

الأسئلة المفتوحة والتغذية الراجعة

الأسئلة المفتوحة توفر فهماً أعمق لتجربة المستخدمين وكشف عن تفاصيل مهمة قد لا تظهر في الأسئلة المغلقة. هذه التغذية الراجعة النوعية تُعتبر مكملاً أساسياً للبيانات الكمية.

ملاحظة مهمة: جميع التعليقات تم تحليلها وتصنيفها لضمان تحسين جودة الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل.



01

ما أكثر ما أعجبك في الخدمة؟

تجميع الإيجابيات والنقاط المضيئة في الخدمة.

02

ما الذي يمكن تحسينه؟

تحديد نقاط الضعف والمجالات التي تحتاج تطوير.

03

اقتراحاتك لتطوير الخدمة؟

جمع الأفكار الإبداعية والحلول المقترحة.

04

ملاحظات أخرى؟

استقبال أي تعليقات إضافية أو مقترحات عامة.

تقرير التغذية الراجعة من الموقع الإلكتروني

71%

معدل الرضا العام

النسبة المئوية للرضا العام من خلال التفاعلات الرقمية

38

عدد التفاعلات

إجمالي التفاعلات المسجلة على الموقع خلال الفترة المحددة

2024

فترة التقرير

يناير - ديسمبر 2024

يُظهر تقرير الموقع الإلكتروني تفاعلاً إيجابياً من المستخدمين، مع معدل رضا عام يبلغ 71%. مما يعكس فعالية المنصة الرقمية في خدمة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم.



الشكاوى المتكررة والمجالات التي تحتاج تحسين

تحديث صفحة الأداة

الحاجة إلى تحديث المعلومات المتعلقة بالأدوية وتوفير بيانات أكثر دقة وحداثة للمستخدمين

تفعيل الرد الآلي على الاستفسارات

تطوير نظام رد آلي ذكي للإجابة على الاستفسارات الشائعة وتوفير خدمة على مدار الساعة

إضافة قسم الأسئلة الشائعة

إنشاء قسم شامل للأسئلة الشائعة لتسهيل الوصول للمعلومات وتقليل الاستفسارات المتكررة

تم تحديد هذه المجالات الثلاثة كأولويات للتحسين بناءً على تكرار الشكاوى والاقتراحات من المستخدمين، وستكون محور التركيز في خطة التطوير القادمة.