

**معاهد العبور**  
*Obour Institutes*

عضو اتحاد الجامعات العربية  
عضو المجلس العربي لتدريب الطلاب

**المعهد العالي**  
للهندسة والتكنولوجيا بالعبور



## وحدة ضمان الجودة

تقرير نتائج قياس رضا الطلاب الجدد  
عن إجراءات القبول والتسجيل  
للعام الدراسي 2021/2020

2020-2021

تقرير نتائج قياس رضا الطلاب الجدد  
عن إجراءات القبول والتسجيل  
للعام الدراسى 2021/2020

الطلاب والخريجون	معيار 9
R9-01	كود الإستهيبان
157	عدد العينة
2020/10/14 حتى 7/14	تاريخ الإستهيبان

المشاركة	ثانوى عام	ث صناعى	ث معادلة	وافدين	الإجمالى
العدد	102	43	10	2	157
النسبة	% 64.97	% 27.39	% 6.37	% 1.27	%100

أولاً: بيانات تصنيفية

العبارة رقم (2) تناولت الإستفسار عن المستوى التعليمى لأسرة الطالب كالاتى:

1-2 المستوى التعليمى للأب جاءت النتائج على النحو التالى

1- حدد عدد (18) بنسبة (11.46%)	أن المستوى التعليمى للأب يجيد القراءة والكتابة فقط
2- حدد عدد (65) بنسبة (41.40%)	أن المستوى التعليمى للأب حاصل على مؤهل متوسط
3- حدد عدد (67) بنسبة (42.68%)	أن المستوى التعليمى للأب حاصل على مؤهل عالى
4- حدد عدد (5) بنسبة (3.18%)	أن المستوى التعليمى للأب حاصل على درجة الماجستير
5- حدد عدد (2) بنسبة (1.27%)	أن المستوى التعليمى للأب حاصل على درجة الدكتوراه

المستوى التعليمى للأم جاءت النتائج على النحو التالى

1- حدد عدد (23) بنسبة (14.65%)	أن المستوى التعليمى للأم يجيد القراءة والكتابة فقط
2- حدد عدد (75) بنسبة (47.77%)	أن المستوى التعليمى للأم حاصل على مؤهل متوسط
3- حدد عدد (55) بنسبة (35.03%)	أن المستوى التعليمى للأم حاصل على مؤهل عالى
4- حدد عدد (2) بنسبة (1.27%)	أن المستوى التعليمى للأم حاصل على درجة الماجستير
5- حدد عدد (2) بنسبة (1.27%)	أن المستوى التعليمى للأم حاصل على درجة الدكتوراه

العبارة رقم (3) تناولت الإستفسار عن المستوى الإقتصادى للأسرة كالاتى:

1- حدد عدد (67) بنسبة (42.68%)	أن المستوى الإقتصادى للأسرة متوسط
2- حدد عدد (72) بنسبة (45.86%)	أن المستوى الإقتصادى للأسرة جيد
3- حدد عدد (18) بنسبة (11.46%)	أن المستوى الإقتصادى للأسرة جيد جدا

العبارة رقم (4) تناولت الإستفسار عن " معلوماتى عن معاهد العبور توافرت من خلال "

2021/2020		العبارة
النسبة	العدد	
33.12%	52	1- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال موقع وزارة اتعليم العالى
22.29%	35	2- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال الموقع المعهد على الانترنت
38.85%	61	3- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال الصفحة المعهد على Facebook
8.28%	13	4- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال مطبوعات المعهد.
6.37%	10	5- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال اعلانات المعهد.
44.59%	70	6- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال أحد اصدقاء أو أقارب الطالب
7.01%	11	7- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال أحد العاملين بالمعهد.
8.92%	14	8- معلومات الطالب عن المعهد تحققت من خلال مواقع إلكترونية اخرى

ثانياً: عبارات لقياس مستويات الرضا عند الطلاب

عبارات المحور رقم (5) 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

60% من متوسط آراء الطلاب وتوضح النتائج التالية مجموع نسبتي موافق وموافق بشدة بالمقارنة بمعدلات الرضا عن العاملين الماضيين

معدل التغير عام عن 2020/2019 الرقم المرجعى	*الرقم المرجعى	2020- 2021	-2019 2020	-2018 2019	-2017 2018	العبارة
4%	93%	97%	95%	94.55%	84.30%	1/5 توافرت خدمات الاتصالات التليفونية والرد على الاستفسارات
1%	98%	99%	99%	98.09%	96.70%	2/5 عملية استقبال الطلاب كانت منظمة بدقة
1%	98%	99%	98%	97.32%	96.23%	3/5 لجنة استقبال الطلاب كانت فعالة
2%	96%	98%	97%	97.33%	92.10%	4/5 اجراءات استقبال الطلاب كانت ملائمة
1%	97%	98%	98%	98.85%	95%	5/5 مكان استقبال الطلاب كان مناسباً ولانقا
1%	97%	98%	98%	98.09%	92%	6/5 نظام استقبال الزائرين وتوجيههم ومدعم بالمعلومات والكتيبات كان فعالاً
2%	97%	99%	98%	98.09%	94%	7/5 مكان ضيافة الزائرين كان ملائماً ويتوافر فيه كافة المعلومات والبيانات
2%	97%	99%	95%	98.47%	95.70%	8/5 أفراد الأمن كانوا متعاونين
3%	96%	99%	96%	97.67%	90.40%	9/5 توزع على الطلاب الجدد بعض الهدايا البسيطة التى تتضمن معلومات عن المعاهد

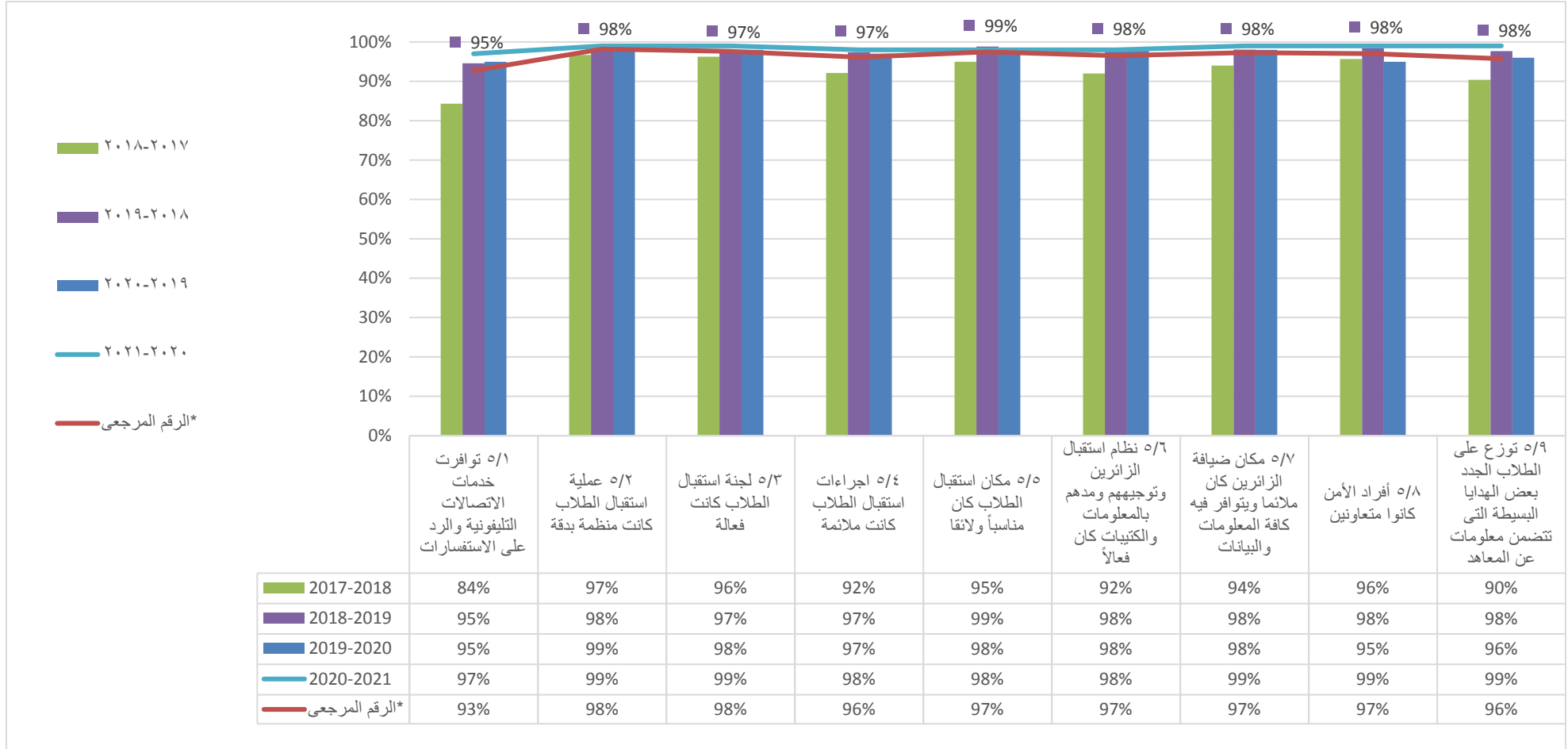
\*الرقم المرجعى يمثل حساب متوسط الأربع سنوات (2017-2018) - (2018-2019) - (2019-2020) - (2020-2021)

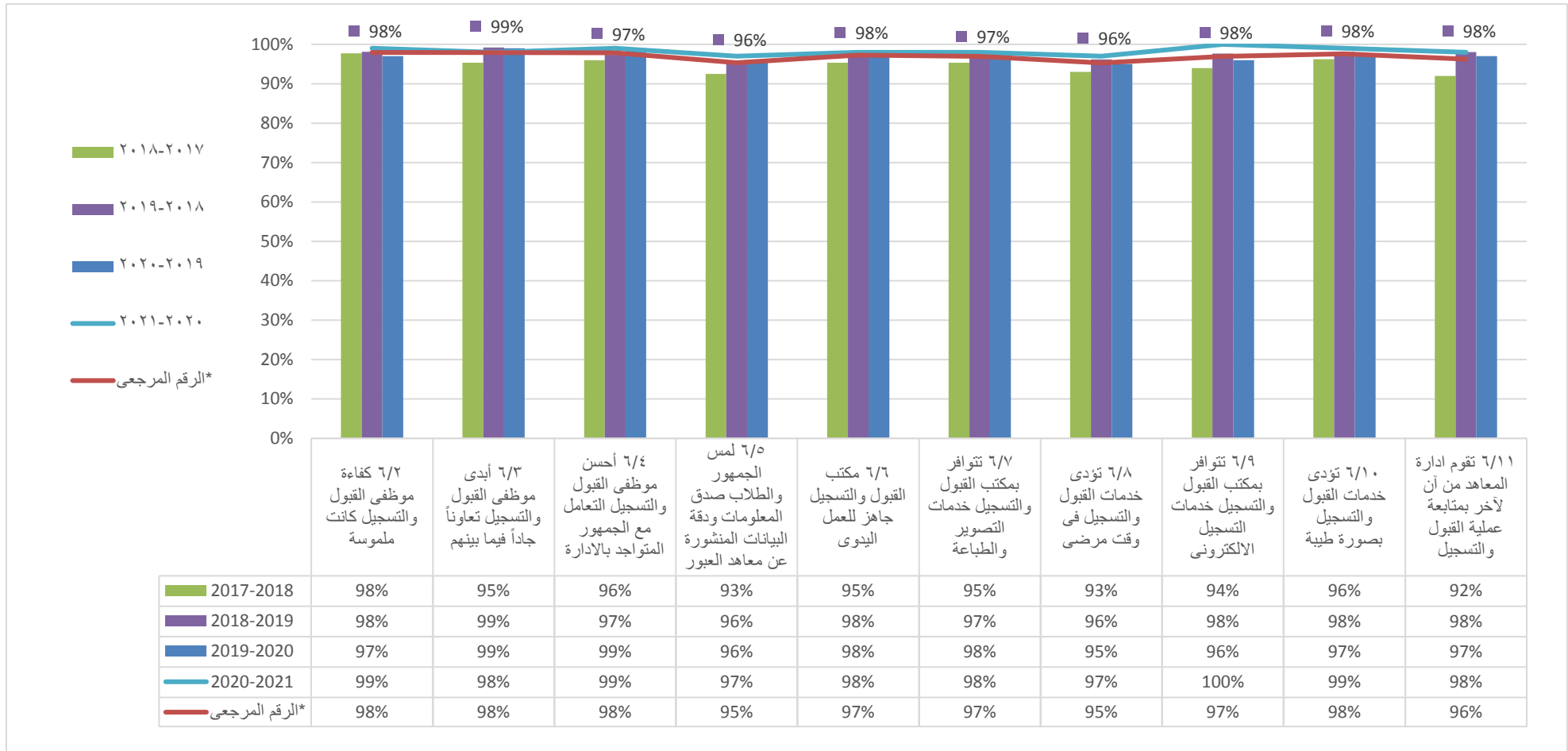
عبارات المحور رقم (6) تناولت قياس رضا الطلاب عن نظم القبول والتسجيل

اجتازت جميع العبارات مستوى رضا الطلاب الجدد بتقديرات متفاوتة (جيد, ممتاز) بشرط تحقيق معدل أكبر من أو يساوى 60% من متوسط آراء الطلاب.

معدل التغير عام 2020/2019 عن الرقم المرجعى	*الرقم المرجعى	-2020 2021	-2019 2020	-2018 2019	-2017 2018	العبارة
1.30%	94.70%	96%	%96	%96.56	%90.23	1/6 عدد موظفى القبول والتسجيل كان كافياً
1.05%	97.95%	99%	%97	%98.09	%97.70	2/6 كفاءة موظفى القبول والتسجيل كانت ملموسة
0.11%	97.89%	98%	%99	%99.23	%95.33	3/6 أبدى موظفى القبول والتسجيل تعاوناً جاداً فيما بينهم
1.16%	97.84%	99%	%99	%97.34	%96	4/6 أحسن موظفى القبول والتسجيل التعامل مع الجمهور المتواجد بالادارة
1.67%	95.33%	97%	%96	%95.81	%92.52	5/6 لمس الجمهور والطلاب صدق المعلومات ودقة البيانات المنشورة عن معاهد العبور
0.74%	97.26%	98%	%98	%97.70	%95.33	6/6 مكتب القبول والتسجيل جاهز للعمل اليدوى
1.03%	96.97%	98%	%98	%96.55	%95.33	7/6 تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التصوير والطباعة
1.71%	95.29%	97%	%95	%96.15	%93	8/6 تؤدي خدمات القبول والتسجيل فى وقت مرضى
3.08%	96.92%	100%	%96	%97.69	%94	9/6 تتوافر بمكتب القبول والتسجيل خدمات التسجيل الالىكترونى
1.42%	97.58%	99%	%97	%98.09	%96.24	10/6 تؤدي خدمات القبول والتسجيل بصورة طيبة
1.74%	96.27%	98%	%97	%98.06	%92	11/6 تقوم ادارة المعاهد من أن لآخر بمتابعة عملية القبول والتسجيل

\*الرقم المرجعى يمثل حساب متوسط الأربع سنوات (2017-2018) - (2018-2019) - (2019-2020) - (2020-2021)





توصيات للتطوير والتحسين المستمر

1. تعزيز العلاقة بين المعهد وأولياء أمور الطلاب ووضعهم ضمن الأطراف المجتمعية
2. تطوير الموقع الإلكتروني بما ينقل صورته المعهد للاخيرين في أفضل صورها.
3. تطوير أساليب الدعاية من خلال الموقع الإلكتروني و مواقع التواصل الإجتماعى.
4. طلب تقرير من القائمين على القبول والتسجيل حول النقاط التى حدث بها إنخفاض عن العام الماضى.
5. عمل دراسة لتحويل الاستبيان إلكترونياً.
6. إستمرار تنفيذ آلية تدريب العاملين المعمول بها عام 2019-2020.
7. المحافظة على الطاقة البشرية وزيادتها بعدد من الطلاب.
8. توجيه الشكر للسيد أمين عام المعهد والسيد مدير شئون الطلاب.
9. مكافأة القائمين على مكتب القبول والتسجيل.

يعتمد....

مدير وحدة ضمان الجودة

د/ محمد البهشان

المعهد العالى للهندسة والتكنولوجيا بالعبور

وحدة ضمان الجودة

QAU