**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** |