# كلية العلوم والآداب بطبرجل

## وحدة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي

## التحليل الإحصائي لاستبانة الرضا الطلابي عن الخدمات

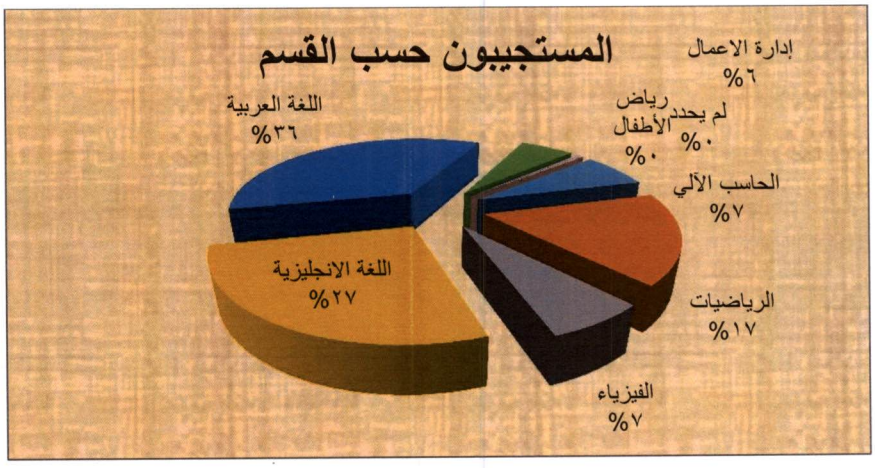
| م | المحتويات | الصفحة |
|---|---|---|
| ١ | الوصف الإحصائي للطلبة المستجيبين للاستبيان | ٢ - ٤ |
| ٢ | مستوى الرضا الطلابي عن الخدمات المقدمة لهم في كلية العلوم والآداب بطبرجل حسب فقرات الاستبيان | ٥ - ٨ |
| ٣ | تحليل الفقرات المقالية في الاستبيان | ٨ - ٩ |


## أولا: الوصف الإحصائي للطلبة المستجيبين للاستبيان:

كان عدد الذين استجابوا لاستبانة تقييم الرضا الطلابي عن الخدمات المقدمة لهم في كلية العلوم والآداب بطبرجل ٣١٩ طالب وطالبة في الشطرين من أقسام الكلية المختلفة.

١- عدد المستجيبين حسب القسم.

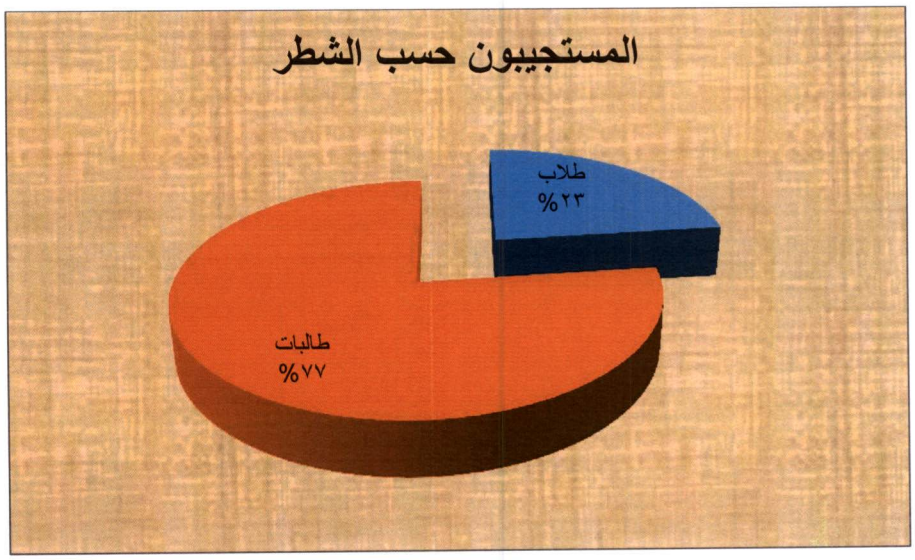
| م | القسم | العدد | النسبة من المستجيبون |
|---|---|---|---|
| 1 | الحاسب الآلي | 23 | 7% |
| 2 | الرياضيات | 55 | 17% |
| 3 | الفيزياء | 21 | 7% |
| 4 | اللغة الانجليزية | 86 | 27% |
| 5 | اللغة العربية | 113 | 36% |
| 6 | إدارة الاعمال | 19 | 6% |
| 7 | رياض الأطفال | 1 | 0% |
| 8 | لم يحدد | 1 | 0% |
| | المجموع | 319 | ١٠٠% |




يتضح من الرسم البياني السابق أن النسبة الأكبر من المستجيبون كانت في قسم اللغة العربية بنسبة ٣٦ بالمائة بينما كانت الأقل في قسم رياض الأطفال بنسبة قريبة من الصفر.

٢- عدد المستجيبون حسب الشطر ( طلاب، طالبات ).

| م | الشطر | العدد | النسبة من المستجيبون |
|---|---|---|---|
| 1 | طلاب | ٧٤ | %٢٣ |
| 2 | طالبات | ٢٤٥ | %٧٧ |
| | المجموع | 319 | %١٠٠ |

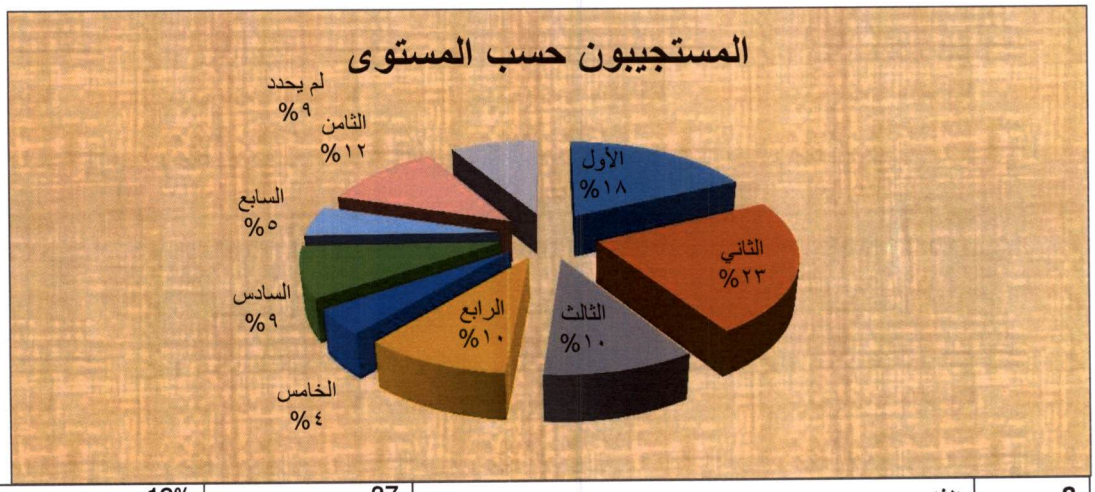



يتضح من الرسم البياني السابق أن النسبة الأكبر من المستجيبون كانت في شطر الطالبات بنسبة ٧٧ بالمائة بينما نسبة الطلاب من المستجيبون كانت ٣٣ بالمائة.

٣- المستجيبون حسب المستوى الدراسي .

| م | المستوى الدراسي | العدد | النسبة من المستجيبون |
|---|---|---|---|
| 1 | الأول | 58 | 18% |
| 2 | الثاني | 73 | 23% |
| 3 | الثالث | 33 | 10% |
| 4 | الرابع | 32 | 10% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | الخامس | 14 | 4% |
| 6 | السادس | 28 | 9% |
| 7 | السابع | 17 | 5% |




| | | | |
|---|---|---|---|
| 8 | الثامن | 37 | 12% |
| ٩ | لم يحدد | 27 | 9% |
| | المجموع | 319 | 100% |

يتضح من الرسم البياني السابق أن النسبة الأكبر من المستجيبون كانت في شطر الطالبات بنسبة ٧٧ بالمائة بينما نسبة الطلاب من المستجيبون كانت ٣٣ بالمائة.

## ثانيا:مستوى الرضا الطلابي عن الخدمات المقدمة لهم في كلية العلوم والآداب بطبرجل حسب فقرات الاستبيان:

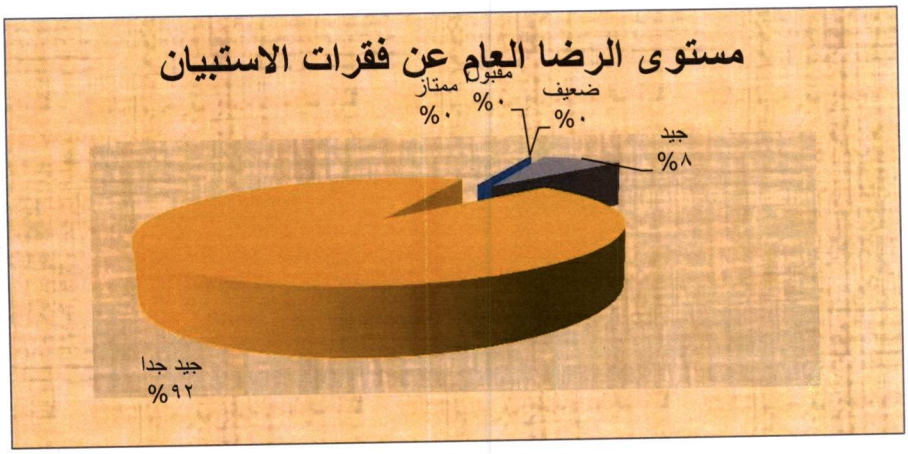
| م | فقرات الاستبيان | مستوى الرضا من ٥ | التقدير العام للرضا الطلابي |
|---|---|---|---|
| 1 | تم إعلان نتائجي في المقررات على موقع الجامعة فيما لا يزيد عن ٣ أيام من انتهاء اختبار جميع | 3.72 | جيد جدا |

| | المقررات | | |
|---|---|---|---|
| 2 | كان من السهل مناقشة نتائجي في مقررات الفصل السابق مع مدرسي المقررات. | 3.75 | جيد جدا |
| 3 | كنت على علم بالمقررات المطلوب تسجيلها للمستوى الحالي | 4 | جيد جدا |
| 4 | كانت لدي معرفة تامة بعملية التسجيل الالكتروني . | 4.02 | جيد جدا |
| 5 | لم تواجهني مشاكل أثناء عملية التسجيل الالكتروني. | 3.75 | جيد جدا |
| 6 | كانت مصادر مساعدتي لاستكمال تسجيل المقررات متوفرة. | 3.83 | جيد جدا |
| 7 | أتيحت لي الفرصة لاختيار الأوقات المناسبة لي للمقررات المطروحة. | 3.64 | جيد جدا |
| 8 | توجهت للجامعة / الكلية في بداية اليوم الدراسي الأول لتعديل جدولي الدراسي. | 3.8 | جيد جدا |
| 9 | كانت هناك إعلانات وإرشادات واضحة في الجامعة / الكلية لمساعدتي في استكمال تسجيل المقررات. | 3.87 | جيد جدا |
| 10 | كان المرشد الأكاديمي في القسم متعاونا معي لتحقيق رغباتي في تسجيل المقررات | 3.84 | جيد جدا |
| 11 | كانت عملية التسجيل عن طريق عمادة القبول والتسجيل في الجامعة منظمة. | 3.91 | جيد جدا |
| 12 | كانت فترة الانتظار لإنهاء عملية التسجيل عن طريق إدارة شؤون الطلاب في القسم مقبولة. | 3.79 | جيد جدا |
| 13 | وجدت تعاونا من قبل الموظفين في شؤون الطلاب لحل المشاكل التي واجهتني لاستكمال تسجيل المقررات. | 3.74 | جيد جدا |
| 14 | تم إعلامي من قبل عمادة القبول والتسجيل بمواعيد تسجيل المواد والحذف والإضافة وتغيير الشعب وفق الإجراءات النظامية. | 4.03 | جيد جدا |
| 15 | توجهت إلى الكلية بداية اليوم الدراسي الأول لمتابعة إرشادي الأكاديمي. | 3.91 | جيد جدا |
| 16 | كانت هناك إعلانات وإرشادات واضحة في القسم لمساعدتي للحصول على الإرشاد الأكاديمي المناسب. | 3.76 | جيد جدا |
| 17 | شرح لي المرشد الأكاديمي الصلة بين المقررات الدراسية و تفاصيل الخطة الدراسية للقسم. | 3.43 | جيد جدا |
| 18 | ساعدني المرشد الأكاديمي في تسجيل الساعات الدراسية المتوافقة مع قدراتي والنظام الجامعي. | 3.43 | جيد جدا |
| 19 | يتواجد المرشد الأكاديمي خلال الساعات المكتبية المخصصة للإرشاد الأكاديمي. | 3.82 | جيد جدا |
| 20 | علاقتي جيدة بالمرشد الأكاديمي. | 3.92 | جيد جدا |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 21 | كان المرشد الأكاديمي ملتزما لتوجيهي أو لحل مشكلتي. | 3.76 | جيد جدا |
| 22 | كان المرشد الأكاديمي متابعا لمدى تقدمي أثناء الفصل الدراسي. | 3.53 | جيد جدا |
| 23 | قدم المرشد الأكاديمي لي النصح والتوجيه خلال فترة الفصل الدراسي بأكمله. | 3.49 | جيد جدا |
| 24 | وجدت تشجيعاً من مرشدي الأكاديمي لتطوير أفكاري وتوجهاتي في مجال تخصصي. | 3.43 | جيد جدا |
| 25 | كانت هناك إعلانات و إرشادات واضحة في القسم عن توزيع القاعات الدراسية منذ اليوم الأول . | 3.83 | جيد جدا |
| 26 | كان هناك نسبة حضور عالية للطلاب في المحاضرات منذ اليوم الأول للدراسة. | 3.76 | جيد جدا |
| 27 | بدأ أعضاء هيئة التدريس بإلقاء المحاضرات منذ اليوم الأول. | 3.99 | جيد جدا |
| 28 | انتظمت بالدراسة في جميع المقررات منذ اليوم الأول. | 4.15 | جيد جدا |
| 29 | أشعر بالرضا بشكل عام عن مستوى جودة التسجيل والإرشاد الأكاديمي في القسم | 3.92 | جيد جدا |
| 30 | توفر المباني والأرضيات بيئة مادية نظيفة محافظ عليها بكفاءة. | 3.74 | جيد جدا |
| 31 | المرافق تلبي متطلبات الصحة والسلامة | 3.62 | جيد جدا |
| 32 | تشمل عمليات تقييم الجودة ردود فعل المستفيدين الرئيسين بشأن كفاية وجودة المرافق، كما تشمل آليات لأخذ آراهم في الاعتبار. | 3.55 | جيد جدا |
| ٣٣ | تتوافر مرافق كافية للاجتماعات الخاصة بين هيئة التدريس والطلاب. | 3.6 | جيد جدا |
| ٣٤ | تتوافر المرافق الملائمة لممارسة الشعائر الدينية. | 3.84 | جيد جدا |
| ٣٥ | تتوفر مرافق تقديم طعام كافية العدد ومناسبة لاحتياجات الطلاب. | 3.38 | جيد |
| ٣٦ | تتلاءم المرافق مع احتياجات الطلاب والموظفين ذوي الإعاقات الجسدية والاحتياجات الخاصة. | 3.41 | جيد جدا |
| ٣٧ | تتوافر المرافق المناسبة لأداء الأنشطة الرياضية والثقافية وغيرها للطلاب. | 3.16 | جيد |
| ٣٨ | يتم تنفيذ أعمال النظافة، والتخلص من النفايات، والصيانة البسيطة، والسلامة، والبيئة بكفاءة وفعالية وذلك بإشراف أحد كبار الإداريين. | 3.71 | جيد جدا |
| ٣٩ | تتوفر أنظمة ذات كافة عالية لضمان السلامة الشخصية، وللطلبة، كما تتوافر الترتيبات الضرورية لحماية أغراضهم الشخصية. | 3.45 | جيد جدا |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ٤٠ | تقوم الإدارة بتخصيص أوقات استخدام المباني العامة لمختلف المستخدمين لهذه المباني وذلك حسب حجز الكتروني، كما يتم باستمرار فحص كفاءة الاستخدام و التبليغ عن نتائج هذا الفحص. | 3.49 | جيد جدا |
| ٤١ | تتوافر الحواسب الآلية لاستعمال الطلبة. | 3.61 | جيد جدا |
| ٤٢ | توجد قواعد وسياسات عامة تحكم استعمال الطلاب للحواسب الشخصية. | 3.54 | جيد جدا |
| ٤٣ | يتوفر الدعم الفني لمساندة للطلبة المستخدمين لتقنيات المعلومات والاتصالات. | 3.45 | جيد جدا |
| ٤٤ | توجد أنظمة أمن لحماية خصوصيات الأفراد والمعلومات الحساسة المتعلقة بالجامعة أو بالأفراد، ولحماية الأجهزة من الفيروسات التي تأتي من خارج الجامعة. | 3.56 | جيد جدا |
| ٤٥ | توجد قواعد سلوك تتعلق بالاستخدام غير القويم للمواد الموجودة على الشبكة. تحرص الجامعة بشكل منتظم على التأكد من العمل بهذه القواعد، ويتم التعامل مع تلك الحالات التي ثبت فيها الاستخدام غير القويم. | 3.58 | جيد جدا |
| ٤٦ | تقدم الجامعة دورات تدريبية للطلبة لضمان الاستخدام الكفء للحواسب الآلية والبرمجيات. | 3.43 | جيد جدا |
| ٤٧ | يتم تدريس مقررات مناسبة لسوق العمل | 3.59 | جيد جدا |
| ٤٨ | طرق التعليم والتعلم حديثة ووسائل التعليم متوفرة. | 2.91 | جيد |
| ٤٩ | تتوفر الكتب والمراجع الخاصة باالمقررات بمكتبة الكلية | 4.05 | جيد جدا |
| 50 | أعضاء هيئة التدريس منتظمين في المحاضرات وجادين في التدريس. | 3.84 | جيد جدا |
| 51 | الطلاب مشاركون في التقويم المستمر للعملية التعليمية داخل الكلية طوال العام الدراسي. | 3.97 | جيد جدا |
| 52 | يتم الالتزام بالخطة الدراسية والتقويم المستمر من قبل هيئة التدريس | 3.79 | جيد جدا |
| 53 | اتباع طرق شرح مختلفة ومتنوعة تتناسب وجميع التوجهات والميول | 3.98 | جيد جدا |
| 54 | الطلاب ملتزمون بالمحاضرات والتفاعل المستمر بها | 3.66 | جيد جدا |
| 55 | يستفيد الطالب من الساعات المكتبية التي يتيحها الأساتذة خارج القاعات الدراسية لصالح العملية التعليمية | 3.64 | جيد جدا |
| 56 | الاهتمام بتحديد أسباب التعثر الأكاديمي للطالب | 3.45 | جيد جدا |
| 57 | توفير فرص تعلم إضافية للطالب المتعثرين | 3.82 | جيد جدا |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 58 | تنوع الأسئلة في كل الامتحانات النهائية والفصلية | 3.88 | جيد جدا |
| 59 | تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر | 3.84 | جيد جدا |
| 60 | تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر | 3.84 | جيد جدا |
| 61 | توجد بالكلية أنشطة وتدريبات لتنمية المهارات المهنية والعملية لدى الطلاب. | 3.3 | جيد |
| 62 | ندوات وورش العمل بالكلية محددة ومعلنة. | 3.51 | جيد جدا |
| 63 | التدريب الميداني يتم في أماكن العمل الفعلية. | 3.48 | جيد جدا |
| 64 | توجد أنشطة ثقافية وفكرية ومجتمعية بالكلية | 3.38 | جيد |
| ٦٥ | يشارك الطلاب بفاعلية في جميع الأنشطة الصفية واللاصفية | 3.49 | جيد جدا |
| | **الإجمالي** | ٣.٦٨ | جيد جدا |




**يتضح من التمثيل البياني أن مستوى رضا العام للطلاب حسب فقرات الاستبيان كان جيد جدا في ٩٢ بالمائة من فقرات الاستبيان، وجيد في ٨ بالمائة منها، بينما لم يكن هناك أي فقرة من فقرات الاستبيان مستوى الرضا فيها ممتاز، ضعيف أو مقبول.**

## ثالثا: تحليل الفقرات المقالية في الاستبيان:

**١ - ما أولويات التطوير في المرحلة القادمة من وجهة نظر الطالب؟**

- الاهتمام بصيانة التكييف والتدفئة بالكلية.

- توفير مكتبة بالكلية لشغل أوقات فراغ الطلاب.
- فتح تخصصات جديدة.
- الابتعاد عن المحاضرات المتأخرة.
- توفير مركز لبيع القرطاسية وأدوات الدراسة.
- توفير كافيتيريا للطلاب وعدم المبالغة بالاسعار.
- مراجعة جدول الاختبارات بحيث لا يكون أكثر من اختبار بنفس اليوم.
- عدم جعل المقرر الكتروني بالكامل.
- توفير الحواسيب والشبكات وصيانتها بشكل مستمر.
- توفير خزائن بالكلية للحفاظ على أدوات الطالب.

**٣- ما السلبيات التي تود إنهاء مظاهرها من وجهة نظر الطالب؟**

- عدم توفر مياه في المرافق العامة.
- المحاضرات المتأخرة.
- الأكل الغير صحي في شطر الطالبات.
- غلاء الاسعار في الكافيتيريا.
- الكتابة على الجدران.
- عدم الاهتمام بالمكتبات.
- مواقف السيارات

**٤- أعط نسبة مئوية لمستوى رضاك عن الخدمات بالكلية على كافة المستويات؟**

**بعد تحليل النسب في هذه الفقرة تبين أن متوسط رضا الطالب عن الخدمات بالكلية على كافة المستويات حسب تقدير الطلاب المستجيبين كانت ٧٧ بالمائة .**

إعداد الأستاذ/ محمود زهير الدرابسه

قسم الرياضيات - كلية العلوم والآداب بطبرجل

عضو لجنة التقويم والإحصاء التابعة لوحدة الجودة

**يعتمد/**

**عميد كلية العلوم والآداب بطبرجل**

**دكتور/ مشعل بن محمد العنزي**

**مدير وحدة الجودة**
**د/ محمود يوسف**

جامعة الجوف
جامعة الجوف
Al Jouf University
كلية العلوم والآداب بطبرجل