



النتائج والإجراءات التصحيحية

لاستبيان رضا المتعاملين عن نظام
الخدمة الذاتية 2020

يناير 2021



بعد تحليل نتائج الاستبيان الذي يقيس مستوى رضا المتعاملين عن نظام الخدمة الذاتية 2020، تم الأخذ بمقترحات ومرئيات المشاركين التطويرية، التي من شأنها المساعدة في تطوير النظام وإجراء التحديثات اللازمة عليه؛ لما فيه تجويد النظام وتبسيطه، بما يتناسب واحتياجاتهم، وأيضاً في وضع آلية للتسويق ورفع مستوى التوعية بالنظام. كما تم الوقوف على النتائج واستلام ما يقارب 35 مقترح، وتم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم البناء عليها في وضع الإجراءات التصحيحية.

حيث تجدون في هذا العرض بعض المقترحات مع الإجراءات التصحيحية.



بعض اقتراحات وملاحظات المتعاملين:

- تخصيص ورش لكافة الموظفين و ليس فقط المعنيين بإدارة الموارد البشرية
- نشر الرسائل التوعوية باللغتين العربية والانجليزية
- تسهيل عملية تحميل الوثائق المطلوبة للموظف عبر التطبيق الذكي
- بتخصيص أيقونة لأصحاب الهمم (الإعاقة البصرية) بحيث يسهل لهم استخدام الموقع والتطبيق باستقلالية
- إضافة خاصية بالتطبيق تمكن المستخدم من الدخول عليها ومشاهدة اي رسائل توعوية أو فيديوهات
- تدريب ممثل من كل ادارة حول النظام ليكون حلقة وصل بين الادارة ونظام بياناتي
- يرجى توفير خدمات الاتصال المباشر لتقديم الدعم الفني



تم إطلاق الاستبيان لقياس مستوى رضا المتعاملين عن نظام الخدمة الذاتية 2020 وتم وضع الإجراءات التصحيحية بناءً على ملاحظات المشاركين وأخذها بعين الاعتبار لتطوير النظام بشكل أفضل.

الإجراءات التصحيحية	الاطار الزمني للتنفيذ
❖ تخصيص ورش لكافة الموظفين و ليس فقط المعنيين بإدارة الموارد البشرية	مستمرة على مدار السنة
• نشر الرسائل التوعوية باللغتين العربية والانجليزية وإضافة خاصية بالتطبيق تمكن المستخدم من الدخول عليها ومشاهدة اي رسائل توعوية أو فيديوهات	
• تسهيل عملية تحميل الوثائق المطلوبة للموظف عبر التطبيق الذكي	
• بتخصيص أيقونة لأصحاب الهمم (الإعاقة البصرية) بحيث يسهل لهم استخدام الموقع والتطبيق باستقلالية	
• تدريب ممثل من كل ادارة حول النظام ليكون حلقة وصل بين الادارة ونظام بياناتي	
• يرجى توفير خدمات الاتصال المباشر لتقديم الدعم الفني	



Results and Corrective Actions

Public Satisfaction with the Self Service System 2020

January 2021



After analyzing the results of the questionnaire that measures the level of customer satisfaction with the Self-Service System 2020, the participants' development proposals and visions were taken, which would help in developing the system and make the necessary updates. Because of the improvement and simplification of the system, commensurate with their needs, and also in setting up a marketing mechanism and raising awareness of the system. In addition, the results were examined and about 35 proposals were received. These were taken into consideration, and then based on them in developing corrective measures.

In this presentation, you will find suggestions with corrective actions.



Some of the suggestions and observations of customers:

- Assigning workshops to all employees, not just those concerned with HR Management
- Sending awareness messages in both Arabic and English
- Facilitate the process of uploading the employee's required documents via the Smart application
- By allocating an icon for people of determination (visual impairment) to facilitate their use of the website and application independently
- Adding a feature to the application that enables the user to access it and view any educational messages or videos
- Training a representative from each administration about the system to be a link between the administration and Bayanati System
- Provide direct contact number to provide technical support



The questionnaire was launched to measure the level of satisfaction with the Self-Service System 2020. Corrective actions were developed based on the feedback of the participants and took into consideration to develop the system better.

Corrective Actions	Time Frame
<ul style="list-style-type: none">❖ Assigning workshops to all employees, not just those concerned with HR Management❖ Sending awareness messages in Arabic and English and adding a feature to the application that enables the user to access it and view any awareness messages or videos❖ Facilitate the process of uploading the employee's required documents via the Smart application❖ Adding a feature to the application that enables the user to access it and view any educational messages or videos• Training a representative from each administration about the system to be a link between the administration and Bayanati System• Provide direct contact number to provide technical support	Continued throughout the year