



# النتائج والإجراءات التصحيحية

لاستبيان قياس مستوى رضا المتعاملين عن الحملات الترويجية المنفذة  
من قبل الهيئة حول الإجراءات المرتبطة بتداعيات كوفيد 19

أغسطس 2020



بعد تحليل نتائج الاستبيان الذي يقيس مستوى رضا المتعاملين عن الحملات التسويقية والتوعوية الخاصة بالهيئة تم الأخذ بمقترحات ومرثيات المتعاملين التطويرية، التي من شأنها المساعدة في تطوير آليات وحملات الهيئة التسويقية؛ حتى تصل الرسائل إلى مستوى طموحات وتطلعات المتعاملين، حيث تم الوقوف على النتائج، وإستلام مايقارب ٢٠ ملاحظة ومقترح، وتم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم البناء عليها في وضع الإجراءات التصحيحية وتطوير الخطط والحملات التسويقية لمشاريع الهيئة. تجدون في هذا العرض المقترحات مع الإجراءات التصحيحية.



## بعض من اقتراحات وملاحظات المتعاملين:

- التركيز على مقاطع الفيديو القصيرة بصورة تجذب المستهدفين
- وضع آلية جديدة ومبتكرة أكثر للحملات الترويجية عبر منصة الهيئة في الانستقرام وكذلك تطبيق الهيئة الذكي
- التواصل عبر البريد الالكتروني للمستجدات
- يتم ارسال الجديد من الخدمات الترويجية عن طريق الرسائل النصية أو الواتساب لسهولةها عند الكثيرين
- الاستمرار بعقد الورش الافتراضية عن بعد لما لها من أثر كبير جداً في زيادة الوعي لدى الموظفين



تم إطلاق الاستبيان لقياس مستوى رضا المتعاملين عن الحملات الترويجية المنفذه خلال جائحة كورونا. تم وضع الإجراءات التصحيحية بناءً على ملاحظات المتعاملين والأخذ بعين الاعتبار لتطوير الحملات الترويجية بأنواعها في المستقبل .

الاطار الزمني للتنفيذ	الإجراءات التصحيحية
مستمرة على مدار السنة	❖ تطوير صيغة الحملات التسويقية التي تنفذها الهيئة لتكون أكثر جذباً من حيث العرض والأسلوب
	❖ تنويع القنوات المستخدمة في إيصال الرسائل الإعلامية وتنفيذ الحملات الترويجية
	❖ تكثيف إنتاج مقاطع فيديو تسويقية تخدم حملات الهيئة الترويجية لمبادراتها ومشروعاتها
	❖ التركيز على استخدام البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة وقنوات التواصل الإجتماعي وتطويرها عند تنفيذ الحملات على اعتبارها الأكثر فاعلية



## Results and Corrective Actions

Questionnaire to measure the level of customer satisfaction with the promotional campaigns carried out by FAHR on the procedures related to the consequences of Covid 19

August 2020



After analyzing the results of the questionnaire, which measures the level of customer satisfaction with the Authority's marketing and awareness campaigns, development proposals and visions of customers were taken, which would help in developing the mechanisms and campaigns of the marketing authority; Until the messages reach the level of the aspirations and aspirations of the dealers. As the results were examined, and approximately 20 notes and proposals were received, and they were taken into consideration and then building on them in setting corrective measures and developing plans and marketing campaigns for the Authority's projects.

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



## Some of the suggestions and observations of customers:

- Focus on short videos with an image that attracts the target audience
- Setting a new and more innovative mechanism for promotional campaigns across the authority's social media platform, as well as the smart authority's application
- Communicating via email with customers
- New promotions messages to be sent via text message or WhatsApp
- Continue to hold virtual workshops remotely, because they have a very big impact in raising awareness among employees



The questionnaire was launched to measure the level of customer satisfaction with the promotional campaigns carried out during the Krone pandemic. Corrective measures were developed based on customer feedback and consideration for the development of promotional campaigns of all kinds in the future.

Corrective Actions	Time Frame
❖ Developing the marketing campaigns formula implemented by the authority to be more attractive in terms of presentation and style	Continued throughout the year
❖ Diversification of channels used to deliver informational messages and carry out promotional campaigns	
❖ Intensify the production of marketing videos that serve the authority's promotional campaigns for its initiative and projects	
❖ Focus on using and developing e-mail, SMS and social media channels when implementing campaigns as the most effective	



# نتائج استبيان قياس مستوى رضا المتعاملين عن الحملات الترويجية المنفذة من قبل الهيئة حول الإجراءات المرتبطة بتداعيات كوفيد- 19



◇ احصائيات الجهات المشاركة في الاستبيان

◇ التحليل الديموغرافي للاستبيان

◇ التحليل التفصيلي استبيان قياس مستوى رضا المتعاملين عن الحملات الترويجية المنفذة

من قبل الهيئة حول الإجراءات المرتبطة بتداعيات كوفيد- ١٩



بشكل عام أنا راضٍ عن الحملات الترويجية المنفذة من  
قبل الهيئة، والخاصة بالإجراءات المتخذة



## الردود و الفئات المستهدفة

موظفي الحكومة الاتحادية	الفئة المستهدفة
١٠٠٠ مشارك	حجم العينة المستهدفة
١٢٦٥ مشارك	عدد الردود للاستبيان



90.54 %





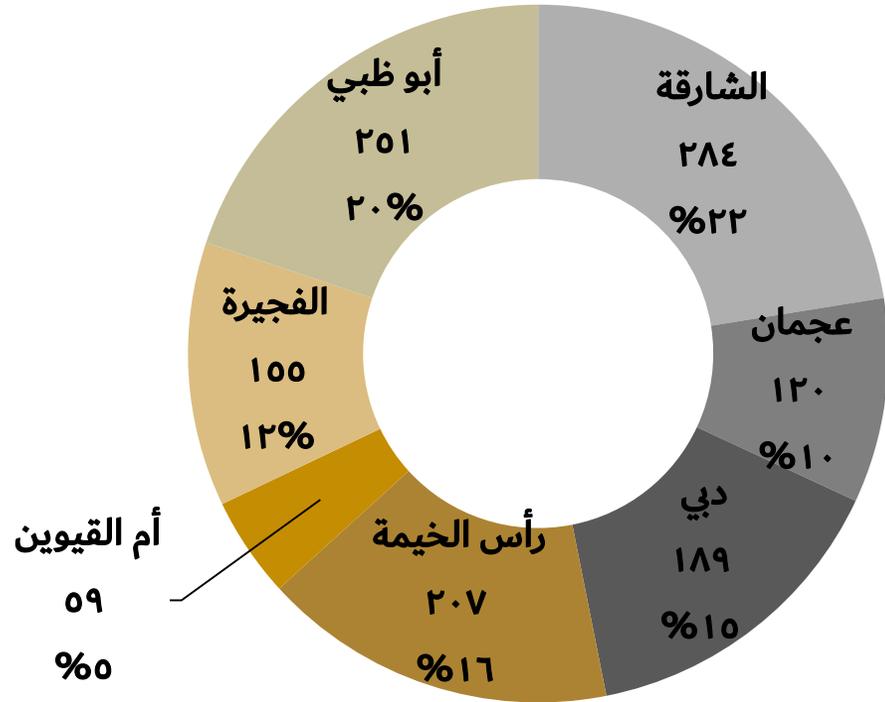
# تصنيف فئات الموظفين المشاركين في الاستبيان وفق نوع الجهات

## فئة المتعامل





## مكان الإقامة

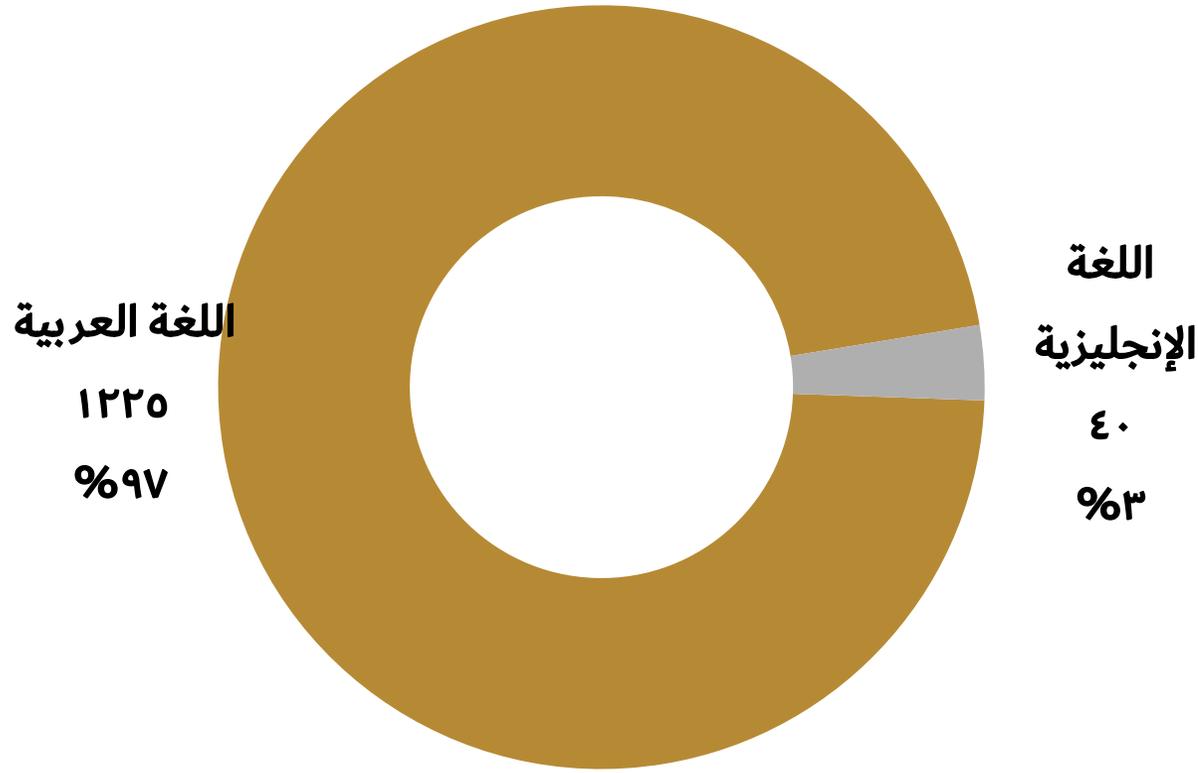


## الجنس

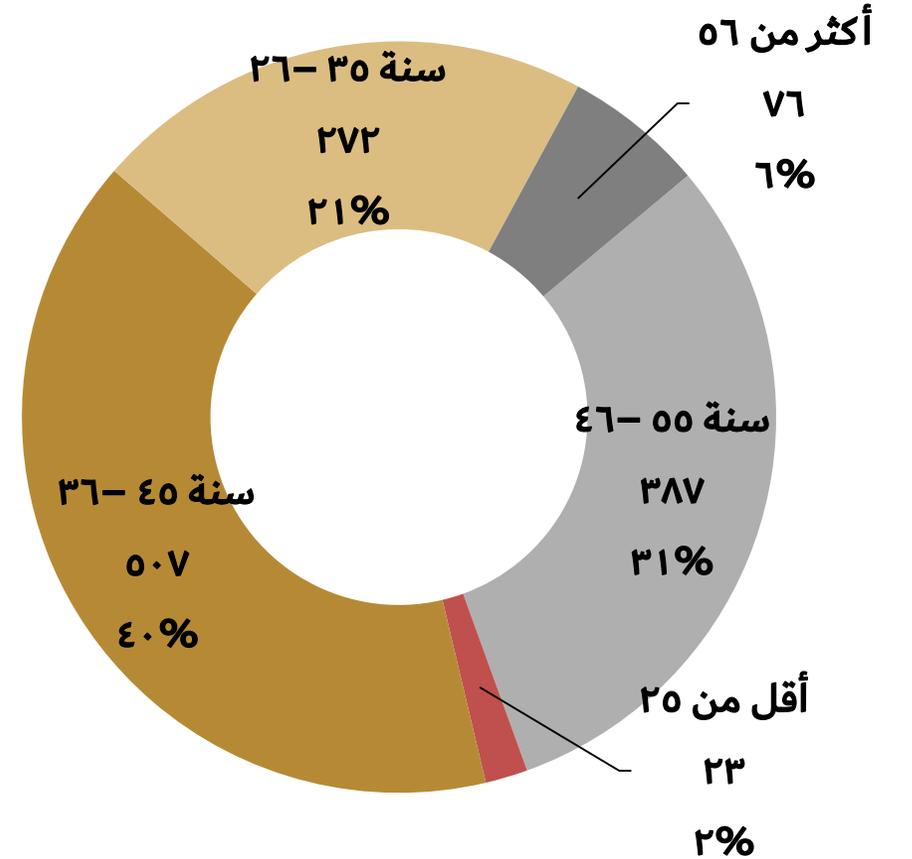




## اللغة المفضلة

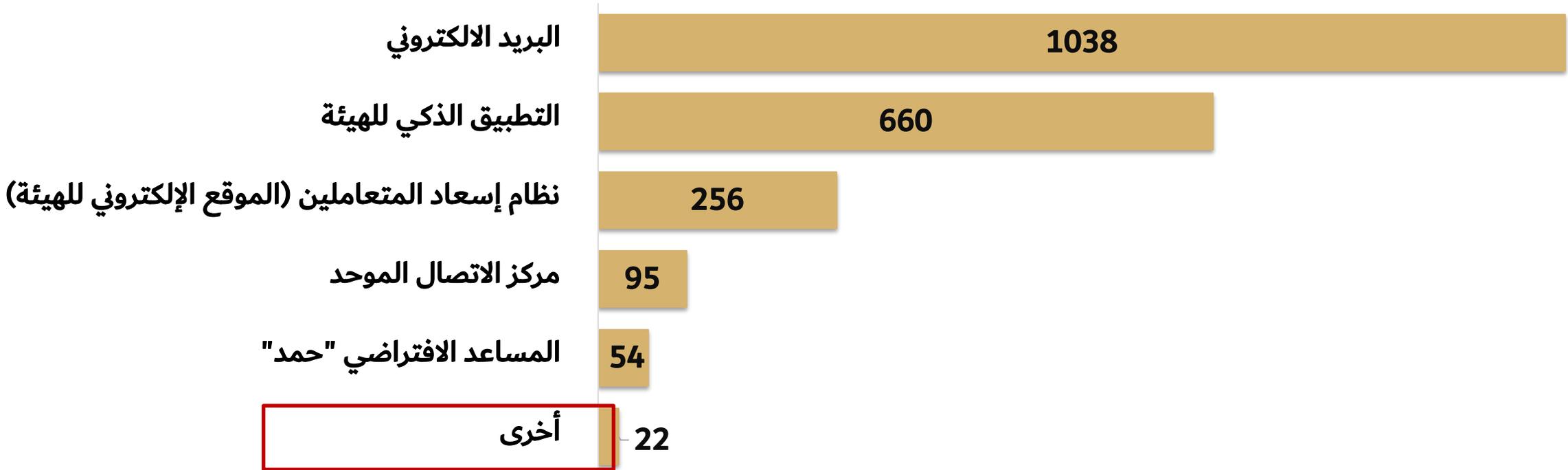


## العمر





## ما هي القناة المفضلة لديكم للحصول على خدمات الهيئة؟ (اختيار متعدد)

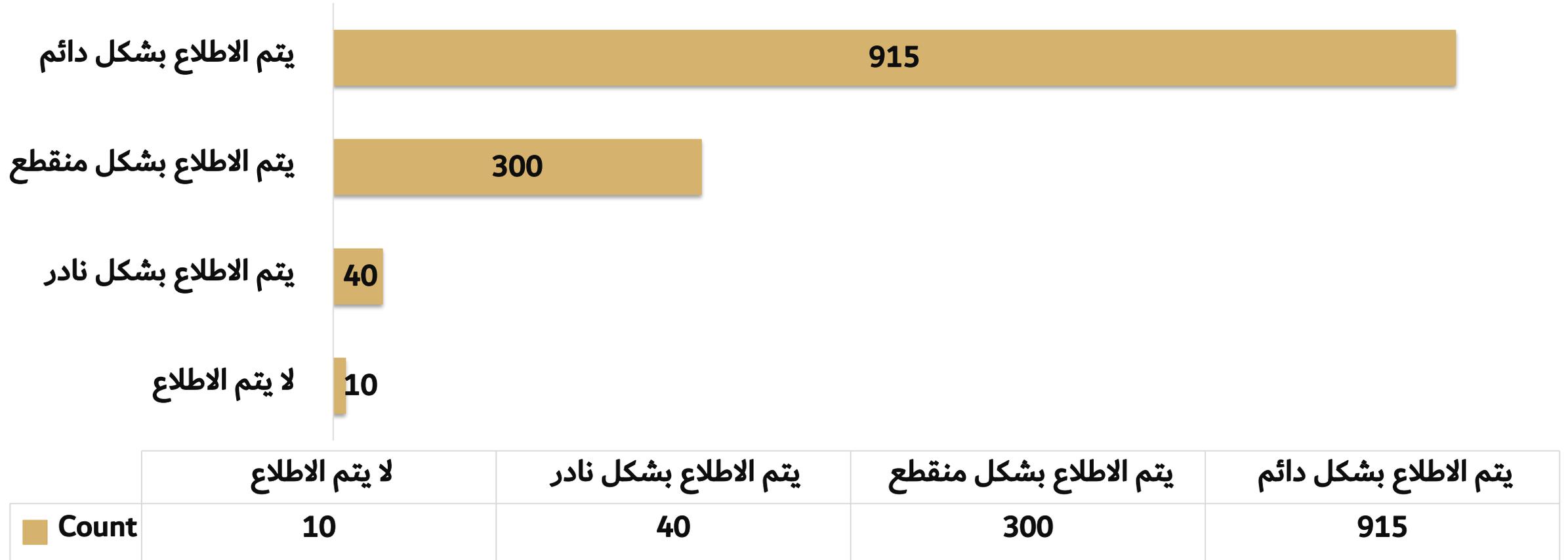


\*ملاحظة: تم إضافة القنوات المفضلة الأخرى للحصول على خدمات الهيئة في الجدول أدناه مع مراعاة عدم التكرار..

التواصل مع الموظف المختص	وسائل التواصل الاجتماعي	الرسائل النصية القصيرة	لينكد ان	عبر الهاتف المتحرك	الواتس اب
--------------------------	-------------------------	------------------------	----------	--------------------	-----------



## ما هو مستوى اطلاعكم على الحملات الترويجية المنفذة من قبل الهيئة حول الإجراءات المرتبطة بتداعيات كوفيد- ١٩ على مستوى الحكومة الاتحادية؟

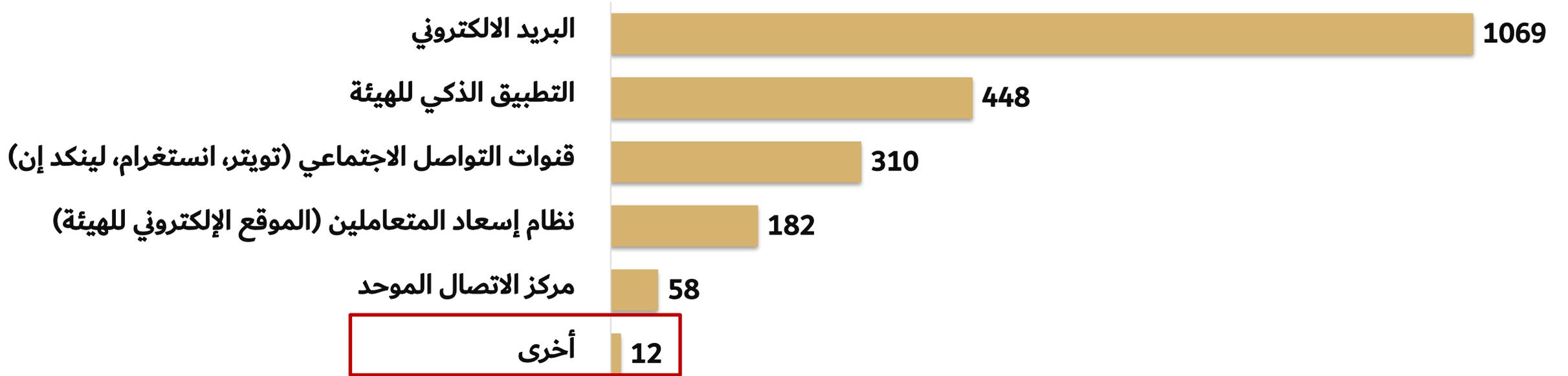




ما هي الوسيلة التي استقبلت بها الحملات الترويجية المنفذة من قبل الهيئة حول الإجراءات المتخذة بناء على

تداعيات كوفيد ١٩؟

**(اختيار متعدد)**

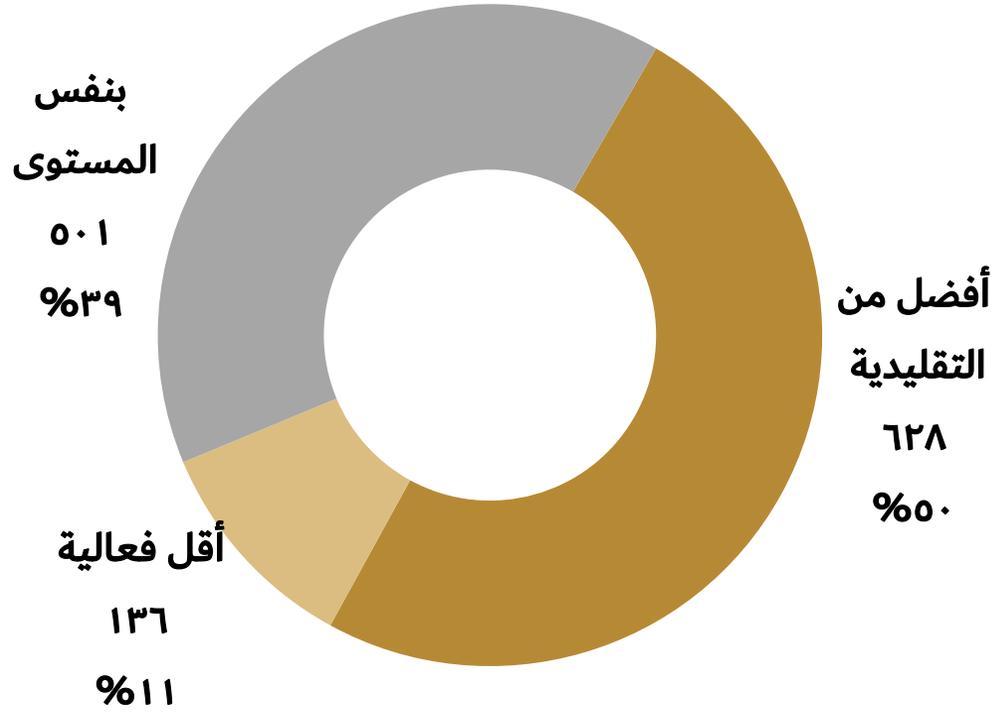


\*ملاحظة: تم إضافة الوسائل الأخرى التي تم استقبالها بها الحملات الترويجية المنفذة في الجدول أدناه مع مراعاة عدم التكرار.

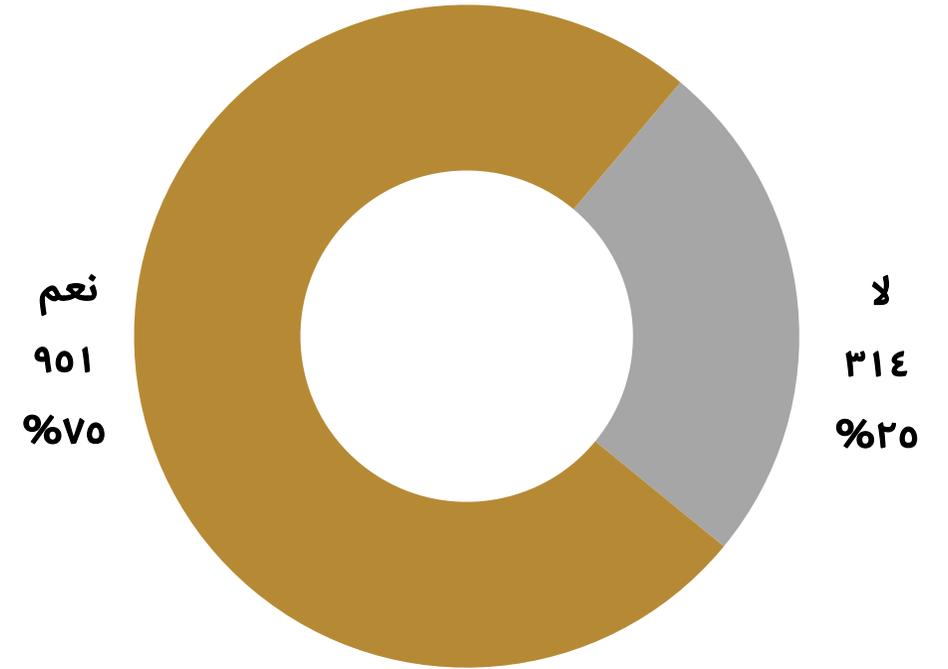
ورش التوعية المنفذة من الهيئة	وسائل التواصل الاجتماعي	الاصدقاء	الاعلام	الرسائل النصية القصيرة
-------------------------------	-------------------------	----------	---------	------------------------



هل تعتقد أن الورش الافتراضية التي تعقدها الهيئة حول  
مشروعاتها وخدماتها بنفس فعالية وتأثير اللقاءات التقليدية؟

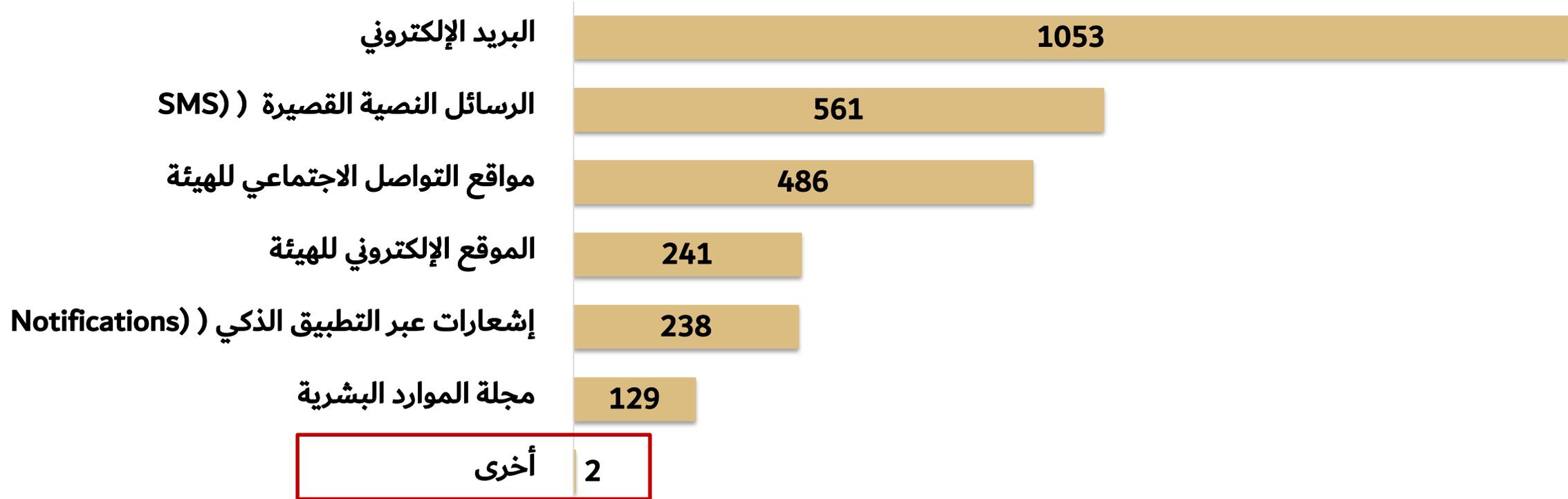


هل أنت متابع لقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة  
بالهيئة؟





ما هي القناة المفضلة للتواصل معكم لإعلامكم بأخر مستجدات الهيئة بشكل عام؟  
(اختيار متعدد)

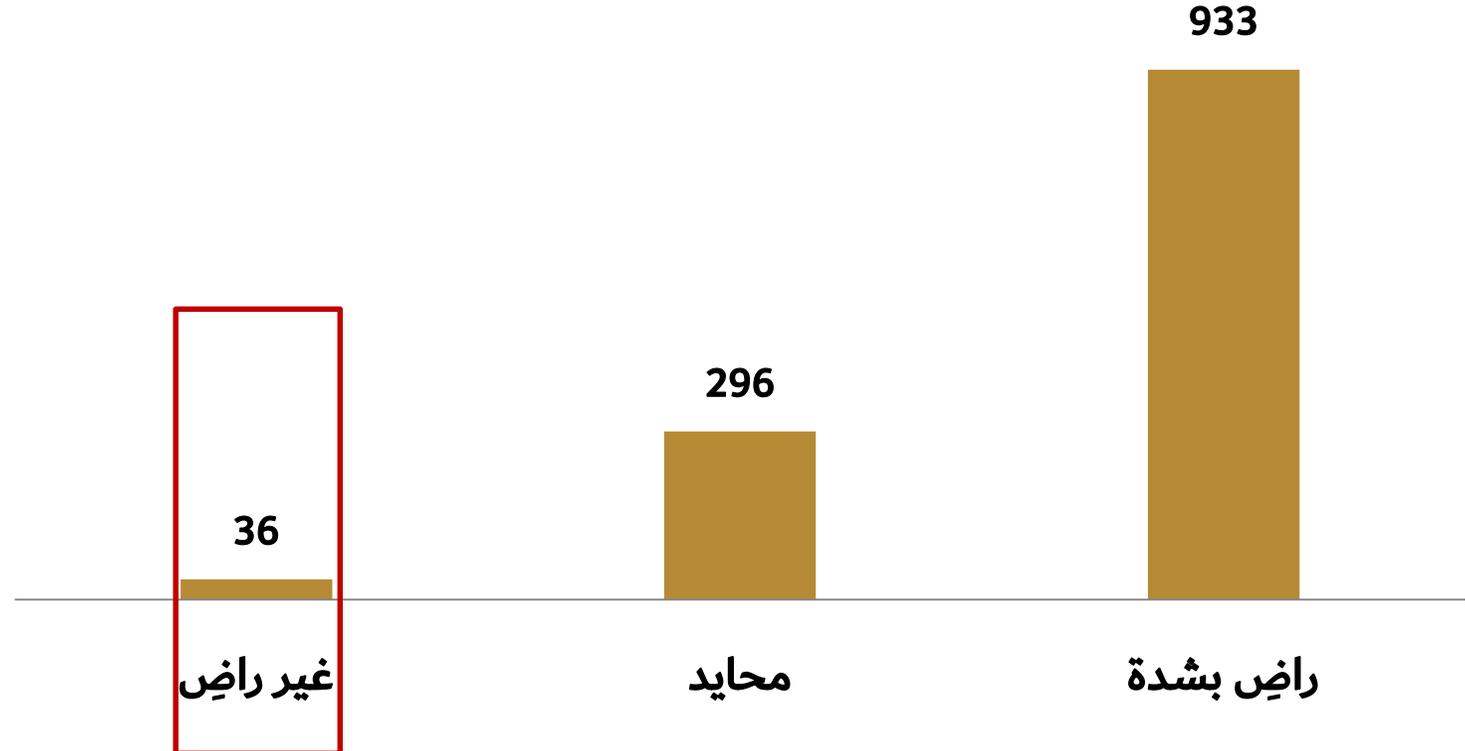


\*ملاحظة: تم إضافة قنوات التواصل المفضلة لأخرى للاطلاع على آخر مستجدات الهيئة في الجدول أدناه مع مراعاة عدم التكرار.

ليكند ان	عبر الهاتف
----------	------------



ما مدى رضاكم عن جودة محتوى ومضمون الحملات الترويجية  
المنفذة من قبل الهيئة خلال الفترة الماضية

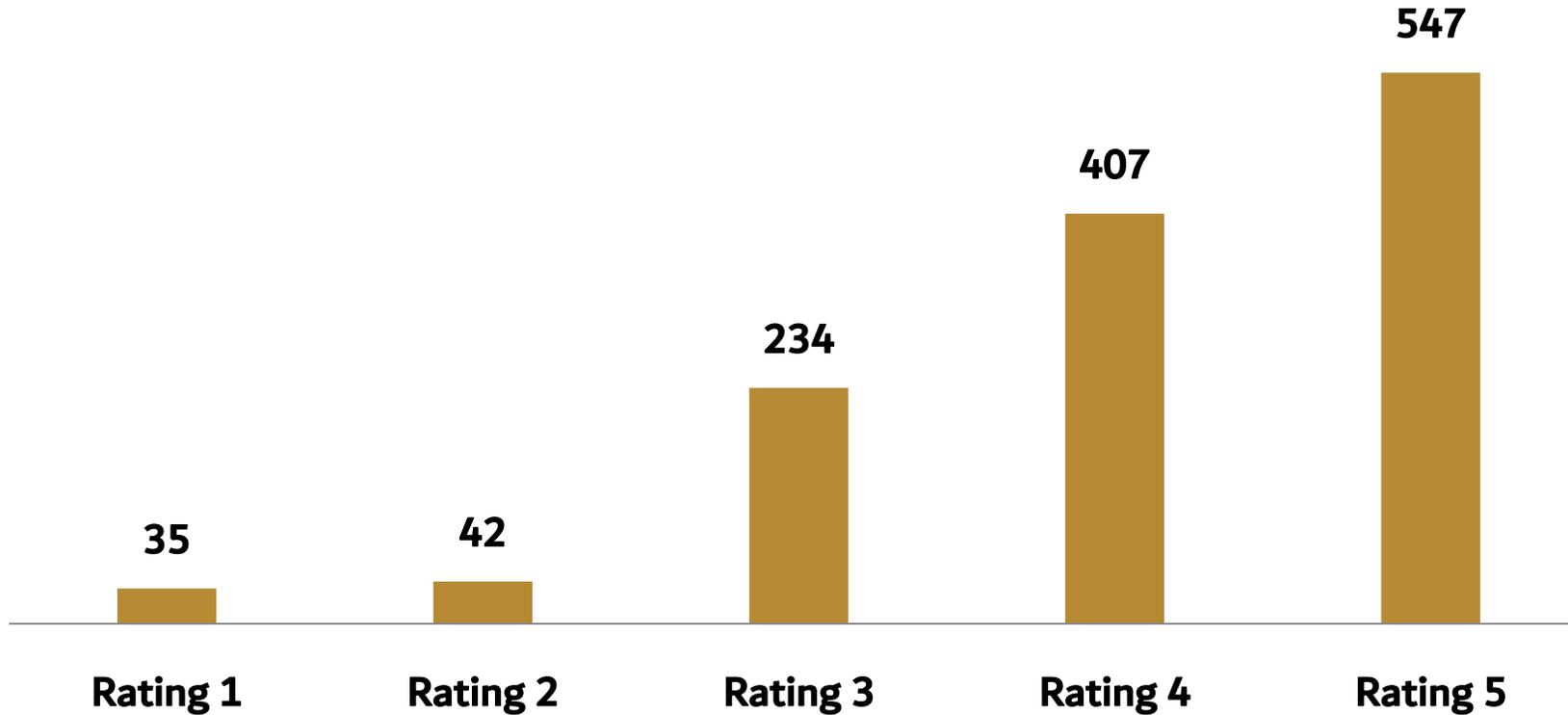


90.3 %





إلى أي مدى أثرت بكم الحملات التوعوية والتسويقية التي أطلقتها الهيئة خلال  
فترة كوفيد-١٩، أو استفدتم منها؟



81.96 %  
★★★★☆