**السيدات والسادة / موظفو الحكومة الاتحادية المحترمون**

**تحية طيبة وبعد،،،**

**تهديكم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أجمل تحياتها، متمنية لكم دوام التوفيق والنجاح.**

**في إطار سعينا إلى رفع مستوى خدماتنا المقدمة لكم، يسرنا الوقوف على آرائكم وتطلعاتكم من خلال هذا الاستبيان المخصص لقياس مستوى رضاكم عن خدمات الهيئة المقدمة ضمن نظام الخدمة الذاتية.**

**ملاحظة: ملء الاستبيان لن يستغرق أكثر من دقيقتين   شاكرين لكم حسن تعاونكم**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 الإلكتروني** |
| **معدل استخدامك للخدمة الذاتية**  |
| **[ ]  نادراً**  | **[ ]  شهرياً** | **[ ]  إسبوعياً**  | **[ ]  يومياً** |

**الرجاء الاجابة على الاسئلة التالية المتعلقة بنظام الخدمة الذاتية:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **لا اوافق بشدة** | **لا أوافق** | **محايد** | **اوافق** | **اوافق بشدة** | **الوصول الى الخدمة الذاتية**  |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **تعتبر القنوات المتوفرة لإستخدام 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** |
| **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** |
| **[ ]  نعم [ ]  لا** | **قمت بالتدرب على النظام من قبل الهيئة**  |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **التدريب الذي قامت به الهيئة لتوضيح كيفية استخدام نظام الخدمة الذاتية كان مناسباً** |
| **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** |
| **مركز الاتصال الموحد Call center** |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **بشكل عام انا راضٍ عن مركز الاتصال الموحد للهيئة Call center** |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **يتمتع موظفو الدعم ضمن مركز الاتصال الموحد Call center باللباقة وحسن التعامل** |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **يتم الرد على اتصالاتكم من قبل موظفي الدعم ضمن مركز الاتصال الموحد Call center بالوقت والاسلوب المناسب** |
| **C:\Users\ashraf708\Desktop\likert-type-scale-responses.png1.png** | **يتمتع موظفو الدعم ضمن مركز الاتصال الموحد Call center بالكفاءة والقدرة على الاجابة على استفساراتكم المتعلقة بأنظمة الهيئة** |
| **ما هي وسائل التواصل المفضلة لديكم للتواصل مع الهيئة حول نظام الخدمة الذانية (الرجاء اختيار اكثر 3 وسائل مفضلة)** |
|  | **[ ]  البريد الرسمي** |  | **[ ]  الاتصال الهاتفي (مركز الإتصال)** |
|  | **[ ]  البريد الالكتروني** |  | **[ ]  خدمة الدعم عبر التطبيق الذكي** |
|  | **[ ]  اخرى ، يرجى ذكرها** |  | **[ ]  خدمة الدعم عبر نظام الدعم الفني المجودة على الموقع الالكتروني** |
|  | **[ ]  وسائل التواصل الاجتماعي** |
| **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** |