



وزارة الموارد البشرية
والتوظيف
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION

تقرير الموقع الإلكتروني

تنفيذ شركة إيثوس للحلول المتكاملة



وزارة الموارد البشرية
والتوظيف
MINISTRY OF HUMAN RESOURCES
& EMIRATISATION

محتوى العرض

- المقدمة وأهداف الدراسة
- منهجية البحث والتقييم
- إستبيان الموقع الإلكتروني
 - توزيع العينة
 - نتيجة الرضا العام
 - الرضا حسب التوزيع الديموغرافي
 - الرضا عن المحاور
 - تعليقات المتعاملين

المقدمة وأهداف الدراسة

في إطار تعاون وزارة الموارد البشرية والتوطين عموماً وإدارة التميز المؤسسي خصوصاً مع "شركة إيثوس للحلول المتكاملة"، وفي ظل سعي الوزارة الدائم للتميز، وحرصاً منها على قياس رضا المتعاملين عن أدائها لمهامها، تقوم الشركة بإجراء استطلاع رأي المتعاملين لقياس الرضا عن إداء الوزارة وخدماتها المختلفة في كافة أرجاء الدولة.

الأهداف الإستراتيجية

- 1- تحسين الأداء وتفعيل دوره في تحقيق أهداف الوزارة.
- 2- تفعيل التواصل مع متعاملي الوزارة.
- 3- التعرف على إحتياجات وتوقعات ورضا المتعاملين بالإضافة لمقترحاتهم بشأن تطوير الخدمات.



المقدمة وأهداف الدراسة



منهجية البحث والتقييم

- تم استخدام إستبيانات مصممة بمقياس من 5 درجات (Likert Scale).
- إستخدم المقياس المدرج على هذا النحو:

عدد النقاط	الإختيار	
4	موافق جداً	راضٍ بدرجة كبيرة
3	موافق	راضٍ
2	محايد	محايد
1	غير موافق	غير راضٍ
0	غير موافق مطلقاً	غير راضٍ أبداً
لا يوجد نقاط	لا ينطبق عليّ هذا السؤال	لا ينطبق عليّ هذا السؤال

- ❖ عند إستطلاع رضا المتعامل عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة، فإن النتيجة المثالية هي أن يكون "راضٍ بدرجة كبيرة" مما يمنح الإدارة عدد 4 نقاط. إذا أجاب المتعامل أنه "غير راضٍ"، يتم منح نقطة واحدة فقط للحصول معدل الرضا، نحسب نسبة (النقاط الممنوحة فعلياً إلى النقاط الممثلة للنتيجة المثالية) فتكون $1 \setminus 4 = 20\%$ معدل رضا.

منهجية البحث والتقييم

مثال آخر: عند استطلاع رضا عدد 10 متعاملين عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة، فإن النتيجة المثالية هي أن يكونوا "راضين بدرجة كبيرة" مما يمنح الإدارة عدد 40 نقطة. لنفترض أن إجاباتهم الفعلية هي أن عدد 5 منهم كان "غير راضٍ" و عدد 5 آخرين كان "راضٍ".

الجزء الأول يمنح الإدارة: 5 إجابات * نقطة واحدة = 5 نقاط

الجزء الثاني يمنح الإدارة: 5 إجابات * عدد 3 نقاط = 15 نقطة

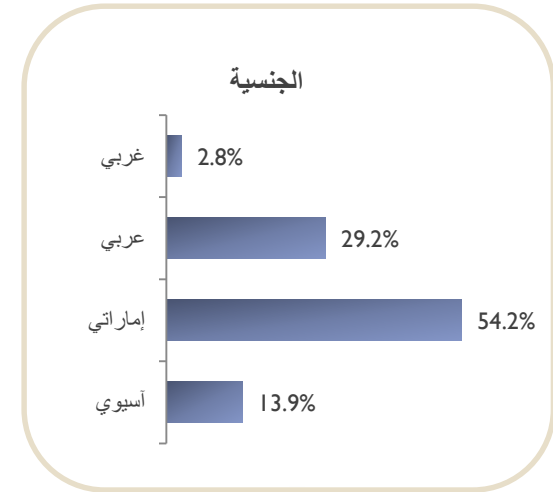
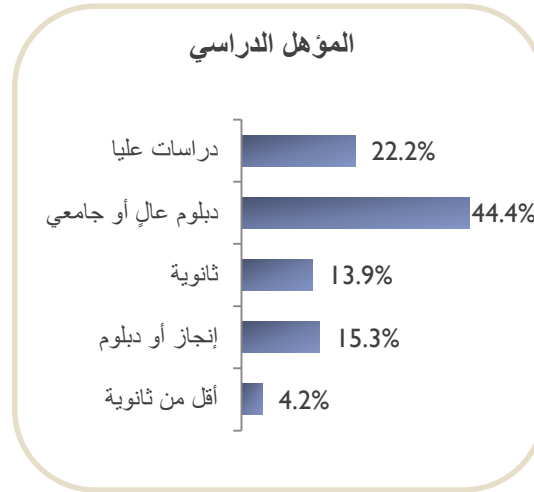
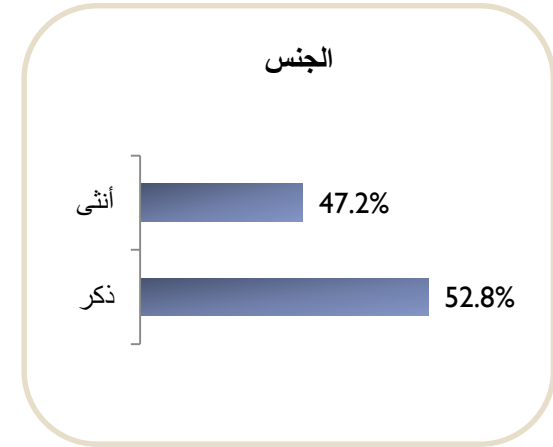
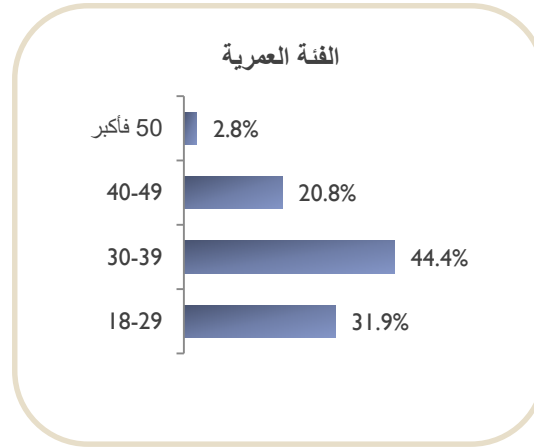
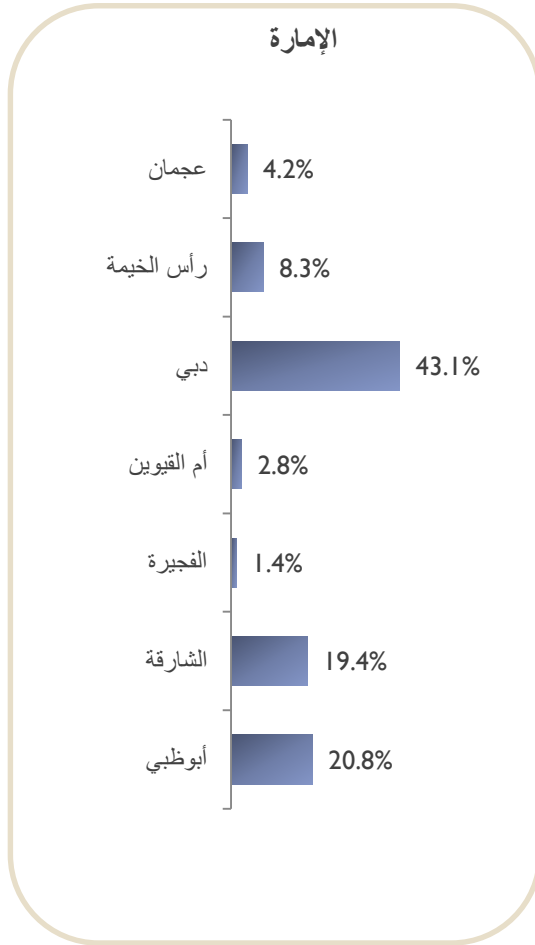
مجموع النقاط الممنوحة فعلياً: 5 + 15 = 20 نقطة

لحساب معدل الرضا، نحسب (نسبة النقاط الممنوحة فعلياً إلى النقاط الممثلة للنتيجة المثالية) فتكون $20 \setminus 40 = 50\%$ معدل الرضا عن الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.

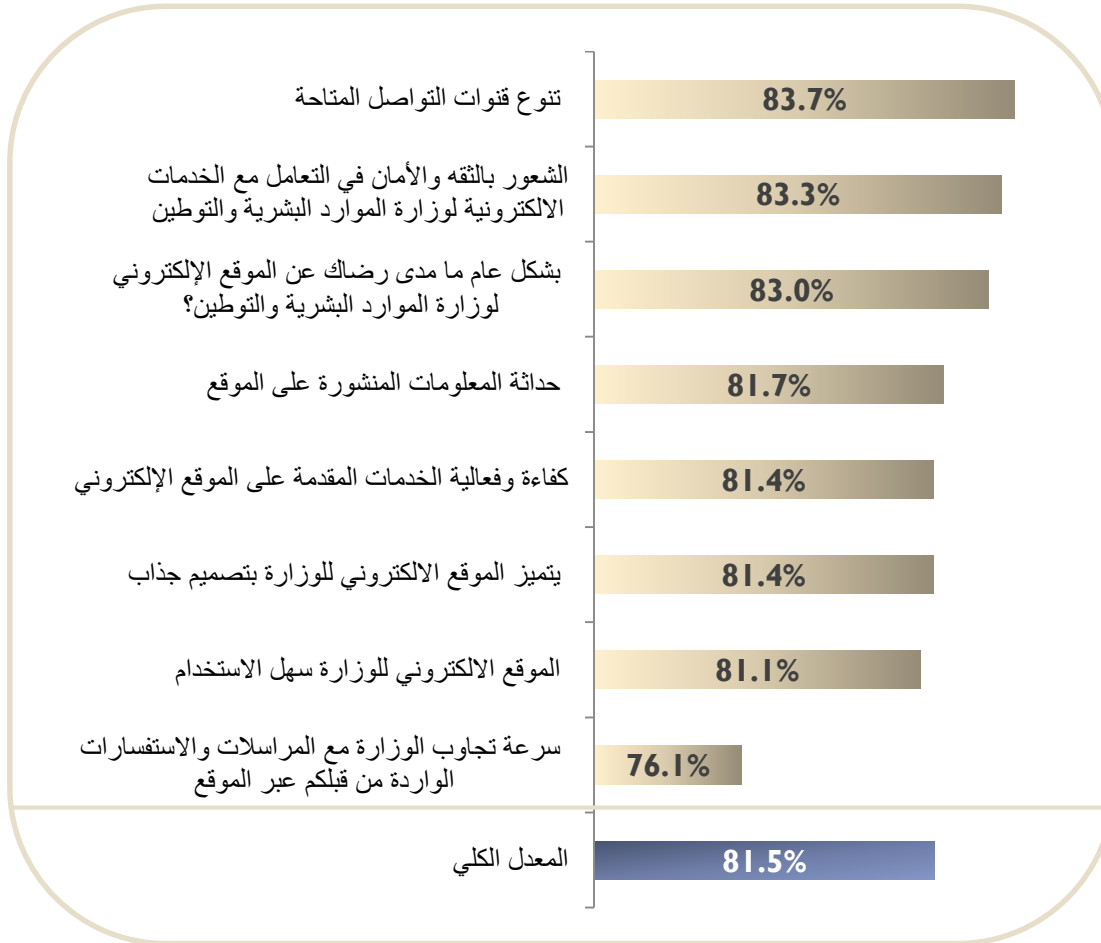


البيانات الديمغرافية





نتيجة الرضا العام



حصل استبيان الموقع الإلكتروني على رضا عام وقدره 81.5%

تعليقات المتعاملين



تعليقات المتعاملين

- تطابق معلومات الموقع الإلكتروني من حيث الوثائق المطلوبة لإنجاز المعاملات مع كافة قنوات الخدمة
- السرعة في الاجراء بكافه المعاملات المرسله
- تخصيص موظف في وزاره الموارد البشرية والتوطين للتعامل مع احتياجات الشركة الكبيره في حال وجود صعوبة
- إتاحة بعض الخدمات لأصحاب العمل مثل إصدار كشف وبيانات العامل وتوفير البيانات لكافة المستخدمين مثل طباعة بيانات عامل وعقد العمل بدلاً من الذهاب الى مراكز تسهيل وذلك للحفاظ على الوقت.
- أقترح وجود استمارة (Form) لطلب الاجازة للعاملين لاننا نواجه مشكلة مع ادارة حماية الاجوار بخصوص العاملين خارج الدولة وذلك بسبب حصولهم على راتب الاجازات بدون تحويل البنك وبالتالي يتم وضع حظر على الشركة وخصوصا الشركة ذات الاعداد الكبيرة
- يجب إعلام المتعاملين بأي تغييرات على القوانين والإجراءات الجديدة.
- موقع الوزارة مزدحم بالمعلومات و الأيقونات الحرص على الشمولية مع مراعاة ترك مساحه لعين القاريء
- بحال تعدد التصريحات، يجب أن يتم تحديد اسم العامل على الايصال.
- كثرة الخيارات والعناوين على الواجهة مشتتة هذا لو تحتوي الواجهة على صور للأعمال التي تقوم بها الوزارة أو انجازاتها ..
- إتاحة الفرصة بطباعة بلاغ الهروب للتمكن من إستكمال الإجراءات فى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب.
- القيام بجميع المعاملات عبر الموقع بدلاً من زيارة المركز وذلك للحفاظ على الوقت.
- يرجى تعزيز قسم الأسئلة الشائعة ليشمل جميع المواضيع المتعلقة استفسارات قانون العمل. شكرا.
- يرجى عدم عمل التحديثات الإلكترونية إثناء الدوام الرسمي حيث أن ذلك يعرقل سير العمل ...
- يجب على وزارة الموارد البشرية والتوطين العمل بسرعة على الرد على الشكاوى والإستفسارات المرسله عبر الموقع الإلكتروني، وإضافة خدمة التحدث المباشر مع الموظف. live chat.



ولكم جزيل الشكر

