



الجامعة التكنولوجية
مركز الحاسبة الالكترونية
وحدة الأداء الجامعي

خلاصة استبيان المستفيدين للاشهر (كانون الثاني- شباط - آذار) للعام ٢٠١٥

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

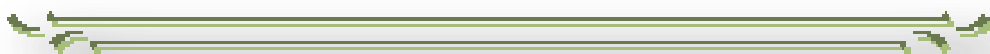
اولاً : اكثر نسبة استمارات كانت:

شعبة الدورات	%٨٠
شعبة الصيانة	%٢٠

ثانياً : نتيجة تقييم الخدمة المقدمة من المركز:

ت	الخدمة او المعيار	التقييم		
		جيد	متوسط	ضعيف
١	سرعة انجاز الاجراءات او العمل	%١٠٠		بدون رأي
٢	سهولة انجاز العمل والاجراءات	%١٠٠		
٣	دراية المستفيد بكيفية انجاز الاجراء بالتفصيل	%١٠٠		
٤	تواجد الموظف في مكان عمله غالباً	%١٠٠		
٥	تواجد مدير الشعبة او المخول بالاعتماد في مكان عمله	%٨٠	%٧	%١٣
٦	تفرغ الموظف لتقديم الخدمة للمستفيد	%١٠٠		
٧	دراية الموظف بعمله و قدرته على الاجابة على كافة الاستفسارات	%٨٧	%١٣	
٨	تعامل الموظف مع المستفيد بلباقة	%٨٠	%١٣	%٧
٩	انجاز الخدمة المطلوبة تمت كما هو متوقع	%٧٣	%٢٠	%٧
١٠	مبادرة الموظف بتقديم المساعدة حول انجاز العمل	%٩٣		%٧

ت	المعيار	التقييم		
		نعم	لا	بدون رأي
١	مدى ملائمة الموظف لأداء عمله	%١٠٠		
٢	مدى تمتع الموظف بالصلاحيات الكافية	%١٠٠		
٣	مدى اعتبار نموذج التقييم الحالي مناسباً	%٩٣		%٧





الجامعة التكنولوجية
مركز الحاسبة الالكترونية
وحدة الأداء الجامعي

المعيار	مطلوب بشدة	جيدة
الخطوة بأخذ رأي المستفيدين كانت :	%٣٣	%٦٧

المعيار	سرعة الانجاز	تعدد المجالات	السعر المناسب	التعامل الجيد	بدون رأي
الامور التي جعلت المستفيد يختار خدمات المركز	%٣٣	%٢٦	%٧	%٤٧	%١٣

المعيار	اعلانات و منشورات	نصيحة اصدقاء او اقارب	الموقع الالكتروني و مواقع التواصل الاجتماعي	بدون رأي
كيفية تعرف المستفيدين على المركز	%٧٣	%٢٠	-	%٧

ثالثاً : الصعوبات

كانت نسبة (٩٣%) من الاستبيانات تدل على عدم وجود صعوبات في الخدمات التي يقدمها المركز ، مع ذلك كان مع البعض صعوبة في الدخول الى الجامعة كأجراءات تنظيمية.

رابعاً : الملاحظات الاخرى

اغلب الاستبيانات كانت تدل على عدم وجود ملاحظات الا انه بنفس الوقت كان لبعض مستخدمي المركز مقترحات وآراء تتمحور حول :

- تزويد مشاركي الدورات بهوية تعريفية تسهل دخوله الى الجامعة.
- اجراء اختبار لمستوي المتقدم للدورات لدخوله الدورة المناسبة.

وحدة الاداء الجامعي

٢٠١٥/ ٤ /١٢

نسخة منه الى:

- وحدة الاداء الجامعي

