**نتائــــج دراســــة درجـــة رضــــا متلـــــقي الخدمــــــة**

**هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي**

**للعام 2014**

جدول1: التوزيع النسبي لمتلقي الخدمة حسب جهات توزيعهم

|  |  |
| --- | --- |
| جهة حكومية | 33.3 % |
| مؤسسة قطاع خاص | 36.1% |
| مؤسسة مجتمع مدني | 2.8% |
| أفراد | 27.8% |

جدول2: التوزيع النسبي لوسيلة التعريف بوجود الهيئة

|  |  |
| --- | --- |
| الصحف و/أو الإذاعة والتلفزيون | 7.1% |
| وزارة التعليم العالي والبحث العلمي | 40.5% |
| الجامعات | 42.9% |
| أخرى | 9.5% |

**جدول3: التوزيع النسبي للمديريات التي تم مراجعتها**

|  |  |
| --- | --- |
| مديرية اعتماد الجامعات | 15.6% |
| مديرية اعتماد كليات المجتمع المتوسطة | 34.4% |
| الموارد البشرية | 0% |
| مديرية ضمان الجودة | 0% |
| تحديد التخصص الدقيق | 0% |
| أمانة سر مجلس الهيئة | 0% |
| المالية | 15.6% |
| مكتب الرئيس | 0% |
| أكثر من جهه(قد تشمل المديريات والاقسام التي حصلت على ما نسبته 0% ) | 34.4% |
| بيانات مفقودة | 33.3% |

**نتيجة المحور الاول: قياس درجة الرضا العام في هيئة الاعتماد**

جدول4: النسب والاوساط لقياس مستوى الرضا العام

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المحور الاول: قياس درجة الرضا العام | بيانات متوفرة | بيانات  مفقودة | المتوسط  الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
| ملائمة وسهولة الوصول | 95.8% | 4.2% | 2.63 | 0.61 | ممتاز |
| مكان وجود مكاتب الهيئة(التهوية والجو المناسب صيفا وشتاء) | 95.8 % | 4.2 % | 2.85 | 0.36 | ممتاز |
| نظافة المبنى | 95.8 % | 4.2 % | 2.89 | 0.0.32 | ممتاز |
| المظهر العام لمكاتب الموظفين | 91.7 % | 8.3 % | 2.73 | 0.45 | ممتاز |
| يوفر الموقع الإلكتروني للهيئة المعلومات اللازمة والضرورية | 93.8 % | 6.3 % | 2.77 | 0.42 | ممتاز |
| توفير الهيئة تعليمات وارشادات واضحة | 93.8 % | 6.3 % | 2.67 | 0.52 | ممتاز |
| الانطباع العام | 93.8 % | 6.3 % | 2.87 | 0.34 | ممتاز |
| **متوسط نقاط المحور الاول** | | | | | |
| **الوسط** | | | **الانحراف المعياري** | | |
| **2.74** | | | **0.28** | | |

**نتيجة المحور الثاني: قياس درجة الرضا عن التعليمات والاجراءات اللازمة**

**للحصول على الخدمة**

جدول5:النسب والاوساط لقياس مستوى الرضا عن التعليمات واجراءات الحصول على الخدمة

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المحورالثاني:قياس درجة الرضا عن التعليمات والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة | بيانات متوفرة | بيانات  مفقودة | المتوسط  الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
| كفاءة وسرعة الخدمات المقدمة | 93.8% | 6.3% | 2.84 | 0.37 | ممتاز |
| الاجراءات التي يتم اتباعها عند تقديم الخدمة | 93.8% | 6.3% | 2.80 | 0.41 | ممتاز |
| سهولة وسرعة تعبئة النماذج عند تقديم الخدمة | 91.7% | 8.3% | 2.82 | 0.39 | ممتاز |
| مستوى المعلومات والارشادات التي تقدم | 93.8% | 6.3% | 2.80 | 0.41 | ممتاز |
| تحديد موعد للمراجعة لمعرفة الاجراء المتخذ | 85.4% | 14.6% | 2.78 | 0.41 | ممتاز |
| الالتزام بالمواعيد في انجاز المعاملة | 87.8% | 12.2% | 2.72 | 0.50 | ممتاز |
| التعامل مع المعلومات والوثائق بسرية تامة | 89.6% | 10.4% | 2.84 | 0.37 | ممتاز |
| الوقت المستغرق لانجاز الخدمة | 93.8% | 6.3% | 2.67 | 0.52 | ممتاز |
| وضوح التعليمات والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة | 93.8% | 6.3% | 2.76 | 0.46 | ممتاز |
| فعالية الخدمة المساندة للخدمة للتصوير والطباعة | 87.5% | 12.5% | 2.74 | 0.45 | ممتاز |
| درجة الرضا عن الخدمة المقدمة بشكل عام | 93.8% | 6.3% | 2.78 | 0.42 | ممتاز |
| **متوسط نقاط المحور الثاني** | | | | | |
| **الوسط** | | | **الانحراف المعياري** | | |
| **2.78** | | | **0.30** | | |

**نتيجة المحورالثالث: قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف)**

جدول6:النسب والاوساط لقياس مستوى الرضا عن مقدم الخدمة (الموظف)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المحور الثالث:قياس درجة الرضا عن مقدم الخدمة | بيانات  متوفرة | بيانات  مفقودة | المتوسط  الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
| المظهر العام للموظف | 93.8 % | 6.2% | 2.87 | 0.34 | ممتاز |
| الارشاد الى الموظف المعني والمكتب الخاص بتقديم الخدمة المطلوبة | 92.7% | 7.3% | 2.91 | 0.29 | ممتاز |
| تعامل موظفو الديوان بأسلوب لطيف ومهنية عالية | 93.8 % | 6.2% | 2.93 | 0.25 | ممتاز |
| يتم الاعلام عن الجهه التي تم تحويل المعاملة عند الاستفسار الذي تم اتخاذه | 91.7% | 8.3% | 2.89 | 0.32 | ممتاز |
| تعامل موظفو الدائرة المالية بأسلوب لطيف ومهنية عالية | 89.6% | 10.4% | 2.86 | 0.35 | ممتاز |
| يتعامل موظفو الدائرة المالية بدقة بخصوص طريقة الدفع | 85.4% | 14.6% | 2.83 | 0.38 | ممتاز |
| تواجد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمة على مكاتبهم | 91.7% | 8.3% | 2.84 | 0.37 | ممتاز |
| يقوم الموظف بالاجابة على الاستفسارات وحل المشاكل بمهنية عالية | 93.8 % | 6.2% | 2.87 | 0.34 | ممتاز |
| معرفة الموظف بالقوانين والانظمة المتعلقة بمجال عملة | 87.5% | 12.5% | 2.83 | 0.38 | ممتاز |
| مستوى فهم الموظف للخدمات التي يقدمها | 89.6% | 10.4% | 2.86 | 0.35 | ممتاز |
| الوقت المستغرق من الموظف لتقديم الخدمة | 91.7% | 8.3% | 2.82 | 0.39 | ممتاز |
| **متوسط نقاط المحور الثالث** | | | | | |
| **الوسط** | | | **الانحراف المعياري** | | |
| **2.87** | | | **0.25** | | |