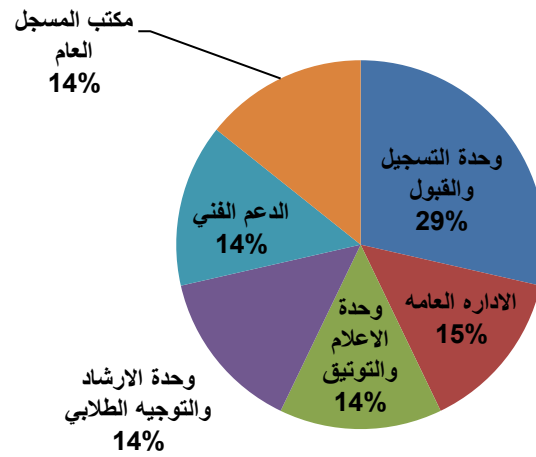
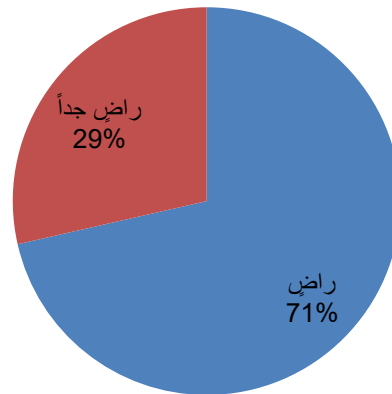


نتائج استطلاع آراء الموظفين حول خدمات المعهد وتعامل الإدارة وجودة الخدمات

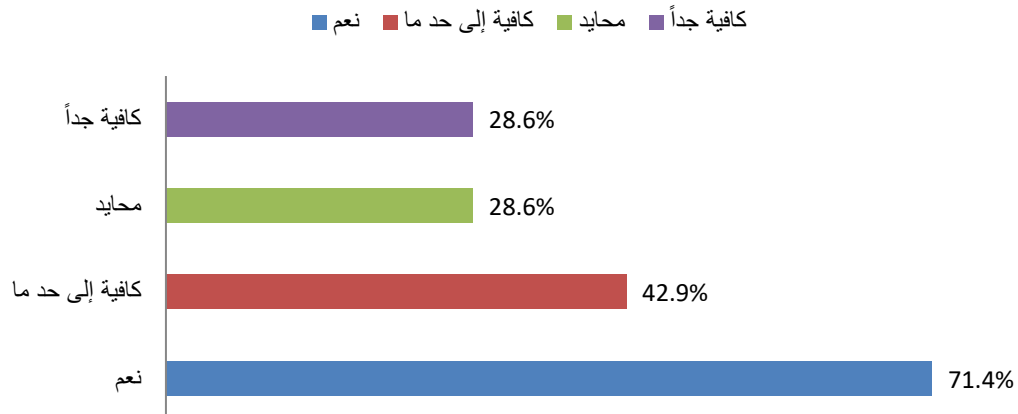
المكتب/القسم التي تعمل به:



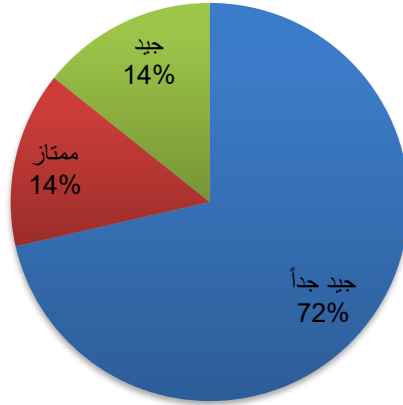
ما مدى رضاك عن جودة الخدمات الداخلية التي يقدمها المعهد (مثل الدعم الفني، الموارد البشرية، الخدمات)



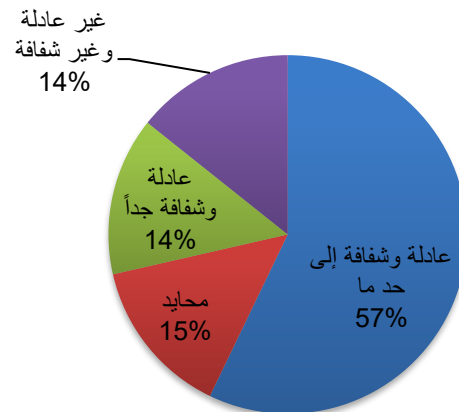
هل الموارد والأدوات التي يوفرها المعهد كافية ومناسبة لأداء مهامك بفعالية؟



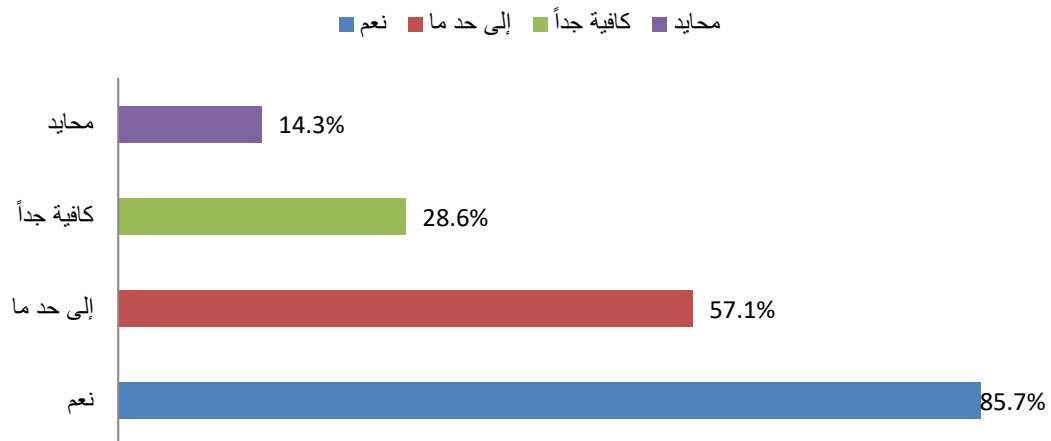
ما مدى وضوح وفعالية التواصل من قبل الإدارة العليا والمتوسطة؟



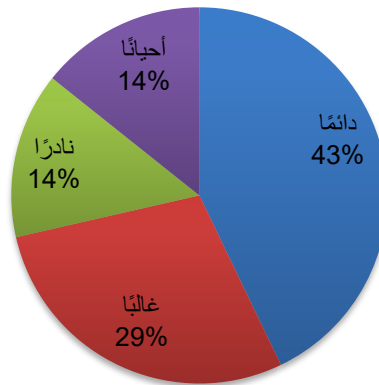
ما مدى عدالة وشفافية تعامل الإدارة مع الموظفين في مختلف الأمور (مثل التقييم، الترقيات، حل المشكلات)؟



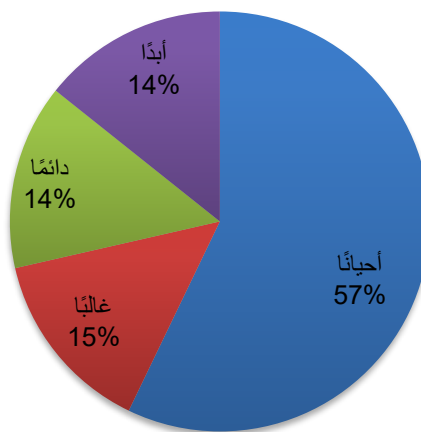
هل تشعر أن الإدارة توفر فرصاً كافية للتطوير المهني والنمو الوظيفي للموظفين؟



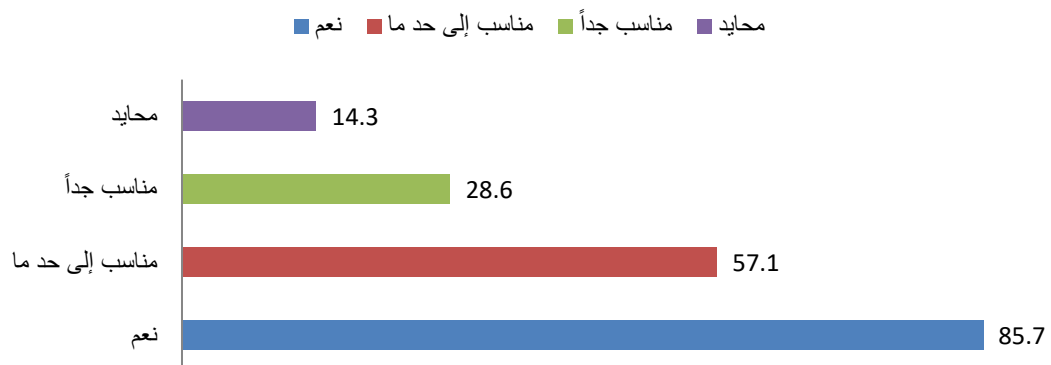
هل تشعر أن الإدارة تستمع لآرائك ومقترحاتك وتهتم بها؟



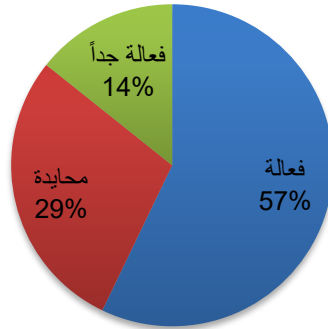
هل تشعر أن ضيق الوقت أو كثرة المهام يؤثر سلبًا على جودة الخدمات التي تقدمها للمعهد؟



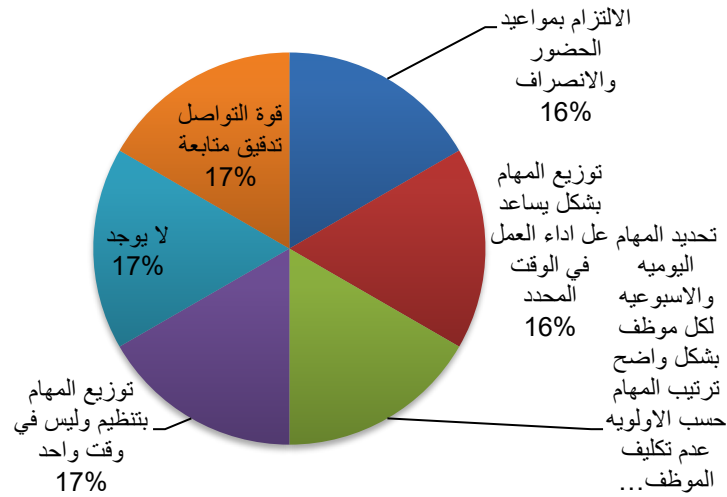
هل حجم العمل الموكل إليك مناسب ويمكن إنجازه ضمن الأوقات المحددة دون التأثير على الجودة؟



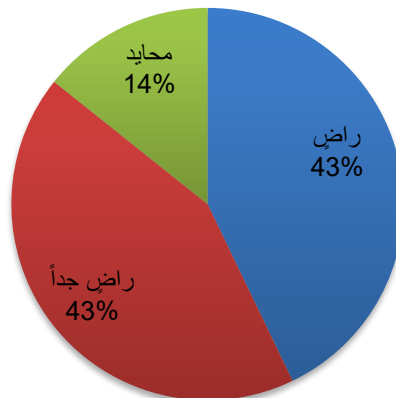
ما مدى فعالية الأدوات أو الإجراءات المتبعة في المعهد لإدارة الوقت وتوزيع المهام؟



ما هي اقتراحاتك لتحسين إدارة الوقت وتوزيع المهام لضمان جودة الخدمات المقدمة؟



بشكل عام، ما مدى رضاك عن بيئة العمل في المعهد؟



تحليل نتائج استطلاع آراء الموظفين حول خدمات المعهد وتعامل الإدارة وجودة الخدمات

بلغ عدد المشاركين في الاستبيان 7 موظفين من عدد من الوحدات والمكاتب الإدارية بالمعهد، وشملت عينة الاستبيان وحدة التسجيل والقبول، الإدارة العامة، وحدة الإعلام والتوثيق، وحدة الإرشاد والتوجيه الطلابي، الدعم الفني، ومكتب المسجل العام.

❖ السؤال الأول: المكتب/القسم التي تعمل به

- أظهرت نتائج الاستبيان أن المشاركين يمثلون عدداً من الوحدات والمكاتب المختلفة داخل المعهد، حيث جاءت وحدة التسجيل والقبول بأعلى نسبة مشاركة بواقع موظفين اثنين بنسبة 28.6%، بينما شارك موظف واحد من كل من الإدارة العامة، ووحدة الإعلام والتوثيق، ووحدة الإرشاد والتوجيه الطلابي، والدعم الفني، ومكتب المسجل العام، بنسبة 14.3% لكل جهة.

✓ التحليل:

- يشير تنوع المشاركين إلى أن الاستبيان شمل آراء موظفين من مجالات إدارية وفنية مختلفة، مما يساعد في تكوين صورة أكثر شمولاً عن مستوى الخدمات والتواصل والإدارة وبيئة العمل داخل المعهد.

❖ السؤال الثاني: ما مدى رضاك عن جودة الخدمات الداخلية التي يقدمها المعهد؟

- أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً عن جودة الخدمات الداخلية المقدمة للموظفين، حيث أفاد 5 موظفين بنسبة 71.4% بأنهم راضون عن مستوى الخدمات، بينما أفاد موظفان بنسبة 28.6% بأنهم راضون جداً.
- وبذلك بلغت نسبة الرضا الإيجابي عن الخدمات الداخلية 100%، دون تسجيل أي إجابة تشير إلى عدم الرضا.

✓ التحليل:

- تعكس هذه النتيجة وجود مستوى جيد جداً من رضا الموظفين عن الخدمات الداخلية التي يوفرها المعهد، سواء فيما يتعلق بالدعم الفني أو الموارد البشرية أو الخدمات اللوجستية. كما تشير النتيجة إلى أن الخدمات الحالية تلبي احتياجات الموظفين بدرجة مناسبة، مع إمكانية العمل على تطويرها بصورة مستمرة للانتقال من مستوى "راضٍ" إلى مستوى "راضٍ جداً".

❖ السؤال الثالث: هل الموارد والأدوات التي يوفرها المعهد كافية ومناسبة لأداء مهامك بفعالية؟

- أظهرت النتائج أن 3 موظفين بنسبة 42.9% يرون أن الموارد والأدوات كافية إلى حد ما، بينما يرى موظفان بنسبة 28.6% أنها كافية جداً، في حين اتخذ موظفان بنسبة 28.6% موقفاً محايداً.

✓ التحليل:

- تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين يرون أن الموارد والأدوات المتاحة مناسبة بدرجات متفاوتة، إلا أن وجود نسبة من الإجابات المحايدة يشير إلى الحاجة إلى مواصلة تطوير وتحديث التجهيزات والأدوات المستخدمة في العمل.

- ويُستحسن أن يقوم المعهد بصورة دورية بحصر احتياجات الوحدات والمكاتب من الأجهزة والبرامج والمستلزمات، ووضع أولويات للتحديث والتطوير بما يرفع من كفاءة الأداء وجودة الخدمات.

❖ السؤال الرابع: ما هي اقتراحاتك لتحسين الخدمات التي يقدمها المعهد لموظفيه؟

- جاءت إجابات الموظفين متنوعة، ومن أبرز المقترحات التي وردت:
 - توفير أجهزة متطورة وحديثة.
 - توفير أجهزة حديثة وتنظيم دورات تدريبية تساعد على تطوير أداء العاملين.
 - زيادة المرتبات والدرجات لتحفيز الموظفين.
 - تنظيم دورات تدريبية لتطوير المهارات.
 - وضع نظام دوري لتقييم أداء الموظفين.
 - الاهتمام بالجانب النفسي والتحفيزي للموظفين.
 - تنظيم أنشطة ورحلات تحفيزية سنوية.
 - تنظيم جدول أسبوعي للمهام ومتابعة الإنجاز.
 - تنظيم ورش عمل وبرامج تدريب وتحفيز.

✓ التحليل:

- تركزت مقترحات الموظفين بشكل أساسي حول ثلاثة محاور رئيسية، وهي: تطوير التجهيزات، وتنمية الموارد البشرية، وتحسين الحوافز وبيئة العمل.
- وتشير هذه النتائج إلى أن الموظفين لا يركزون فقط على توفير الخدمات الأساسية، بل يتطلعون كذلك إلى بيئة عمل أكثر تطوراً من خلال التدريب المستمر، وتحديث الأجهزة، وتحسين نظام تقييم الأداء، وتوفير وسائل التحفيز.

❖ السؤال الخامس: ما مدى وضوح وفعالية التواصل من قبل الإدارة العليا والمتوسطة؟

- أظهرت النتائج أن 5 موظفين بنسبة 71.4% قَيِّمُوا التواصل الإداري بأنه جيد جداً، بينما قَيِّمه موظف واحد بنسبة 14.3% بأنه ممتاز، وموظف واحد بنسبة 14.3% بأنه جيد.
- وبالتالي بلغت نسبة التقييمات الإيجابية 100%.

✓ التحليل:

- تعكس النتائج مستوى إيجابياً واضحاً في التواصل بين الإدارة والموظفين، حيث لم تسجل أي إجابة سلبية. وتؤكد النتائج وجود قنوات تواصل تؤدي دوراً جيداً في نقل التعليمات والمعلومات الإدارية.
- ومع ذلك، فإن وجود نسبة محدودة في مستوى "جيد" يوفر فرصة لمزيد من التحسين، خصوصاً من خلال تعزيز وضوح التعليمات، وتحديد المسؤوليات، وضمان وصول المعلومات إلى جميع الموظفين في الوقت المناسب.

❖ السؤال السادس: ما مدى عدالة وشفافية تعامل الإدارة مع الموظفين؟

- أظهرت النتائج أن 4 موظفين بنسبة 57.1% يرون أن التعامل الإداري عادل وشفاف إلى حد ما، بينما يرى موظف واحد بنسبة 14.3% أنه عادل وشفاف جداً.

في المقابل، كان موظف واحد بنسبة 14.3% محايداً، بينما أفاد موظف واحد بنسبة 14.3% بأن التعامل غير عادل وغير شفاف.

✓ التحليل:

- تشير النتائج إلى وجود اتجاه إيجابي عام نحو عدالة وشفافية الإدارة، إلا أن النتائج تكشف في الوقت نفسه عن وجود مجال مهم للتحسين، خاصة أن غالبية التقييم الإيجابي جاءت في مستوى "إلى حد ما" وليس "بدرجة كبيرة جداً".
- كما أن وجود إجابة تشير إلى عدم العدالة والشفافية يستوجب الاهتمام بآليات التقييم والترقية وحل المشكلات، والعمل على زيادة وضوح المعايير والإجراءات الإدارية وتطبيقها بصورة موحدة على جميع الموظفين.

❖ السؤال السابع: هل تشعر أن الإدارة توفر فرصاً كافية للتطوير المهني والنمو الوظيفي؟

- أفاد 4 موظفين بنسبة 57.1% بأن فرص التطوير المهني والنمو الوظيفي متوفرة إلى حد ما، بينما يرى موظفان بنسبة 28.6% أنها كافية جداً، في حين كان موظف واحد بنسبة 14.3% محايداً.

✓ التحليل:

- تعكس النتائج وجود اتجاه إيجابي نحو فرص التطوير المهني، إلا أن النسبة الأكبر ترى أن هذه الفرص متاحة "إلى حد ما"، وهو ما يشير إلى إمكانية تعزيز هذا الجانب.
- ويوصى بتوسيع برامج التدريب والتطوير المهني، وإعداد خطط تدريب سنوية مبنية على احتياجات الموظفين، وربط التدريب بطبيعة المهام والمسؤوليات الفعلية لكل وحدة ومكتب.

❖ السؤال الثامن: هل تشعر أن الإدارة تستمع لآرائك ومقترحاتك وتهتم بها؟

- أظهرت النتائج أن 3 موظفين بنسبة 42.9% أفادوا بأن الإدارة تستمع لآرائهم دائماً، بينما أفاد موظفان بنسبة 28.6% بأنها تستمع إليهم غالباً.
- في المقابل، أجاب موظف واحد بنسبة 14.3% بـ "أحياناً"، وموظف واحد بنسبة 14.3% بـ "نادراً".

✓ التحليل:

- تشير النتائج إلى وجود مستوى جيد من الاستماع لمقترحات الموظفين، حيث إن غالبية المشاركين ترى أن الإدارة تستمع إلى آرائهم بصورة دائمة أو غالباً.
- ومع ذلك، فإن وجود بعض الإجابات في "أحياناً" و"نادراً" يؤكد أهمية إنشاء آلية واضحة ومنظمة لاستقبال المقترحات والشكاوى، مع توثيقها والرد عليها ومتابعة ما يمكن تنفيذه منها.

❖ السؤال التاسع: هل يؤثر ضيق الوقت أو كثرة المهام سلباً على جودة الخدمات التي تقدمها للمعهد؟

- أظهرت النتائج أن 4 موظفين بنسبة 57.1% يرون أن ضيق الوقت أو كثرة المهام يؤثر على جودة العمل أحياناً، بينما أفاد موظف واحد بنسبة 14.3% بأنه يؤثر غالباً، وموظف واحد بنسبة 14.3% بأنه يؤثر دائماً.
- في المقابل، أفاد موظف واحد بنسبة 14.3% بأن ذلك لا يحدث أبداً.

✓ التحليل:

- تُظهر النتائج أن ضغط الوقت وكثرة المهام يمثلان أحد العوامل التي قد تؤثر على جودة الخدمات داخل المعهد، إذ إن 85.7% من المشاركين أشاروا إلى حدوث التأثير بدرجات متفاوتة.

- وتشير هذه النتيجة إلى أهمية تحسين توزيع المهام، وترتيب الأولويات، وتجنب تكليف الموظف بعدد كبير من المهام في الوقت نفسه، بما يساهم في المحافظة على جودة الأداء وتقليل الضغط الوظيفي.

❖ السؤال العاشر: هل حجم العمل الموكل إليك مناسب ويمكن إنجازه ضمن الأوقات المحددة دون التأثير على الجودة؟

- أفاد 4 موظفين بنسبة 57.1% بأن حجم العمل مناسب إلى حد ما، بينما يرى موظفان بنسبة 28.6% أنه مناسب جداً، وكان موظف واحد بنسبة 14.3% محايداً.

✓ التحليل:

- تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين يستطيعون التعامل مع حجم العمل الحالي بدرجة مقبولة، إلا أن نسبة كبيرة ترى أن الملاءمة موجودة "إلى حد ما" فقط.

- وعليه، فإن من المهم مراجعة توزيع المهام بين الوحدات والمكاتب بصورة دورية، خاصة خلال فترات زيادة ضغط العمل، لضمان عدم تركّز المهام على موظفين محددين وضمان إنجاز الأعمال في الوقت المحدد.

❖ السؤال الحادي عشر: ما مدى فعالية الأدوات أو الإجراءات المتبعة في المعهد لإدارة الوقت وتوزيع المهام؟

- أظهرت النتائج أن 4 موظفين بنسبة 57.1% يرون أن الأدوات والإجراءات المتبعة فعالة، بينما يرى موظف واحد بنسبة 14.3% أنها فعالة جداً.

- في المقابل، كان موظفان بنسبة 28.6% محايدين.

✓ التحليل:

- توضح النتائج وجود تقييم إيجابي عام لآليات إدارة الوقت وتوزيع المهام، إلا أن نسبة الحياد تشير إلى أن هذه الآليات يمكن تطويرها لتصبح أكثر وضوحاً وفعالية.

- ومن المناسب اعتماد جداول واضحة للمهام اليومية والأسبوعية، وتحديد الأولويات، ومتابعة نسب الإنجاز بصورة دورية، مع استخدام أدوات إلكترونية عند الإمكان لتنظيم المهام ومتابعتها.

❖ السؤال الثاني عشر: ما هي اقتراحاتك لتحسين إدارة الوقت وتوزيع المهام؟

- تركزت مقترحات الموظفين حول عدد من النقاط المهمة، أبرزها:

- الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.
- توزيع المهام بما يساعد على إنجاز العمل في الوقت المحدد.
- تحديد المهام اليومية والأسبوعية لكل موظف بصورة واضحة.
- ترتيب المهام حسب الأولوية.
- عدم تكليف الموظف بعدة مهام في الوقت نفسه.
- توزيع المهام بصورة منظمة وعدم تجميعها في وقت واحد.

- تعزيز التواصل والتدقيق والمتابعة.

✓ التحليل:

- تؤكد هذه المقترحات أن أهم جوانب التطوير المطلوبة ترتبط بزيادة التنظيم والوضوح في توزيع المسؤوليات.
- كما تشير إلى أهمية التخطيط المسبق للمهام وتحديد الأولويات، بدلاً من الاعتماد على التكاليف المتتابة أو المفاجئة.
- ويمكن للمعهد الاستفادة من هذه المقترحات من خلال اعتماد خطة مهام أسبوعية لكل وحدة، وتحديد مسؤوليات كل موظف، ومتابعة الإنجاز بصورة دورية.

❖ السؤال الثالث عشر: بشكل عام، ما مدى رضاك عن بيئة العمل في المعهد؟

- أظهرت النتائج أن 3 موظفين بنسبة 42.9% راضون عن بيئة العمل، بينما أفاد 3 موظفين بنسبة 42.9% بأنهم راضون جداً.
- في المقابل، كان موظف واحد بنسبة 14.3% محايداً.
- وبذلك بلغت نسبة الرضا الإيجابي عن بيئة العمل 85.7%.

✓ التحليل:

- تعكس النتائج مستوى جيداً من الرضا العام عن بيئة العمل داخل المعهد، حيث إن الغالبية العظمى من الموظفين لديهم اتجاه إيجابي تجاه البيئة الوظيفية.
- كما أن ارتفاع نسبة "راضٍ جداً" يمثل مؤشراً إيجابياً على وجود عناصر داعمة للاستقرار الوظيفي، مع ضرورة الاهتمام بالإجابات المحايدة والعمل على معرفة أسبابها وتحسين الجوانب التي قد تؤثر في رضا الموظفين.

❖ السؤال الرابع عشر: أي ملاحظات أو اقتراحات إضافية لتحسين بيئة العمل أو الخدمات؟

- تضمنت الإجابات الإضافية عدداً من الملاحظات، من بينها:

- تحسين مستوى الخدمات والأداء.
- التزام كل موظف بالمهام الموكلة إليه.
- العمل على تحسين الأداء داخل المعهد.
- التحديث المستمر ومواكبة التطوير الإداري والبيئي.
- كما لم يقدم عدد من المشاركين ملاحظات إضافية.

✓ التحليل:

- تؤكد الملاحظات الإضافية أهمية الالتزام بالمهام، وتحسين الأداء، والتحديث المستمر باعتبارها عناصر أساسية في تطوير بيئة العمل.
- وتشير هذه الملاحظات إلى أن الموظفين يتطلعون إلى بيئة عمل أكثر تنظيماً وتطوراً، مع وضوح أكبر في المسؤوليات واستمرار عملية التطوير الإداري والفني.

الخلاصة العامة للاستبيان

- بصورة عامة، تعكس نتائج استطلاع آراء الموظفين مستوى إيجابياً جيداً تجاه خدمات المعهد والإدارة وبيئة العمل. فقد بلغت نسبة الرضا عن جودة الخدمات الداخلية 100%، كما بلغت التقييمات الإيجابية للتواصل الإداري 100%، بينما بلغت نسبة الرضا عن بيئة العمل 85.7%.
- وفي المقابل، أظهرت النتائج بعض الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، وأبرزها تحديث الموارد والأجهزة، وتوسيع فرص التدريب والتطوير المهني، وتعزيز آليات العدالة والشفافية، وتحسين إدارة الوقت وتوزيع المهام، وتفعيل آليات استقبال مقترحات الموظفين ومتابعتها.
- وعليه، يمكن اعتبار نتائج الاستبيان مؤشراً إيجابياً على مستوى الخدمات وبيئة العمل داخل المعهد، مع وجود فرص واضحة للتحسين المستمر.

