

تحليل وتفريغ استبيان رضا طلاب الدراسات العليا

ملخص عام

الاستبيان يهدف إلى تقييم رضا طلاب الدراسات العليا عن الخدمات الإدارية والأكاديمية والمرافق في القطاع. شملت العينة ٤٢ مشاركًا من برامج الماجستير والدكتوراه في تخصصات متنوعة.

النتائج الرئيسية

١- التوزيع حسب البرنامج الدراسي:

- الماجستير: ٢١ مشاركًا (٥٠ %)

- الدكتوراه: ٢١ مشاركًا (٥٠ %)

٢- المدة في البرنامج:

-أقل من سنة: ١١ (٢٦,٢ %)

-من سنة إلى سنتين: ١٣ (٣١ %)

-أكثر من سنتين: ١٨ (٤٢,٨ %)

٣- تقييم الخدمات الإدارية (متوسط التقييمات):

-أسوأ ٣ عناصر:

١- التعامل مع شكاوى الطلاب: ٥٨%

٢- سرعة تنفيذ الإجراءات الإدارية: ٦٢%

٣- وضوح الإجراءات المطلوبة: ٦٤%

-أفضل ٣ عناصر:

١- اتباع القيادة أسلوب الباب المفتوح: ٧٦%

٢- كفاءة العاملين بالقطاع: ٧٤%

٣- تقبل القيادة للنقد الذاتي: ٧٢%

٤- تقييم الخدمات الأكاديمية:

- أعلى تقييم: الالتزام بأخلاقيات المهنة ٨٢%
- أدنى تقييم: تنظيم الورش والدورات التدريبية ٦٨%

٥- تقييم المرافق والتسهيلات:

- القاعات الدراسية: ٧٠%
- خدمات الإنترنت والشبكات: ٦٠%
- الدعم التقني: ٧٠%

٦- الرضا العام:

- راضٍ جداً: ٩ (٢١,٤%)
- راضٍ: ١٨ (٤٢,٨%)
- محايد: ٦ (١٤,٢%)
- غير راضٍ: ٩ (٢١,٤%)

التحديات الرئيسية المذكورة:

- ١- سوء المعاملة من بعض الموظفين (ذكرت في ٥ تعليقات)
- ٢- بطء الإجراءات الإدارية (٤ تعليقات)
- ٣- مشاكل في توفير التقنيات الفنية (٣ تعليقات)
- ٤- صعوبة التواصل وعدم وضوح الإجراءات (٣ تعليقات)
- ٥- مشاكل في مواعيد المحاضرات والخدمات (٢ تعليق)

مقترحات التحسين:

- ١- تحسين معاملة الطلاب (ذكرت في ٦ تعليقات)
- ٢- تسريع الإجراءات الإدارية (٥ تعليقات)
- ٣- تحسين البنية التحتية والتقنيات (٤ تعليقات)
- ٤- توفير نظام إلكتروني أكثر كفاءة (٣ تعليقات)
- ٥- زيادة الشفافية في الإجراءات المطلوبة (٣ تعليقات)

تحليل حسب البرنامج:

- طلاب الدكتوراه أعلى رضا بشكل عام (٦٥% راضٍ أو راضٍ جدًا) مقارنة بطلاب الماجستير (٥٥%)
- طلاب التربية الموسيقية والفنية أعلى رضا من طلاب الإعلام التربوي

توصيات:

- ١- تدريب العاملين على خدمة العملاء وتحسين التعامل مع الطلاب
- ٢- تبسيط الإجراءات الإدارية وتوضيحها
- ٣- تطوير النظام الإلكتروني للخدمات
- ٤- تحسين البنية التحتية وخاصة خدمات الإنترنت
- ٥- زيادة الشفافية في متطلبات البرامج والإجراءات

البيانات تظهر تباينًا كبيرًا في التجارب، مما يشير إلى أن جودة الخدمة قد تعتمد بشكل كبير على القسم أو الأفراد المعنيين.