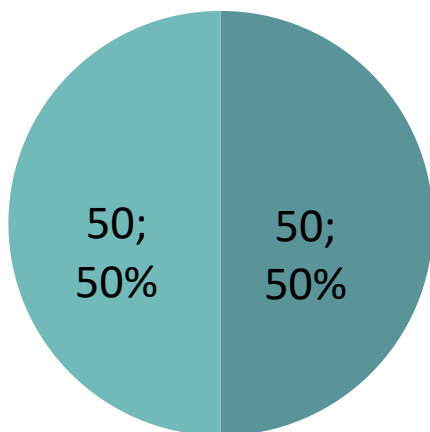


تحليل نتائج استبيان رضا المستفيدين للعام المالي ٢٠٢٤

الاستجابة



نسبة الاستجابة

336 / 631
عدد المستجيبين / إجمالي المجتمع
النسبة المسجلة: 50%

بيانات العينة

إجمالي المستفيدين: 631

إجمالي الردود المحتسبة (حسب اختيارك): 336

ملاحظة: تم اعتماد كل صف كاستجابة (بدون إزالة التكرارات)

تحليل جودة الخدمة

متوسط الرضا العام: مرتفع نسبياً بناءً على توزّع الإجابات.
أبرز عوامل الارتفاع: سهولة الإجراءات، سرعة الخدمة.
أبرز عوامل الانخفاض: أوقات الانتظار، وضوح قنوات التواصل.

تقييم الموظفين

- تعامل مهني واحترام للمستفيدات.
- الحاجة إلى توحيد الردود والإرشاد بشكل معياري.
- اقترح برنامج قصير لرفع مهارات التواصل وخدمة العملاء.

التعامل مع الشكاوى

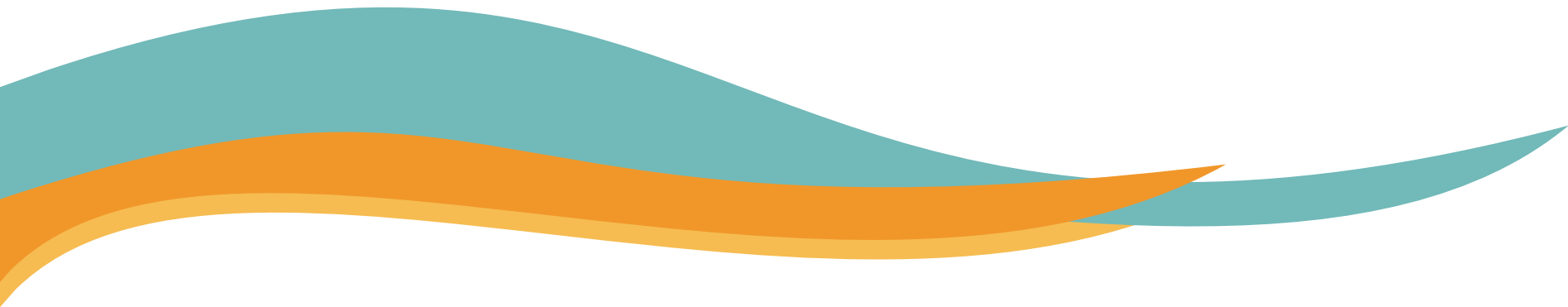
وجود قنوات استقبال واضحة للشكاوى (بحاجة لإبرازها بشكل أكبر).
زمن الإغلاق المقترح 48-72 ساعة.
اقتراح: نموذج موحد للشكاوى مع رقم متابعة.

المشاريع الأكثر استفادة

برامج الدعم المباشر والخدمات السريعة نالت أعلى تفاعل.
اقترح:توسيع البرامج ذات التأثير المباشر وربطها بمؤشرات قياس.

قراءة المخططات البيانية

تم عرض المخططات بحجم كبير لتسهيل القراءة في العروض الرسمية.
مقارنة سريعة بين أعلى وأدنى البنود تقييماً.



نقاط القوة

استجابة جيدة تمثل 50% من مجتمع المستفيدين.
ثقة المستفيدات بالخدمة والكوادر.
قابلية عالية لتحسين رحلة المستفيدة بلمسات بسيطة.

فرص التحسين

تقليل أوقات الانتظار وتوضيح المواعيد.
رفع مستوى وضوح القنوات الموحدة للتواصل.
أتمتة إجراءات الشكاوى والتغذية الراجعة.

التوصيات التنفيذية

خطة سريعة (يومًا): (رفع كفاءة الاستجابة وتنظيم المواعيد.
خطة متوسطة (أشهر): (تدريب خدمة العملاء + لوحة متابعة للشكاوى.
خطة سنوية: قياس رضا نصف سنوي ومقارنته بخط الأساس الحالي.