

استبيان لقياس رضا الطلبة حول أداء دائرة صندوق الطالب

أخي الطالب / أختي الطالبة تحية طيبة وبعد

تهدف هذه الاستبانة إلى قياس مدى الرضا لديكم عن جودة الخدمة التي يقدمها صندوق الطالب وكذلك مدى شعوركم بالعدل والإنصاف من قبل العاملين فيما يرتبط بالمعاملات والخدمات ذات الصلة. ويندرج هذا الجهد ضمن مساعي وحدة الجودة لتطوير الخدمات المقدمة للطلبة وتعزيز مناخ التعاون والثقة والاحترام المتبادل بين الطلبة والعاملين.

وإننا في وحدة الجودة نقدر جهودكم عالياً في الإجابة على أسئلة الاستبيان. حيث تستغرق تعبئة الاستبيان 10 دقائق. ونؤكد على أن تبقى معلوماتكم الشخصية التي يتم الحصول عليها سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا نرجو منكم الإجابة عليها بصدق وموضوعية ولكم مني جزيل الشكر.

أولاً: البيانات الشخصية

1. الكلية ذكر أنثى ✓
2. النوع أعزب متزوج مطلق
3. الحالة الاجتماعية محافظة غزة الشمال الوسطى ريف زراعي الجنوبية
4. مكان السكن مدينة قرية / حي مخيم غير ذلك
5. طبيعة السكن داخل فلسطين دولة عربية
6. مكان الميلاد
7. نوع المنحة أو القرض التي حصلت / ترغب الحصول عليها
8. عدد مرات حصولك على المنحة/القرض لم أحصل عليها مرة واحدة فقط مرتين أو أكثر

ثانياً: جودة الخدمات:

1 – بدرجة قليلة جداً، 5 – بدرجة كبيرة جداً					
5	4	3	2	1	
جودة التجهيزات والمكان					
5	11	9	17	9	1. يمتلك صندوق الطالب أجهزة ومعدات حديثة وتجهيزات مناسبة
4	5	20	12	11	2. يتمتع صندوق الطالب بجو هادئ ضمن مكان مناسب وجميل ومرح
4	3	22	12	11	3. يمتلك صندوق الطالب كادر من العاملين المهنيين ذوي الكفاءة العالية
4	18	14	9	7	4. يمتلك صندوق الطالب كادر من العاملين ذوي مظهر لائق
8	8	15	12	9	5. يوجد في القسم لوحات ومنشورات إرشادية واضحة وجذابة ومناسبة
5	10	17	7	13	6. أوقات الدوام لصندوق الطالب مريحة وتتناسب مع فترة دوام الطلبة
جودة الخدمة (الدقة والموثوقية)					
4	6	12	11	19	1. يقوم صندوق الطالب بتوفير كافة الخدمات المتعلقة بالقروض والمنح
5	11	11	10	15	2. يوفر كادر العاملين الموجود في صندوق الطالب معلومات كافية وحلول مناسبة
1	9	11	5	23	3. يوفر العاملون في صندوق الطالب الخدمة المناسبة من أول زيارة
4	8	12	7	19	4. يوفر العاملون في صندوق الطالب الخدمة المناسبة في الوقت المناسب
7	8	16	11	10	5. ترتبط خدمات صندوق الطالب بجدول زمني محدد
جودة الخدمة (الاستجابة والدافعية)					
5	4	7	13	23	1. يوفر العاملون خدمة سريعة وفورية للطلبة
6	6	13	9	18	2. يظهر العاملون في القسم دافعية ورغبة عاليتين لتقديم الخدمة للطلبة
5	4	9	17	17	3. يظهر العاملون في القسم درجة عالية من الجهوزية والاستعداد لتقديم الخدمة للطلبة
جودة الخدمة (الضمان والتوكيد)					
7	4	15	9	16	1. العاملون في صندوق الطالب مهذبون ولطفاً
4	7	16	7	17	2. يعزز العاملون في صندوق الطالب الثقة المتبادلة مع الطلبة
13	13	12	5	8	3. يتمتع العاملون بدرجة عالية من المصداقية في المحافظة على سرية بيانات الطلبة
9	7	14	11	12	4. يتمتع العاملون بالمعرفة والمهارة اللازمين لمعالجة قضايا الطلبة
5	3	12	9	23	5. يحرص العاملون في دائرة صندوق الطالب على معرفة مدى رضا الطلبة عن أدائهم
جودة الخدمة (المعاملة والتواصل)					
3	3	15	10	19	1. يستمع العاملون في صندوق الطالب لي ويحرصون على حل مشكلاتي عند زيارتي لهم

5	4	3	2	1	(1 - بدرجة قليلة جدا، 5- بدرجة كبيرة جدا)
3	4	12	11	21	2. يضع العاملون في صندوق الطالب خدمة الطلبة في سلم أولوياتهم
2	7	9	12	21	3. يولي العاملون في صندوق الطالب رعاية خاصة للطلبة أثناء تقديمهم الخدمة
1	8	10	12	20	4. يتفهم العاملون في صندوق الطالب حاجات الطلبة بشكل كامل

ثالثا: العدالة والإنصاف:

عدالة الإجراءات الخاصة بالقروض والمنح					
2	5	18	9	17	1. أستطيع إبداء رأيي والتعبير عن مشاعري تجاه عدالة الإجراءات المستخدمة في القروض والمنح
4	8	9	14	16	2. أشعر بعدالة المخرجات (القرارات) التي تم الوصول إليها عبر سلسلة الإجراءات المعتمدة في القروض والمنح
4	3	16	11	13	3. أشعر بأنه قد تم تطبيق الإجراءات المعتمدة في القروض والمنح بما يحقق العدالة في توزيعها بناء على الشروط والمعايير التي تم الإعلان عنها.
8	5	8	11	19	4. أشعر بأن الإجراءات المتبعة في القروض والمنح خالية من التحيز والمحاباة
5	6	13	7	20	5. أشعر بأنه قد تم صياغة تلك الإجراءات بناء على معايير ومعلومات واضحة ودقيقة.
3	7	12	8	21	6. أستطيع الاعتراض على القرارات التي تم الوصول إليها بناء على تلك الإجراءات.
3	5	18	9	13	7. تراعي وتتوافق الإجراءات الخاصة بالقروض والمنح مع المعايير الأخلاقية.
العدالة في توزيع القروض والمنح					
5	5	10	10	20	1. يقدم العاملون في صندوق الطالب المساعدة لجميع الطلبة بدون تمييز.
5	6	7	15	17	2. أشعر بأنه قد تم التعامل مع ومعالجة جميع ملفات الطلبة (التي تنطبق عليهم شروط المنحة) بدون تحيز أو تمييز.
6	4	14	8	17	3. أشعر بأن قيمة المنحة أو القرض التي حصلت عليها منصفه وتتلاءم وطبيعة حالتي المادية.
7	5	10	11	17	4. تراعي قيمة المنحة أو القرض تميز الطلبة الأكاديمي ومشاركتهن في الأنشطة الثقافية والرياضية علاوة على الحالة المادية.
العدالة في التعامل والتواصل مع الطلبة					
3	7	16	5	20	1. يتم التعامل مع جميع الطلبة في صندوق الطالب بشكل مهذب ولطيف.
2	5	15	10	19	2. يتسم تعامل العاملين في صندوق الطالب مع جميع الطلبة بالاحترام والتقدير.
4	5	10	13	19	3. يراعي العاملون في صندوق الطالب كرامة الطالب والمحافظة على شعوره.
6	6	8	10	21	4. يصغي العاملون في صندوق الطالب لي عند الاستفسار وبحرصون على الرد على استفساراتي بناء على فهم دقيق لما أريد.
العدالة المعلوماتية					
7	7	12	11	14	1. يقوم صندوق الطالب بتوفير المعلومات ذات الصلة بوسائل متعددة (شفوي، ويب، منشورات، إعلانات،)
5	4	11	14	17	2. يقوم صندوق الطالب بتوفير المعلومات في الوقت المناسب.
6	6	8	17	14	3. يقوم العاملون بإعطائي معلومات منطقية وسليمة.
7	4	11	16	13	4. يقوم العاملون بتزويد الطلبة بالمعلومات بشكل كامل وتفصيلي.
5	8	12	14	12	5. يتحلى العاملون في صندوق الطالب بالصراحة المطلقة في معاملاتهم معي.
العدالة العامة					
6	4	10	12	19	1. بشكل عام، تم معاملتي بعدالة وإنصاف من قبل صندوق الطالب
2	12	13	13	11	2. أشعر أن معظم الطلبة الذين يتلقون خدمات صندوق الطالب يتلقون معاملة غير عادلة
6	5	13	10	16	3. بشكل عام، أستطيع الاعتماد والاطمئنان إلى عدالة التعامل في صندوق الطالب
4	14	10	9	14	4. غالبا، يقوم صندوق الطالب بمعاملة الطلبة بشكل غير عادل

رابعا: مستوى الرضا:

5	4	3	2	1	(1 - بدرجة قليلة جدا، 5- بدرجة كبيرة جدا)
6	6	9	9	20	1. بشكل عام، أشعر بالرضا عن مستوى الخدمة التي تلقيتها في صندوق الطالب
4	3	7	11	26	2. في الحقيقة أنني قضيت وقتا ممتعا أثناء قيامي بزيارة صندوق الطالب
8	3	8	5	27	3. يسرني زيارة صندوق الطالب مرة أخرى

بشكل عام، إن مستوى الرضا عن الخدمة التي تلقيتها في صندوق الطالب هو:

شكرا لكم على المشاركة والتعاون - فريق قياس وتوكيد الجودة