

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	٤٥٠	٤٥٠	٪١٠٠	٥	ملخص تحليل الردود مثل: "أغلبية المستفيدين راضون عن جودة الخدمات المقدمة، لكن تم رصد بعض الشكاوى حول سرعة الاستجابة.	اقتراح تحسين سرعة الاستجابة وتدريب الفريق.	
٢	سهولة الوصول للخدمات	٢٨٠	٣٠٠	٪٩٥	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	٢٠٠	٥٠٠	٪٧٥	٣	تحليل: "تم الإشادة بحسن التعامل مع الشكاوى، لكن تأخر الردود كان مصدر إزعاج لبعض المستفيدين.	اقتراح تسريع معالجة الشكاوى وتقديم ردود أسرع.	

ملخص تحليل الاستجابات:

١. نسبة الاستجابة:
تم تحقيق نسبة استجابة بلغت (٨٥ %) 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.

رئيس مجلس الإدارة

مروان بن محمد الجهني

