

استبانة رضا الطلاب / الطالبات عن الخدمات التي تقدمها

الكلية للعام ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ

كلية التربية بالزلفي

قسم اللغة العربية

إعداد منسقة الجودة في القسم

د. نوال الدسوقي

إشراف

د. فهد الملحم

د. عبير عبد الصادق

بسم الله الرحمن الرحيم

تقرير استبانة رضا الطلاب / الطالبات عن الخدمات التي تقدمها الكلية للعام

١٤٣٧-١٤٣٨ هـ

نقاط القوة :

- ❖ عمليات القبول والتسجيل منظمة وسهلة.
- ❖ يستقبل الموظف/ة الطلاب ويحيب على استفساراتهم.
- ❖ تقدم الموظف/ة للطلاب منشورات تساعد في التعرف على نظام الدراسة.
- ❖ تقدم الموظف/ة للطلاب منشورات تساعد في التعرف على خدمات الطلبة.
- ❖ يتم تحديد متطلبات القبول بالكلية وبرامجها بوضوح وبشكل مناسب.
- ❖ يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة منتظمة وعادلة.
- ❖ ساعد الموقع الطلاب على معرفة مواعيد تسجيل المواد ومواعيد الحذف والإضافة.
- ❖ يمكن للطلاب الحصول على السجل الأكاديمي بالسرعة والكفاءة المطلوبة.
- ❖ توفر الكلية الأدلة واللوائح والإعلانات والإجراءات على موقع الكلية.
- ❖ توفر الكلية منشورات توضح للطلاب الخطة الدراسية والمقررات المطلوب دراستها وتسجيلها.
- ❖ كان تطبيق نظام معلومات الطلبة الإلكتروني فعالاً.
- ❖ كان من السهل مناقشة نتائج في مقررات الفصل السابق مع أستاذ المقرر.
- ❖ يتم الانتهاء من النتائج والموافقة عليها وإعلانها خلال أسبوع من انتهائها.
- ❖ كان من السهل تقديم الاعتراضات على نتائج المقررات.
- ❖ تساعد لوحات الإعلانات الموجودة بالكلية في الحصول على المعلومات.
- ❖ تلتزم الكلية بالمواعيد والإجراءات والشروط المعلنة.
- ❖ تتاح خدمات الإرشاد النفسي والاجتماعي المتخصص ويسهل الوصول إليها.
- ❖ تتيح الكلية للطلاب فرصة المشاركة في المؤتمرات العلمية الطلابية.
- ❖ تتيح الكلية للطلاب فرصة المشاركة في المجالس الطلابية.
- ❖ كانت المكافآت والجوائز المخصصة للأنشطة مناسبة جداً.
- ❖ توفر الكلية الأنشطة الدينية وتتيح فرصة المشاركة فيها.
- ❖ تتسم أنشطة الكلية بالتنوع من الثقافية والدينية والرياضية... الخ.

- ❖ توجد خطة واضحة معلنة للأنشطة الطلابية منذ بداية العام الدراسي.
- ❖ يتوافر بالكلية مجمع/مركز طبي لتقديم الخدمات الصحية للطلبة.
- ❖ يتسم أداء العاملين في المجمع الطبي بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية.
- ❖ يتصف تقديم الخدمة الطبية بالتنظيم وعدم الازدحام.
- ❖ الخدمات الطبية في متناول الجميع مع توفير المساعدة الطارئة عند الحاجة.
- ❖ توجد إجراءات وسياسات معلنة للتعامل مع سوء السلوك.
- ❖ تحدد اللوائح الحالات التي يمكن التظلم فيها وإجراءات تقديم التظلم.
- ❖ موقع الكافيتريا مناسب للطلبة.
- ❖ تتسم خدمات التغذية بالجودة والتنوع والنظافة.
- ❖ أسعار خدمات الكافيتريا مناسب جدا .
- ❖ تتسم الخدمات الأمنية المقدمة للطلاب بالكلية بالكفاءة والسهولة.
- ❖ توفر الكلية القاعات الدراسية المناسبة للطلبة.
- ❖ توفر الكلية المعامل والمختبرات المناسبة للطلبة.

نقاط الضعف :

- ❖ غالبا ما تكون أنشطة الكلية مزمنة لأوقات المحاضرات .
- ❖ لا يتم استخراج البطاقة الجامعية في زمن قصير .
- ❖ صعوبة مشاركة الطلاب في الأنشطة الخارجية .

نقاط التحسين :

- ❖ إعادة ترتيب مواعيد الأنشطة المختلفة لتناسب موعد المحاضرات بما يساعد الطالب/ة على حضورها .
- ❖ تيسير استخراج البطاقة الجامعية في زمن مناسب
- ❖ تيسير سبل مشاركة الطلاب في الأنشطة الخارجية.

سببانه رضا الطلاب / الطالبات عن الخدمات التي تقدمها الكلية للعام ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ						
اسم البرنامج (القسم : اللغة العربية) ف ٢ ١٤٣٧-١٤٣٨ هـ						
ردود	أوافق	صحيح لحد	أوافق	مريض	غير مريض	
١	١٩	١	٠	٩٥%	٥%	٠%
٢	١٩	٠	١	٩٥%	٠%	٥%
٣	١٣	٤	٣	٦٥%	٢٠%	١٥%
٤	١٦	٢	٢	٨٠%	١٠%	١٠%
٥	١٩	٠	١	٩٥%	٠%	٥%
٦	١٧	٢	١	٨٥%	١٠%	٥%
٧	١٦	٣	١	٨٠%	١٥%	٥%
٨	١٧	٢	١	٨٥%	١٠%	٥%
٩	١٦	٢	٢	٨٠%	١٠%	١٠%
١٠	١٥	٤	١	٧٥%	٢٠%	٥%
١١	١٩	١	٠	٩٥%	٥%	٠%
١٢	١٤	٤	٢	٧٠%	٢٠%	١٠%
١٣	١٨	٢	٠	٩٠%	١٠%	٠%
١٤	١٨	١	١	٩٠%	٥%	٥%
١٥	١٨	١	١	٩٠%	٥%	٥%
١٦	١٨	١	١	٩٠%	٥%	٥%

■ عمليات القبول والتسجيل منظمة
وسهلة.

■ يستقبل الموظف الطلاب ويجيب
على استفساراتهم

■ يقدم الموظف للطلاب منشورات
تساعدهم في التعرف على نظام
الدراسة

■ يقدم الموظف للطلاب منشورات
تساعدهم في التعرف على خدمات
الطلبة

■ يتم تحديد متطلبات القبول بالكلية
وبرامجها بوضوح وبشكل مناسب

■ يتم تطبيق متطلبات القبول بصورة
منتظمة وعادلة

■ أشعر بالرضا بشكل عام عن
مستوى جودة خدمات القبول
والتسجيل

■ ساعدني الموقع في معرفة مواعيد
تسجيل المواد ومواعيد الحذف
وعند طلبي للوثائق أو السجل
الإضافي أحصل عليه بالسرعة
والكفاءة المطلوبة

