

# تقرير نتائج استبيانات الرضا للعام ٢٠١٤

فبراير ٢٠١٥

تعتبر حقوق النسخ او استخدام اي من البيانات المذكورة ضمن التقرير محفوظة للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ولا يحق لأي جهة او فرد استخدام اي من هذه البيانات دون الرجوع الى الهيئة واخذ الموافقة من المعنيين في الهيئة، كما يمكنكم التواصل مع الهيئة عبر وسائل التواصل المعتمدة لديها حول هذا الموضوع

## للتواصل :

042319000	<a href="mailto:Strategy@fahr.gov.ae">Strategy@fahr.gov.ae</a>	ادارة التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي
-----------	--	---

تويتر: [https://twitter.com/FAHR\\_UAE](https://twitter.com/FAHR_UAE)



قنواتنا الاجتماعية:

يوتيوب: <http://www.youtube.com/user/FAHR2011>



انستجرام: [FAHR\\_UAE](#)



البريد الإلكتروني للهيئة: [info@fahr.gov.ae](mailto:info@fahr.gov.ae)

الموقع الإلكتروني: [www.fahr.gov.ae](http://www.fahr.gov.ae)

ادارة التخطيط الاستراتيجي والتميز المؤسسي



## الفئة المستهدفة

## قائمة الاستبيانات

الفئة المستهدفة		قائمة الاستبيانات	
		استبيان رضا الفئات الخارجية للهيئة	
الموردين		رضا الموردين	١.١
الشركاء		رضا الشركاء	١.٢
المجتمع		رضا المجتمع	١.٣
		استبيان رضا المتعاملين عن خدمات الهيئة	
موظفي الحكومة الاتحادية		نظام ادارة الاداء الوظيفي	٢.١
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		نظام التدريب والتطوير	٢.٢
		انظمة بياناتي الموجهة لإدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية وتشمل	
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		نظام اجراءات الموارد البشرية	٢.٣.١
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		نظام الدعم الفني Remedy system	٢.٣.٢
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		نظام التقارير الاحصائية	٢.٣.٣
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		نظام الموافقات الالكترونية (اعتماد)	٢,٣,٤
ادارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية		مركز الاتصال call center	٢,٣,٥
موظفي الجهات الاتحادية المطبقة لنظام الخدمة الذاتية		نظام الخدمة الذاتية	٢.٤
جميع المستفيدين من التطبيق الذكي		التطبيق الذكي	٢.٥

## الفئة المستهدفة

## قائمة الاستبيانات

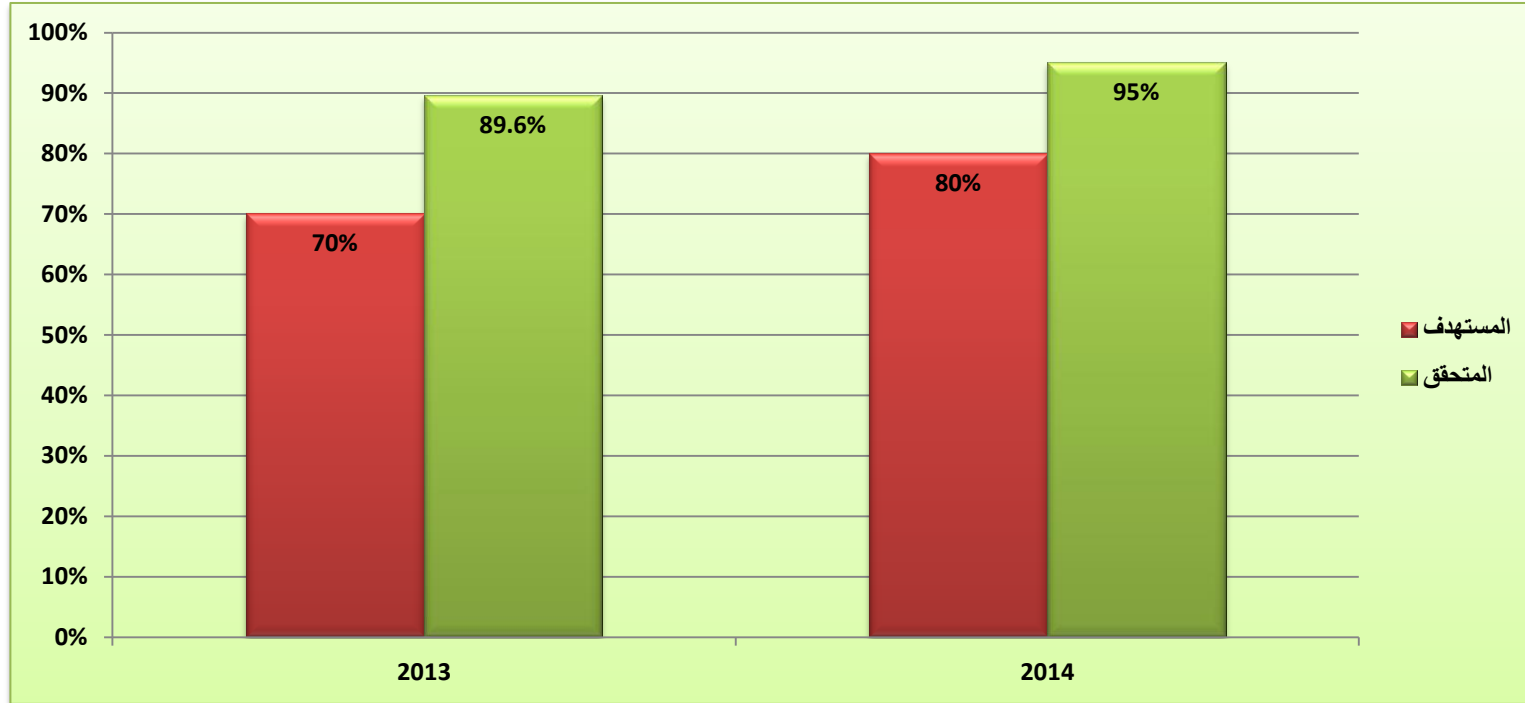
الفئة المستهدفة	قائمة الاستبيانات	
	استبيان رضا موظفي الهيئة عن الخدمات المشتركة	٣
موظفي الهيئة	ادارة تقنية المعلومات	٣.١
موظفي الهيئة	ادارة الشؤون المالية	٣.٢
موظفي الهيئة	ادارة الموارد البشرية والخدمات	٣.٣
موظفي الهيئة	إدارة الاتصال الحكومي	٣.٤
موظفي الهيئة	برنامج الرفاه الوظيفي	٣.٥
موظفي الهيئة	ما قصرت	٣.٦
موظفي الهيئة	برنامج تستاهل (الداخلي)	٣.٧
موظفي الهيئة	مجلة الموارد البشرية	٣.٨
موظفي الهيئة	الإفطار الشهري	٣.٩
موظفي الهيئة	فعاليات نادي الموارد البشرية	٣.١٠
موظفي الهيئة	الدورات التدريبية بالتنسيق مع معارف	٣.١١
موظفي الهيئة	البوابة الداخلية	٣.١٢
موظفي الهيئة	الموقع الإلكتروني للهيئة	٣.١٣

# الفئات الخارجية

# رضا الموردين

اولاً

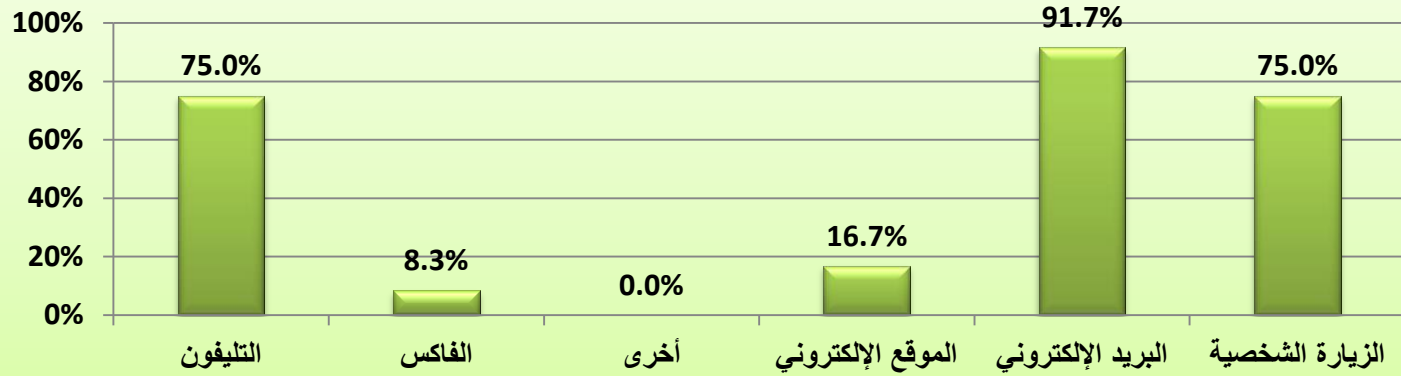
## نتائج الرضا العام للموردين عن الهيئة



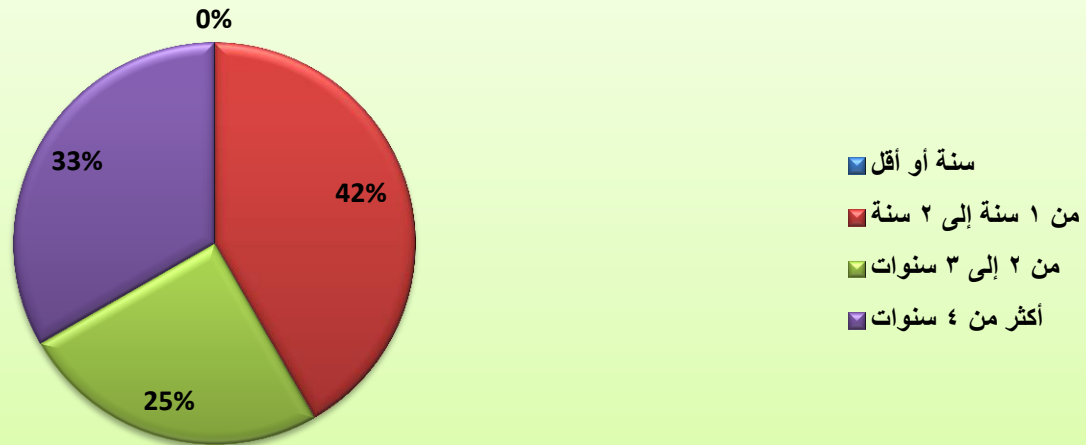


## رضا الموردين عن الهيئة - الاحصائيات الديموغرافية

ما هي الطريقة التي تفضلها للتواصل مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية؟



منذ كم تتعامل شركتكم مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية؟



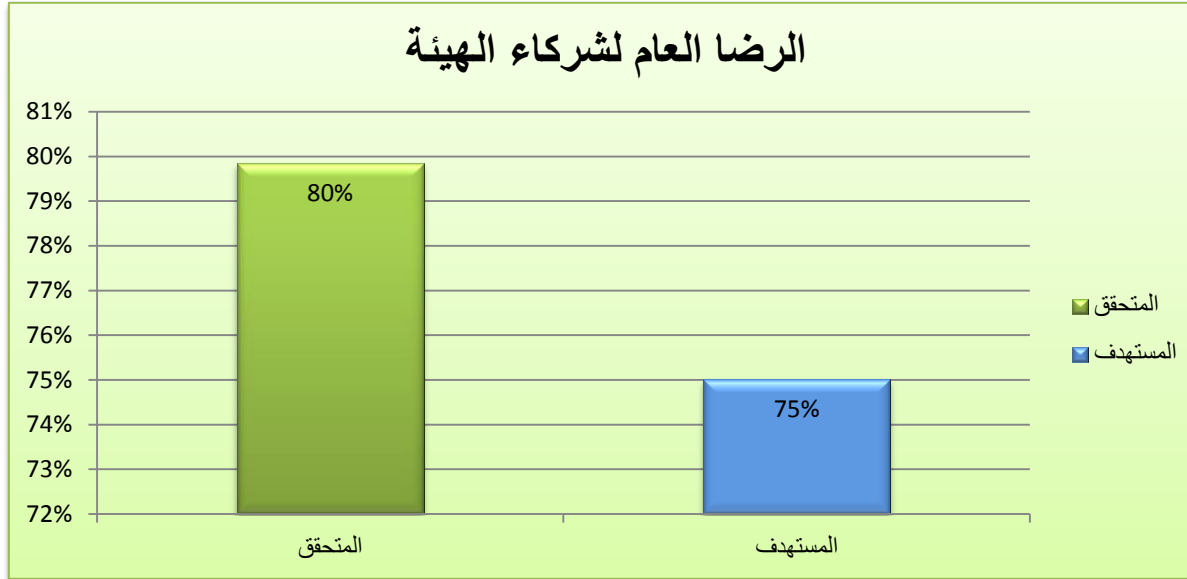
# رضا الشركاء

ثانياً

## نتائج الرضا العام للشركاء عن الهيئة

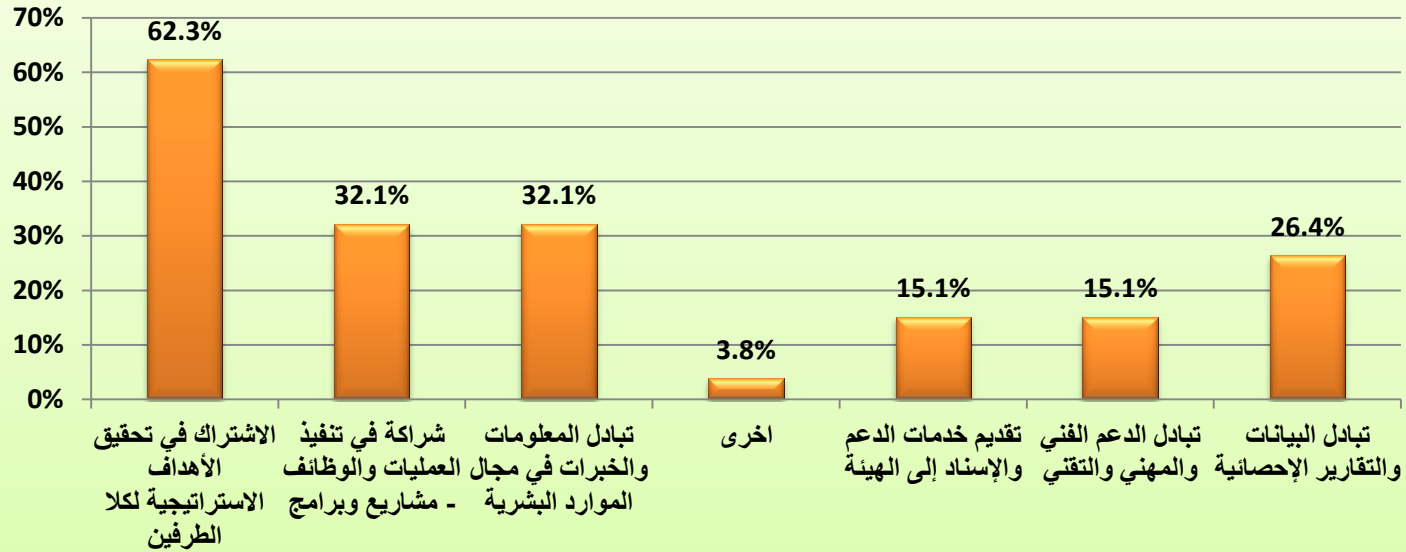
عدد الشركاء الذين قاموا بتعبئة الاستبيان

٥٣



## رضا الشركاء عن الهيئة - الاحصائيات الديموغرافية

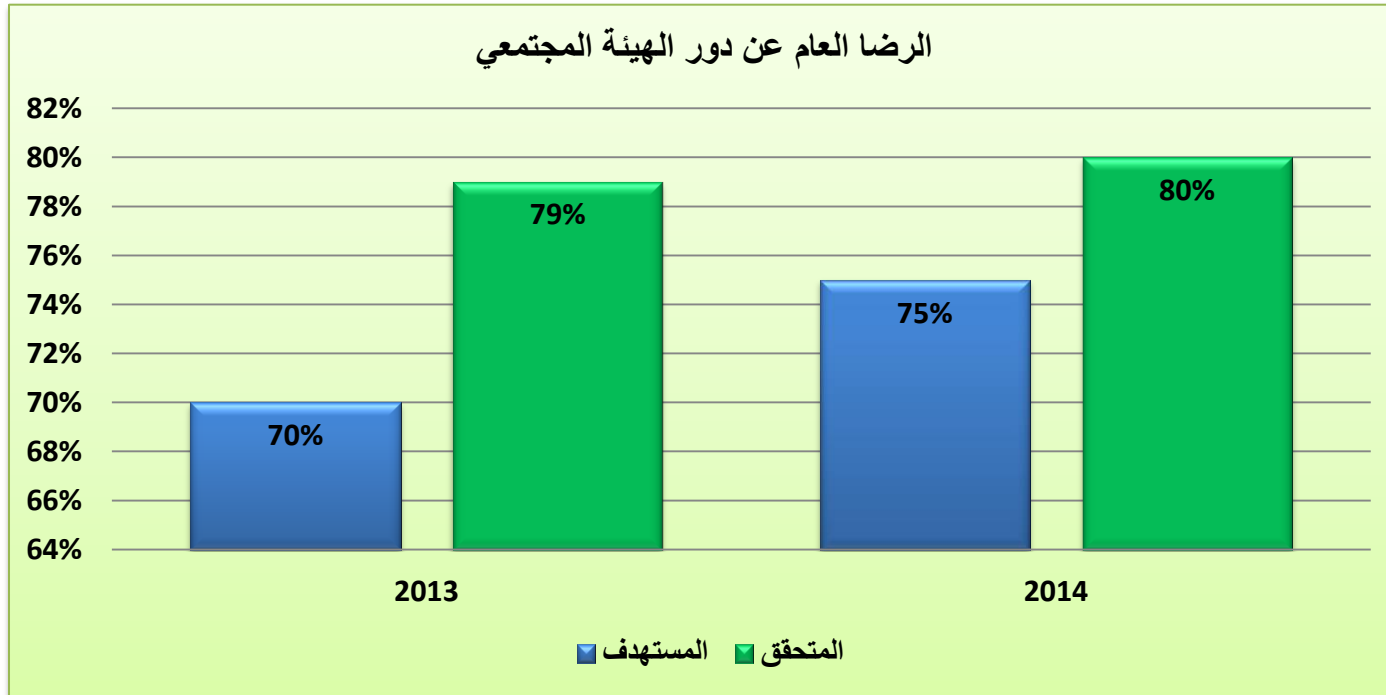
طبيعة علاقة الشراكة الحالية بينكم وبين الهيئة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)



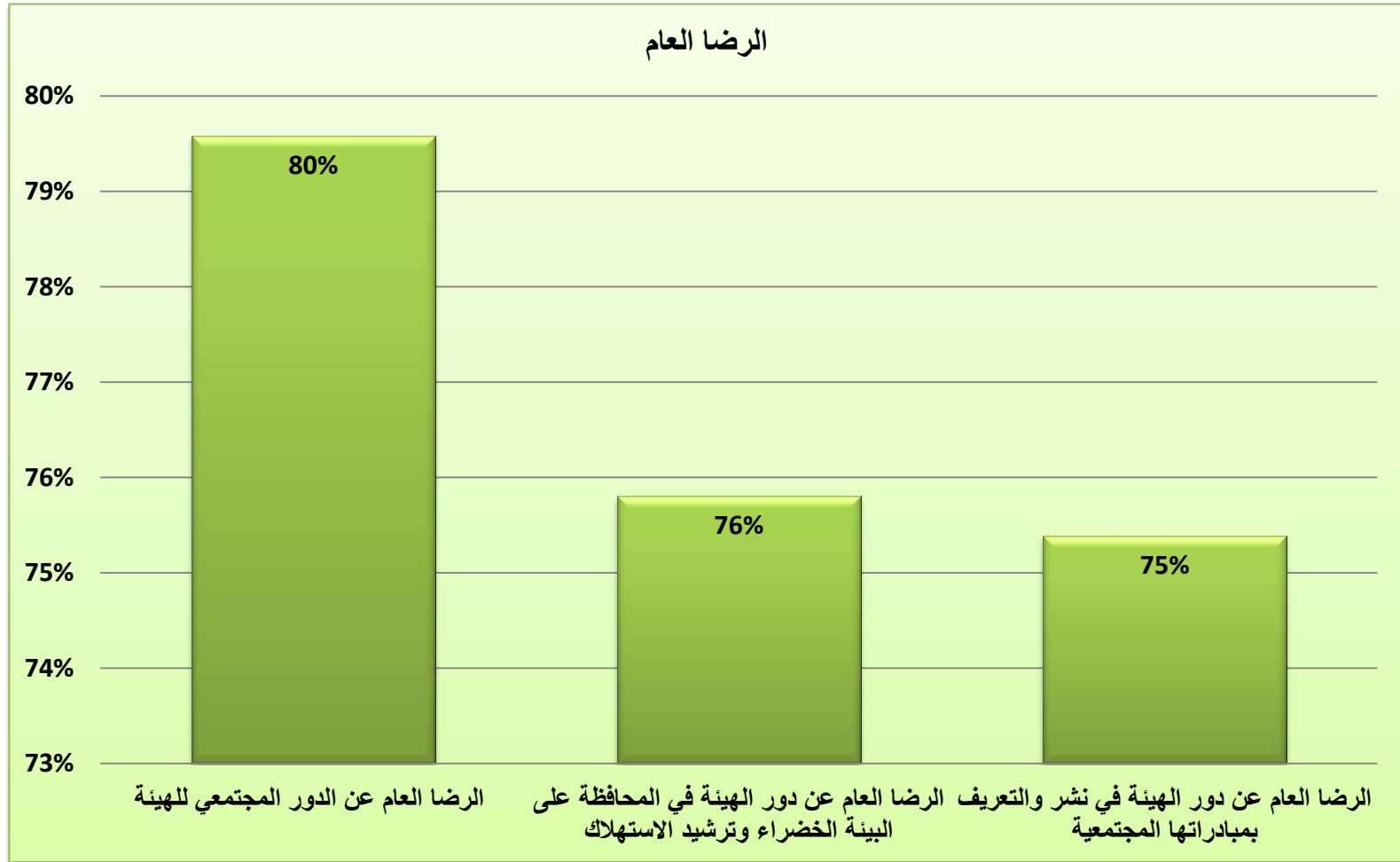
# رضا المجتمع

ثالثاً

## نتائج الرضا العام للمجتمع عن الهيئة

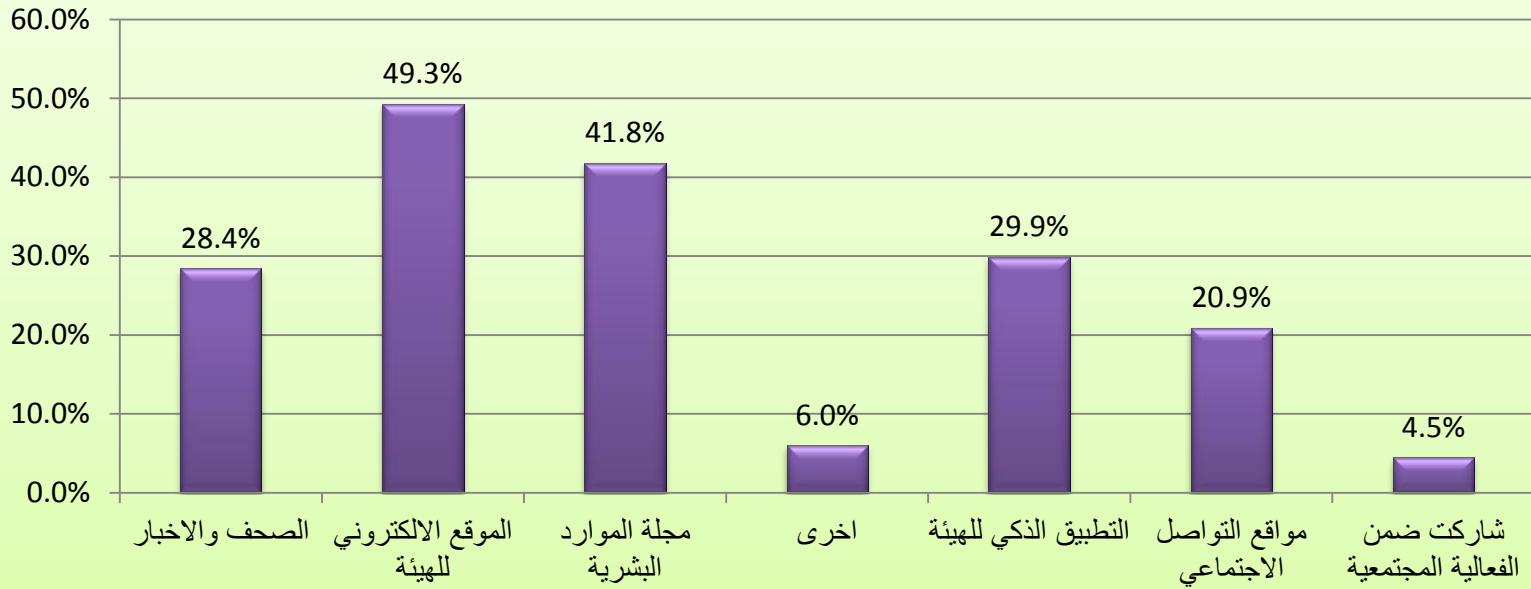


## رضا المجتمع عن الهيئة - حسب المحاور الرئيسية



## رضا المجتمع - الاحصائيات الديموغرافية

ما هي الطريقة التي علمت بها عن مبادرات الهيئة المجتمعية





# الرضا عن خدمات الهيئة

# قائمة الاستبيانات المشمولة في التقرير

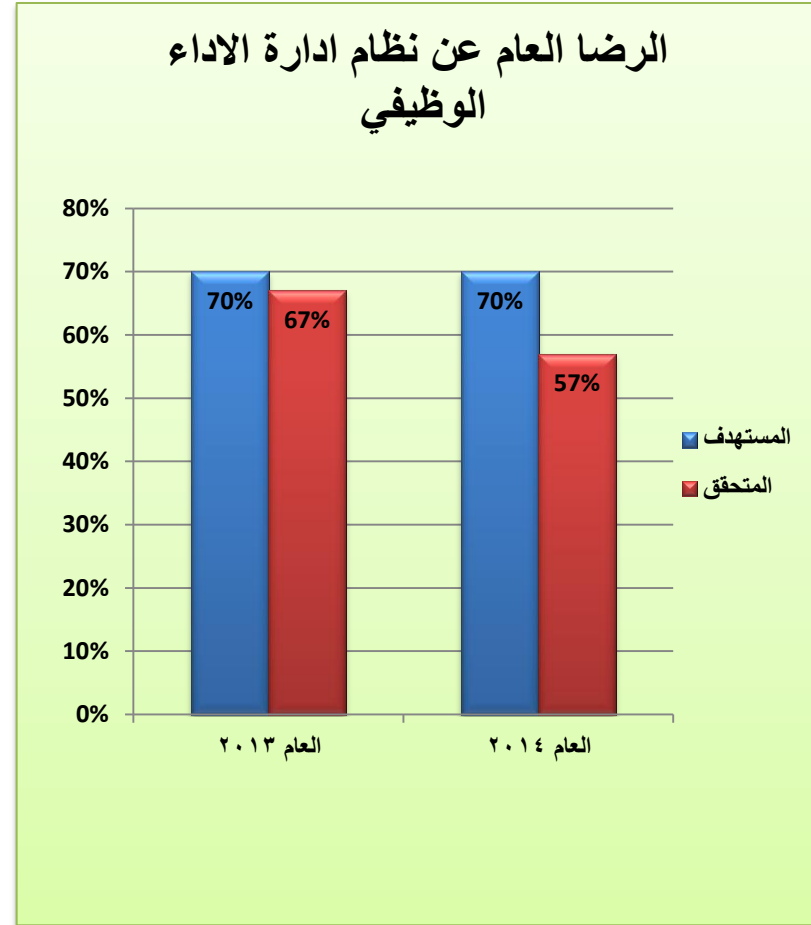
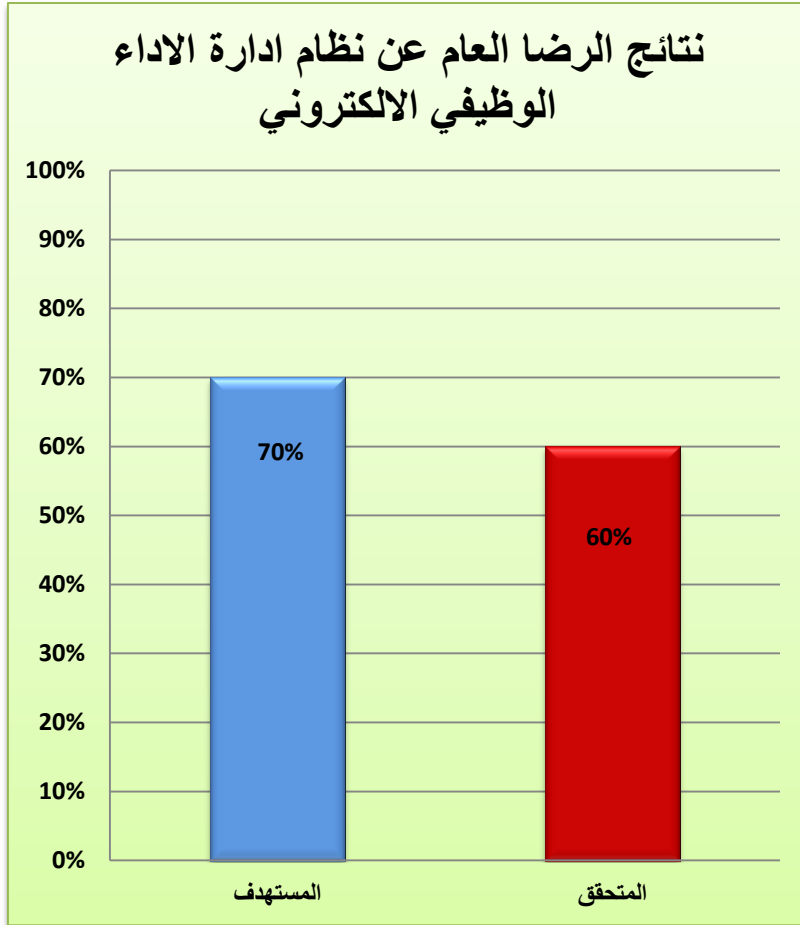
قائمة الاستبيانات		
نظام ادارة الاداء الوظيفي (يشمل النظام كدليل عمل والنظام الإلكتروني)	١	
نظام التدريب والتطوير (يشمل النظام كدليل عمل والنظام الإلكتروني)	٢	
انظمة بياناتي الموجة لإدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية وتشمل	٣	
نظام اجراءات الموارد البشرية	٣.١	
نظام الدعم الفني Remedy system	٣.٢	
نظام التقارير الاحصائية	3.3	
نظام الموافقات الالكترونية (اعتماد)	3.4	
مركز الاتصال call center	3.5	
نظام الخدمة الذاتية	٤	
التطبيق الذكي	٥	

# نظام إدارة الاداء الوظيفي

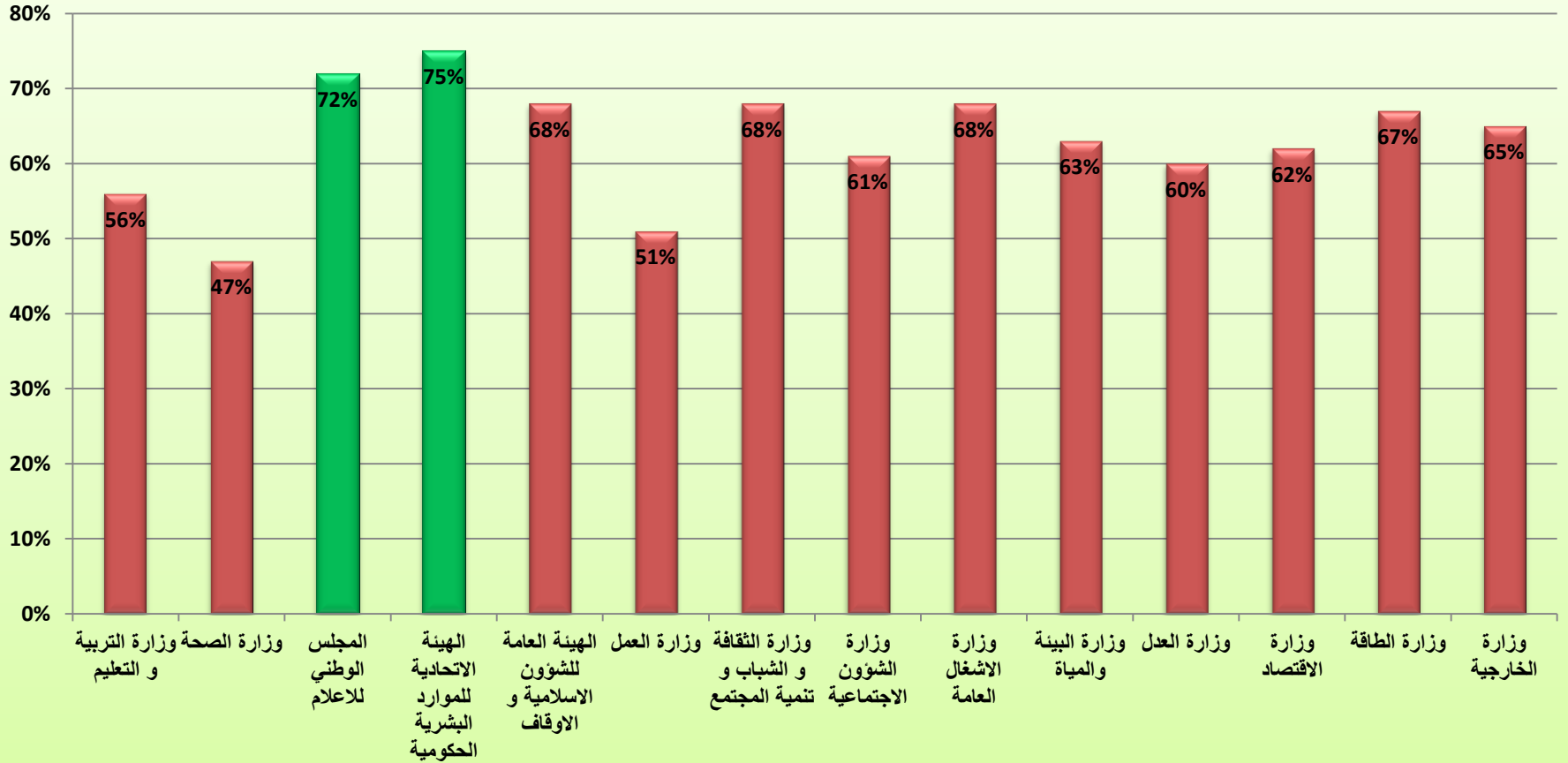
استبيان موجهة لجميع موظفي الحكومة الاتحادية

اولاً

## نتائج الرضا العام عن نظام ادارة الاداء الوظيفي

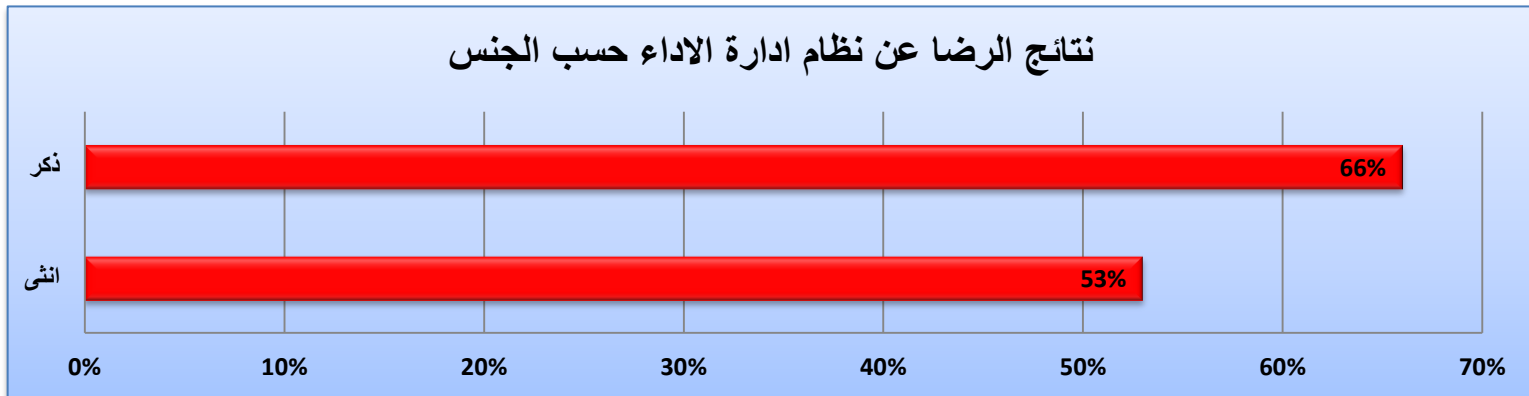
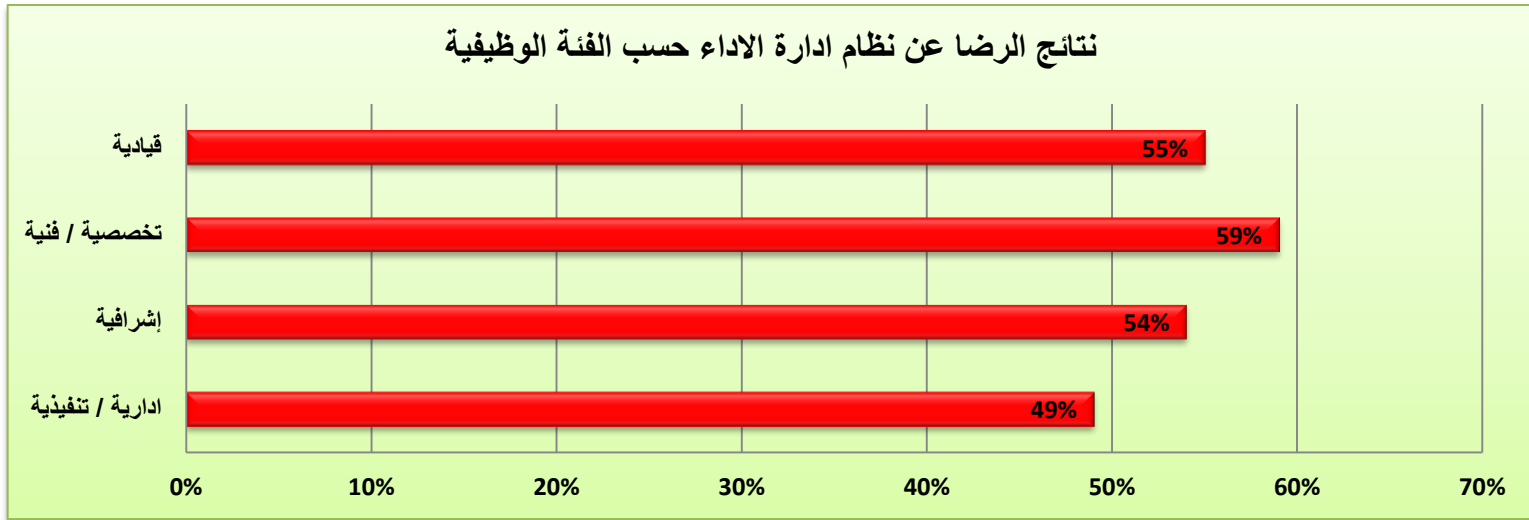


## نتائج الرضا العام حسب الجهات - نظام ادارة الاداء الوظيفي



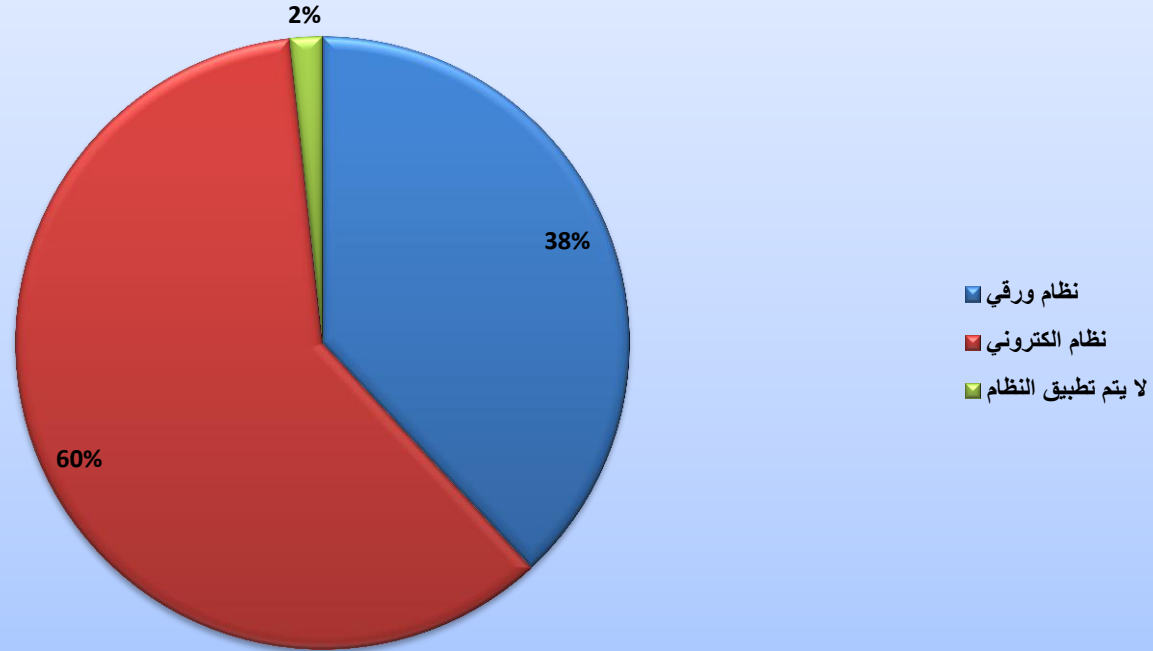
## نتائج الرضا التفصيلية عن نظام ادارة الاداء الوظيفي

### محور الرضا عن النظام حسب الفئات الوظيفية



## الاسلوب المتبع في تطبيق نظام ادارة الاداء الوظيفي

كيف يتم تطبيق نظام ادارة الاداء لموظفي الحكومة الاتحادية لديكم



# نظام التدريب والتطوير

ثانياً

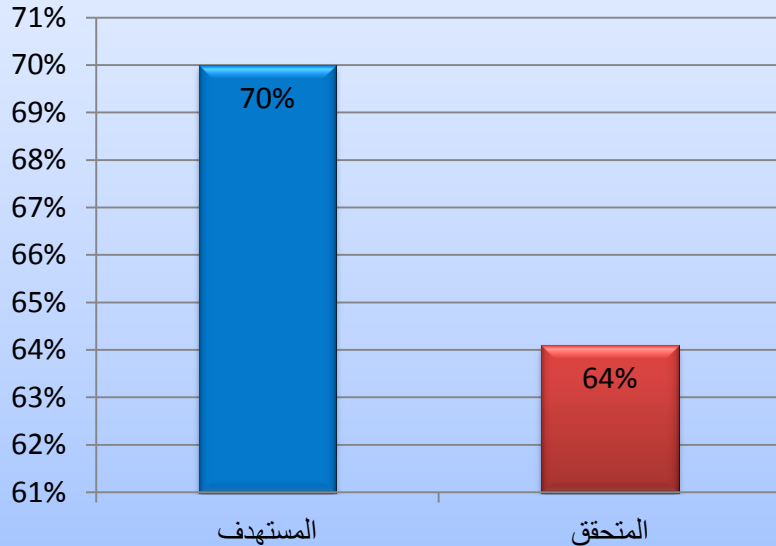
استبيان موجهة لإدارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية



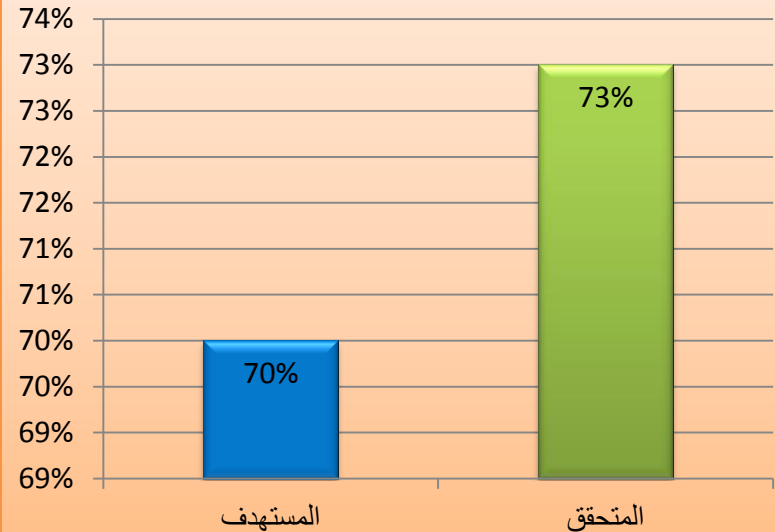
## الرضا العام عن نظام التدريب والتطوير

Response Count	Response Percent	Answer Options
14	45.2%	جهة حكومية اتحادية - وزارات
17	54.8%	جهة حكومية اتحادية مستقلة
31		answered question

### الرضا العام عن النظام الالكتروني للتدريب والتطوير

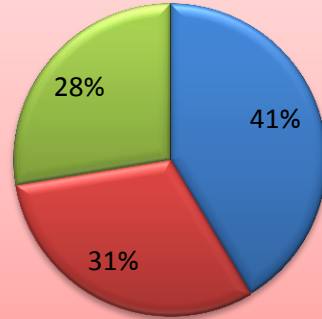


### الرضا العام عن نظام التدريب والتطوير



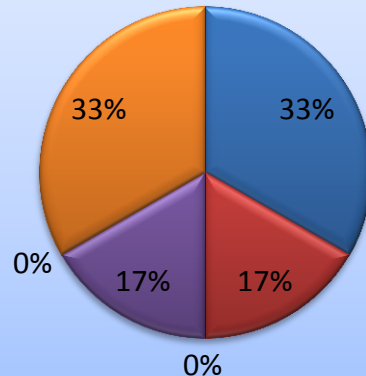
## الاحصائيات الديموغرافية عن نظام التدريب والتطوير

هل تم تطبيق نظام التدريب والتطوير المعد من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في  
جهتكم



- يتم التطبيق بصورة ورقية
- يتم التطبيق من خلال النظام الالكتروني
- لا يتم تطبيق نظام الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية للتدريب والتطوير

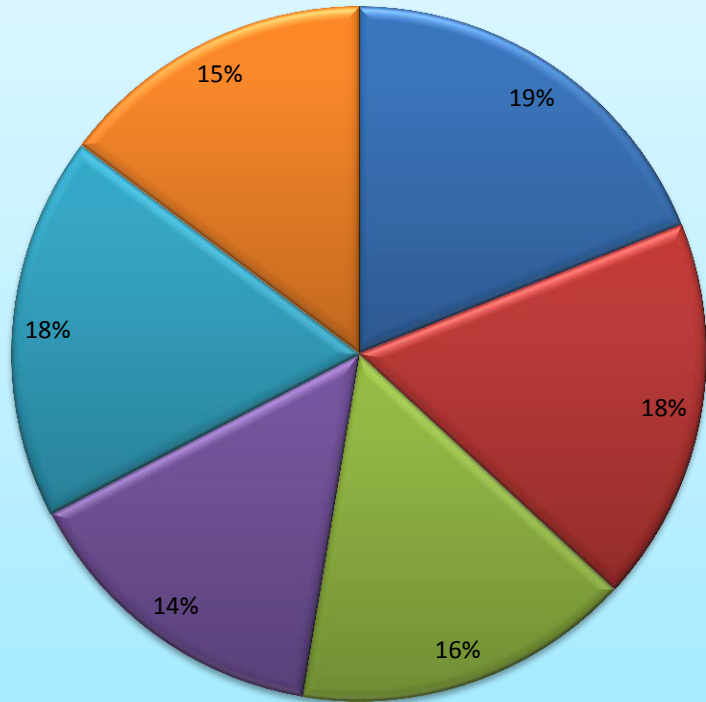
### اسباب عدم تطبيق النظام



- غير ملزمين بتطبيق النظام
- لدى جهتنا نظام التدريب الخاص بها
- اخرى
- النظام غير مناسب لنا
- عدم وضوح وصعوبة تطبيق النظام
- لا يتوفر النظام لدينا

## الاحصائيات الديموغرافية عن نظام التدريب والتطوير

### اهم الجوانب التي ترغبون في وجودها ضمن نظام التدريب والتطوير الالكتروني



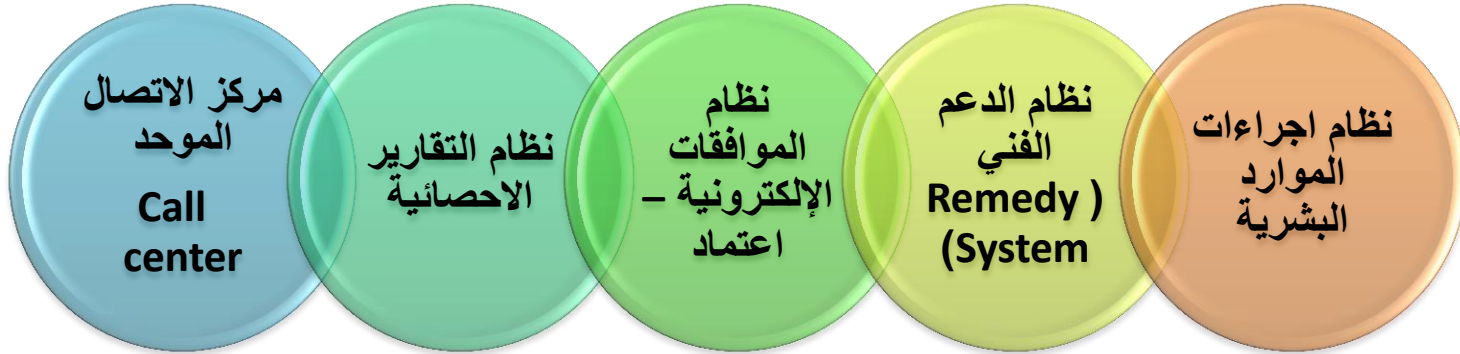
- الربط الالكتروني بين نظام التدريب والتطوير ومخرجات نظام ادارة الاداء الوظيفي
- خاصية استخراج تقارير احصائية عن الدورات التدريبية والمتدربين
- امكانية اعداد وعرض الخطة التدريبية من النظام
- الترشيح الالكتروني للدورات التدريبية من قبل الموظفين
- تقييم المتدربين وقياس اثر العائد من التدريب
- الربط الالكتروني بين نتائج قياس اثر التدريب وتحديثات خطة التطوير الفردية

# ثالثاً انظمة بياناتي الموجهة لإدارات الموارد البشرية في الجهات

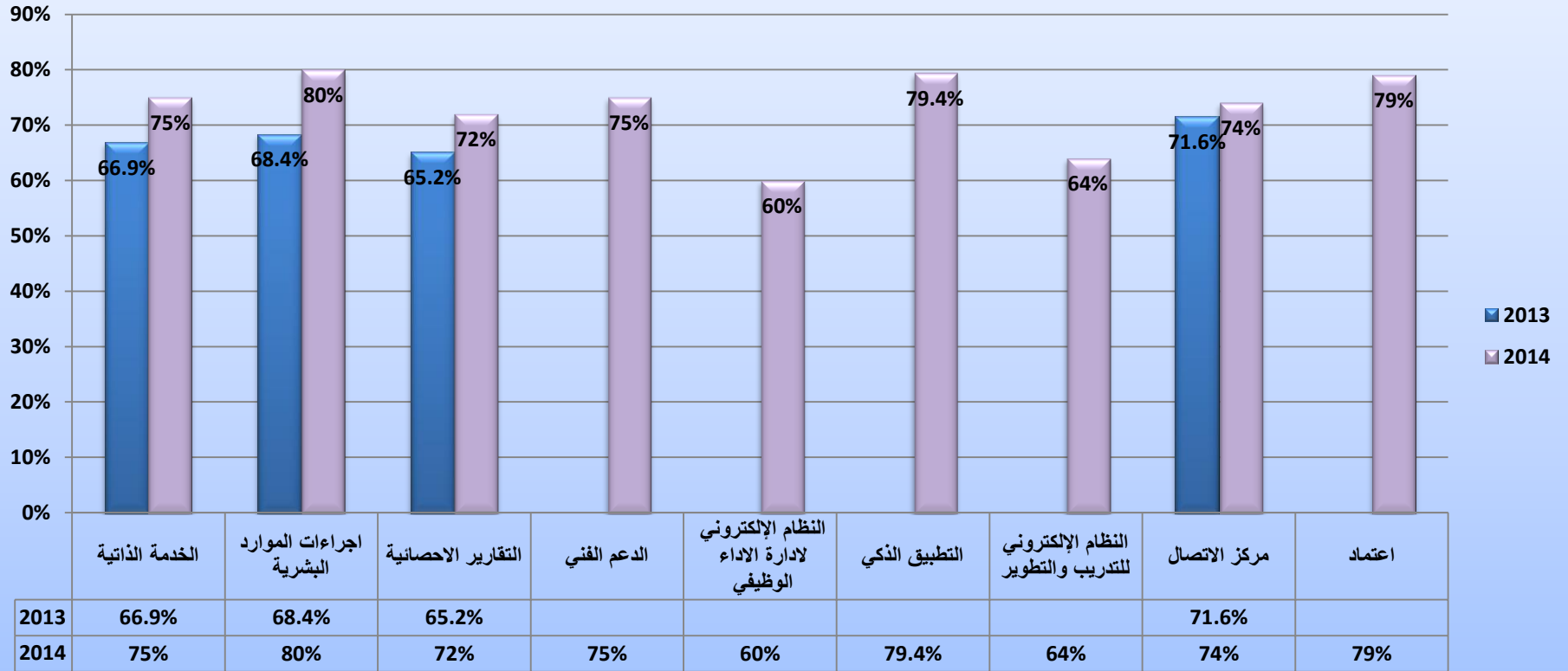
استبيان موجهة لإدارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

## استطلاع الرضا عن أنظمة الهيئة الإلكترونية الموجهة لإدارات الموارد البشرية في الجهات الاتحادية

76.9%	٢٠	جهة حكومية اتحادية - وزارات
23.1%	٦	جهة حكومية اتحادية مستقلة
	٢٦	

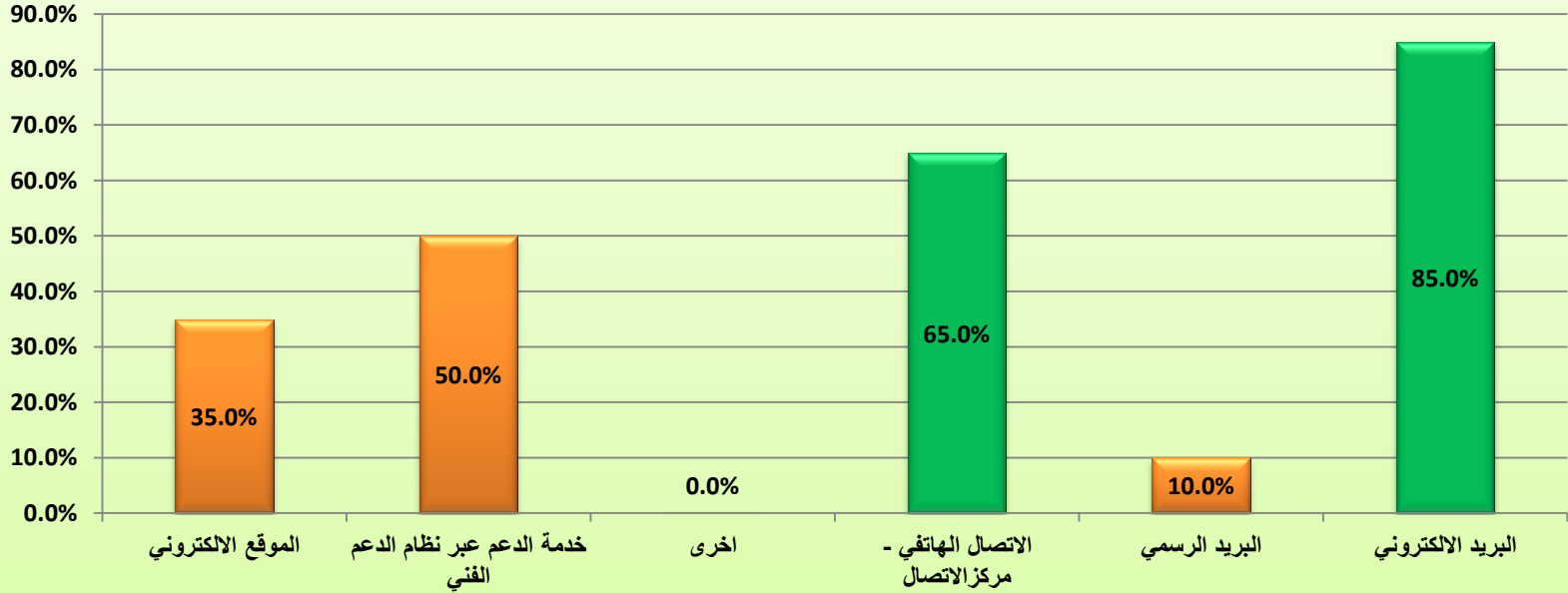


# ملخص نتائج الرضا عن أنظمة إدارة بياناتي بشكل عام



## وسائل التواصل المفضلة لديكم للتواصل مع الهيئة حول أنظمة الموارد البشرية

### وسائل التواصل المفضلة لديكم للتواصل مع الهيئة حول أنظمة الموارد البشرية



# نظام الخدمة الذاتية

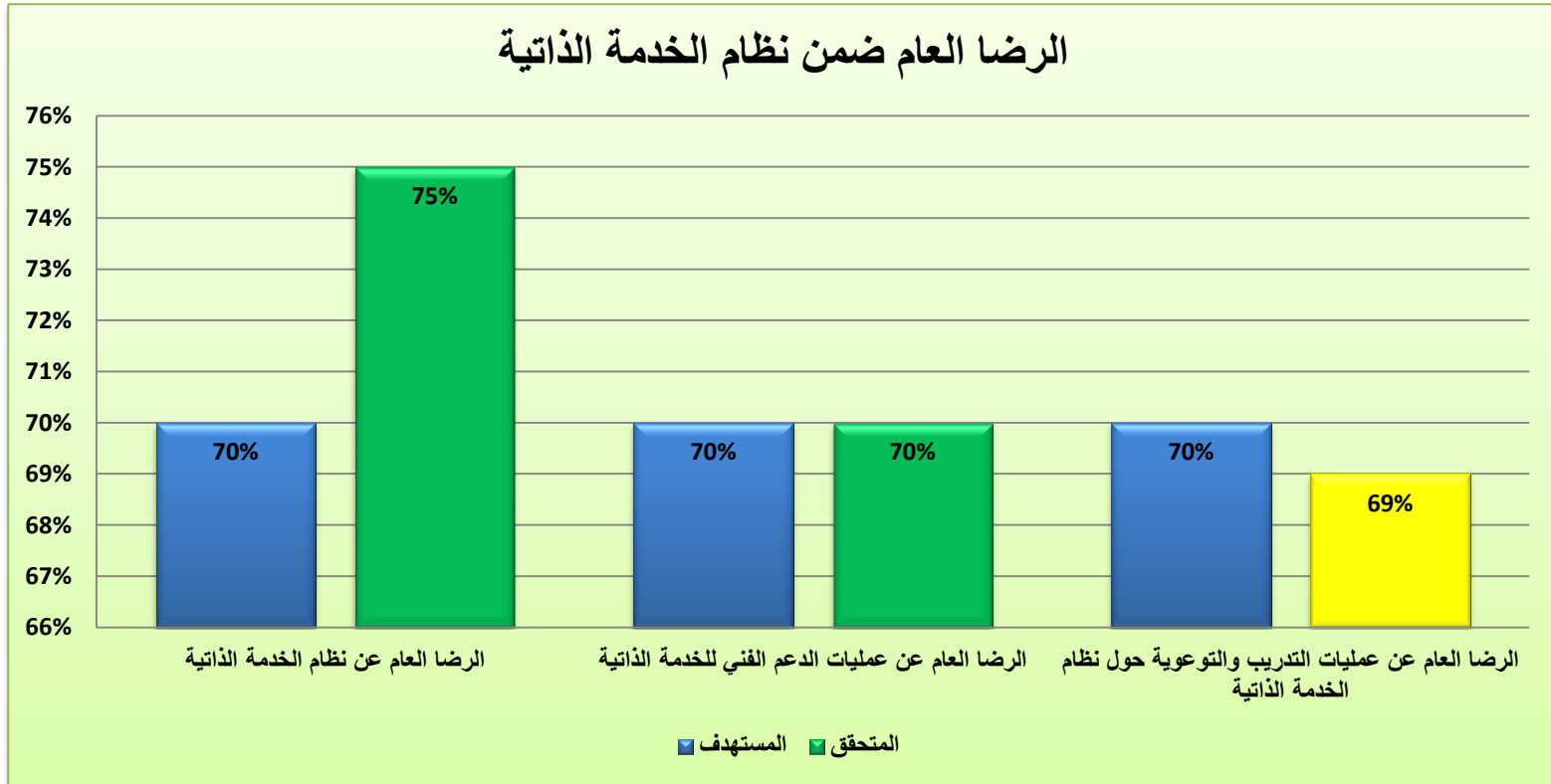
رابعاً

استبيان موجهة لموظفي الجهات الاتحادية المطبقة لنظام الخدمة الذاتية



## استطلاع مدى الرضا عن نظام الخدمة الذاتية

94%	1309	جهة حكومية اتحادية - وزارات
6%	80	جهة حكومية اتحادية مستقلة
	1389	



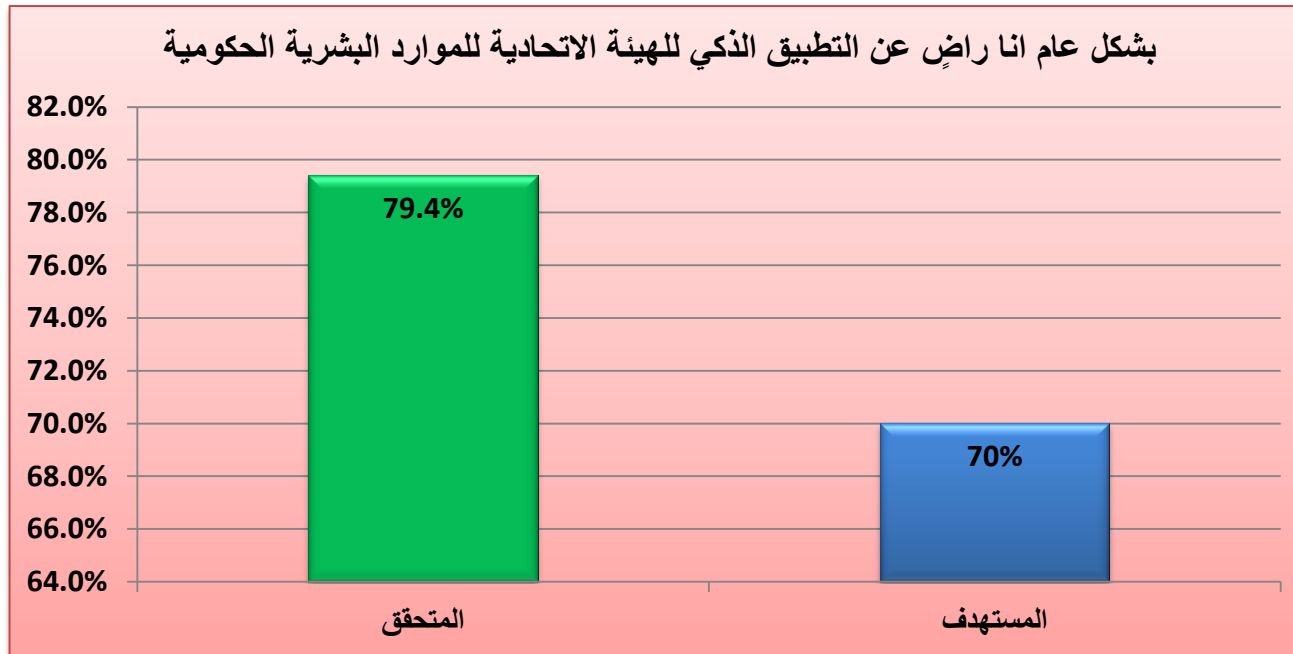
# التطبيق الذكي للهيئة

خامساً

استبيان موجه لجميع الفئات المعنية باستخدام التطبيق الذكي للهيئة

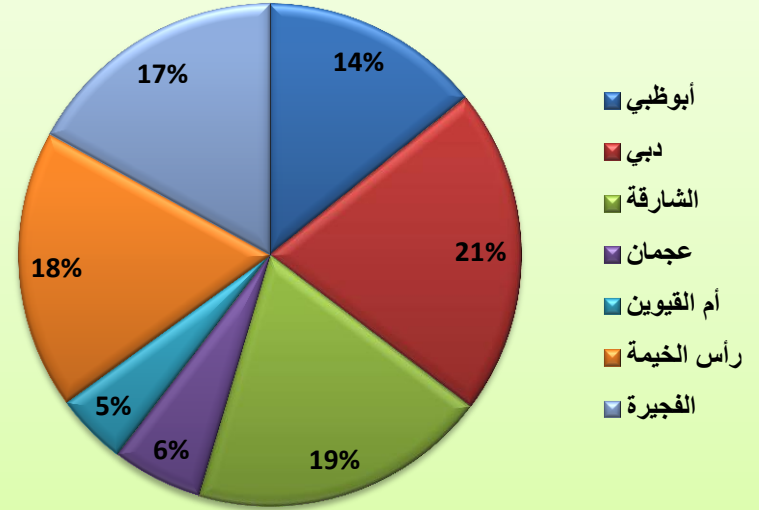
## الرضا العام عن التطبيق الذكي للهيئة

Response Count	Response Percent	Answer Options
1706	95.1%	جهة حكومية اتحادية - وزارات
83	4.6%	جهة حكومية اتحادية مستقلة
3	0.2%	مزود خدمة
1	0.1%	غير ذلك
1793		answered question

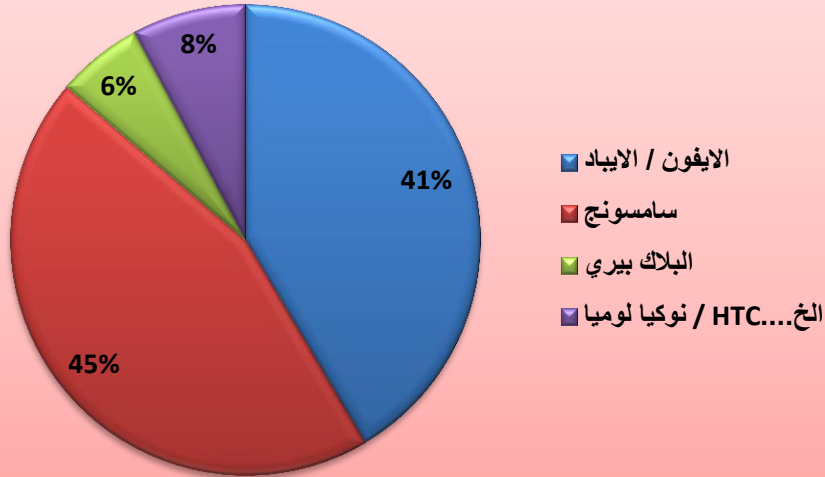


## الاحصائيات الديموغرافية للدراسة

الاجابات حسب مكان العمل

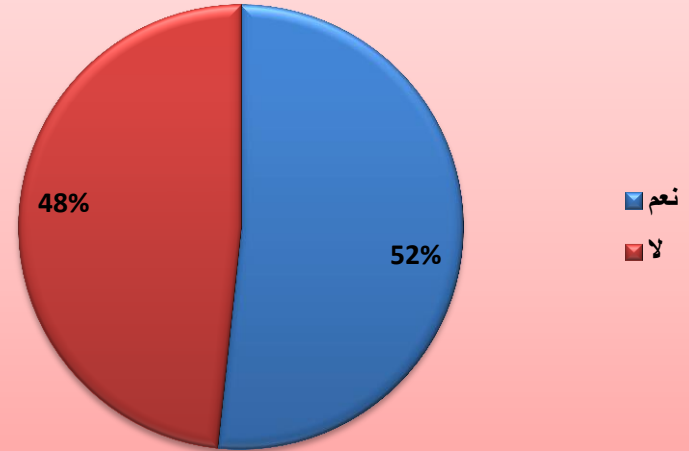


الاجابات حسب نوع الهاتف / الجهاز الذكي المستخدم من قبلك

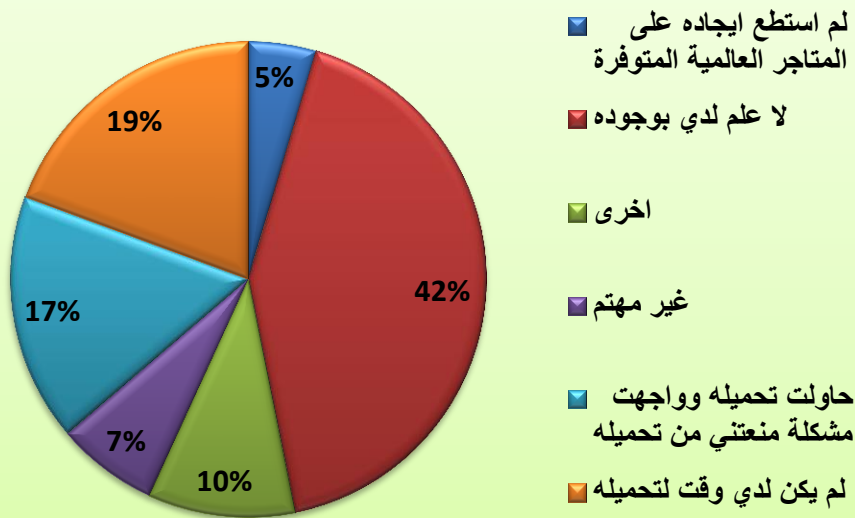


## الاحصائيات الديموغرافية للدراسة

هل قمت بتحميل التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية



ما هي اسباب عدم تحميل او استخدام التطبيق الذكي للهيئة



# استبيان الرضا عن الخدمات المقدمة لموظفي الهيئة من الادارات الخدمية في الهيئة

استبيان موجهة لموظفي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

## قائمة الاستبيانات

❖ ادارة تقنية المعلومات

❖ ادارة الشؤون المالية

❖ ادارة الموارد البشرية والخدمات

❖ إدارة الاتصال الحكومي

برنامج الرفاه الوظيفي

ما قصرت

برنامج تستاهل (الداخلي)

مجلة الموارد البشرية

الإفطار الشهري

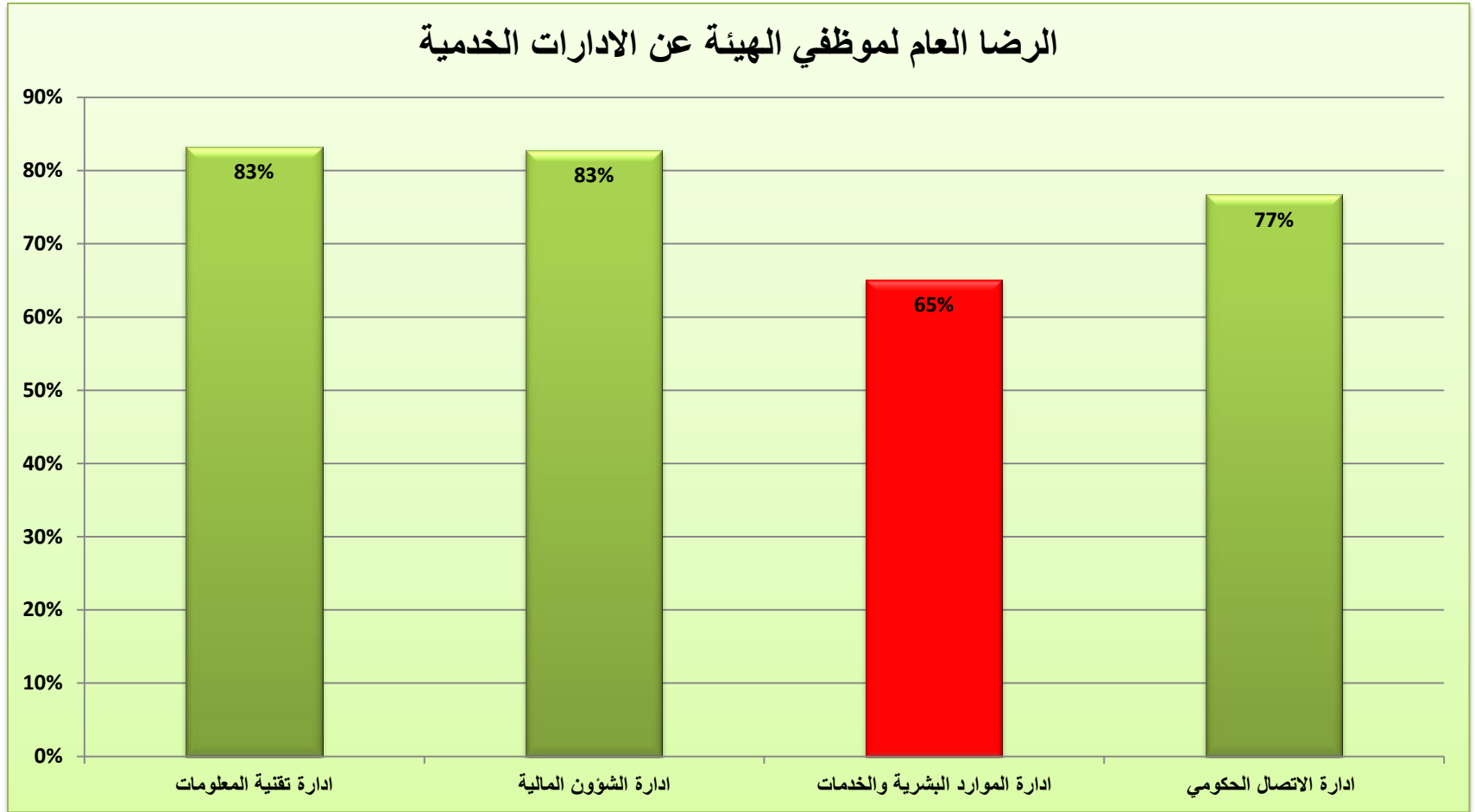
فعاليات نادي الموارد البشرية

الدورات التدريبية بالتنسيق مع معارف

البوابة الداخلية

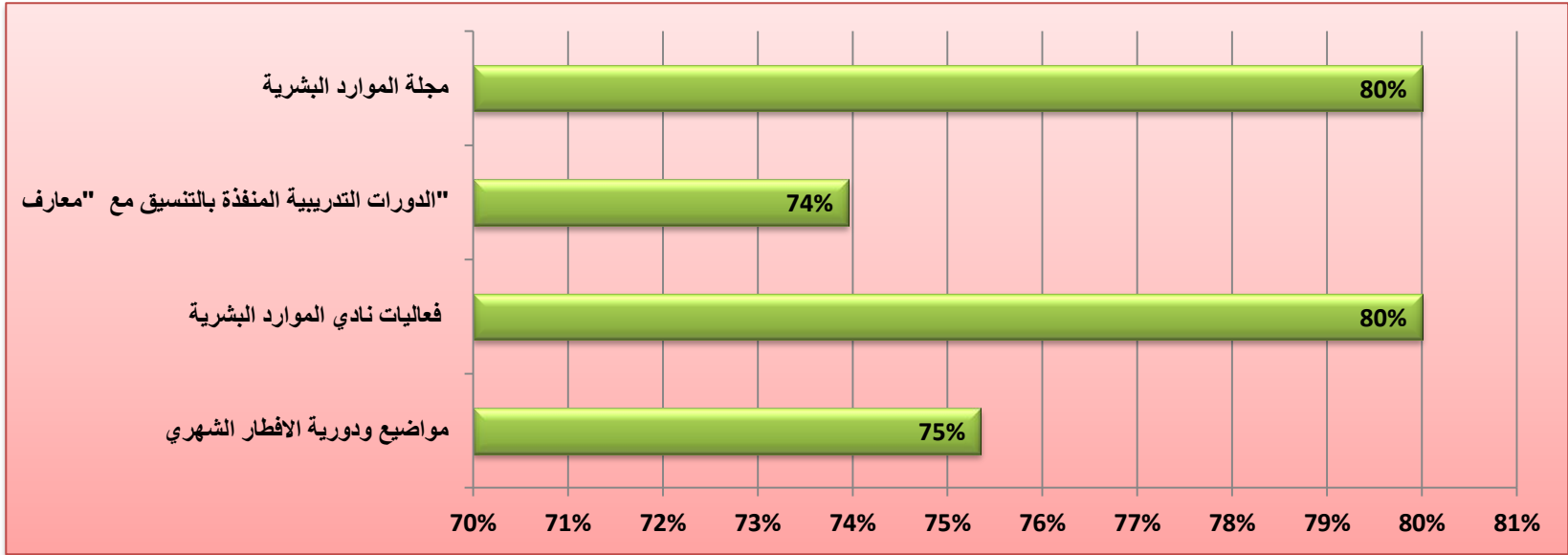
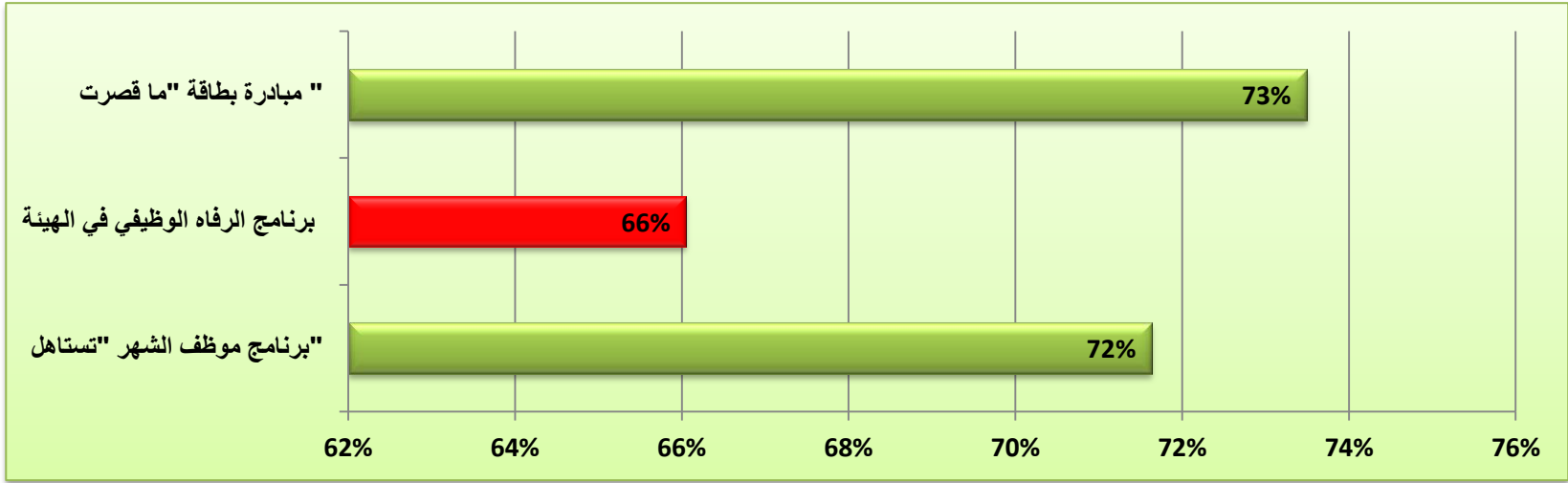
الموقع الإلكتروني للهيئة

## ملخص نتائج الرضا عن الإدارات المقدمة للخدمات المشتركة في الهيئة





## نتائج الرضا العام لموظفي الهيئة عن المبادرات الموجهة للموظفين



## نتائج الرضا العام لموظفي الهيئة عن ادارة تقنية المعلومات

