هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي

مقارنة نتائج دراسة رضا متلقي الخدمة 2014 - 2013

تحليل درجة رضا متلقي الخدمة عن الخدمة والموظف والإجراءات المقدمة في الهيئة بشكل عام

اولاً : تشير البيانات الواردة في دراسة رضا متلقي الخدمة بشكل عام لعام 2013 بلغـــــــت

72,42% مقارنة في عام 2014 والتي بلغت 93,80% وهذا يعتبر تطور ايجابي حسب المؤشرات المحددة التي وردت بالدراسة .

ثانياً :كذلك تشير البيانات حول قياس درجة الرضا عن سرعة وكفاءة الخدمات المقدمة بلغت 65%

في عام 2013 ، وهي نتيجة متذبذبة مقارنة بنتيجة عام 2014 والتي بلغت 91,30% وهذا يعطي مؤشر وتحسن ملموس في كفاءة الخدمات المقدمة وتبسيط اجراءاتها .

ثالثاً :كما واشارت البيانات في الدراسة بان درجة رضا متلقي الخدمة عن اسلوب التعامل مع متلقي الخدمة بلغت 75,34% عام 2013 مقارنة بعام 2014 والتي بلغت 91% وهذه دلالة واضحة لـ

كفاءة ومهارة العاملين في هيئة الاعتماد في كيفية ادارة شؤون الاعمال المقدمة والتدريب المقدم لهم .

رابعاً : واخيراً فان درجة قياس رضا متلقي الخدمة عن التعليمات والاجراءات اللازمة للحصول على الخدمة بلغت 79,34% عام 2013 مقارنة بالعام 2014 والتي بلغت 93,80% وتعتبر هذه نتيــجة

دالة على ان الخدمات وكافة الإجراءات والتعليمات ....الخ المقدمة من هيئة الإعتماد تناسب كافــــة تطلعات وحاجات متلقي الخدمة .

خامساً : بشكل عام هناك تحسن وتقدم واضح في درجة التعامل والمهارات التي يقدمها موظفي الهيئة

وهذا يدل على اهتمام الادارة العليا للسعي الدائم لتطوير الخدمات ودعمهم الموظفين بالتدريب اللازم لتقديم افضل ما لديهم .

ملاحظة هامة في الوقت الحالي تم توفر دراسات الرضا لعامين فقط وذلك نظراً لدخول هيئة الاعتماد مؤخراً جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز في الأداء والشفافية