



الجامعة التكنولوجية

مركز الحاسبة الالكترونية

وحدة الأداء الجامعي

خلاصة استبيان المستفيدين للعام ٢٠١٤

بعد الاطلاع على الجداول ادناه يتبين ان مستوى رضا المستفيد او الزبون عن مركزنا بصورة عامة (جيد) ويمكن الاستفادة من آراء بعض المستفيدين وملاحظاتهم واعتبارها نقد بناء للمركز وبما يخدم تطوير فعاليات المركز بصورة عامة، إضافة الى ضرورة تذليل الصعوبات التي تواجه المستفيدين وبما يضمن استمرار الاقبال على المركز ورفع نسبة المتقدمين لطلب الخدمة.

اولاً : نسبة استمارات الواردة من مستفيدي شعب المركز كانت:

الشعبة	حزيران- تموز - آب	تشرين الثاني - كانون الاول
شعبة الدورات	٣٨%	٦٠%
شعبة الصيانة	٣٨%	١٦%
شعبة التدريب والتطوير	١٥%	٤%
شعبة الطباعة	٨%	١٦%
شعبة بناء الانظمة	-	٤%

ثانياً : نتيجة تقييم الخدمة المقدمة من المركز:

ت	الخدمة او المعيار	التقييم للشهر (حزيران- تموز - آب)				التقييم للشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)			
		جيد	متوسط	ضعيف	بدون رأي	جيد	متوسط	ضعيف	بدون رأي
١	سرعة انجاز الاجراءات او العمل	٩٢%	٤%	٤%	٤%	٩٢%			٨%
٢	سهولة انجاز العمل والاجراءات	٨٨%	٨%	٤%	٤%	٩٢%			٨%
٣	دراية المستفيد بكيفية انجاز الاجراء بالتفصيل	٧٢%	١٦%	٤%	٤%	٦٢%	٣٨%		
٤	تواجد الموظف في مكان عمله غالباً	٩٦%		٤%	٤%	٧٧%	٨%		١٥%
٥	تواجد مدير الشعبة او المخول بالاعتماد في مكان عمله	٨٠%	٨%	١٢%	١٢%	٧٧%	٨%		١٥%
٦	تفرغ الموظف لتقديم الخدمة للمستفيد	٩٦%		٤%	٤%	٧٧%	٨%		١٥%
٧	دراية الموظف بعمله و قدرته على الاجابة على كافة الاستفسارات	٨٨%	٨%	٤%	٤%	٦٩%	٨%		٢٣%
٨	تعامل الموظف مع المستفيد بلباقة	٨٨%	٨%	٤%	٤%	٨٥%			١٥%
٩	انجاز الخدمة المطلوبة تمت كما هو متوقع	٨٠%	١٦%	٤%	٤%	٨٥%		٨%	٨%
١٠	مبادرة الموظف بتقديم المساعدة حول انجاز العمل	٩٦%		٤%	٤%	٨٥%	٨%		٨%



الجامعة التكنولوجية
مركز الحاسبة الالكترونية
وحدة الأداء الجامعي

ت	المعيار	التقييم للاشهر (حزيران- تموز - آب)			التقييم للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)		
		نعم	لا	بدون رأي	نعم	لا	بدون رأي
١	مدى ملائمة الموظف لأداء عمله	%١٠٠			%٨٥	%٨	%٧
٢	مدى تمتع الموظف بالصلاحيات الكافية	%٩٢	%٨		%٧٧	%٧	%١٥
٣	مدى اعتبار نموذج التقييم الحالي مناسباً	%٨٨	%٨	%٤	%٨٥	%٨	%٧

المعيار	التقييم للاشهر (حزيران- تموز - آب)			التقييم للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)		
	مطلوب بشدة	جيدة	بدون رأي	مطلوب بشدة	جيدة	بدون رأي
الخطوة بأخذ رأي المستفيدين كانت :	%٥٤	%٣٨	%٧	%٤٠	%٥٢	%٨

المعيار	التقييم للاشهر (حزيران- تموز - آب)				التقييم للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)			
	سرعة الانجاز	تعدد المجالات	السعر المناسب	التعامل الجيد	سرعة الانجاز	تعدد المجالات	السعر المناسب	التعامل الجيد
الامور التي جعلت المستفيد يختار خدمات المركز	%٣١	%٣١	%٨	%٥٤	%٢٨	%٤٠	%٢٤	%٦٤

المعيار	التقييم للاشهر (حزيران- تموز - آب)			التقييم للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)		
	اعلانات و منشورات	نصيحة اصدقاء او اقارب	الموقع الالكتروني و مواقع التواصل الاجتماعي	اعلانات و منشورات	نصيحة اصدقاء او اقارب	الموقع الالكتروني و مواقع التواصل الاجتماعي
كيفية تعرف المستفيدين على المركز	%٣٨	%١٥	%٨	%٣٦	%٣٦	%٢٠



الجامعة التكنولوجية مركز الحاسبة الالكترونية وحدة الأداء الجامعي

ثالثاً : الصعوبات

للاشهر (حزيران- تموز - آب)

كانت نسبة (٧٧%) من الاستبيانات تدل على عدم وجود صعوبات في الخدمات التي يقدمها المركز ، مع ذلك كان للبعض رأي بقلّة الخدمات المتوفرة بالخاص لمشتري الدورات و كذلك بعدم وجود قاعة محددة لبعض الدورات.

للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)

كانت نسبة (٩٢%) من الاستبيانات تدل على عدم وجود صعوبات في الخدمات التي يقدمها المركز ، مع ذلك كان للبعض رأي بقلّة الخدمات المتوفرة بالخاص لمشتري الدورات بعدم امكانيتهم على الاستمرار بالتدرب على الحاسبات بعد انتهاء المحاضرة و كذلك باقتراح ايصال شهادات ونتائج الدورات بالبريد.

رابعاً : الملاحظات الاخرى

للاشهر (حزيران- تموز - آب)

اغلب الاستبيانات كانت تدل على عدم وجود ملاحظات الا انه بنفس الوقت كانت ماتؤكد التعامل الجيد ، كذلك كانت لبعض مستفيدي المركز مقترحات وآراء تتمحور حول :

- توفير حاسبات بكفاءة اعلى في القاعات.
- انشاء قاعة مخصصة لبعض الدورات بكل تفاصيلها.
- المنهج التدريبي كان مضغوطاً او مكثف.

للاشهر (تشرين الثاني- كانون الاول)

اغلب الاستبيانات كانت تدل على عدم وجود ملاحظات الا انه بنفس الوقت كانت ماتؤكد المستوى الجيد جداً للمحاضرين و الدورات ، كذلك كانت لبعض مستفيدي المركز مقترحات وآراء تتمحور حول :

- توفير ضيافة لمشاركي الدورات أسوة بالمراكز التدريبية الاخرى.
- توفير دورات متقدمة لبعض التطبيقات.

وحدة الاداء الجامعي

٢٠١٥/ ١ /٥