

الطلاب والخريجون	معياري
R9-01	كود الإستهيبان
٧٧١	عدد العينة
٢٠١٧/١٠/٤ حتى ٧/١٥	تاريخ الإستهيبان

ملخص نتائج قياس رضا الطلاب الجدد عن إجراءات القبول والتسجيل للعام الدراسي ٢٠١٧/٢٠١٨

تم إجراء الإستهيبان على عينة عشوائية من طلاب المعهد المتقدمين للدراسة عن العام الدراسي ٢٠١٧-٢٠١٨ وبلغت نسبة المشاركة (٧٩%) بإجمالى (٧٧١) طالب وطالبة وتضمن العينة المبحوثة ٣٤١ طالب ثانوى عام بنسبة ٤٤% ، ٢٧٧ طالب ثانوى صناعى بنسبة ٣٥.٩% ، ٢٣ طالب ثانوى أزهري بنسبة ٢.٩% ، ٨٢ طالب ثانوى تجارى بنسبة ١٠.٦٤% . وعدد ٤٤ استمارة لم يذكر فيها المؤهل بنسبة ٥.٧% من إجمالى العينة، مما يعنى تنوع العينة على المراحل 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

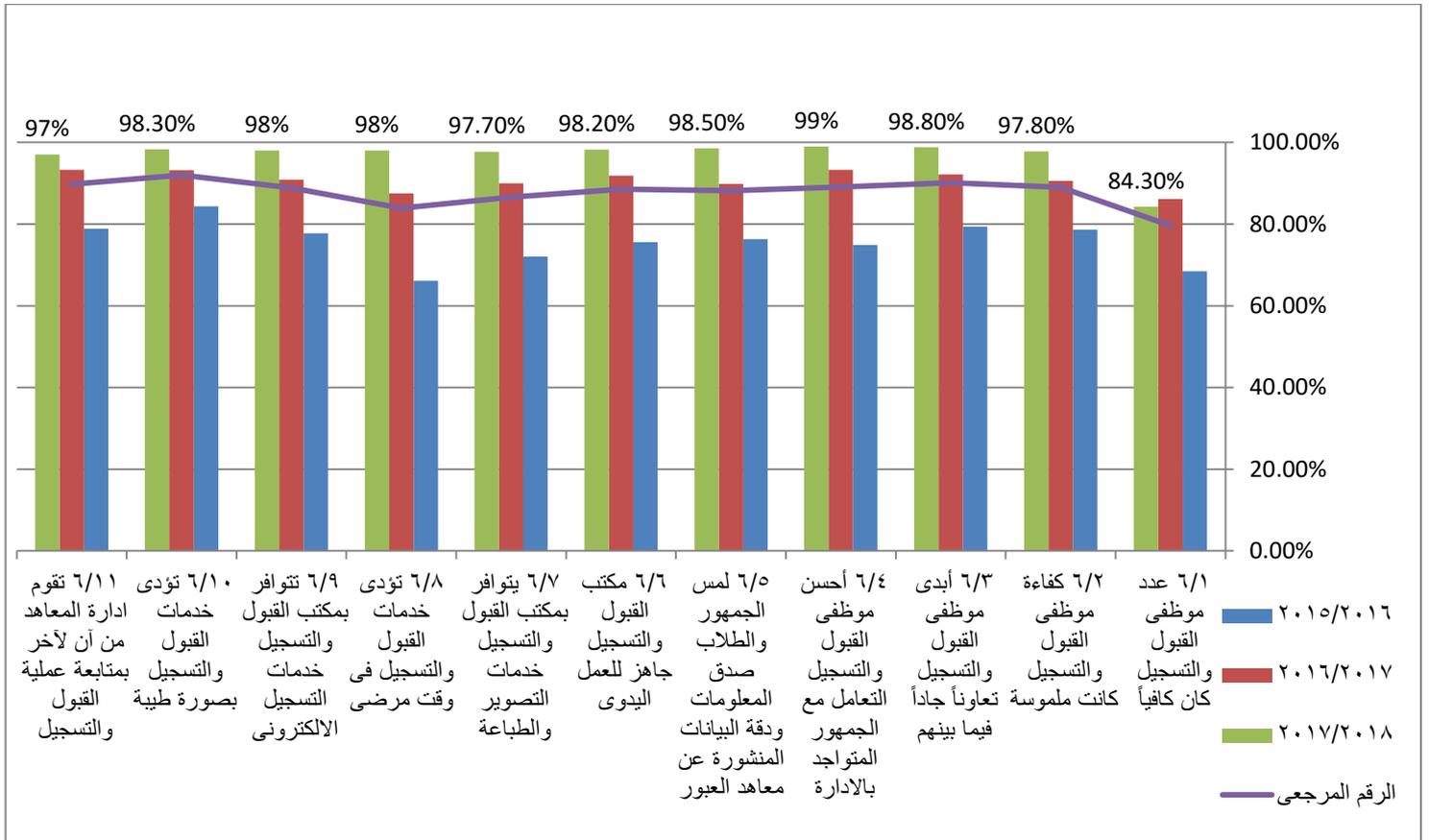
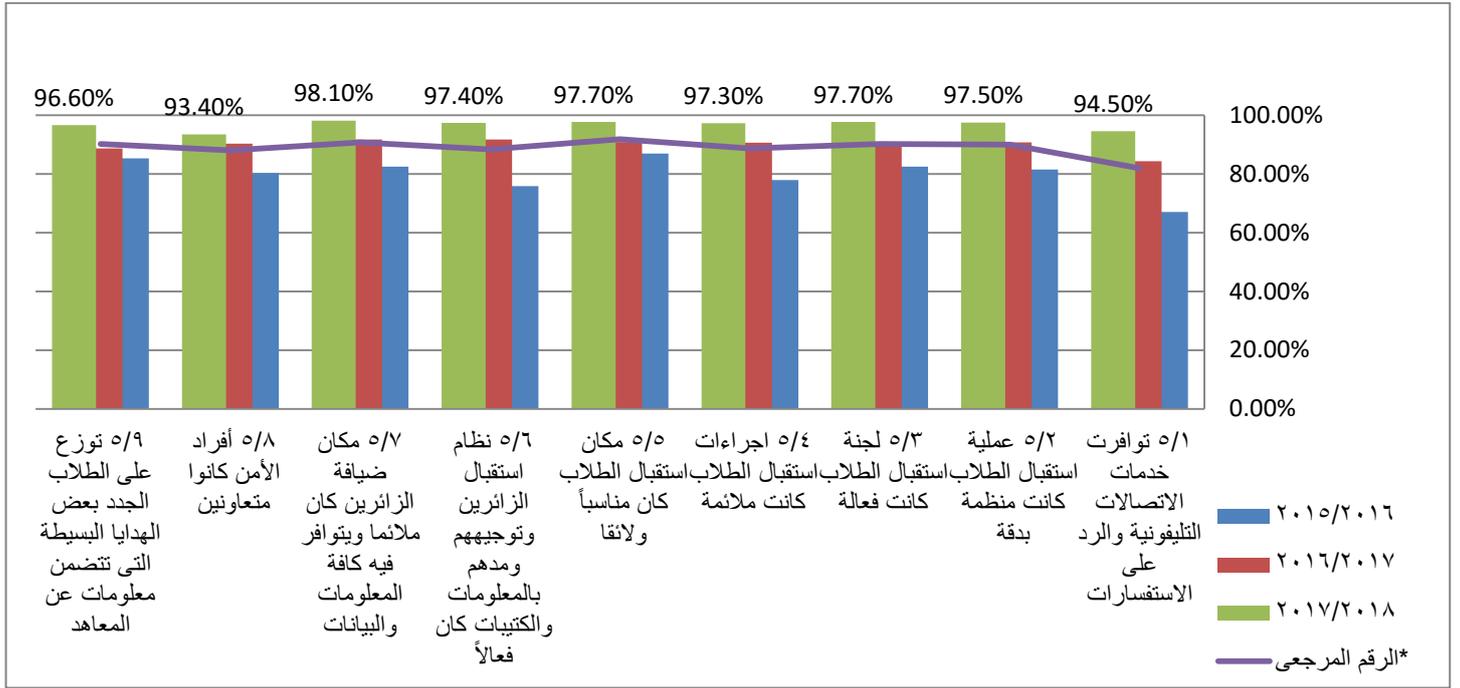
عبارات المحور رقم (٥) تناولت قياس رضا الطلاب عن إجراءات الإستهيبان

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 وموافق بشدة بالمقارنة بمعدلات الرضا عن العاميين الماضيين

معدل التغير عام عن ٢٠١٨/٢٠١٧ الرقم المرجعى	الرقم* المرجعى	٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٧/٢٠١٦	٢٠١٦/٢٠١٥	العبارة
12.54%	%٨١.٩٦	%٩٤.٥٠	%٨٤.٣١	%٦٧.٠٦	١/٥ توافرت خدمات الاتصالات التليفونية والرد على الاستفسارات
7.58%	%٩٠	%٩٧.٥٠	%٩٠.٧٥	%٨١.٥١	٢/٥ عملية استقبال الطلاب كانت منظمة بدقة
7.51%	%٩٠.١٩	%٩٧.٧٠	%٩٠.٤٠	%٨٢.٤٦	٣/٥ لجنة استقبال الطلاب كانت فعالة
8.66%	%٨٨.٦٤	%٩٧.٣٠	%٩٠.٦٦	%٧٧.٩٦	٤/٥ إجراءات استقبال الطلاب كانت ملائمة
5.87%	%٩١.٨٣	%٩٧.٧٠	%٩٠.٨٤	%٨٦.٩٦	٥/٥ مكان استقبال الطلاب كان مناسباً ولانقا
9.09%	%٨٨.٣١	%٩٧.٤٠	%٩١.٧٢	%٧٥.٨٢	٦/٥ نظام استقبال الزائرين وتوجههم ومدعم بالمعلومات والكتيبات كان فعالاً
7.35%	%٩٠.٧٥	%٩٨.١٠	%٩١.٦٨	%٨٢.٤٦	٧/٥ مكان ضيافة الزائرين كان ملائماً ويتوافر فيه كافة المعلومات والبيانات
5.38%	%٨٨.٠٢	%٩٣.٤٠	%٩٠.٣٢	%٨٠.٣٣	٨/٥ أفراد الأمن كانوا متعاونين
6.40%	%٩٠.٢٠	%٩٦.٦٠	%٨٨.٦٩	%٨٥.٣٠	٩/٥ توزع على الطلاب الجدد بعض الهدايا البسيطة التي تتضمن معلومات عن المعاهد

معدل التغير عن الرقم المرجعى	الرقم المرجعى	٢٠١٨/٢٠١٧	٢٠١٧/٢٠١٦	٢٠١٦/٢٠١٥	العبرة
4.67%	79.63%	%٨٤.٣٠	%٨٦.١٢	%٦٨.٤٨	١/٦ عدد موظفى القبول والتسجيل كان كافياً
8.79%	89.01%	%٩٧.٨٠	%٩٠.٥٧	%٧٨.٦٧	٢/٦ كفاءة موظفى القبول والتسجيل كانت ملموسة
8.70%	90.10%	%٩٨.٨٠	%٩٢.١٣	%٧٩.٣٨	٣/٦ أبدى موظفى القبول والتسجيل تعاوناً جاداً فيما بينهم
9.95%	89.05%	%٩٩	%٩٣.٢٧	%٧٤.٨٨	٤/٦ أحسن موظفى القبول والتسجيل التعامل مع الجمهور المتواجد بالادارة
10.29%	88.21%	%٩٨.٥٠	%٨٩.٨٤	%٧٦.٣٠	٥/٦ لمس الجمهور والطلاب صدق المعلومات ودقة البيانات المنشورة عن معاهد العبور
9.66%	88.54%	%٩٨.٢٠	%٩١.٨٤	%٧٥.٥٩	٦/٦ مكتب القبول والتسجيل جاهز للعمل اليدوى
11.12%	86.58%	%٩٧.٧٠	%٩٠	%٧٢.٠٣	٧/٦ يتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التصوير والطباعة
14.13%	83.87%	%٩٨	%٨٧.٥٠	%٦٦.١١	٨/٦ تؤدي خدمات القبول والتسجيل فى وقت مرضى
9.12%	88.88%	%٩٨	%٩٠.٩١	%٧٧.٧٢	٩/٦ تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التسجيل الالكترونى
6.33%	91.97%	%٩٨.٣٠	%٩٣.٢٤	%٨٤.٣٦	١٠/٦ تؤدي خدمات القبول والتسجيل بصورة طيبة
7.27%	89.73%	%٩٧	%٩٣.٣٠	%٧٨.٩٠	١١/٦ تقوم ادارة المعاهد من أن لآخر بمتابعة عملية القبول والتسجيل



- في ضوء نتائج قياس رضا الطلاب الجدد عن إجراءات القبول والتسجيل يوصى بالآتي:
- تحديث نموذج الإستبيان بكتابة تاريخ الإستبيان على الإستبيان وإضافة الشعبة.
 - التأكيد على فريق القبول والتسجيل بضرورة كتابة الطالب لمؤهله الدراسى.
 - مراجعة البنية التحتية للخطوة الأرضية وتطويرها بما يضمن الإستفادة من الخط الساخن الاستفاده القصوى.
 - تصميم استبيان لإعادة الإتصال recall service من خلال عينة عشوائية
 - مراجعة العبارات وإضافة بعض العبارات للدلالة عن مستوى الثقافة واللغة عند الطلاب مثل: الإنضباط، مستوى الملابس، السلوك، الالفاظ