

الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية



# تقرير صوت المستفيد

الربع الرابع - لعام 2023م



## السياق

تعمل وكالة تجربة المستفيد  
على قياس رضا المستخدمين عن  
الخدمات المقدمة من الوزارة.

## أهداف العرض

توضيح نتائج قياس الرضا عن الخدمات

التقييم الخاص بالمستويات الثاني والثالث

تحليل تعليقات المستخدمين

### طريقة حساب المؤشر:



تم استخدام مؤشر رضا المستخدمين (CSAT) لحساب إجمالي رضا المستخدمين، وهو مؤشر عالي يقيس رضا المستخدمين بشكل مباشر عن تجربتهم الإيجابية وذلك وفق المعادلة التالية:

(عدد المسفيدين الراضين عن تجربتهم بمعدل 4 فما فوق / عدد العينة الإجمالي)

$$\text{مؤشر الرضا} = \frac{\text{مؤشر بقيمة 4 أو 5}}{\text{الإجمالي}} = \frac{\text{😊+😄}}{\text{😄+😊+😐+😞+😡}} = \text{مؤشر الرضا}$$

يتم التقييم بمقياس من (1 إلى 5) حيث أن:

1 = غير راضٍ على الإطلاق. 2 = غير راضٍ. 3 = محايد. 4 = راضٍ. 5 = راضٍ تماماً.

يتم احتساب مؤشر الرضا العام عن الرحلة وفق المعادلة التالية:

(عدد المسفيدين الراضين عن تجربتهم بمعدل 4 فما فوق لجميع الخدمات / عدد العينة الإجمالي)

تم تقدير نتيجة قياس الرضا وفق فئات نسبة الراضين التي تم تقسيمها إلى أربع فئات، بحيث يكون لكل فئة لون محدد حسب نسبة الراضين.

كما هو موضح في الشكل أدناه:

● منخفض (أقل من 50%) (من 50% إلى أقل من 75%) (من 75% إلى أقل من 85%) (من 85% إلى 100%) ● مميّز ● عال ● حجم العينة غير كافي (N/A)

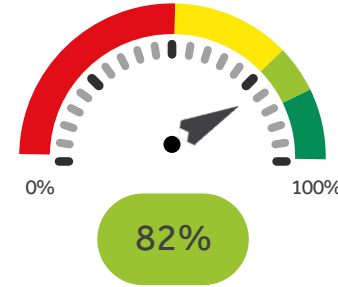
---

## القياس والتحليل

# مؤشر الرضا العام عن خدمات الوزارة للربع الرابع من عام 2023

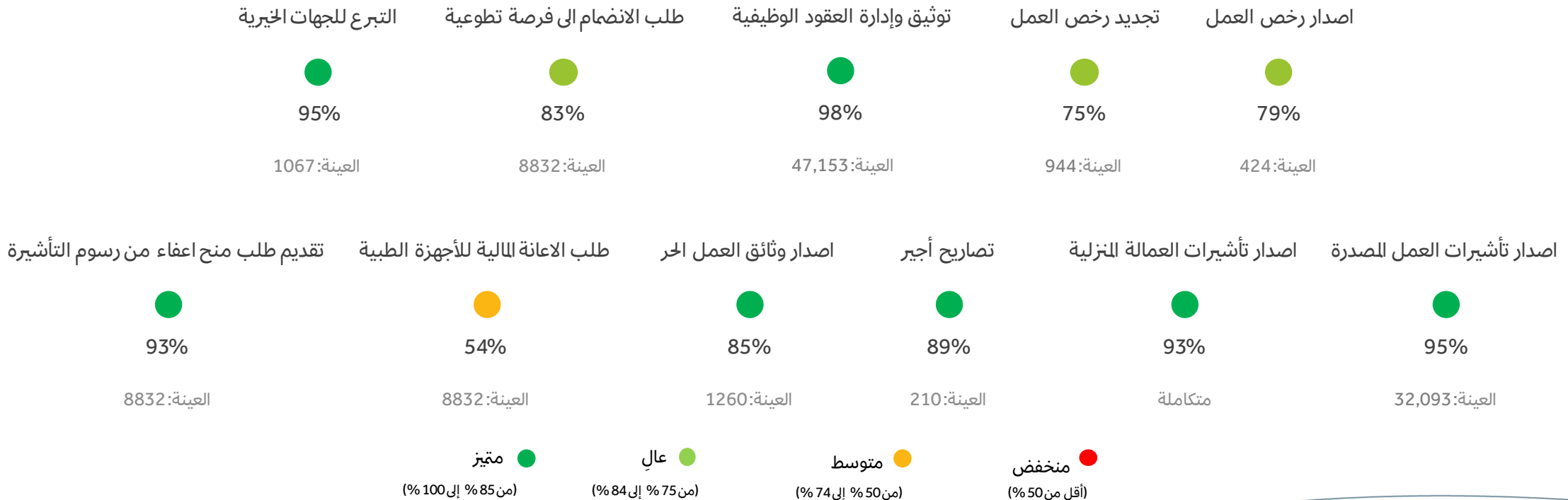


## مؤشر الرضا العام:



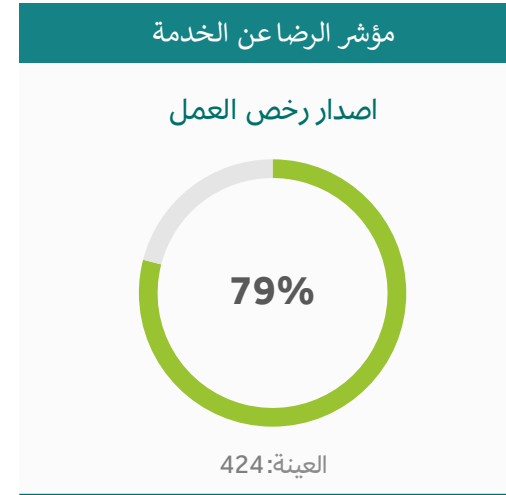
تم احتساب المؤشر العام للرضا حول الخدمات من خلال وزن نتائج المستوى العام لكل خدمة مع إحصائيات المستفيدين.

## مؤشر الرضا العام للخدمات:





مؤشر الرضا للمعايير الأساسية		
العينة	المؤشر	
424	78%	الإجراءات
		المكان
		الموظفين
424	79%	القناة الرقمية
334	96%	السرعة
322	98%	المخرجات



## أبرز المشاهدات

### أبرز التعليقات السلبية عن الخدمة (إجمالي التعليقات 78)

25%

ارتفاع أسعار الخدمة

37%

مشاكل تقنية في منصة قوى

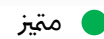
5%

التأخر في استرداد المبالغ المستردة

12%

التأخر في الاستجابة للاستفسارات

7% من التعليقات كانت تشمل طلبات شخصية ولا تنطبق على التحدي



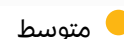
متميز

(من 85% إلى 100%)



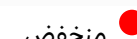
عالٍ

(من 75% إلى 84%)



متوسط

(من 50% إلى 74%)



منخفض

(أقل من 50%)

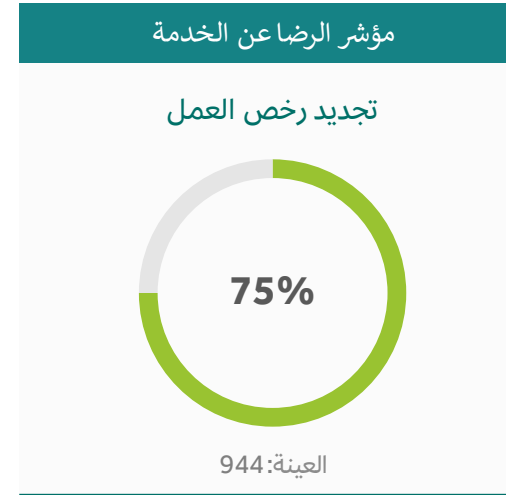
# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



تجديد رخص  
العمل

اصدار رخص  
العمل

مؤشر الرضا للمعايير الأساسية		
العينة	المؤشر	
944	78%	الإجراءات
		المكان
		الموظفين
944	79%	القناة الرقمية
944	80%	السرعة
944	79%	المخرجات



## أبرز المشاهدات

### أبرز التعليقات السلبية عن الخدمة (إجمالي التعليقات 261)

6%	تأخر الربط بين المنصات الحكومية	34%	ارتفاع رسوم التجديد
6%	عدم المام الموظفين بالمعلومات الكافية	23%	ضعف المنصة الالكترونية
		11%	عدم وضوح إجراءات العمل

20% من التعليقات كانت تشمل طلبات شخصية ولا تنطبق على التحدي

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



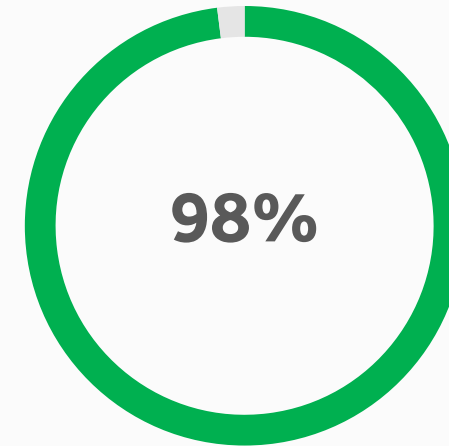
توثيق وإدارة العقود  
الوظيفية

تجديد رخص  
العمل

اصدار رخص  
العمل

## مؤشر الرضا عن الخدمة

### توثيق وإدارة العقود الوظيفية



العينة: 47,153



### مؤشر الرضا العام للخدمة في النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى  
الثاني والثالث

متميز

(من 85% إلى 100%)

عالٍ

(من 75% إلى 84%)

متوسط

(من 50% إلى 74%)

منخفض

(أقل من 50%)

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



طلب الانضمام الى  
فرصة تطوعية

توثيق وإدارة العقود  
الوظيفية

تجديد رخص  
العمل

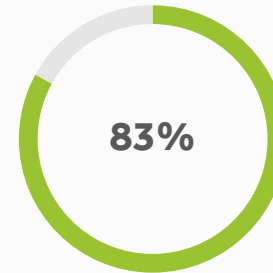
اصدار رخص  
العمل

## مؤشر الرضا للمعايير الأساسية

العينة	المؤشر	
8832	81%	الإجراءات
		المكان
1542	83%	الموظفين
8832	80%	القناة الرقمية
8832	73%	السرعة
8832	82%	المخرجات

## مؤشر الرضا عن الخدمة

طلب الانضمام الى فرصة تطوعية



العينة: 8832

## أبرز المشاهدات

### أبرز التعليقات السلبية عن الخدمة (إجمالي التعليقات 2054)

17%	قلة فرص التطوعية المناسبة	2%	عدم توافر الخدمات (تشمل المواصلات والأدوات الخاصة بالعمل)	7%	التأخر في اعتماد ساعات التطوعية وصعوبة الحصول على الشهادة
60%	مشاكل تقنية بالمنصة	1%	عدم وجود حوافز ملائمة للمتطوعين	2%	سوء استغلال مالكي العمل (تشمل إستغلال المتطوعين والواسطة في إختيار المتطوعين)
		3%	عدم وجود دعايا للأعمال التطوعية وعدم معرفة الناس بها	3%	عدم الرد على الاستفسارات أو توضيح المعلومات عن العمل

5% من التعليقات كانت تشمل طلبات شخصية ولا تنطبق على التحدي

متميز

عال

متوسط

منخفض

(من 85% إلى 100%)

(من 75% إلى 84%)

(من 50% إلى 74%)

(أقل من 50%)



# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



التبرع للجهات  
الخيرية

طلب الانضمام الى  
فرصة تطوعية

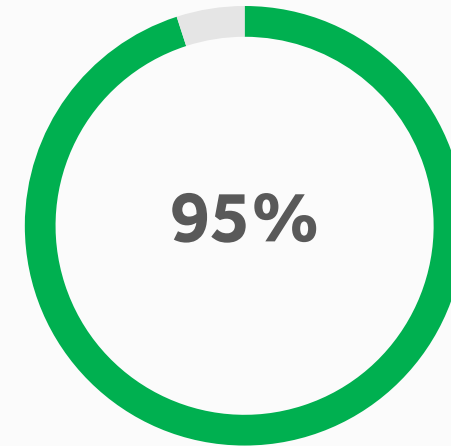
توثيق وإدارة العقود  
الوظيفية

تجديد رخص  
العمل

اصدار رخص  
العمل

## مؤشر الرضا عن الخدمة

### التبرع للجهات الخيرية



العينة: 1067



### مؤشر الرضا العام للخدمة في النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى  
الثاني والثالث

متميز

(من 85% إلى 100%)

عال

(من 75% إلى 84%)

متوسط

(من 50% إلى 74%)

منخفض

(أقل من 50%)

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



اصدار تأشيرات العمل  
المصدرة

التبرع للجهات  
الخيرية

طلب الانضمام الى  
فرصة تطوعية

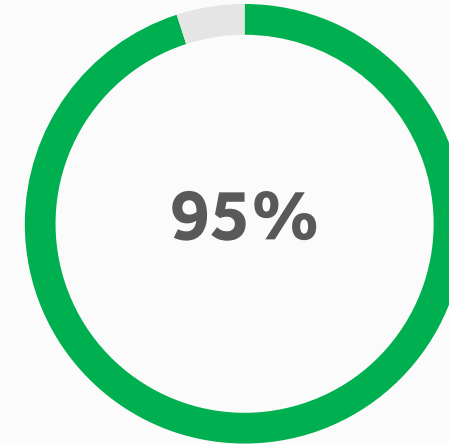
توثيق وإدارة العقود  
الوظيفية

تجديد رخص  
العمل

اصدار رخص  
العمل

## مؤشر الرضا عن الخدمة

### اصدار تأشيرات العمل المصدرة



العينة: 32,093



### مؤشر الرضا العام للخدمة في النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى  
الثاني والثالث

متميز

(من 85% إلى 100%)

عالٍ

(من 75% إلى 84%)

متوسط

(من 50% إلى 74%)

منخفض

(أقل من 50%)

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



اصدار تأشيرات العمالة المنزلية

اصدار تأشيرات العمل المصدرة

التبرع للجهات الخيرية

طلب الانضمام الى فرصة تطوعية

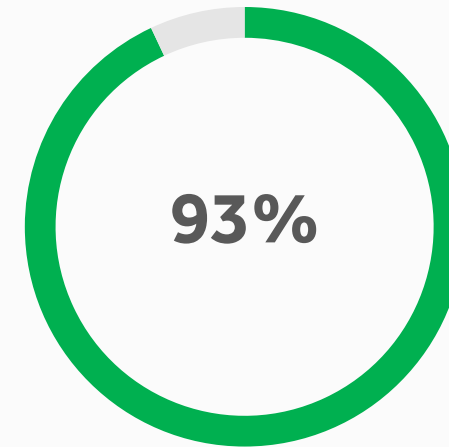
توثيق وإدارة العقود الوظيفية

تجديد رخص العمل

اصدار رخص العمل

مؤشر الرضا عن الخدمة

اصدار تأشيرات العمالة المنزلية



متكاملة



مؤشر الرضا العام للخدمة في النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى الثاني والثالث

متميز

(من 85% إلى 100%)

عال

(من 75% إلى 84%)

متوسط

(من 50% إلى 74%)

منخفض

(أقل من 50%)

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



## مؤشر الرضا عن الخدمة

تصاريح أجير

89%

العينة: 210



مؤشر الرضا العام للخدمة في  
النطاق المتميز

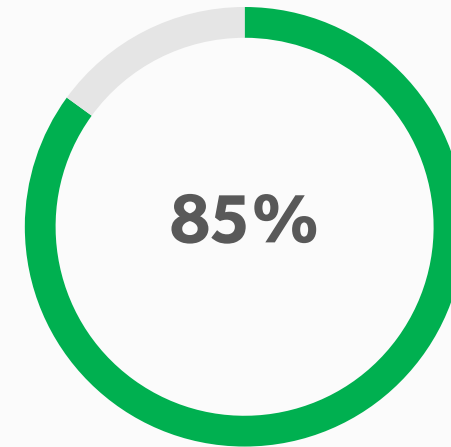
بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى  
الثاني والثالث

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



## مؤشر الرضا عن الخدمة

### اصدار وثائق العمل الحر



العينة: 1260



### مؤشر الرضا العام للخدمة في النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى الثاني والثالث

# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات

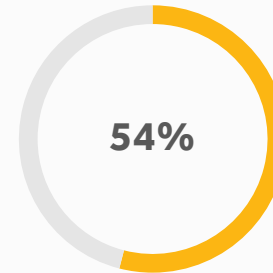


## مؤشر الرضا للمعايير الأساسية

العينة	المؤشر	
1098	60%	الإجراءات
		المكان
515	68%	الموظفين
1098	68%	القناة الرقمية
1098	52%	السرعة
1098	62%	المخرجات

## مؤشر الرضا عن الخدمة

### طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية



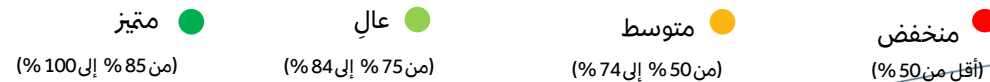
العينة: 8832

## أبرز المشاهدات

### أبرز التعليقات السلبية عن الخدمة (إجمالي التعليقات 2054)

3%	ضعف المنصة الالكترونية	43%	التأخر في صرف الاعانة
3%	التذمر من قلة الاعانة	16%	التأخر في إجراءات العمل
2%	رفع التقارير بشكل سنوي	4%	عدم وضوح الإجراءات بالخدمات

29% من التعليقات كانت تشمل طلبات شخصية ولا تنطبق على التحدي





## تفصيل لمؤشرات المستوى الثالث - المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (1-5) :

خدمة طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية

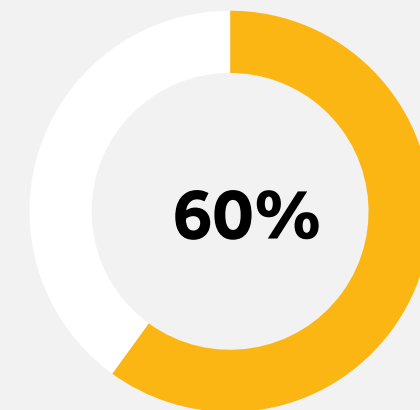
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

### المستوى الثالث

المؤشر	المؤشر	المعيار الفرعي
436	9%	توفر متطلبات وإجراءات الخدمة
436	12%	مطابقة متطلبات وإجراءات الخدمة لتلك المعلن عنها من خلال القنوات الرسمية والمعتمدة للوزارة
436	10%	شمولية متطلبات وإجراءات الخدمة
436	17%	سهولة متطلبات وإجراءات الخدمة

### المستوى الثاني

### الرضا عن الإجراءات



حجم العينة : 1098

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 او اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على المستخدمين لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها :





## تفصيل لمؤشرات المستوى الثالث - المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (2-5) :

### خدمة طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية

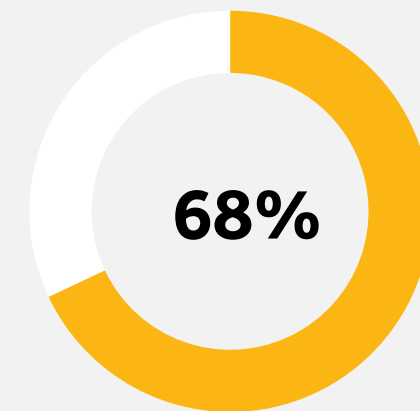
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

#### المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
336	24%	سهولة وسرعة الوصول الى الخدمة
336	26%	وضوح وسهولة فهم إرشادات الاستخدام للخدمة
336	30%	سهولة التصفح والتنقل بين الصفحات/الشاشات لإتمام الخدمة
336	22%	استقرارية الخدمة (لم تواجه اعطال او انقطاع في الخدمة بسبب مشاكل تقنية)
336	26%	سهولة إتمام طلب الخدمة (في 3 خطوات او اقل)
336	27%	سرعة الاستجابة (سرعة تحميل الصفحات/الشاشات أثناء عملية التنقل)

#### المستوى الثاني

### الرضا عن القناة الإلكترونية



حجم العينة : 1098

في حال كانت الدرجة المنوحة 3 او اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على المستخدمين لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها :







## تفصيل لمؤشرات المستوى الثالث - المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (3-5) :

خدمة طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية

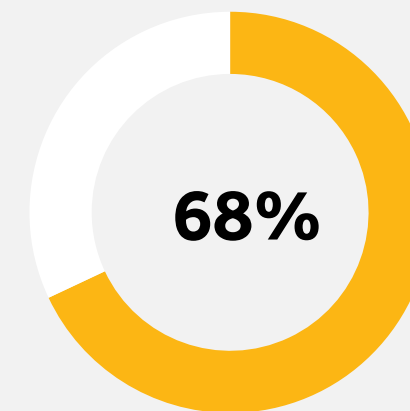
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

### المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
163	41%	لباقة وحسن تعامل الموظف
163	48%	وضوح لغة التخاطب للموظف
163	24%	مدى إمام الموظف بالأنظمة والإجراءات المرتبطة بالخدمة المطلوبة
163	25%	سرعة الموظف في تقديم الخدمة

### المستوى الثاني

الرضا عن موظفي العناية بالعملاء



حجم العينة : 515

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 أو أقل عن العيار، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على المستفيدين لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها:





## تفصيل لمؤشرات المستوى الثالث - المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (4-5) :

خدمة طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية

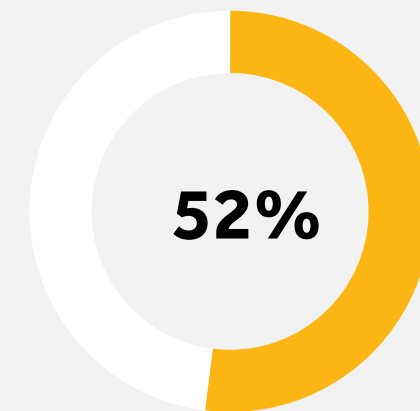
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

### المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
531	21%	الوقت المستغرق لتقديم طلب الخدمة
531	34%	حجم الجهد الذي بذلته بدءاً من دخولك لصفحة/بوابة الخدمة الى حين حصولك على المخرج النهائي

### المستوى الثاني

#### الرضا عن السرعة



حجم العينة : 1098

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 او اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على المستخدمين لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها :





## تفصيل لمؤشرات المستوى الثالث - المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (5-5) :

### خدمة طلب الاعانة المالية للأجهزة الطبية

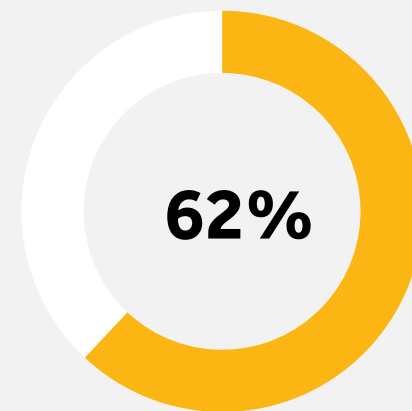
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

#### المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
412	24%	دقة المعلومات المذكورة في طلب الخدمة
412	17%	مطابقة المخرجات لإجراءات تلقي الخدمة المعلن عنها عبر القنوات الرسمية والمعتمدة للوزارة
412	20%	جودة الاشعارات والتنبيهات التي تلقيتها اثناء وبعد حصولك/تنفيذك للخدمة
412	22%	سهولة إمكانية استرجاع المعلومات الخاصة بطلبك في وقتٍ لاحق اذا دعت الحاجة

#### المستوى الثاني

### الرضا عن المخرجات



حجم العينة : 1098

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 او اقل عن العبار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على المستخدمين لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها :

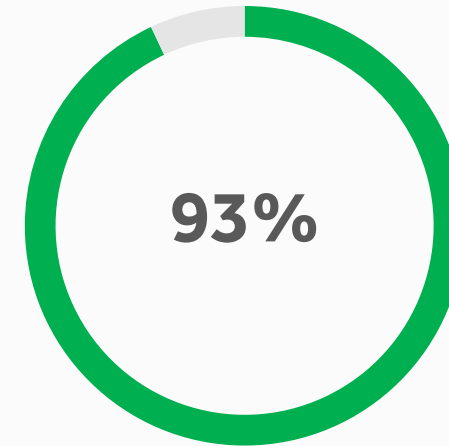


# نظرة تفصيلية عن نتائج قياس الخدمات



## مؤشر الرضا عن الخدمة

تقديم طلب منح اعفاء من رسوم التأشيرة



العينة: 803



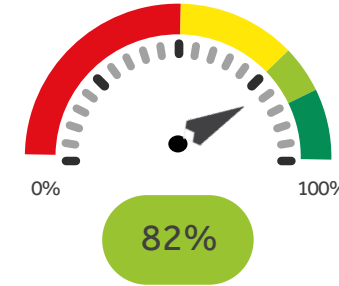
مؤشر الرضا العام للخدمة في  
النطاق المتميز

بالتالي لم يتم عرض مؤشرات رضا المستوى  
الثاني والثالث

---

## المخلص والأثر

## ملخص التقرير

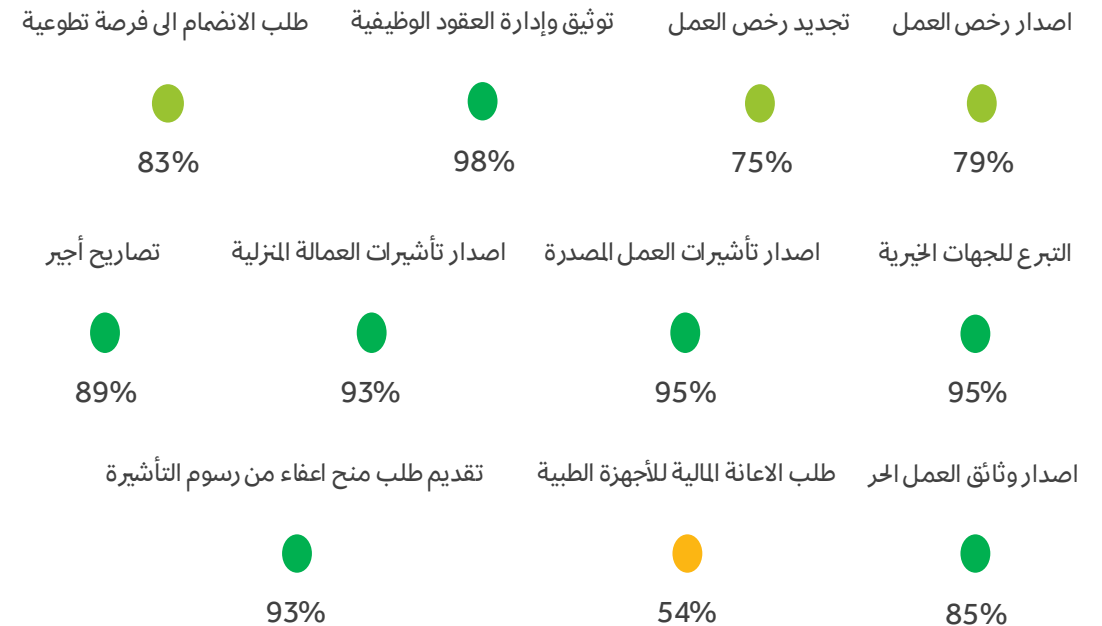
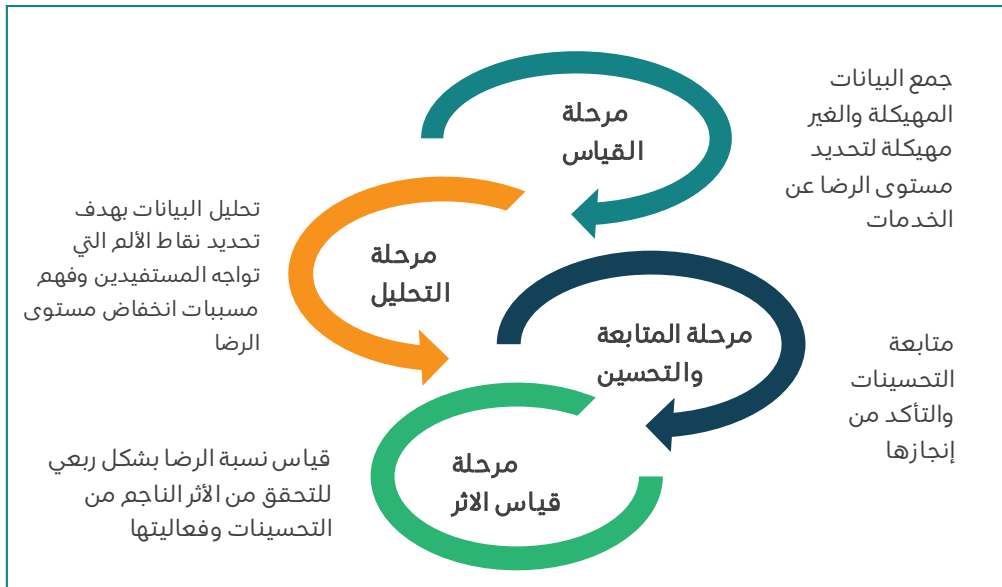


تم احتساب المؤشر العام للرضا حول الخدمات من خلال وزن نتائج المستوى العام لكل خدمة مع إحصائيات المستفيدين.

## الاثـر الناجم

نقدر ملاحظاتكم ونعتبرها إسهامًا حيويًا في تحسين خدماتنا. كما هو موضح في التقرير، يتم مراجعة كل ملاحظة وتحليلها بعناية، واستخدامها لتحقيق تحسينات فعّالة تهدف إلى تعزيز تجربتكم معنا. ونحن ملتزمون بالتطور المستمر استنادًا إلى آرائكم القيمة.

## المنهجية المتبعة



الموارد البشرية  
والتنمية الاجتماعية



شكراً لكم