

تقرير استقصاء درجة رضاء المواطنين خاص بالسنة الجامعية 2025-2026

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.
- تقدم نتائج هذه الخمسة مجالات الهامة لجودة خدمات استقبال الطلبة او الزائرين 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 :

تم نشر الاستبيان على موقع الواب وقد قام 253 طالبا بالاجابة عليه.

معدل الرضا (%)	نسبة الرضا حسب المعيار (%) بالنسبة المنشوة					معيار التقييم
	لا	سيء	مقبول	جيد	ممتاز	
51.48%	0	35	170	46	2	هل من السهل إيجاد موقع المعهد عند أول زيارة
30.04%	28	149	74	1	1	ما رأيك في المحيط الخارجي للمعهد
64.03%	1	1	129	99	23	ما رأيك في الاستقبال الهاتفي
73.02%	1	1	59	148	44	كيف ترون استقبال الطالب / المواطن بالمعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكايف؟
51.98%	1	41	149	61	1	ما رأيك في عون الاستقبال بالمعهد؟
41.01%	1	97	148	6	1	هل تشعر أن العون الذي يتولى مخاطبتك يكون في كل الأوقات ملما بما تطلبه ويعطي الإجابة المرجوة؟
32.02%	18	149	84	1	1	هل أن فضاء الاستقبال جد منظم ونظيف؟
50.20%	1	50	149	52	1	هل أن الإشارات المعلقة واللوحات الحائطية كافية لتوجيهك إلى المصلحة والعون الذي تنوي الاتصال به؟
50.99%	1	46	149	56	1	هل ثمة استجابة سريعة لطلبك خاصة إذا استوفى الشروط القانونية المطلوبة؟
61.96%	1	1	140	98	13	الاستقبال عبر الموقع الإلكتروني
50.68%						

III. الإجراءات المتخذة استنادًا إلى نتائج استطلاع الرضا:

بناءً على تحليل نتائج استطلاع الرأي يمكن تبويب وتحديد خطة الإجراءات التصحيحية والتحسينية المقترحة وفقاً لدرجات الرضا المنخفضة والمرتفعة في الجدول كالاتي :

الإجراءات العاجلة (المعالجة النقاط ذات معدلات الرضا المنخفضة)

- تهيئة وتحسين فضاء الاستقبال والنظافة (معدل الرضا: 32.02%) :
 - إعادة تنظيم فضاء الاستقبال وتزويده بالمقاعد والتهوية والتكييف المناسب.
 - وضع جدول دوري صارم لمتابعة نظافة وصيانة قاعة الاستقبال والمرافق الملحقة بها.
- تحسين المحيط الخارجي للمعهد (معدل الرضا: 30.04%) :
 - نظراً لأشغال الصيانة التي تشهدها المؤسسة فإن هذه النسبة تعتبر معقولة ولا يمكن العمل على تعديلها حالياً
- تطوير كفاءات وتكوين أعوان الاستقبال (معدل الرضا: 41.01%) :
 - تنظيم دورات تدريبية وتكوينية لأعوان الاستقبال في الإجراءات الإدارية، شروط الخدمات، وحسن التواصل والتعامل مع الطلبة والمواطنين.
 - إعداد "دليل خدمات إداري" موحد ومبسط يتم وضعه تحت تصرف الأعوان لضمان تقديم إجابات دقيقة وشاملة.

الإجراءات التحسينية (لتطوير النقاط ذات معدلات الرضا المتوسطة)

- تحديث الإشارات واللوحات الحائطية التوجيهية (معدل الرضا: 50.20%) :
 - تركيب لوحات توجيهية وإشارات حائطية واضحة في مدخل المعهد وعلى الممرات لتدل على مكان كل مصلحة ومكتب.
- تقليص آجال الاستجابة للطلبات (معدل الرضا: 50.99%) :
 - رقمنة بعض الإجراءات الإدارية وتبسيط مسار استخراج الوثائق للحد من فترة انتظار الطلبة.
- تطوير الموقع الإلكتروني وسهولة الوصول (معدل الرضا: 51.48% - 61.96%) :
 - تحديث تصميم وبناء موقع الويب لسهولة التصفح وإتاحة خريطة تفاعلية أو دليل للزائر لأول مرة.

إجراءات تعزيز واستدامة نقاط القوة

- المحافظة على جودة الاستقبال الهاتفي واستقبال الطلبة (معدل الرضا: 64.03% - 73.02%) :
 - تقديم شكر وتشجيع للعاملين على خط الاستقبال الهاتفي واستقبال المواطنين/الطلبة للاستمرار بنفس المستوى العالي من الكفاءة والحفاوة.