



النتائج والإجراءات التصحيحية

لاستبيان رضا الجمهور عن وسائل
التواصل الاجتماعي في الهيئة
2021

مايو 2021



بعد تحليل نتائج الاستبيان الذي يقيس مستوى رضا الجمهور عن وسائل التواصل الاجتماعي في الهيئة في العام 2021، تم الأخذ بمقترحات ومرئيات المشاركين التطويرية، التي من شأنها المساعدة في تطوير منصات التواصل الاجتماعي للهيئة من حيث الشكل والمحتوى، وأيضاً في وضع آلية للتسويق ورفع مستوى التوعية بالخدمات المقدمة. كما تم الوقوف على النتائج واستلام ما يقارب 30 مقترح وملاحظة، وتم أخذها بعين الاعتبار، ومن ثم البناء عليها في وضع الإجراءات التصحيحية وتطوير المنصات بما تتناسب مع احتياجات وتطلعات المتعاملين.

حيث تجدون في هذا العرض بعض المقترحات مع الإجراءات التصحيحية.



بعض اقتراحات وملاحظات المتعاملين:

- عندما يكون هناك اي اجراءات جديدة في الهيئة يرجى نشرها في مواقع التواصل الاخبارية كعميد وابوظبي نت لأن ليس جميع الناس تتابع موقع الهيئة في الانستغرام
- عند نشر الخبر يرجى تدوين رابط الخدمة او رابط التوضيح او الدليل الارشادي المرتبط بالخبر
- زيادة تفاعل قنوات التواصل الاجتماعي بوضع الاستبيانات فيها
- تحتاج التصاميم و المواضيع لشباب جدد و أفكار خارجة عن المألوف



تم إطلاق الاستبيان لقياس مستوى رضا الجمهور عن وسائل التواصل الاجتماعي في الهيئة في العام 2021 وتم وضع الإجراءات التصحيحية بناءً على ملاحظات المشاركين وأخذها بعين الاعتبار لتطوير منصات التواصل الاجتماعي للهيئة

الاطار الزمني للتنفيذ	الإجراءات التصحيحية
مستمرة على مدار السنة 2021	• مراعاة احتياجات الأجيال المختلفة، والتركيز على جيل الشباب من حيث المحتوى والشكل الجذاب في التغريدات والمنشورات
	• التركيز على نشر روابط الأخبار والأدلة والإصدارات حال توفرها مع التغريدات لمساعدة المتعاملين على الاستزادة.
	• توطيد أواصر التعاون مع وسائل الإعلام وحثها على إعادة نشر تغريدات الهيئة ومنشوراتها المهمة عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بها
	• الاستفادة من خاصية الاستبيانات المتوفرة في منصات التواصل الاجتماعي، لاستطلاع آراء المتعاملين حول بعض القضايا



Results and Corrective Actions

Questionnaire to measure the level of
Public satisfaction on FAHR Social Media
in 2021

May 2021



After analyzing the results of the questionnaire that measures the Level of Public Satisfaction with FAHR Social Media in the year 2021, the development proposals and visions of the participants were taken into consideration, which would help in developing the Social Media Platforms of the authority in terms of form and content, and also in developing a marketing mechanism and raising awareness of its services. The results were also examined and about 30 proposals and observations were received, which were taken into consideration, and then build on them in setting corrective measures and developing platforms in line with the needs and aspirations of the customers.

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



Some of the suggestions and observations of customers:

- When there are any new procedures in the authority, please publish them on the news media as dean and Abu Dhabi Net because not all people follow the authority's website on Instagram.
- When publishing the news, please add the service link, clarification link, or instruction manual related to the news
- Increase the interaction of social media channels by placing questionnaires
- Designs and themes need new guys and ideas out of the ordinary



A questionnaire was launched to measure the Level of Public Satisfaction with FAHR Social Media in the year 2021, and corrective measures were developed based on the comments of the participants and took them into consideration to develop the social media platforms of the authority.

Corrective Actions	Time Frame
<ul style="list-style-type: none">❖ Taking into account the needs of different generations, and focusing on the younger generation in terms of content and attractive form in tweets and posts	Continued throughout the year
<ul style="list-style-type: none">❖ Focusing on publishing news links, directories and publications as they are available with Tweets to help customers gain more	
<ul style="list-style-type: none">❖ Consolidating cooperation with the media and urging them to re-publish the Authority's tweets and important publications on its social media platforms	
<ul style="list-style-type: none">❖ Take advantage of the questionnaires feature available on social media platforms, to seek the opinions of customers on some issues	