



نتائج قياس طوت المستفيد

طوت المستفيد

سبتمبر 2021

وكالة تجربة العميل والتواصل المؤسسي

جميع الحقوق محفوظة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2020

الرضا العام ▼

79%

+1% ↑

مقارنة بمؤشر الرضا العام عن المنصة الذي تم قياسه
للربع الأول من 2021

80 – 100
أداء ممتاز

67 – 79
أداء جيد

50 – 66
أداء متدني

0 – 49
أداء متدني جداً

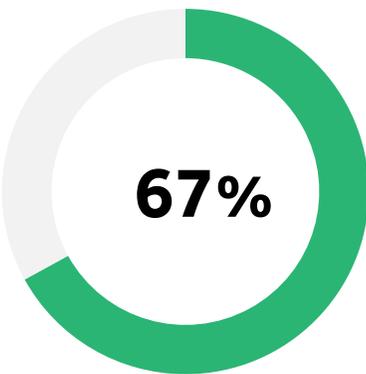
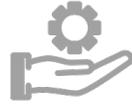


المتثلة بـ 93 مشارك ، والذين طُرحت عليهم أسئلة المعايير الأساسية لفهم أسباب عدم الرضا :

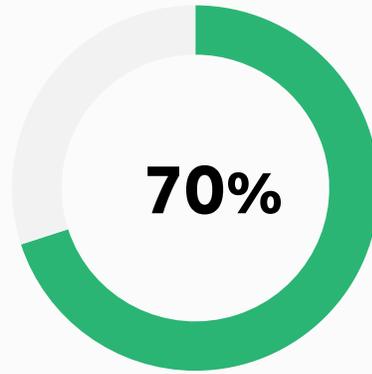
غير راضين

21%

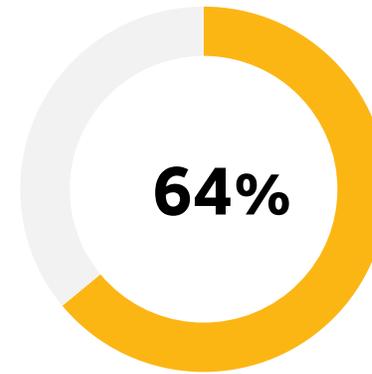
جودة مخرجات
الخدمة



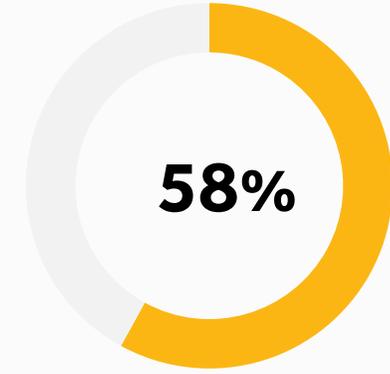
سرعة الخدمة



كفاءة وفاعلية
المنصة الإلكترونية



الرضا عن
الإجراءات



- 1- تحسين اليات الربط مع الجهات ذات العلاقة
- 2- تطوير المحتوى التفاعلي
- 3- تطوير الاعمال ويجاد مميزات اكثر للعامل الحر
- 4- تطوير الية الاتصال مع الفئات المستفيدة

الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

الرضا العام ▼

93%

+17% ↑

مقارنة بمؤشر الرضا العام عن المنصة الذي تم قياسه للربع الأول من 2021

80 – 100
أداء ممتاز

67 – 79
أداء جيد

50 – 66
أداء متدني

0 – 49
أداء متدني جداً

تقديم طلب شكوى مالية

تقديم طلب اعتراض الأهلية

التعامل مع مركز خدمة
المستفيدين

إضافة تابع

68%

90%

94%

98%

80 - 100
أداء ممتاز

67 - 79
أداء جيد

50 - 66
أداء متدني

0 - 49
أداء متدني جداً

- 1- تطوير آلية رفع الشكوى المالية ومتابعتها
- 2- إضافة محتوى داعم لشرح الإجراءات والخطوات للفئات الغير متعلمة و ذوي الاحتياجات الخاصة

الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

الرضا العام ▼

87%

+2% ↑

مقارنة بمؤشر الرضا العام عن المنصة الذي تم قياسه
للربع الأول من 202180 – 100
أداء ممتاز67 – 79
أداء جيد50 – 66
أداء متدني0 – 49
أداء متدني جداً

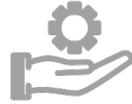


المتمثلة بـ 10 مشاركين ، والذين طُرحت عليهم أسئلة المعايير الأساسية لفهم أسباب عدم الرضا :

غير راضين

13%

جودة مخرجات
الخدمة



40%

سرعة الخدمة



60%

كفاءة وفاعلية
المنصة الإلكترونية



60%

الرضا عن
الإجراءات



40%

- 1- تطوير محتوى يشرح الإجراءات والمتطلبات للحصول على الخدمات
- 2- تطوير الية الرسائل والتنبيهات التفاعلية مع المستخدمين ومحتواها