



أمانة منطقة  
المدينة المنورة  
Madinah Regional Municipality

# تقرير استشارة " رضا المستفيد عن الخدمات الإلكترونية (الربع الثاني 2024)"

مايو 2024

يهدف هذا التقرير لتحليل نتائج الاستشارة العامة التي تم نشرها لجمع آراء المستخدمين حول تقييم مستوى رضا المستخدمين للخدمات الإلكترونية في موقع أمانة منطقة المدينة المنورة

# أمانة منطقة المدينة المنورة

Madinah Regional Municipality



## تقييم مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية

في السعي نحو تحسين مستوى رضا المستخدم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من أمانة منطقة المدينة المنورة، نتطلع لمعرفة رأي المستخدمين من تلك الخدمات عبر هذا الاستبيان، نتطلع لمشاركاتكم الفعالة معنا لنتمكن من قياس مستوى رضاكم عن الخدمات الإلكترونية المقدمة وتطويرها وتحسينها معكم

ما هو مستوى رضاك عن وصف الخدمات وخطوات التقديم عليها؟

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ تماماً

كيف تقيم جودة الخدمات الرقمية؟

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ تماماً

كيف تقيم سهولة الحصول على الدعم الفني؟

راضٍ تماماً  راضٍ  محايد  غير راضٍ  غير راضٍ تماماً

هل لديك اقتراحات أو ملاحظات بشأن الخدمات الإلكترونية؟

نعم  لا



# تحليل المشاركات

ما هو مستوى رضاك عن وصف الخدمات وخطوات التقديم عليها؟

الإجابة	User Choice
راض تماماً	%45.5
راض	%27.3
محايد	% 9.1
غير راض	%13.6
غير راض تماماً	%4.5

كيف تقيم سهولة الحصول على الدعم الفني؟

الإجابة	User Choice
راض تماماً	%40.9
راض	%27.3
محايد	% 0
غير راض	%22.7
غير راض تماماً	%9.1

كيف تقيم جودة الخدمات الرقمية؟

الإجابة	User Choice
راض تماماً	%36.4
راض	%40.9
محايد	% 9.1
غير راض	%9.1
غير راض تماماً	%9.1

هل لديك اقتراحات أو ملاحظات بشأن الخدمات الإلكترونية؟

الإجابة	User Choice
نعم	%68.2
لا	%31.8



## أبرز المرئيات والملاحظات الواردة

#	المرئيات / الملاحظات	رأي فريق تطوير الخدمات الإلكترونية	الإجراءات المتخذة
1	توفير بوابة موحدة للدخول لجميع الخدمات	نتطلع لتطوير بوابة موحدة لجميع الخدمات الإلكترونية والمنتجات الرقمية الخاصة بأمانة منطقة المدينة المنورة	العمل على تطوير بوابة موحدة لتحسين تجربة المستخدمين
2	تطوير الخدمات غير المؤتمة	يوجد حصر بالخدمات غير المؤتمة	العمل على تطوير الخدمات غير المؤتمة حسب الأولوية

شكراً



أمانة منطقة  
المدينة المنورة

Madinah Regional Municipality