**الأخوات والأخوة/ موظفي الحكومة الاتحادية .. المحترمون**

تهديكم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أجمل تحياتها، متمنية لكم دوام التوفيق والنجاح، تود الهيئة التعرف على آرائكم وتطلعاتكم حول خدماتها المقدمة ضمن نظام بياناتي التي تخدم موظفي الحكومة الاتحادية في مختلف المجالات وعليه نرجو منكم تعبة الاستبيان التالي:

|  |  |
| --- | --- |
| **فئة المتعامل** | **جهة حكومية اتحادية** |
| **جهة حكومية اتحادية مستقلة** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | **اسم الجهة** |
| **ذكر** | **الجنس** |  | | | | **الاسم-اختياري** |
| **أنثى** |
| **مكان العمل** | | | | | | |
| **ام القيوين** | **رأس الخيمة** | | **الشارقة** | | | **أبو ظبي** |
|  | **الفجيرة** | | **عجمان** | | | **دبي** |
| **كيف يتم استخدام الخدمة الذاتية من قبلك** | | | | | | |
| **لم استخدمها** | **التطبيق الذكي FAHR** | | | **الشبكة الداخلية** | **الموقع الالكتروني** | |
| **معدل استخدامك للخدمة الذاتية** | | | | | | |
| **نادراً** | **شهرياً** | | | **اسبوعياً** | **يومياً** | |
|  |  | | |  |  | |

**الرجاء الاجابة على الاسئلة التالية المتعلقة بورشة العصف الذهني:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **لا اوافق بشدة** | | **لا أوافق** | **محايد** | **اوافق** | **اوافق بشدة** | **الوصول الى الخدمة** | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | تعتبر القنوات المتوفرة لاستخدام الخدمة الذاتية مناسبة (النظام الالكتروني، التطبيق الذكي، الشبكة الداخلية) | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | يمكنني استخدام نظام الخدمة الذاتية وتقديم الطلبات التي احتاجها في اي وقت | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | بشكل عام استطيع الوصول الى نظام الخدمة الذاتية بسهولة | | |
| **توفر الخدمة وسهولة الحصول عليها** | | | | | | | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | تعتبر الاجراءات الخاصة بنظام الخدمة الذاتية واضحة وسهلة الاستخدام | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | يوفر نظام "الخدمة الذاتية" إجراءات الموارد البشرية الأساسية الخاصة بالموظف (كتقديم الاجازات، ورسائل لمن يهمه الامر ، وعرض كشوفات الراتب ..الخ) | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | تعتبر عملية تحميل المستندات وتقديم الوثائق في نظام الخدمة الذاتية سهلة وسريعة | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | الوقت المستغرق في تنفيذ اجراءات الخدمة الذاتية عبر النظام مناسب | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | توفر الخدمة الذاتية بأكثر من لغة (العربية والانجليزية) يساند المتعامل باستخدامه بالصورة المناسبة له | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | تعتبر عملية تحميل المستندات وتقديم الوثائق في نظام الخدمة الذاتية سهلة ومناسبة | | |
| **معلومات الخدمة والتدريب على استخدامها** | | | | | | | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | دليل الخدمة الذاتية المتوفر على صفحة بياناتي الالكترونية واضح وساهم بمعرفتي في استخدام النظام | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | الرسائل الدورية التي يتم ارسالها حول نظام الخدمة الذاتية زادت من معرفتي بنظام الخدمة الذاتية | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | التدريب الذي قامت به الهيئة لتوضيح كيفية استخدام نظام الخدمة الذاتية كان مناسباً | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | اشعر بانني قادر على استخدام نظام الخدمة الذاتية بالشكل المناسب لي | | |
| **الدعم الفني لنظام الخدمة الذاتية** | | | | | | | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | يتم الرد على طلبات الدعم الفني الخاصة بالخدمة الذاتية بالأسلوب والوقت المناسبين | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | تعتبر عمليات الدعم الفني للخدمة الذاتية فعالة وتساهم في حل الاشكاليات في حالة وجودها ضمن النظام | | |
| **الرضا العام** | | | | | | | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | بشكل عام انا راضِ عن نظام الخدمة الذاتية | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | بشكل عام انا راضِ عن عمليات الدعم الفني للخدمة الذاتية | | |
| C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png | | | | | | بشكل عام انا راضِ عن عمليات التدريب والتوعوية حول نظام الخدمة الذاتية | | |
| ما هي وسائل التواصل المفضلة لديكم للتواصل مع الهيئة حول نظام الخدمة الذانية (الرجاء اختيار اكثر 3 وسائل مفضلة) | | | | | | | | |
|  | وسائل التواصل الاجتماعي | | | | | |  | الموقع الالكتروني |
|  | البريد الرسمي | | | | | |  | الاتصال الهاتفي (مركز الاتصال) |
|  | البريد الالكتروني | | | | | |  | خدمة الدعم عبر التطبيق الذكي |
|  | اخرى ، يرجى ذكرها | | | | | |  | خدمة الدعم عبر نظام الدعم الفني |
| الرجاء تزويدنا بأية اقتراحات تساعد في تطوير نظام الخدمة الذاتية حول المواضيع التالية ان وجدت | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | اجراءات الموارد البشرية المتوفرة ضمن نظام الخدمة الذاتية |
|  | | | | | | | | عمليات التدريب على استخدام نظام الخدمة الذاتية |
|  | | | | | | | | عمليات الدعم الفني على نظام الخدمة الذاتية |