



تقرير استبيان الرضا عن نظام الخدمة الذاتية

إدارة الاستراتيجية والمستقبل

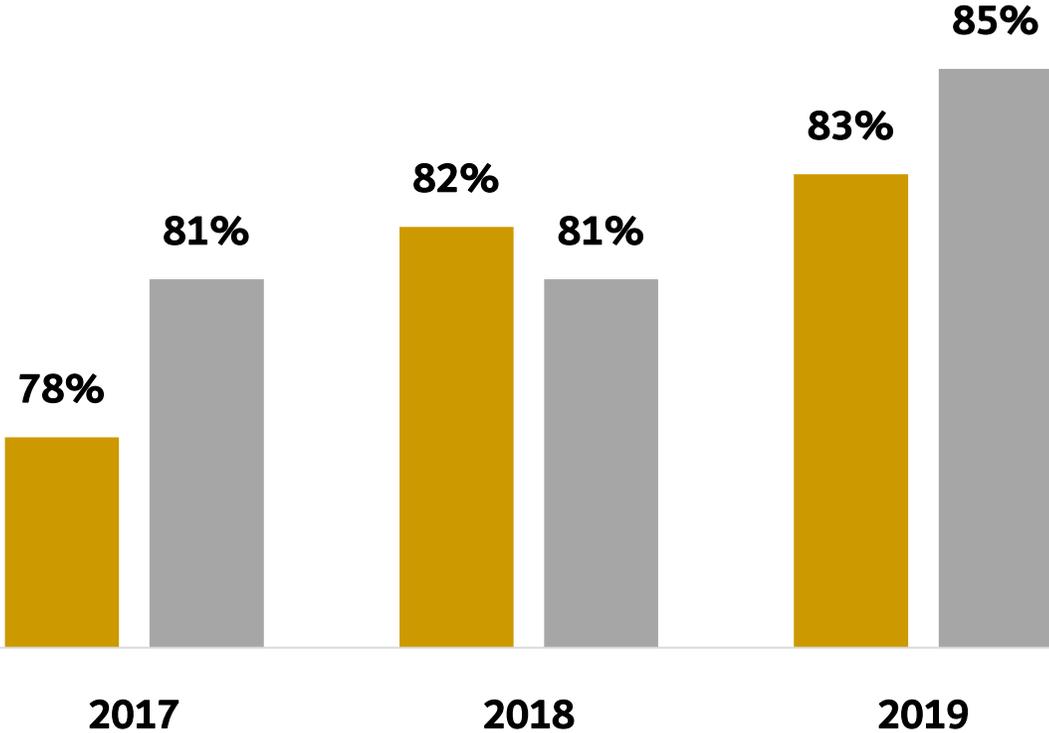


- ❖ مقدمة
 - ❖ الرضا العام عن نظام الخدمة الذاتية
 - ❖ تحليل الاستبيان
 - ❖ الرضا العام عن نظام الخدمة الذاتية حسب المحاور
١. الوصول الى الخدمة الذاتية
 ٢. توفر الخدمة وسهولة الحصول عليها
 ٣. مركز الاتصال الموحد Call center
 ٤. نظام الخدمة الذاتية



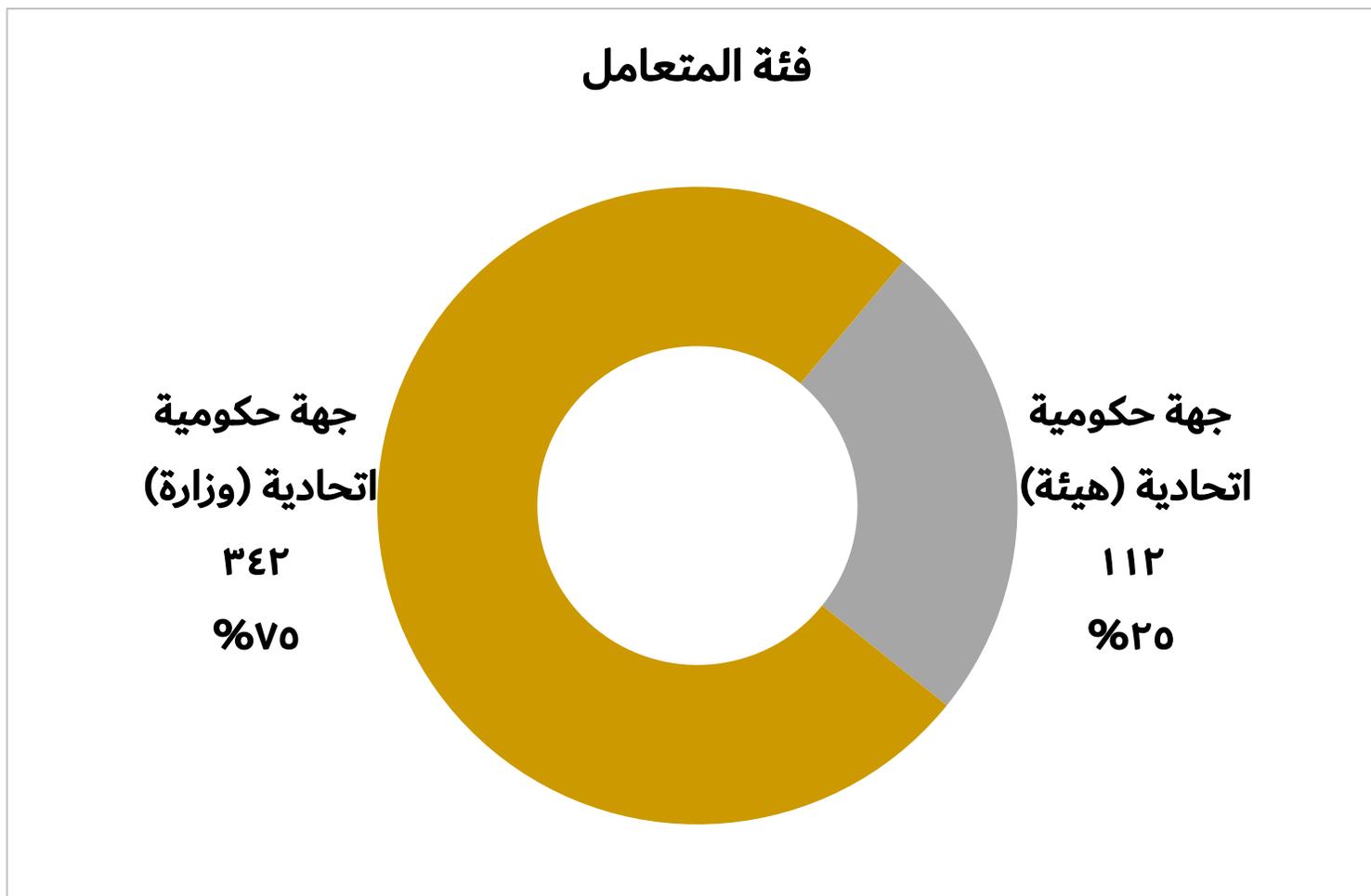
الرضا العام عن نظام الخدمة الذاتية

■ المحقق ■ المستهدف



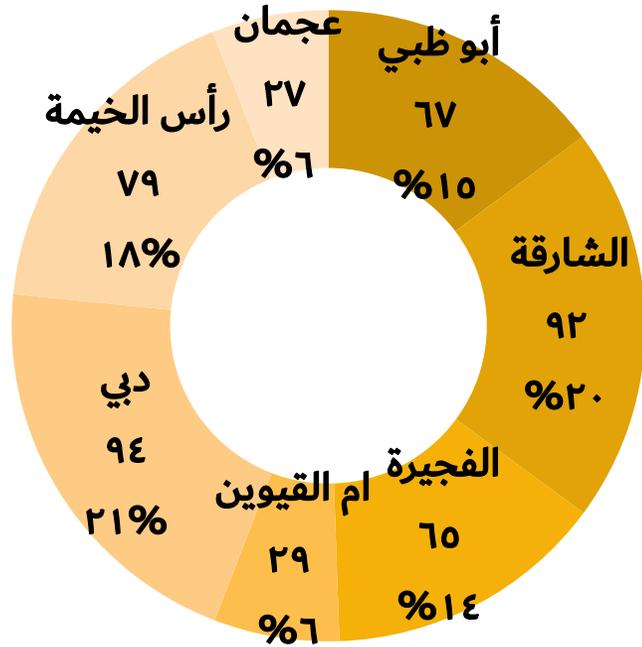
الردود و الفئات المستهدفة

موظفي الحكومة الاتحادية	❖ الفئة المستهدفة
ضمن الخطة التشغيلية	❖ حالة الاستبيان
383	❖ حجم العينة المستهدفة
٤٥٤	❖ عدد الردود للاستبيان
تاريخ الاطلاق: ١٠/يناير/٢٠٢٠ تاريخ الاغلاق: ٣/فبراير/٢٠٢٠	❖ تاريخ إطلاق و اغلاق الاستبيان

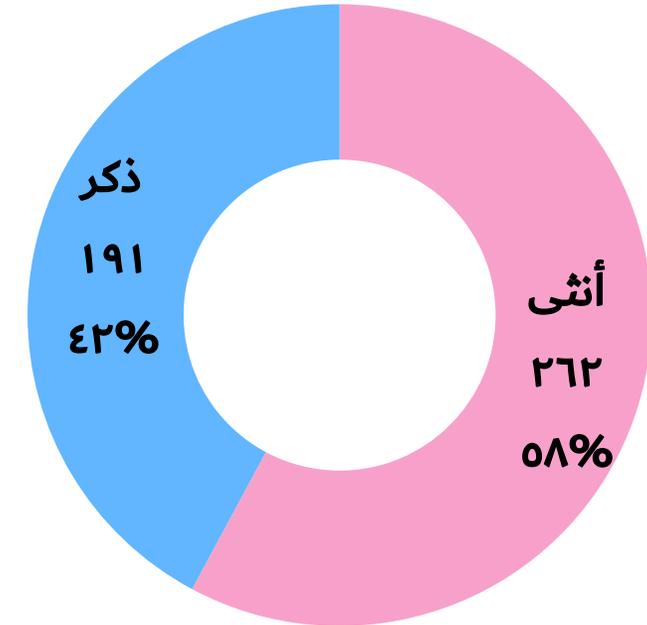




مكان العمل

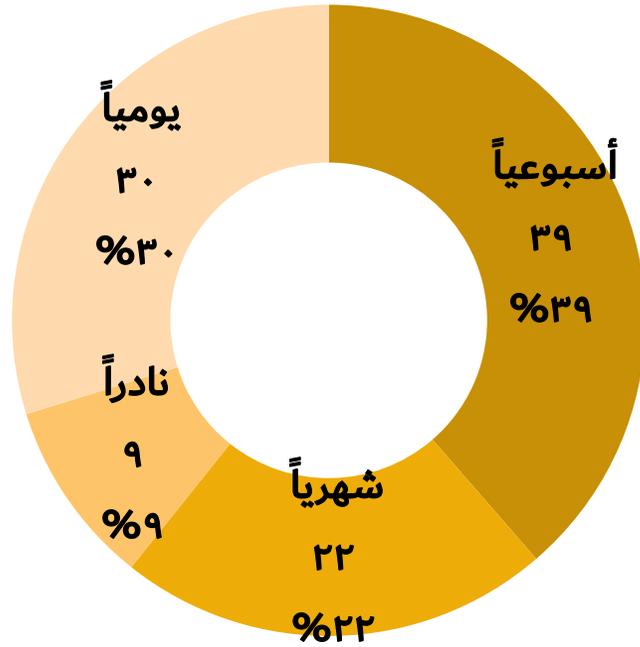


الجنس



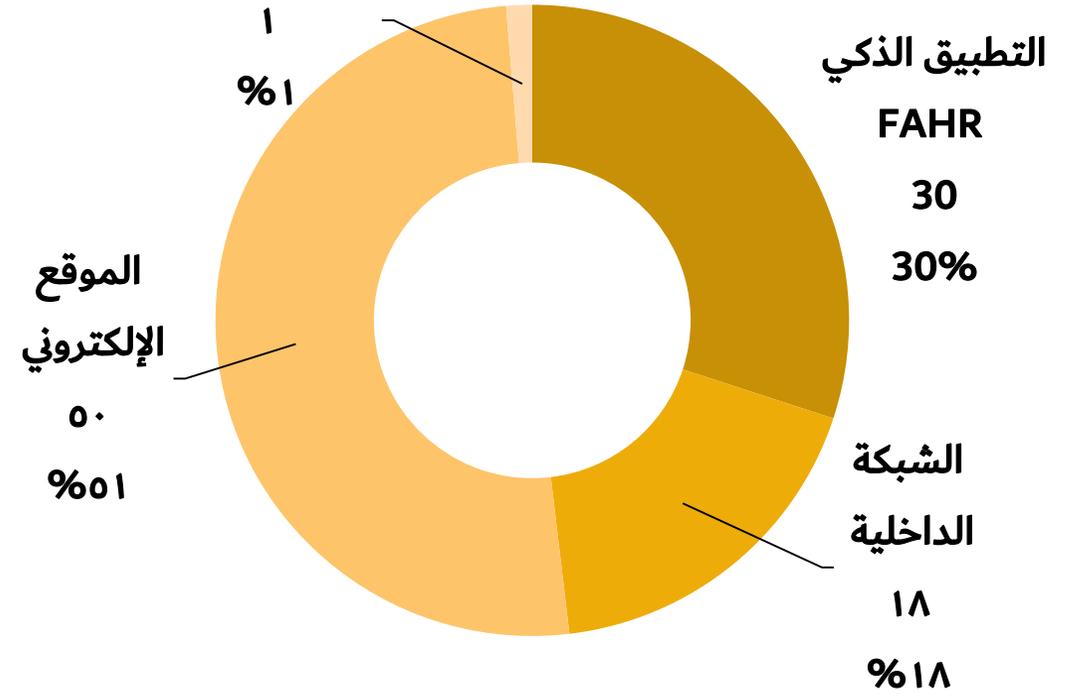


معدل استخدامك للخدمة الذاتية



كيف يتم استخدام الخدمة الذاتية من قبلك

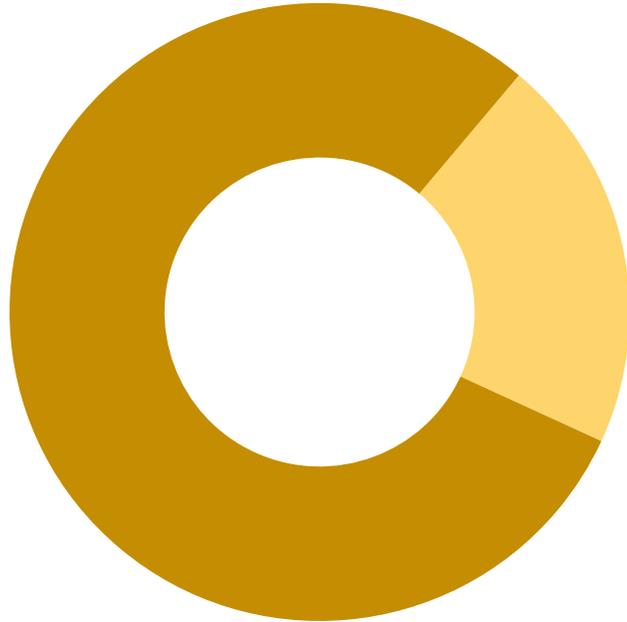
لم استخدمها





على الاغلب أي من القنوات تستخدم لتنفيذ طلبات الخدمة الذاتية

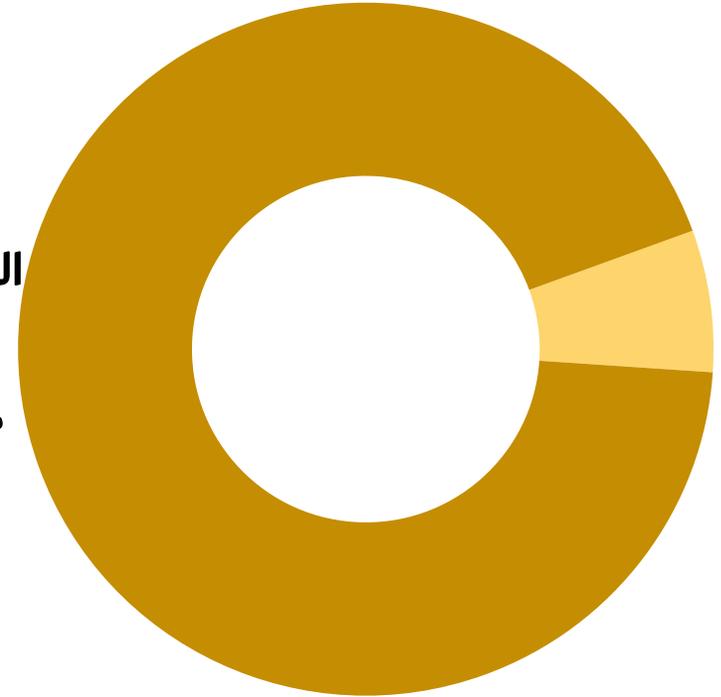
نظام بياناتي
(الموقع
الإلكتروني)
٣٥٩
%٧٩



التطبيق
الذكي
FAHR
94
21%

اللغة المفضلة للاستخدام

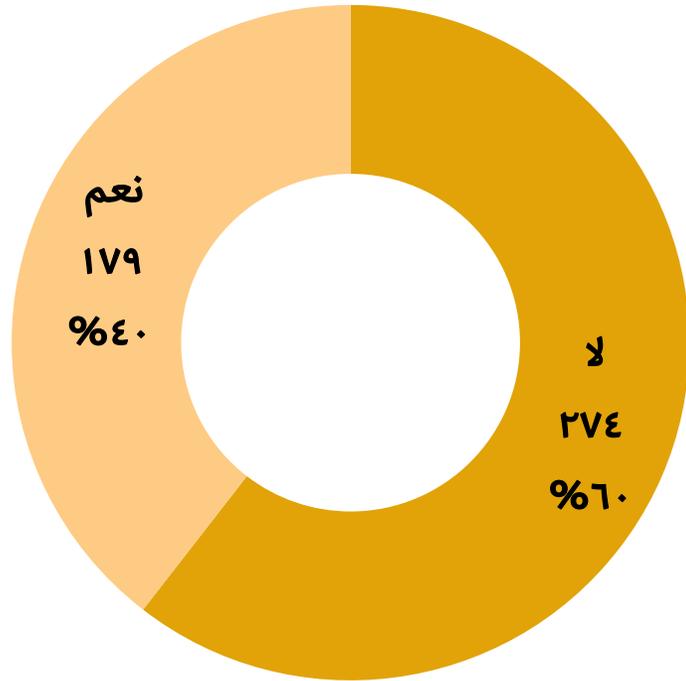
العربية
٤٢٣
%٩٣



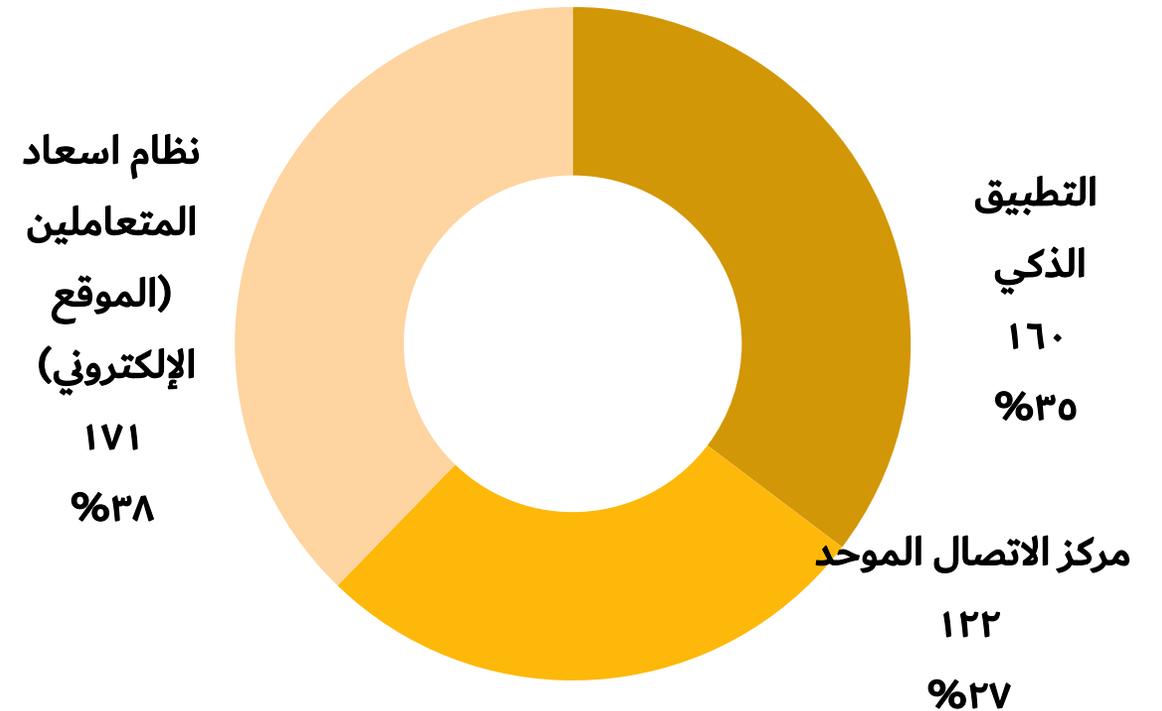
الانجليزية
٣٠
%٧



هل تم طلب دعم فني خاص بنظام الخدمة الذاتية من قبلك

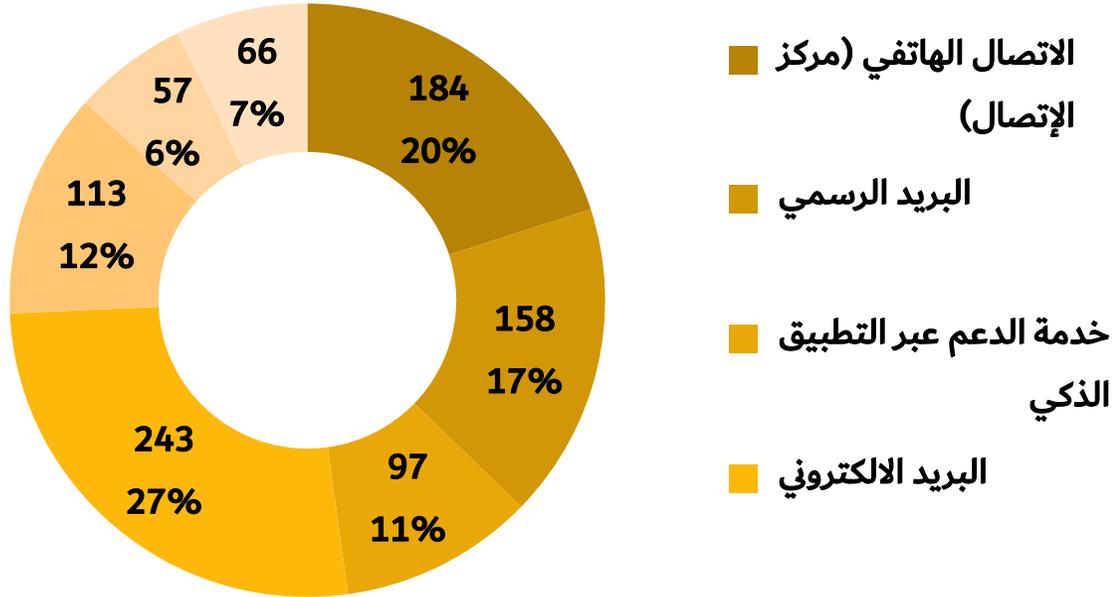


ما هي قناة الدعم الفني المفضلة لديك عند التواصل مع الهيئة

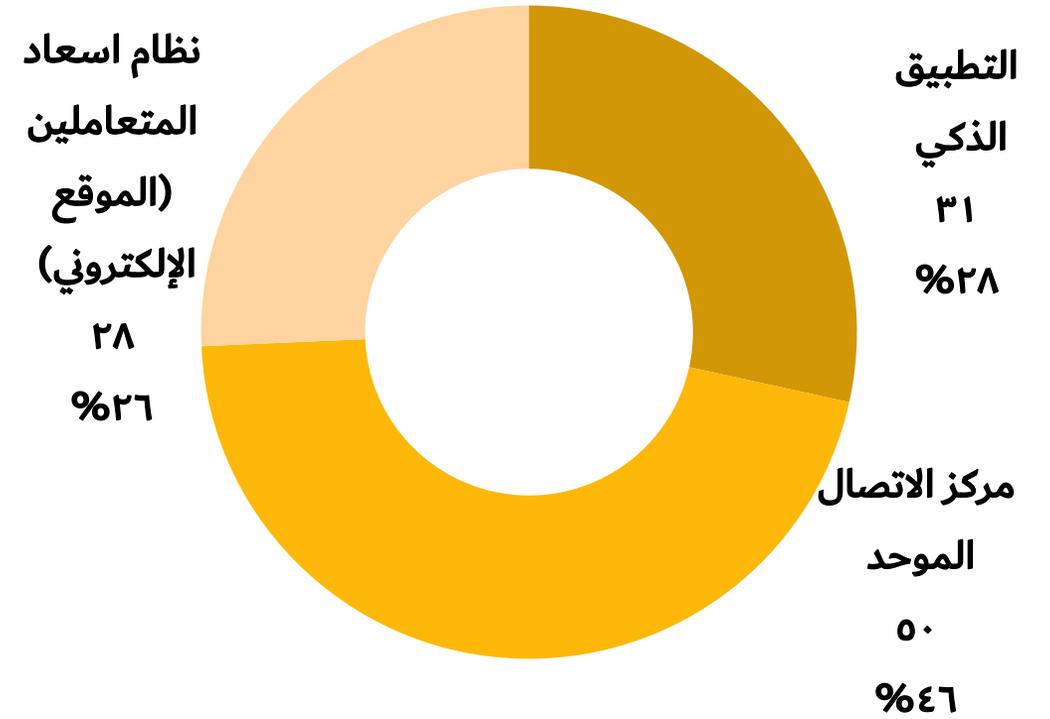


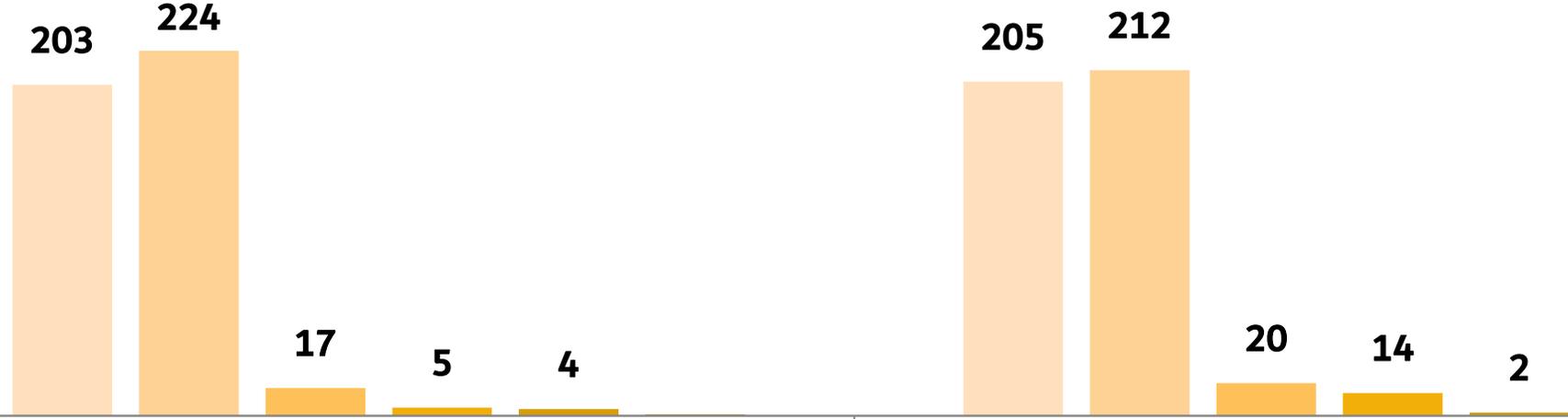


ما هي القناة المفضلة لديكم للتواصل معكم حول نظام بياناتي والخدمة الذاتية



ما هي القناة التي تم استخدامها لتقديم الطلب





	تعتبر القنوات المتوفرة لإستخدام الخدمة الذاتية مناسبة (النظام الالكتروني، التطبيق الذكي، الشبكة الداخلية)	يمكنني استخدام نظام الخدمة الذاتية وتقديم الطلبات التي احتاجها في اي وقت
اوافق بشدة	203	205
اوافق	224	212
محايد	17	20
لا أوافق	5	14
لا اوافق بشدة	4	2
نسبة الرضا العام	87%	87%



الخدمة الذاتية - عبر نظام بياناتي (الموقع الإلكتروني)



	النظام سهل التصفح والاستخدام والوصول الى الخدمة المطلوبة	في العادة لا اواجه مشاكل تقنية في استخدامي للنظام
اوافق بشدة	190	135
اوافق	218	211
محايد	28	76
لا اوافق	13	23
لا اوافق بشدة	4	8
الرضا العام	85%	80%



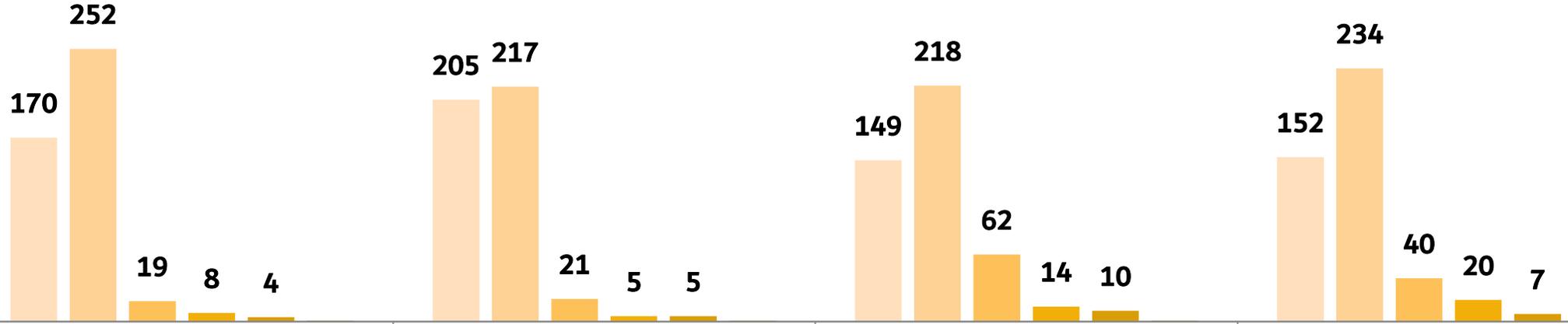
الخدمة الذاتية - عبر التطبيق الذكي FAHR



	التطبيق سهل التصفح والاستخدام والوصول الى الخدمة المطلوبة	في العادة لا اواجه مشاكل تقنية في استخدامي للتطبيق
اوافق بشدة	173	133
اوافق	208	201
محايد	50	86
لا اوافق	18	26
لا اوافق بشدة	4	7
الرضا العام	83%	79%



توفر الخدمة وسهولة الحصول عليها



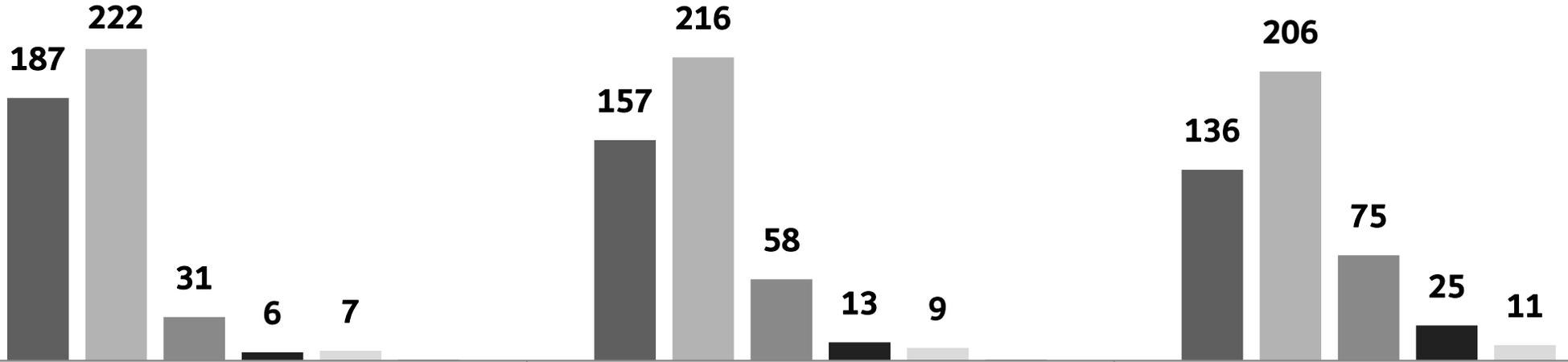
التصنيف	تعتبر الاجراءات الخاصة بنظام الخدمة الذاتية واضحة وسهلة الاستخدام	يوفر نظام "الخدمة الذاتية" إجراءات الموارد البشرية الأساسية الخاصة بالموظف (كتقديم الاجازات، ورسائل لمن يهمله الامر، وعرض كشوفات الراتب. الخ)	تعتبر عملية تحميل المستندات وتقديم الوثائق في نظام الخدمة الذاتية سهلة وسريعة	الوقت المستغرق في تنفيذ اجراءات الخدمة الذاتية عبر النظام مناسب
اوافق بشدة	170	205	149	152
اوافق	252	217	218	234
محايد	19	21	62	40
لا أوافق	8	5	14	20



معلومات الخدمة والتوعية على اليات استخدامها



	دليل الخدمة الذاتية المتوفر على صفحة بياناتي الالكترونية واضح وساهم بمعرفتي في استخدام النظام	الرسائل الدورية التي يتم ارسالها حول نظام الخدمة الذاتية زادت من معرفتي بنظام الخدمة الذاتية
اوافق بشدة	139	156
اوافق	246	213
محايد	54	62
لا اوافق	10	18
لا اوافق بشدة	4	4
الرضا العام	82%	82%



بشكل عام انا راضٍ عن نظام الخدمة الذاتية

بشكل عام انا راضٍ عن عمليات الدعم الفني للخدمة الذاتية

بشكل عام انا راضٍ عن عمليات التدريب والتوعوية حول نظام الخدمة الذاتية

اوافق بشدة

187

157

136

اوافق

222

216

206

محايد

31

58

75

لا اوافق

6

13

25

لا اوافق بشدة

7

9

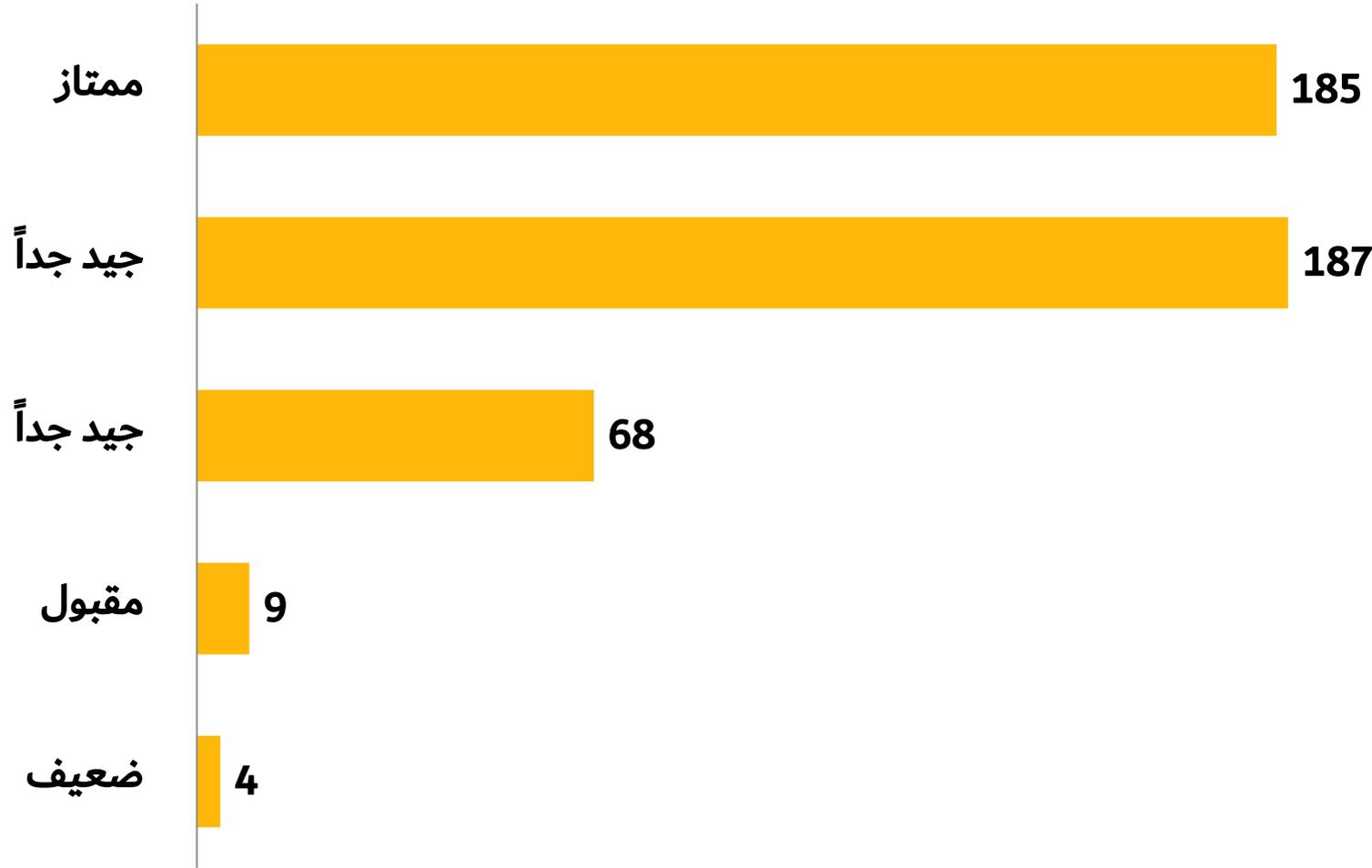
11

الرضا العام

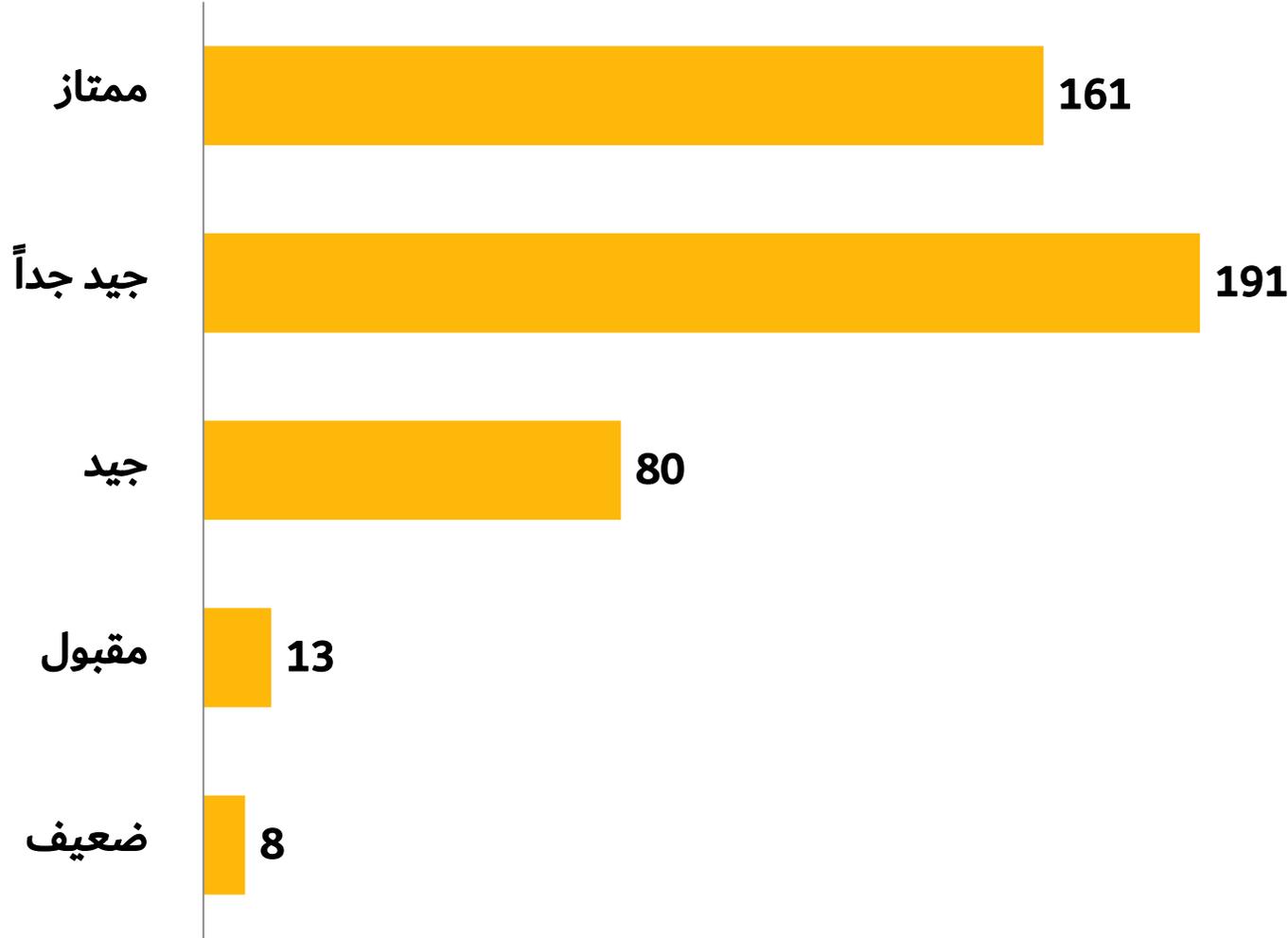
85%

82%

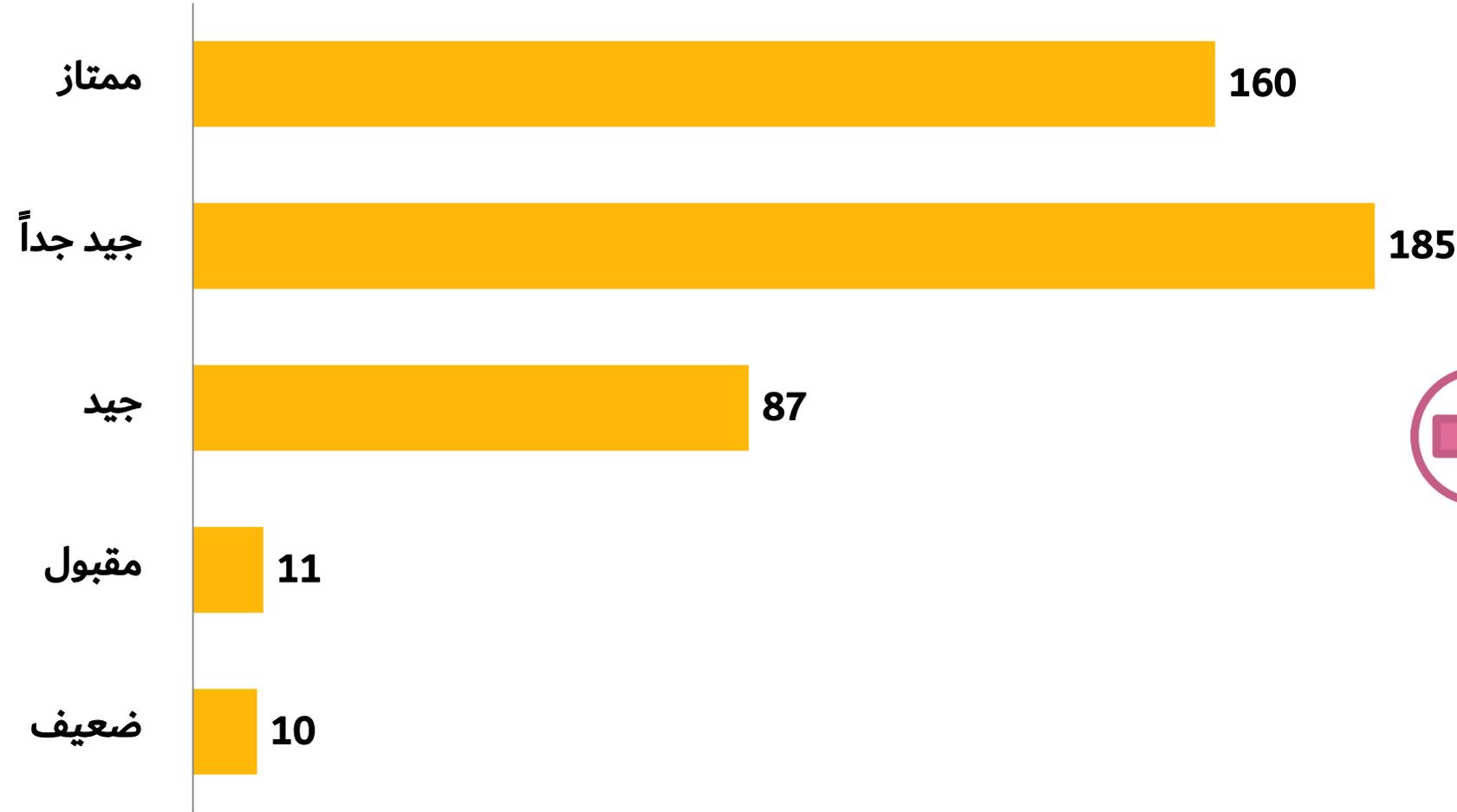
79%



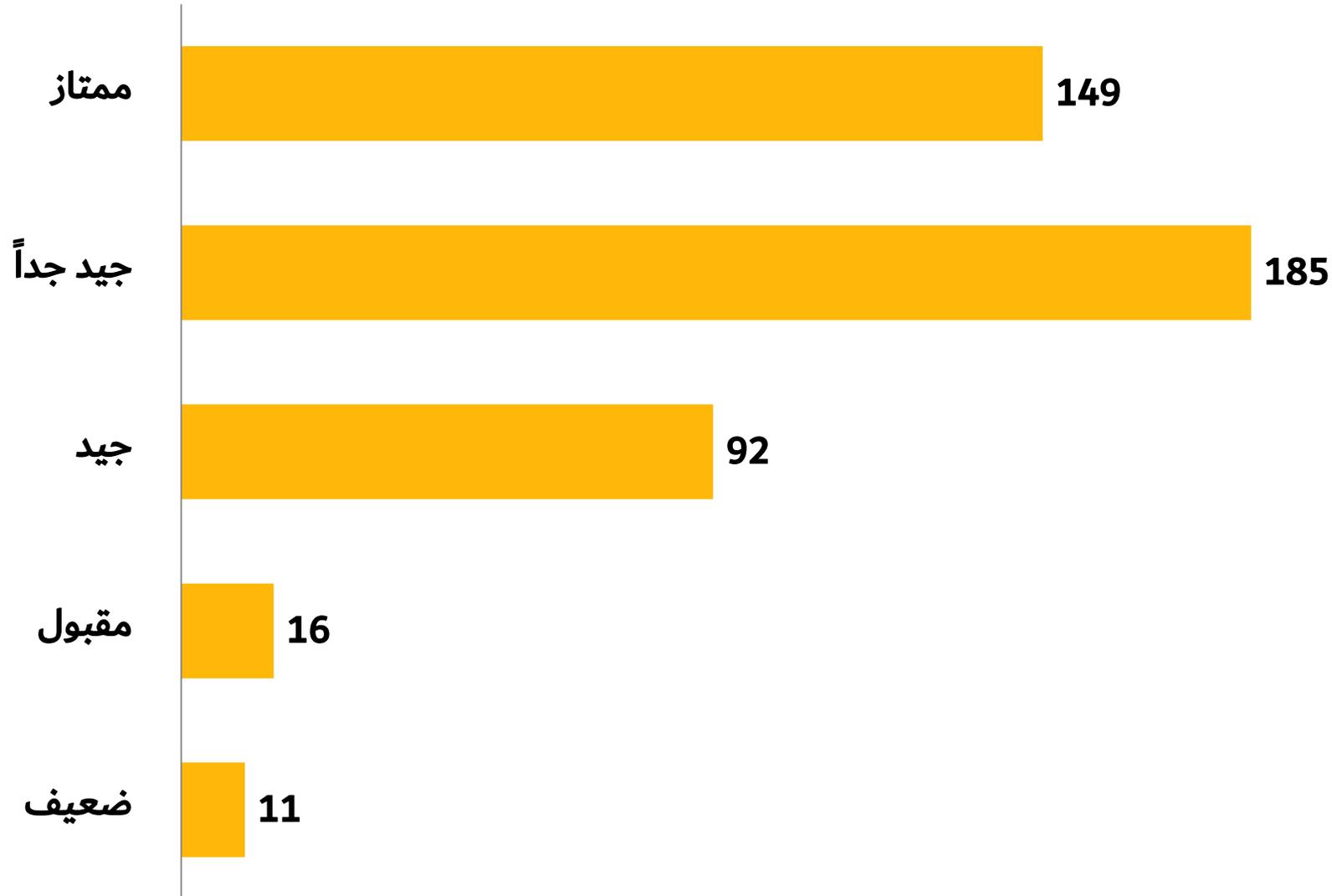
يتمتع موظفو الدعم ضمن مركز
الاتصال الموحد باللباقة وحسن
التعامل
83.3%



يتم الرد على طلبات الدعم المقدمة
بالوقت والاسلوب المناسب
81.4%



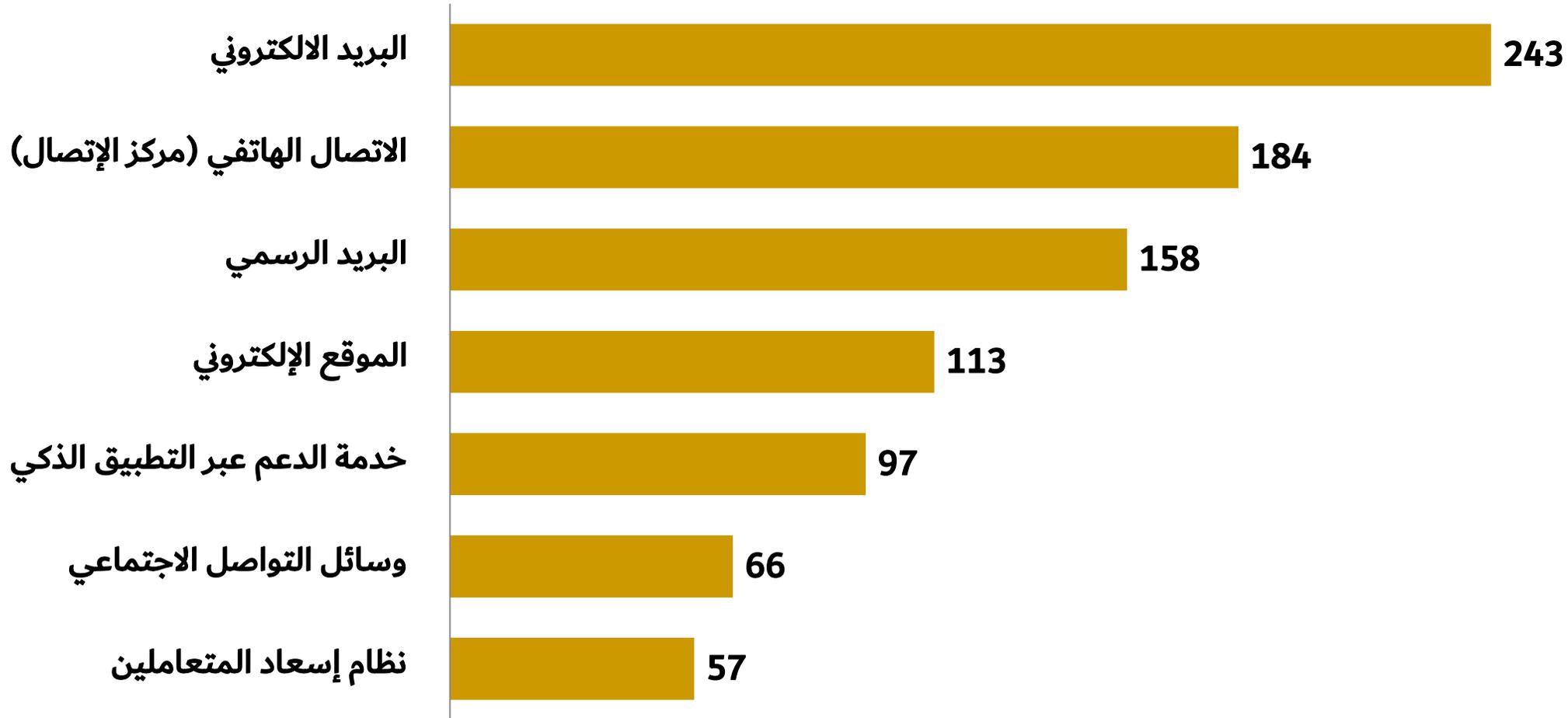
في العادة لا يواجه مشاكل تقنية في
استخدامي لأي من قنوات الدعم
المتوفرة
81%



ساهمت الحملات التسويقية الخاصة
بالتطبيق الذكي للهيئة ونظام بياناتي
بتوضيح الخائص الجديدة للخدمة
الذاتية واليات استخدامها
79,6%



ما هي القناة المفضلة لديكم للتواصل معكم حول نظام بياناتي والخدمة الذاتية





ما هي القناة التي تم استخدامها لتقديم الطلب

