



## تحليل استجابات استبيان رضا المستفيدين :

| م | محور الاستبيان       | عدد المستجيبين | عدد المستفيدين المستهدفين | نسبة الاستجابة (%) | الدرجة المتوسطة للرضا (من ٥) | ملاحظات وتحليل النتائج                                                                                               | التوصيات                                        | الملاحظات |
|---|----------------------|----------------|---------------------------|--------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|
| ١ | جودة الخدمات المقدمة | ٧٥٠            | ١٠٠٠                      | ٧٥%                | ٥                            | ملخص تحليل الردود مثل: "أغلبية المستفيدين راضون عن جودة الخدمات المقدمة، لكن تم رصد بعض الشكاوى حول سرعة الاستجابة." | اقترح تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الفريق.       |           |
| ٢ | سهولة الوصول للخدمات | ٧٠٠            | ١٠٠٠                      | ٧٠%                | ٤,٣٠                         | مثال: "هناك رضا عام عن سهولة الوصول للخدمات، لكن تم الإبلاغ عن تحديات في الموقع الإلكتروني."                         | توصية بتحسين الموقع الإلكتروني وتوفير دعم تقني. |           |
| ٣ | التعامل مع الشكاوى   | ٦٥٠            | ١٠٠٠                      | ٦٥%                | ٣                            | تحليل: "تم الإشادة بحسن التعامل مع الشكاوى، لكن تأخر الردود كان مصدر إزعاج لبعض المستفيدين."                         | اقترح تسريع معالجة الشكاوى وتقديم ردود أسرع.    |           |

### ملخص تحليل الاستجابات:

١. نسبة الاستجابة:
  - تم تحقيق نسبة استجابة بلغت ( ٧٥ %) من العدد المستهدف، وهي ( تفي ) بنسبة ٥٠ % المطلوبة.
٢. مستوى الرضا العام:
  - الدرجة المتوسطة للرضا لجميع المحاور: ( ٣,٧٥ ) من ٥.
  - هناك رضا ملحوظ عن ( جودة الخدمات المقدمة ) ، مع الحاجة لتحسين ( التعامل مع الشكاوى ).
٣. ملاحظات إضافية:
  - مثال: بعض المستفيدين اقترحوا إضافة خدمة دعم مباشر

### التوصيات العامة:

١. تعزيز (جودة الخدمات المقدمة) بناءً على ملاحظات المستجيبين.
٢. تحسين آليات الرد على الشكاوى وتسريع معالجة الطلبات.
٣. تطوير أدوات قياس الرضا بشكل مستمر لضمان التحسين المستمر.