تحليل نتائج استبيان قياس جودة خدمات مركز الاتصال (قسم الاتصال بدائرة خدمة المراجعين) بمحافظة البريمي

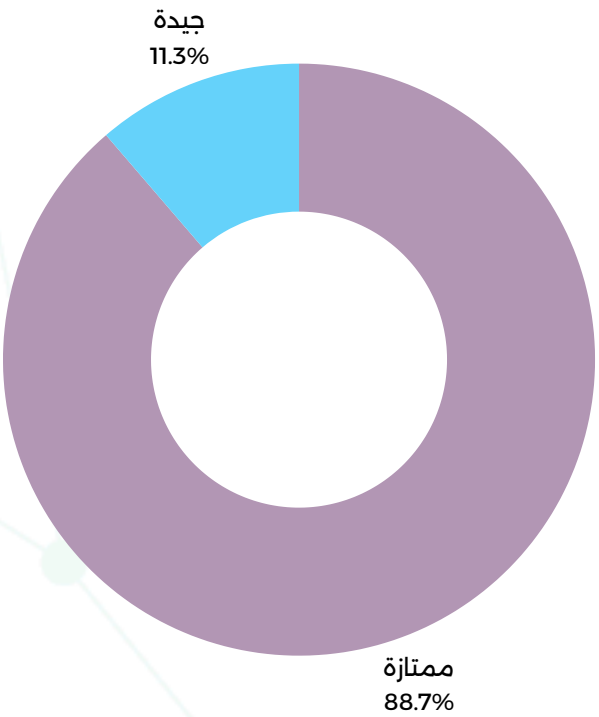
تم إعداد هذا الاستبيان بهدف قياس رضا المتعاملين عن جودة خدمات مركز الاتصال (قسم الاتصال بدائرة خدمة المراجعين) بمحافظة البريمي لدعم منصة تجاوب .

عدد الردود : 43

فقد تضمنت أسئلة استبيان قياس جودة خدمات مركز الاتصال (قسم الاتصال) بمحافظة البريمي لدعم منصة تجاوب على النحو الآتي:

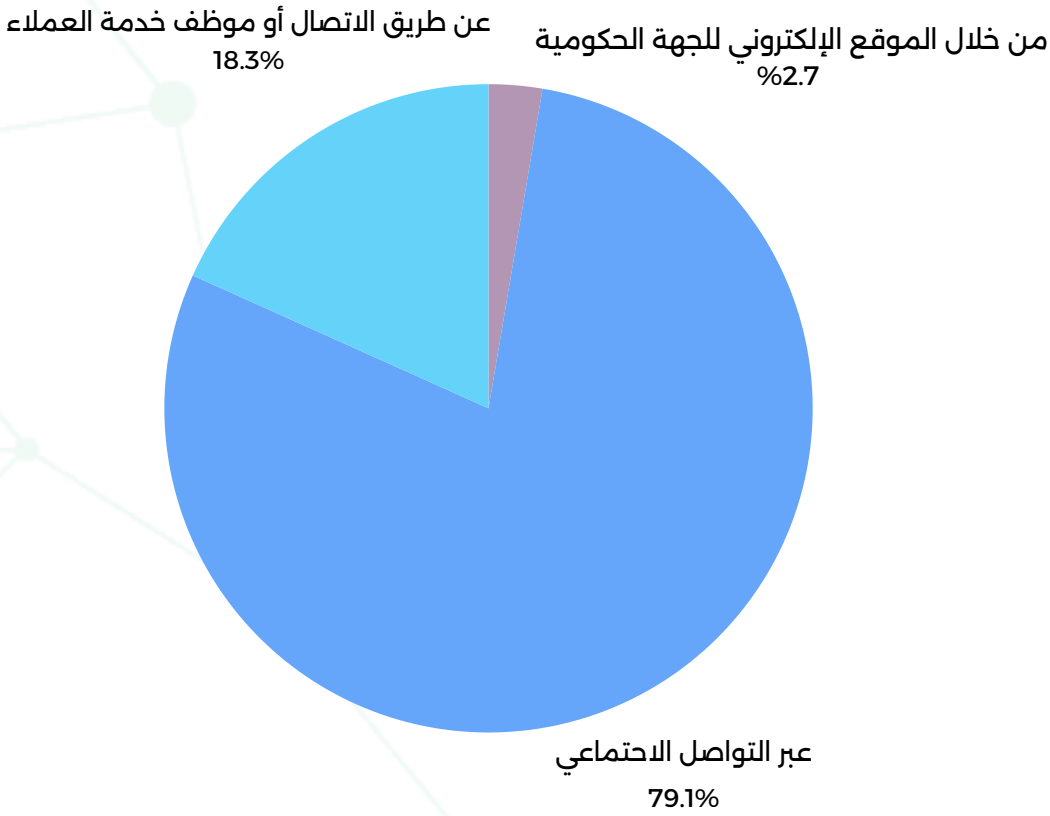
1 هل لديك معرفة سابقة بمنصة "تجاوب" لتقديم الشكاوى والمقترحات والاستفسارات؟

نعم	لا
%88.7	%11.3



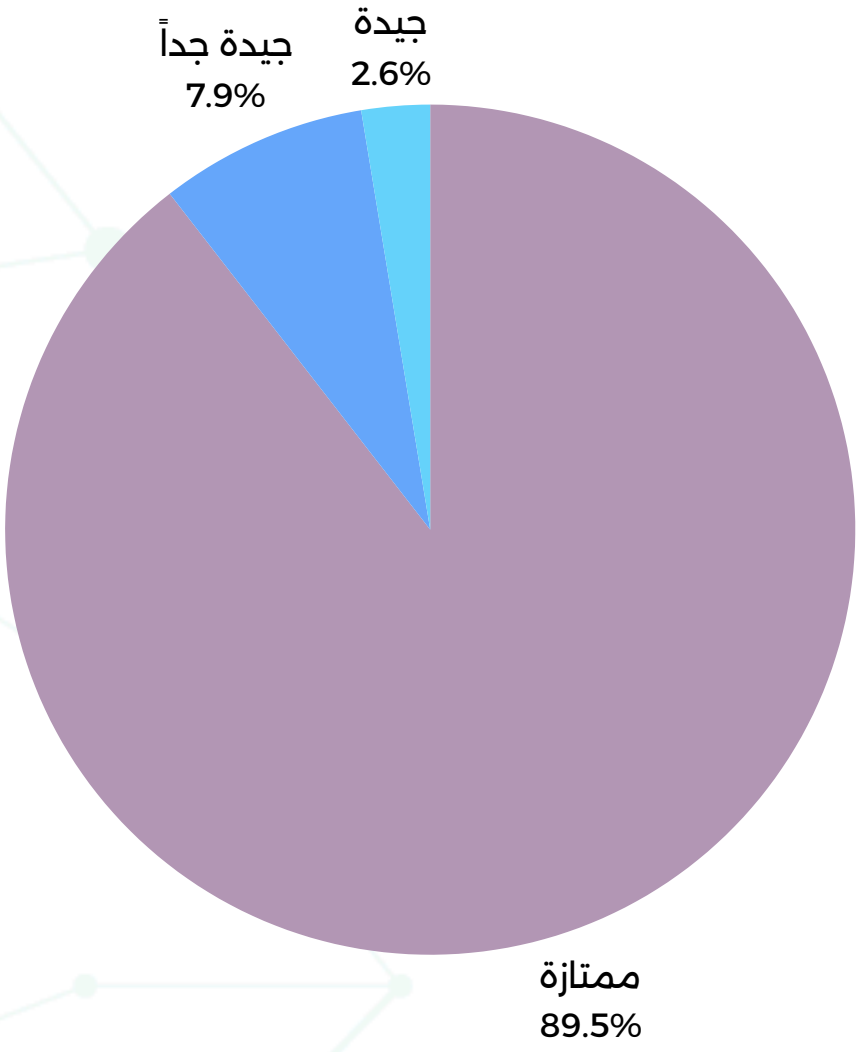
2 كيف تعرفت على منصة "تجاوب"؟

من خلال الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية	عبر وسائل التواصل الاجتماعي	عن طريق مركز الاتصال أو موظف خدمة العملاء	من خلال فعالية أو حملة توعوية	أخرى
%2.7	%80	%18.3	%0	%0



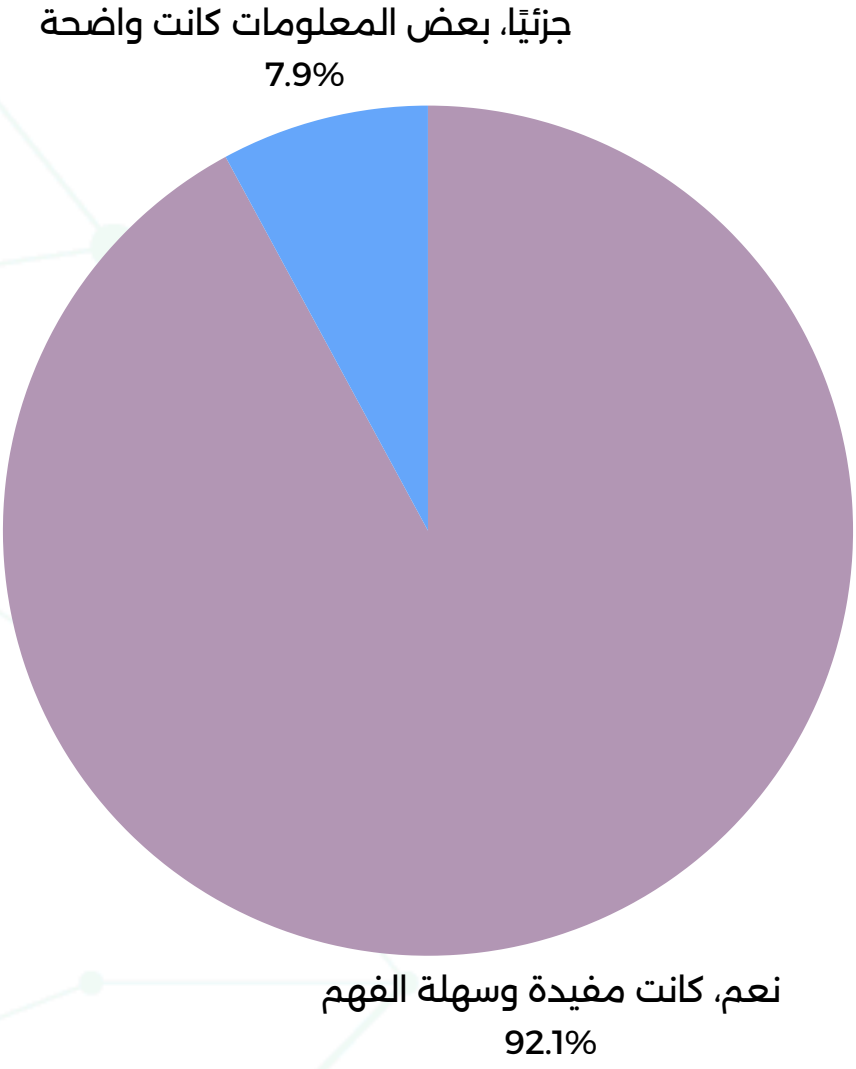
3 ما رأيك في جهود قسم الاتصال في توجيهك للتواصل عبر المنصات الرسمية مثل "تجاوب"؟

ممتازة	جيدة جداً	جيدة	ضعيفة
%89.5	% 7.9	% 2.6	% 0



4 من خلال تجربتك، هل ترى أن المعلومات التي يقدمها قسم الاتصال (سواء عبر الموقع أو وسائل التواصل) كانت واضحة وسهّلت عليك استخدام منصة "تجاوب"؟

نعم، كانت مفيدة وسهلة الفهم	جزئيًا، بعض المعلومات كانت واضحة	لا، لم أستفد من هذه القنوات	لم أطلع على أي محتوى من قسم الاتصال
%92.1	% 7.9	% 0	0%



5 ما اقتراحاتك لتعزيز دور قسم الاتصال في توجيه المستفيدين نحو استخدام المنصات الرقمية الحكومية مثل "تجاوب"؟

1 تكثيف الحملات توعوية عبر القنوات الإعلامية المختلفة (الإذاعة، الصحف، القنوات الرسمية، وسائل التواصل الاجتماعي) تشرح استخدام وفائدة منصة "تجاوب".

2 استخدام قصص واقعية لحالات نجح فيها المستفيدون في حل مشكلاتهم بسرعة عبر المنصة.

3 فيديوهات قصيرة تشرح طريقة استخدام المنصة خطوة بخطوة وكذلك تصاميم انفوجرافيك

4 نشر تقارير دورية عن عدد البلاغات التي تمت معالجتها بنجاح من خلال "تجاوب".

5 مشاركة تعليقات واقعية لمستخدمين راضين.

Buraimi
Governorate

محافظة
البريمي

غد متجدد ... مستقبل واعد

دائرة التواصل والإعلام
مكتب محافظ البريمي

alburaimigov
bur.om