



تقرير صوت المستفيد

الربع الأول ٢٠٢٥

التقرير التنفيذي لصوت المستفيد

الربع الأول ٢٠٢٥

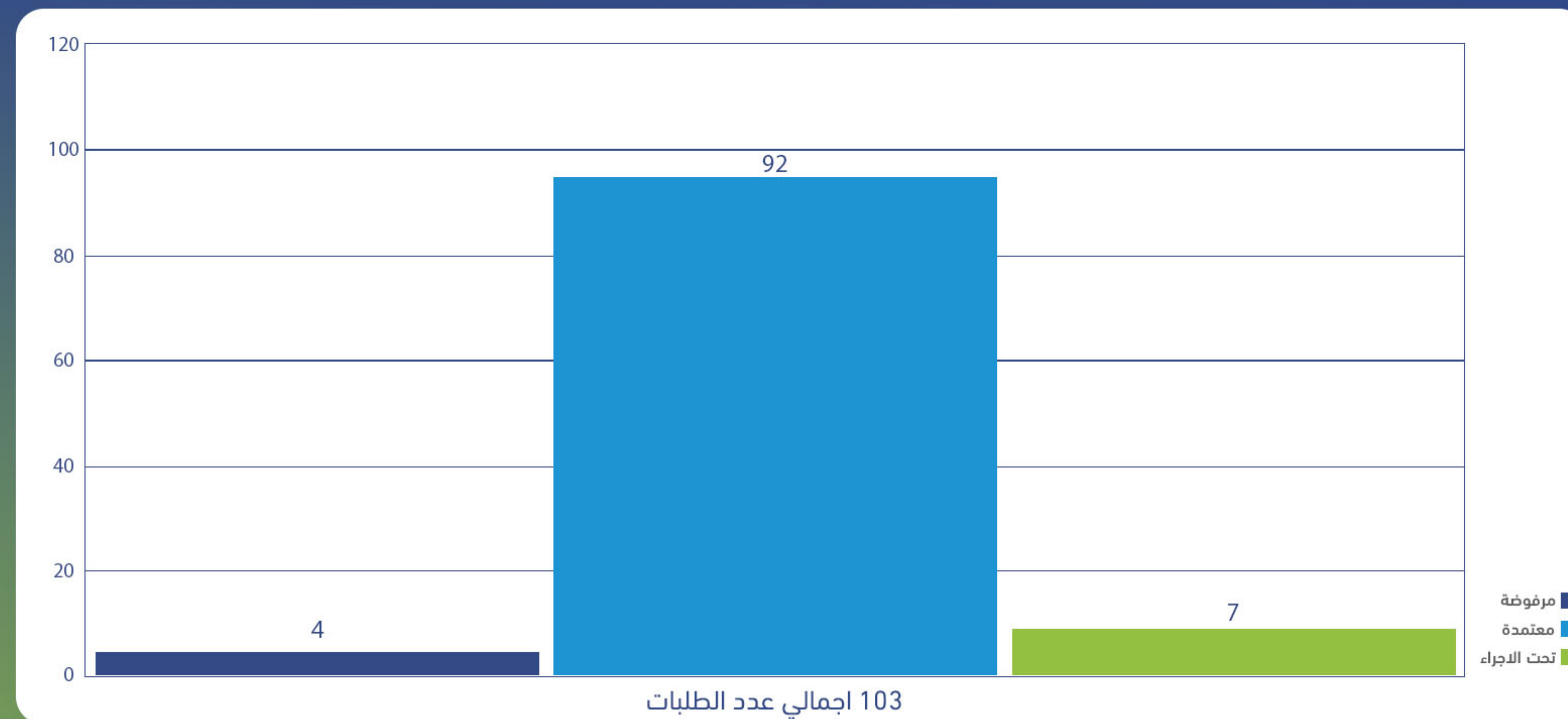


مقدمة

تم إصدار تقرير تنفيذي دوري لرصد صوت المستفيدين، يتضمن عدد الطلبات التي تم فحصها، ونسبة الطلبات التي تم تنفيذها، بالإضافة إلى الجهات المستفيدة. يُعد هذا التقرير أحد مخرجات متابعة القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين، ويسهم في اتخاذ قرارات التحسين والتطوير للخدمات الرقمية بالجامعة.

أولاً: إحصائيات صوت المستفيد من عام ٢٠٢٤

رسم بياني في عدد الطلبات



العدد	الاحصائية
١٠٣	صوت مستفيد تم فحصه
٣٩	طلبات تغيير تم تنفيذها
١٤	خطة عمل جار العمل عليها
٣٤١٤٦	طلبات مكتملة مستفاد منها (٢٠٢٣)
٤١٨٤٦	طلبات مكتملة مستفاد منها (٢٠٢٤)

ثانياً: نسبة الرضا العام عن الخدمات الالكترونية

القياس	٢٠٢٣	٢٠٢٤
نسبة رضا الطلاب عن أنظمة القبول والتسجيل.	%٧٦,١٠	%٨٥
نسبة رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة البيئة التقنية الداعمة للتعليم	%٨٣,٣٩	%٨٩,٩٩
نسبة رضا الطلاب عن جودة البيئة التقنية الداعمة للتعليم	%٥٥,٦	%٧٨,٧٤
نسبة رضا الطلاب عن خدمات التعلم الإلكتروني	%٥٥,٦	%٧٩,١١

ثالثاً: الجهات المستفيدة

الجهة المستفيدة	العدد
مكتب رئيس الجامعة	٥
وكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي	٧
الإدارة العامة للموارد البشرية	١٩
عمادة التعلم الإلكتروني	١٨

رابعاً: الإجراءات التحسينية

الاجراء الأول:

تشكيل لجنة قياس جودة الخدمات لدراسة التجربة وتقييم الملاحظات عبر الأدوات الرقمية واتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسينية على مستوى الخدمات الرقمية للمستخدمين.

الاجراء الثاني:

تطوير تطبيق ذكي موحد يتيح لطلاب الجامعة ومنسوبيها الوصول إلى الخدمات وطلبها بسهولة .

الاجراء الثالث:

تحسين قنوات التواصل مع المستخدمين لتعزيز صوت المستخدم وتحسين الخدمات الالكترونية المقدمة .

الاجراء الرابع:

العمل على تحسين تصميم الخدمات الالكترونية بما يتوافق مع التصميم الموحد من هيئة الحكومة الرقمية.