

ملخص نتائج قياس رضا الطلاب الجدد

عن إجراءات القبول والتسجيل

للعام الدراسى ٢٠١٧/٢٠١٦

الطلاب والخريجون	معياري٩
R9-01	كود الإستبيان
٨٥٧	عدد العينة
٢٠١٦/١٠/٢٥ حتى ٨/١	تاريخ الإستبيان

تم إجراء الإستبيان على عينة عشوائية من طلاب المعهد المتقدمين للدراسة عن العام الدراسى ٢٠١٧-٢٠١٦ وبلغت نسبة المشاركة (٧٣%) بإجمالى (٨٥٧) طالب وطالبة وتضمن العينة المبحوثة ٣٦٩ طالب ثانوى عام بنسبة ٤٣% ، ٢٨٢ طالب ثانوى صناى بنسبة ٣٣% ، ٤٥ طالب ثانوى أزهري بنسبة ٥% . ٦٨ طالب ثانوى تجارى بنسبة ٨% . وعدد ٩٣ استمارة لم يذكر فيها المؤهل بنسبة ١١% من إجمالى العينة، مما يعنى تنوع العينة على المرحل المختلفة لأعمال التنسيق والتي أمتدت على مدار ثلاثة أشهر مما يعطى دلالات على مستوى الأداء على الرغم من طول مدة العملية.

عبارات لقياس مستويات الرضا عند الطلاب

عبارات المحور رقم (٥) تناولت قياس رضا الطلاب عن إجراءات الإستقبال

اجتازت جميع العبارات مستوى رضا الطلاب الجدد بتقديرات متفاوتة (جيد ، ممتاز) بشرط تحقيق معدل أكبر من أو يساوى

٦٠% من متوسط آراء الطلاب وتوضح النتائج التالية مجموع نسبتي موافق و موافق بشدة بالمقارنة بمعدلات الرضا عام ٢٠١٥-٢٠١٦.

العبارة	٢٠١٦-٢٠١٥ بنسبة	٢٠١٧-٢٠١٦ بنسبة	معدل التغير
١/٥ توافرت خدمات الاتصالات التليفونية والرد على الاستفسارات	(٦٧.٠٦%)	٨٤.٣١%	١٧.١٥%
٢/٥ عملية استقبال الطلاب كانت منظمة بدقة	(٨١.٥١%)	٩٠.٧٥%	٩.٢٣%
٣/٥ لجنة استقبال الطلاب كانت فعالة	(٨٢.٤٦%)	٩٠.٠٤%	٧.٩٤%
٤/٥ إجراءات استقبال الطلاب كانت ملائمة	(٧٧.٩٦%)	٩٠.٦٦%	١٢.٧%
٥/٥ مكان استقبال الطلاب كان مناسباً ولانقاً	(٨٦.٩٦%)	٩٠.٨٤%	٥.٨٧%
٦/٥ نظام استقبال الزائرين وتوجيههم ومددهم بالمعلومات والكتيبات كان فعالاً	(٧٥.٨٢%)	٩١.٧٢%	١٥.٩%
٧/٥ مكان ضيافة الزائرين كان ملائماً ويتوافر فيه كافة المعلومات والبيانات	(٨٢.٤٦%)	٩١.٦٨%	٩.٢١%
٨/٥ أفراد الأمن كانوا متعاونين	(٨٠.٣٣%)	٩٠.٣٢%	٩.٩٩%
٩/٥ توزع على الطلاب الجدد بعض الهدايا البسيطة التى تتضمن معلومات عن المعاهد	(٨٥.٣٠%)	٨٨.٦٩%	٣.٣٩%

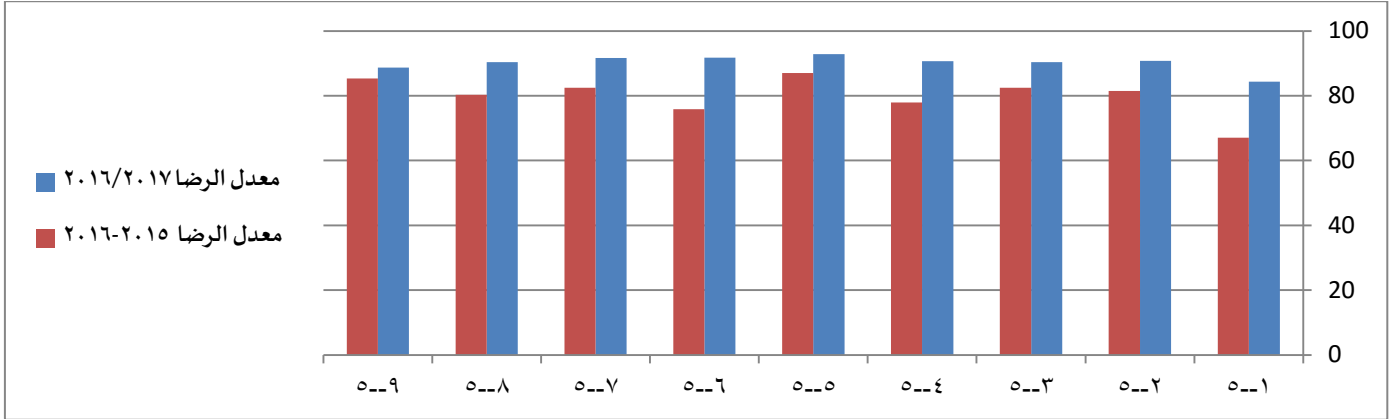
عبارات المحور رقم (٦) تناولت قياس رضا الطلاب عن نظم القبول والتسجيل

اجتازت جميع العبارات مستوى رضا الطلاب الجدد بتقديرات متفاوتة (جيد ، ممتاز) بشرط تحقيق معدل أكبر من أو يساوى ٦٠% من متوسط آراء الطلاب.

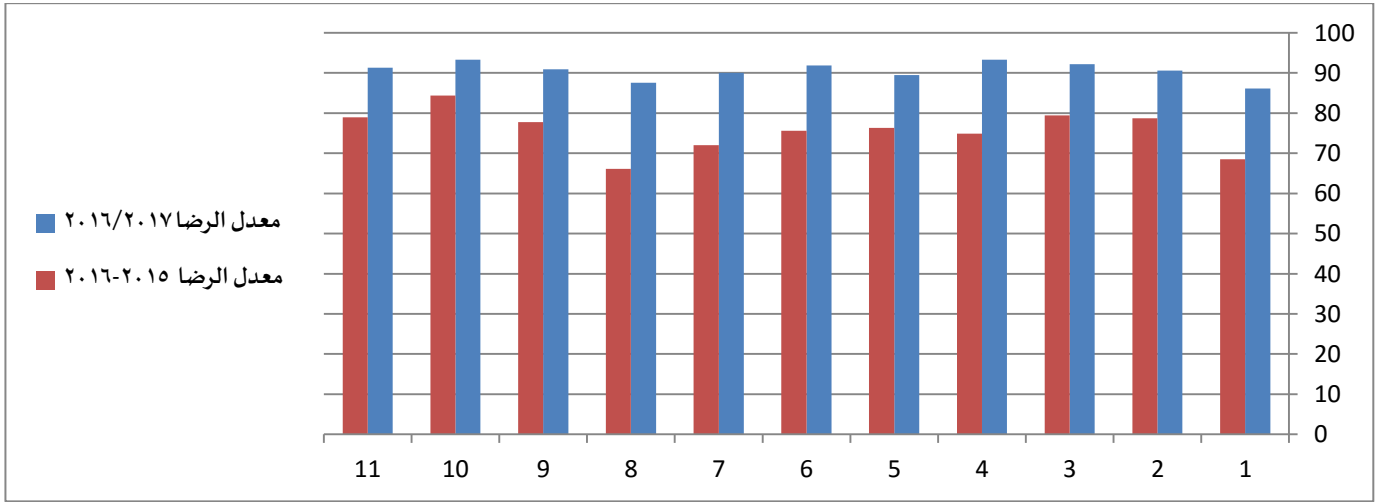
العبارة	٢٠١٦-٢٠١٥ بنسبة	٢٠١٧-٢٠١٦ بنسبة	معدل التغير
١/٦ عدد موظفى القبول والتسجيل كان كافياً	(٦٨.٤٨%)	٨٦.١٢%	١٧.٦٤%
٢/٦ كفاءة موظفى القبول والتسجيل كانت ملموسة	(٧٨.٦٧%)	٩٠.٥٧%	١١.٩%
٣/٦ أبدى موظفى القبول والتسجيل تعاوناً جاداً فيما بينهم	(٧٩.٣٨%)	٩٢.١٣%	١٢.٧٥%
٤/٦ أحسن موظفى القبول والتسجيل التعامل مع الجمهور المتواجد بالادارة	(٧٤.٨٨%)	٩٣.٢٧%	١٨.٣٩%
٥/٦ لمس الجمهور والطلاب صدق المعلومات ودقة البيانات المنشورة عن معاهد العبور	(٧٦.٣٠%)	٩٠%	١٣.١٨%
٦/٦ مكتب القبول والتسجيل جاهز للعمل اليدوى	(٧٥.٥٩%)	٩١.٨٤%	١٦.٢٥%
٧/٦ تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التصوير والطباعة	(٧٢.٠٣%)	٩٠%	١٧.٩٧%
٨/٦ تؤدى خدمات القبول والتسجيل فى وقت مرضى	(٦٦.١١%)	٨٧.٥%	٢١.٣٩%
٩/٦ تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التسجيل الالىكترونى	(٧٧.٧٢%)	٩٠.٩١%	١٣.١٩%
١٠/٦ تؤدى خدمات القبول والتسجيل بصورة طيبة	(٨٤.٣٦%)	٩٣.٢٤%	٨.٨٧%
١١/٦ تقوم ادارة المعاهد من أن لآخر بمتابعة عملية القبول والتسجيل	(٧٨.٩٠%)	٩٣.٣%	١٢.٤%

تحليل مستويات الرضا العامة حسب عبارات الإستبيان

(أ) عبارات المحور رقم (٥) تناولت قياس رضا الطلاب عن إجراءات الإستقبال



(ب) عبارات المحور رقم (٦) تناولت قياس رضا الطلاب عن نظم القبول والتسجيل



توصيات للتطوير والتحسين المستمر

في ضوء نتائج قياس رضا الطلاب الجدد عن إجراءات القبول والتسجيل يوصى بالآتى:

- ١- يرفع الأمر لمجلس إدارة المعهد للتركم بتوجيه الشكر للسيد أمين عام المعهد على التطور الملحوظ في إجراءات القبول والتسجيل.
- ٢- تطوير خدمات الاتصالات التليفونية والرد على الاستفسارات ويقترح الإستفادة من مجهودات الطلاب وتكوين فريق يتم تدريبه لهذه المهمة.
- ٣- مراجعة جودة الهدايا التي يتم توزيعها على الطلاب.
- ٤- زيادة عدد موظفى القبول والتسجيل مع العمل على مشاركة الطلاب.
- ٥- مراجعة وتطوير التوقيتات اللازمة لتقديم خدمات القبول والتسجيل.