

CODE: R9-01

ملخص نتائج قياس رضا الطلاب الجدد

عن إجراءات القبول والتسجيل

للعام الدراسى ٢٠١٥/٢٠١٦

تم إجراء الإستبيان على عينة عشوائية من طلاب المعهد متقدين للدراسة عن العام الدراسى ٢٠١٥-٢٠١٦ وبلغت نسبة المشاركة (٣٣.٩٠%) بإجمالى (٤٢٢) طالب وطالبة

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.

١/٥ توافرت خدمات الاتصالات التليفونية والرد على الاستفسارات	بنسبة نجاح (٦٧.٠٦%)
٢/٥ عملية استقبال الطلاب كانت منظمة بدقة .	بنسبة نجاح (٨١.٥١%)
٣/٥ لجنة استقبال الطلاب كانت فعالة .	بنسبة نجاح (٨٢.٤٦%)
٤/٥ إجراءات استقبال الطلاب كانت ملائمة .	بنسبة نجاح (٧٧.٩٦%)
٥/٥ مكان استقبال الطلاب كان مناسباً ولانقاً .	بنسبة نجاح (٨٦.٩٦%)
٦/٥ نظام استقبال الزائرين وتوجيههم ومددهم بالمعلومات والكتيبات كان فعالاً .	بنسبة نجاح (٧٥.٨٢%)
٧/٥ مكان ضيافة الزائرين كان ملائماً ويتوافر فيه كافة المعلومات والبيانات	بنسبة نجاح (٨٢.٤٦%)
٨/٥ أفراد الأمن كانوا متعاونين .	بنسبة نجاح (٨٠.٣٣%)
٩/٥ توزع على الطلاب الجدد بعض الهدايا البسيطة التى تتضمن معلومات عن المعاهد	بنسبة نجاح (٨٥.٣٠%)

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

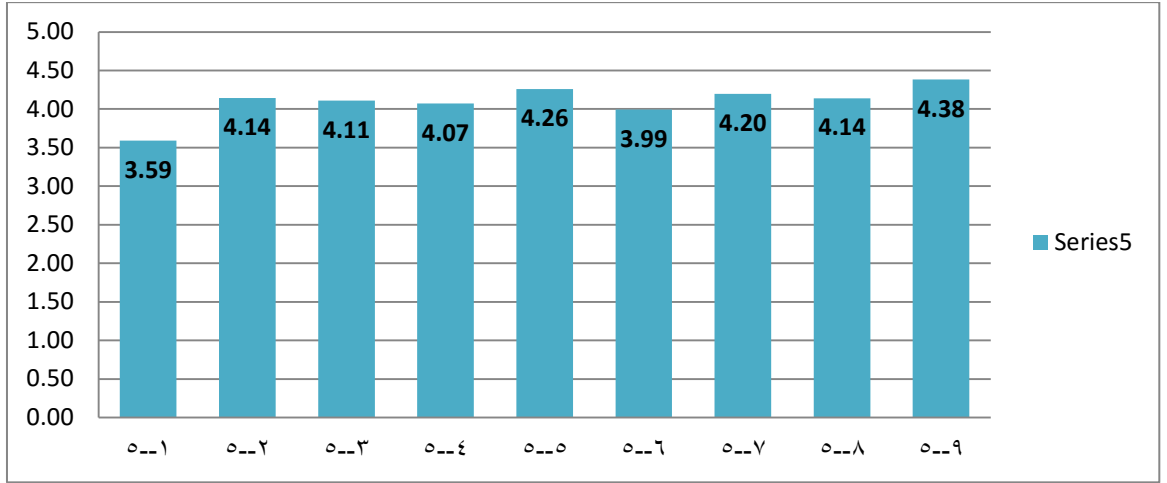
٦٠% من متوسط آراء الطلاب.

١/٦ عدد موظفى القبول والتسجيل كان كافياً .	بنسبة نجاح (٦٨.٤٨%)
٢/٦ كفاءة موظفى القبول والتسجيل كانت ملموسة .	بنسبة نجاح (٧٨.٦٧%)
٣/٦ أبدى موظفى القبول والتسجيل تعاوناً جاداً فيما بينهم .	بنسبة نجاح (٧٩.٣٨%)
٤/٦ أحسن موظفى القبول والتسجيل التعامل مع الجمهور المتواجد بالادارة .	بنسبة نجاح (٧٤.٨٨%)
٥/٦ لمس الجمهور والطلاب صدق المعلومات ودقة البيانات المنشورة عن معاهد العبور	بنسبة نجاح (٧٦.٣٠%)
٦/٦ مكتب القبول والتسجيل جاهز للعمل اليدوى .	بنسبة نجاح (٧٥.٥٩%)
٧/٦ تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التصوير والطباعة .	بنسبة نجاح (٧٢.٠٣%)
٨/٦ تؤدى خدمات القبول والتسجيل فى وقت مرضى	بنسبة نجاح (٦٦.١١%)
٩/٦ تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التسجيل الالكترونى .	بنسبة نجاح (٧٧.٧٢%)
١٠/٦ تؤدى خدمات القبول والتسجيل بصورة طيبة .	بنسبة نجاح (٨٤.٣٦%)
١١/٦ تقوم ادارة المعاهد من أن لآخر بمتابعة عملية القبول والتسجيل .	بنسبة نجاح (٧٨.٩٠%)

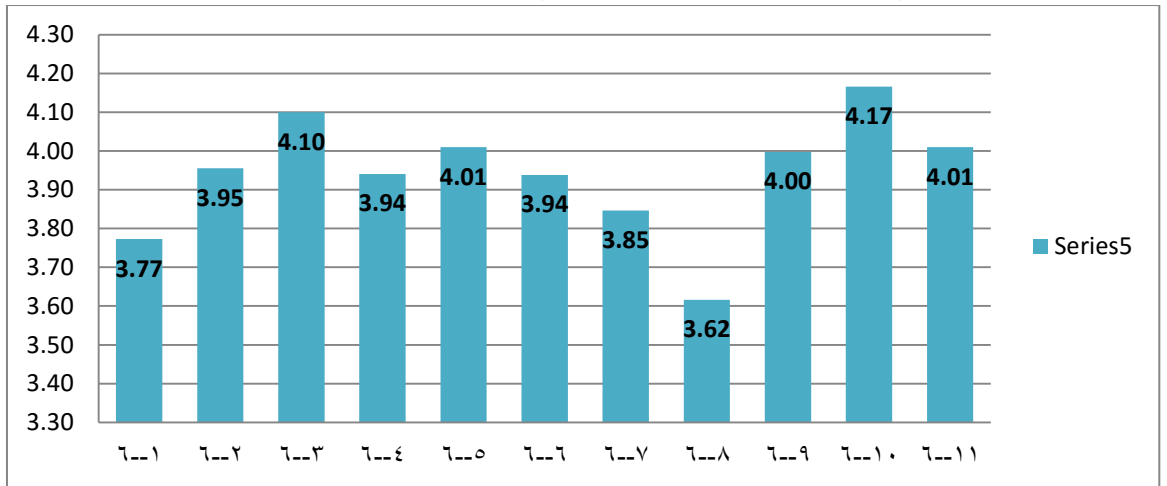
عبارات المحور رقم (٨/٧) تناولت إستفسارات الطلاب وشكاوهم وكانت نتائجه على النحو التالى

- علق عدد (٣) طالب بصيغ مختلفة " حول تأخر وصول موافقات التحويلات"
- علق عدد (٧٩) طالب بتعليقات متنوعة لا تمس لطبيعة الإستبيان وسوف تؤخذ فى الإعتبار عند قياس مستوى رضا الطلاب العام

(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 للتكرم بالإضطلاع.
- ٢- في ضوء معدلات الرضا عن العبارات أرقام (١/٥ ، ٤/٥ ، ١/٦ ، ٨/٦) يوصى بالآتى :
 - (أ) زيادة عدد العاملين بمكتب خدمة العملاء خلال فترة التقديم ومعالجة أى مشكلات فنية تعوق توفير خدمة اتصالات تليفونية جيدة وتقلل من زمن الإنتظار
 - (ب) مراجعة آليات استقبال الطلاب الجدد وانتقاء عناصر ذات مواصفات تسمح بتطور معدل الرضا عن نظم الإستقبال
 - (ت) زيادة عدد العاملين بمكتب القبول والتسجيل بما يسمح بجودة الخدمة
 - (ث) مراجعة إجراءات وآليات القبول والتسجيل بما يقلل من فترات الإنتظار
- ٣- في ضوء معدلات الرضا عن العبارات أرقام (١/٥ ، ٤/٥ ، ١/٦ ، ٨/٦) يوصى بالآتى :
 - (أ) مراجعة وتطوير الموقع الإلكتروني للمعهد وتحديث البيانات
 - (ب) زيادة الاهتمام بالأنشطة على صفحات الفيس بوك
 - (ت) دراسة إمكانية الإعلان على مواقع إلكترونية أخرى
 - (ث) إعادة النظر في خطة توزيع المطبوعات والإعلانات بما يحقق أعلى استفادة ممكنة دون الإضرار بسياسة المعهد البيئية في خفض إستهلاك الورق