



تقرير استقصاء درجة رضاء المواطنين

ا. منهجية تحليل النتائج :

مستوى الرضا :

لكل مستوى من مستويات الرضا، يُخصص نسبة كما هو موضح أدناه:

ممتاز	جيد	مقبول	سيء	لا
100%	75%	50%	25%	0%

تفصيل نتائج الاستبيان الشامل لرضا الطلبة على الاستقبال بالمعهد العالي للدراسات التطبيقية في الانسانيات بالكاف.

- المحيط الخارجي للمعهد؛
 - استقبال هاتفي؛
 - الاستقبال المباشر؛
 - الاستقبال عبر الموقع الالكتروني؛
 - فضاء الاستقبال.
- تُقدم نتائج هذه الخمسة مجالات الهامة لجودة خدمات استقبال الطلبة او الزاءرين بالمعهد العالي للدراسات التطبيقية في الانسانيات بالكاف.
 - في حالة عدم تعبير المشارك في الاستبيان عن مستوى رضاه على مجال نشاط يتعلق به (لم يتم تحديد أي خانة)، سيتم اعتبار الرد تلقائيًا غير قابل للتطبيق.
 - إذا عبر المشارك عن مستويين من مستويات الرضا في وقت واحد على نفس مجال النشاط، سيتم احتساب المستوى الأدنى من مستويات الرضا.



II. قياس معدلات الرضا:

معدل الرضا (%)	نسبة الرضا حسب المعيار (%) بالنسبة المئوية					معيار التقييم
	لا	سيء	مقبول	جيد	ممتاز	
46%	0%	-	-	-	46*100%	هل من السهل إيجاد موقع المعهد عند أول زيارة
35.25%	-	17*25%	45*50%	10*75%	1*100%	ما رأيك في المحيط الخارجي للمعهد
40.75%	-	10*25%	39*50%	21*75%	3*100%	ما رأيك في الاستقبال الهاتفي
46%	-	8*25%	29*50%	26*75%	10*100%	كيف ترون استقبال الطالب / المواطن بالمعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكاف؟
50%	-	15*25%	11*50%	25*75%	22*100%	ما رأيك في عون الاستقبال بالمعهد؟
46.5%	0%	-	33*50%	-	30*100%	هل تشعر أن العون الذي يتولى مخاطبتك يكون في كل الأوقات ملما بما تطلبه ويعطي الإجابة المرجوة؟
54.5%	-	-	21*50	-	44*100	هل أن فضاء الاستقبال جد منظم ونظيف؟
51%	0%	-	-	-	51*100%	هل أن الإشارات المعلقة واللوحات الحائطية كافية لتوجيهك إلى المصلحة والعون الذي تنوي الاتصال به؟
51%	0%	-	-	-	51*100%	هل ثمة استجابة سريعة لطلبك خاصة إذا استوفى الشروط القانونية المطلوبة؟
42.25%	-	10*25% 250	35*50% 1750	23*75% 1725	5*100% 500	الاستقبال عبر الموقع الإلكتروني
46.33%						

III. الإجراءات المتخذة استنادًا إلى نتائج استطلاع الرضا:

بناءً على نتائج استطلاع رضا الطلبة واقتراحاتهم، يتعين التركيز على تحسين المعايير المتعلقة بخدمات الاستقبال في المعهد. وبالتالي، ستمحور الإجراءات التصحيحية خلال السنوات القادمة على النقاط التالية:

- تهيئة مدخل المعهد.
- تنظيم الفضاء الداخلي للمعهد والحرص على نظافة دور المياه.



- التركيز على تحسين البنية التحتية وتطوير المدرجات والمساحات الداخلية.
- تحسين التفاعل والتواصل مع الطلبة.
- تحسين طريقة الخطاب مع الطلبة والزوار، وضمان الاحترام والتعاون.
- إقامة مجالس للاستماع إلى اقتراحات ومشاكل الطلبة.
- ترتيب الكتب والمستندات في المكتبة وتحسين خدمات الطباعة.
- توفير معلومات الطلبة عبر موقع إلكتروني مخصص.