

مستوى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها

فريق البحث

المعتز بالله نعمان محتسب

عبير اسماعيل اقرع

إشراف

أ.علاء زايد

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها من خلال قياس جوانب الخدمات الملموسة ودرجة الاعتمادية على جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة وسرعة الاستجابة عند الجامعة ومستوى الامن والسلامة والبشاشة والتضامن الاجتماعي في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين كما هدفت الدراسة الى معرفة اذا ما تواجد فروقات ذات الدلالة الاحصائية تعزى متغير الجنس او المستوى الدراسي او موقع الكليات لدرجة جودة عناصر الخدمات التي تقدمها الجامعة واعتمدت دراسة المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين من جميع التخصصات وبلغت عينة الدراسة 361 طالبا وطالبة تم اخذ اجابتهم حول الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين من خلال اداة الاستبانة التي وزعت على الطلبة ثم جمعت منهم وتم تحليلها وظهرت النتائج التالية:

طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة الخدمات الملموسة في جامعة بوليتكنك فلسطين باستثناء مرافق الجامعة

طلبة البكالوريوس راضون عن معدل اعتمادية جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين باستثناء درجة الاعتمادية على جودة اداء الادوات في المختبرات وعلى اداء شبكة الانترنت داخل الجامعة

طلبة البكالوريوس غير راضون عن معدل سرعة الاستجابة في الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين

طلبة البكالوريوس راضون عن عن جودة جميع خدمات الامن والسلامة المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين

طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة البشاشة والتعاطف الاجتماعي في الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين بإستثناء تفضيلات الجامعة مصالح على حساب مصلحة الطلبة.

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى متغير الجنس.

توجد فروقات ذات دالة احصائية بين مستوى تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير المستوى الدراسي

توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة الخدمات التي تقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تعزى لمتغير موقع الكلية