



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	١٥,٠٠٠	٣٠,٠٠٠	٥٠%	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	١٥,٠٠٠	٣٠,٠٠٠	٥٠%	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	١٥,٠٠٠	٣٠,٠٠٠	٥٠%	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 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 .

