من الاستبانات الالكترونية واستطلاعات الراي الالكترونية التي يتم الاجابة من منسوبي الجامعة وذلك خلال فصل الدراسي. كما يتم الاطلاع على صناديق المقترحات بشكل دوري وتفريغها. والمقصود هنا ان البيانات يتم جمعها على مستوى فصل دراسي ويتم تحليلها واستخلاص البيانات منها في نهاية الفصل الدراسي.

ثالثاً: بعد جمع البيانات وتحليل النتائج تبين ان مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الالكترونية المقدمة كان كما يلي:

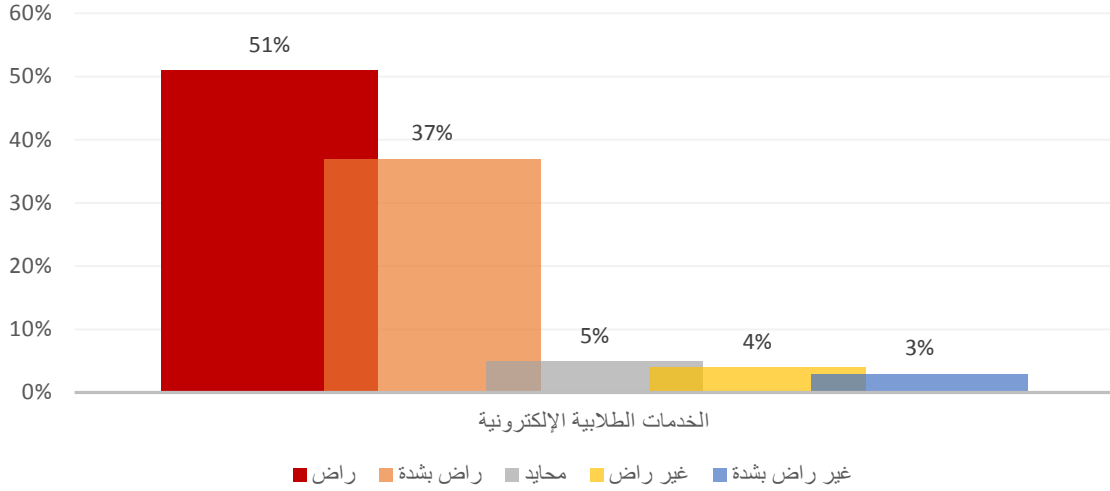
### مستوى رضا المستخدمين من الخدمات الالكترونية للجامعة (T=22501)



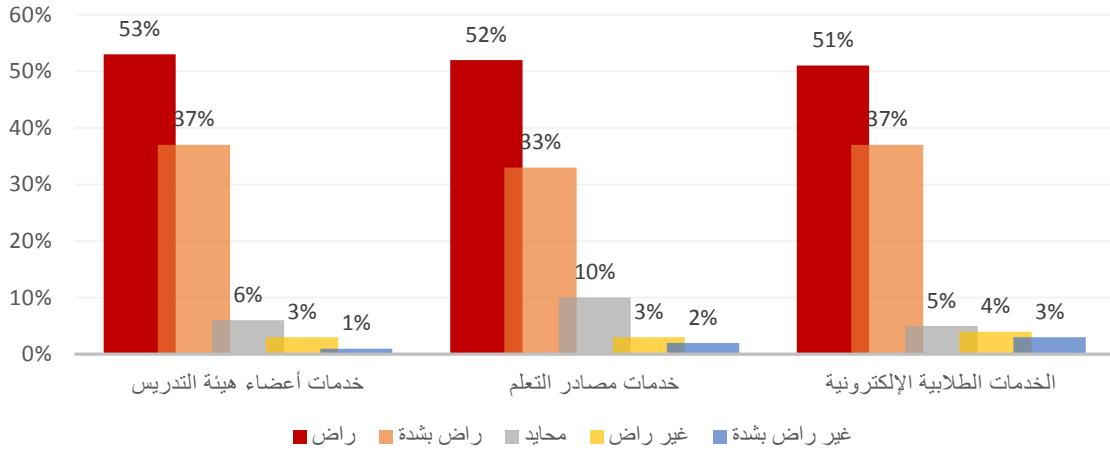
## مستوى رضا المستفيدين من خدمات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد (T=70000)



## الخدمات الطلابية الإلكترونية



## مستوى رضى المستخدمين عن خدمات الجامعة



رابعاً: تحتوي الاستبانات الالكترونية على مجموعة من الاسئلة تقتضي تقديم الاقتراحات والاستفسارات من قبل منسوبي الجامعة، فقد تم مراجعتها وفرزها وحصر ما يخص الخدمات الالكترونية منها. وتبين من خلال ذلك طلب بعض الخدمات الالكترونية الجديدة خصوصا لطلبة التعليم المطور للانتساب وتحديث وترقية مستوى نضج بعض الخدمات الاخرى والتي تم بعون الله تنفيذها. كما تم تطوير خدمات جديدة على موقع الجامعة لمنسوبي الجامعة وتحديث موقع الجامعة وغيرها، وذلك بعد مناقشة لجنة التعاملات الالكترونية في الجامعة لمحاضر اللجان الفرعية وتوصياتهم واعتماد المناسب منها.