تحليل نتائج استبيان

عنوان الاستبيان	استبيان قياس تفضيلات الجمهور لقنوات التواصل	
المشاركين ونسب المشاركة	جهات عمل	% 36.9
	مؤمن عليهم	% 47.62
	مستحق	% 9.52
	متقاعد	% 3.57
	أخرى	% 2.38
عدد الردود		84
المستوى العلمي للمشاركين	دراسات عليا	% 11.9
	دبلوم	% 7.14
	جامعي	% 54.76
	ثانوي	% 23.81
	أخرى	% 2.38
الاسئلة		النسب
ما هي قناة التواصل المفضلة لديك		مركز الاتصال % 41.67 مركز سعادة المتعاملين % 25 قنوات التواصل الاجتماعي % 21.43 الدردشة الفورية/الموقع الالكتروني % 11.9
سهولة الوصول إلى قنوات الاتصال مع GPSSA		متوسط
ما مدى سرعة استجابة القنوات الحالية لطلباتك؟		متوسط
ما مدى استخدامك لقنوات الاتصال للتواصل مع الهيئة؟		يومي % 10.71 أسبوعي % 14.29 شهري % 5.95 عند الحاجة % 69.05
ما نوع الخدمة التي تطلبها في أغلب الأحيان عند التواصل مع الهيئة؟		متطلبات عامة % 42.86 متابعة طلب % 42.86 تقديم ملاحظة % 1.19 تحديث بيانات % 9.52 أخرى % 3.57
ما هو الوقت المفضل لديك للتواصل مع الهيئة؟		الصباح % 75 بعد الظهر % 19.05 المساء % 5.95

GPSSA Classification: Confidential

ما هي اقتراحاتكم للتطوير والتحسين؟	1. تفعيل المحادثة التلفونية مع المسؤول عن المعاملة مباشرة 2. وجود مراكز لسعادة المتعاملين خارج الجهة مثل المولات 3. تسريع الرد على مكالمات المتعاملين
تحليل الاستبيان	يظهر من الاستبيان أن فئة المؤمن عليهم كانت الأكثر مشاركة وأشارت التعليقات والمقترحات المذكورة على أهمية تعزيز الاهتمام بتعزيز جهود التواصل بشكل عام مع المتعاملين
التوصيات	- الاهتمام بتعزيز جهود التواصل في مختلف قنوات الاتصال للهيئة سواءً بشأن الخدمات أو التوعية
الإدارة المعنية بتنفيذ التوصيات	إدارة الاتصال الحكومي وسعادة المتعاملين