



# استبيان قياس رضا المتعاملين للعام ٢٠١٢

## استبيان قياس رضا المتعاملين عام ٢٠١٢

عملينا العزيز..

من منطلق سعي الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في الإسهام بشكل فاعل في تحقيق رؤية الإمارات ٢٠٢١ في جعل دولة الإمارات العربية المتحدة من أفضل دول العالم، وسعيها منها في تحقيق رؤيتها المتمثلة في "موارد بشرية تتمتع بقدرات عالية في الحكومة الاتحادية وتضطلع بدور محوري في تحقيق رؤية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة" وإدراكها لأهمية التواصل المستمر مع المتعاملين لمعرفة احتياجاتهم وتوقعاتهم من الهيئة ومستويات رضاهم، قامت الهيئة بتطوير استبيان لقياس مستوى رضا المتعاملين. وبصفتكم أحد متعاملي الهيئة وإداراتها، نرجو منكم التكرم بمنحنا بعضاً من وقتكم الثمين بالمشاركة في هذا الاستبيان والذي يستغرق إكماله حوالي ١٠ دقائق ومساعدتنا في الارتقاء بخدماتنا وتقديم الأفضل. نؤكد إننا سنتعامل مع جميع المعلومات بسرية، شاكرين تعاونكم معنا.

### معلومات عامة: الرجاء تدوين المعلومات المتعلقة بك

اسم الشخص- اختياري	
اسم الجهة	
الإدارة/ القسم الذي يتم التعامل معه في الهيئة	

<input type="checkbox"/> هيئة اتحادية	طبيعة عمل الجهة
<input type="checkbox"/> وزارة اتحادية	
<input type="checkbox"/> مؤسسة اتحادية	
<input type="checkbox"/> جهات حكومية أخرى ( الرجاء تحديدها )	

<input type="checkbox"/> (تعامل اسبوعى تقريباً)	معدل تعاملك مع الهيئة
<input type="checkbox"/> (تعامل شهري تقريباً)	
<input type="checkbox"/> (تعامل نصف سنوى او سنوى)	
<input type="checkbox"/> عند الحاجة	

ملاحظة: عند ذكر مصطلح خدمات الهيئة فالمقصود بها هنا الخدمات التي تقدمها الهيئة للمتعاملين ضمن اختصاصها مثل (لوائح وانظمة سواء كان انظمة ادارية او الكترونية متعلقة بادارة الموارد البشرية مثل نظام بياناتي ونظام التدريب والتطوير ونظام ادارة الاداء، برامج تدريبية مثل برنامج قيادات حكومة الإمارات...الخ) حيث تعتبر الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية جهة تقدم خدماتها للجهات الحكومية الاتحادية وليس للأفراد ولذلك وجب التنويه.

## الجزء الأول: الرجاء انتقاء الخيار الأنسب

\* يتم الإجابة ببند (محايد) في حال عدم التأكد من الموافقة/عدم الموافقة على الإجابة عن السؤال المذكور، ويتم الإجابة بلا ينطبق عند عدم مطابقة السؤال على علاقتكم/ تعاملك مع الهيئة.

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
<b>الخطة الإستراتيجية للهيئة</b>							
١	تتبع الهيئة وسائل عدة فعالة ومعلنة لنشر الخطة الاستراتيجية (كالمجلة والموقع الالكتروني وخلال اللقاءات...الخ)	<input type="checkbox"/>					
٢	تخدم خطة الهيئة الاستراتيجية احتياجات وآمال متعاملها	<input type="checkbox"/>					
<b>سهولة الوصول للخدمة</b>							
<b>إمكانية الوصول</b>							
٣	مدى ملائمة موقع الهيئة للوصول إليها	<input type="checkbox"/>					
<b>تعدد القنوات</b>							
٤	قامت الهيئة بتطوير عدة قنوات اتصال فعالة، واضحة ومعلنة لتسهيل وصولكم الى المعلومات والخدمات المطلوبة (كالموقع الالكتروني، ونادي الموارد البشرية، وعناوين بريدية متخصصة لدعم الأنظمة...الخ)	<input type="checkbox"/>					
<b>تناسب ساعات العمل</b>							
٥	مواعيد اللقاءات والدورات والورش التعريفية والبرامج التدريبية و الاجتماعات الاستشارية التي تقدمها الهيئة مناسبة وملائمة	<input type="checkbox"/>					
<b>توافر جميع الخدمات المطلوبة لتلبية احتياجاتكم</b>							
٦	توفر الهيئة خدماتها المعنية بها لمساندتكم بما يحقق متطلباتكم وتوقعاتكم	<input type="checkbox"/>					
<b>سهولة الحصول على المعلومات</b>							
٧	يمكن الحصول على جميع المعلومات المطلوبة والمتعلقة بخدمات الهيئة، مبادراتها، مشاريعها....الخ بسهولة	<input type="checkbox"/>					
<b>شفافية متطلبات الحصول على الخدمة</b>							
٨	يتم توضيح وشرح وإيصال المعلومات المتعلقة بخدمات ومبادرات الهيئة بشكل شامل و موحد للجميع	<input type="checkbox"/>					

## جودة تقديم الخدمة

### مدة تقديم الخدمة

٩	الوقت المستغرق للحصول على الخدمة المطلوبة من الهيئة (مثل الرد على الاستفسارات، مدة حفظ المعلومات في النظام...الخ) مناسب	<input type="checkbox"/>					
<b>زمن الاستجابة</b>							
١٠	يتم الاستجابة لمتطلباتكم واستفساراتكم بصورة مرضية	<input type="checkbox"/>					

سهولة الحصول على الخدمة						
إجراءات الخدمة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١١ تقدم الهيئة تقنيات حديثة ومطورة تشارك بها متعاملها في تنفيذ خدماتها (مثل نظام بياناتي) وتقوم بتطوير أساليب تقديم خدماتها بشكل مستمر
الأدلة والوثائق والنماذج المتعلقة بالخدمة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٢ يتم توفير إرشادات واضحة متعلقة بكيفية تطبيق كافة الأنظمة واللوائح الصادرة عن الهيئة و/أو كيفية الحصول على الخدمة.
معالجة شكاوي المتعاملين						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٣ هل يوجد خط مباشر لاستقبال الشكاوي.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٤ يتم التفاعل مع الشكاوي ودراسة الاقتراحات المقدمة بشكل مرضي.
شفافية إجراءات تقديم الخدمة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٥ إجراءات التعامل معكم بسيطة و واضحة و تختصر الوقت
أسلوب تعامل الموظفين						
السلوك والكفاءة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٦ يتعامل موظفو الهيئة معكم بمهنية عالية.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٧ موظفي الهيئة قادرين على التعامل مع متطلباتكم واتخاذ القرارات اللازمة.
المعرفة بمتطلبات الحصول على الخدمة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٨ يمتلك موظفو الهيئة فهماً واضحاً لعملهم والتي تمكنهم من تلبية احتياجاتكم وتقديم المساندة لكم
النصيحة والدعم						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	١٩ يقوم موظفو الهيئة بتقديم النصح والدعم الكافي حسب احتياجاتكم ومتطلباتكم وما تعنى به الهيئة
العدل والمساواة في التعامل						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٠ يقوم موظفو الهيئة بتطبيق مبدأ العدل والمساواة في التعامل معكم.
التقدير والاحترام						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢١ يتعامل موظفو الهيئة بتقدير واحترام مع جميع المتعاملين (سواء كان عبر الهاتف او خلال الاجتماعات واللقاءات)
القيمة المضافة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٢ اشعر بان خدمات الهيئة ذات قيمة مضافة.
الاستباقية/ المبادرة						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	٢٣ يبادر موظفو الهيئة بتقديم الخدمة والمساعدة للمتعاملين (من خلال ورش العمل والاجتماعات التوضيحية... الخ)

معلومات الخدمة (لوائح ، أنظمة ادارية، برامج تقنية، الدورات التعريفية...الخ)						
وضوح معلومات الخدمة						
٢٤	تقدم الهيئة معلومات واضحة حول الخدمات المقدمة	<input type="checkbox"/>				
شمولية المعلومات						
٢٥	تقوم الهيئة بتقديم معلومات شاملة عن جميع الخدمات المقدمة	<input type="checkbox"/>				
دقة المعلومات						
٢٦	تقدم الهيئة معلومات دقيقة حول جميع الخدمات المقدمة	<input type="checkbox"/>				
حدائثة المعلومات						
٢٧	تحدث الهيئة المعلومات حول خدماتها ومبادراتها ومشاريعها بشكل دوري وبما يتناسب مع الوضع المنشود	<input type="checkbox"/>				
تطابق المعلومات عبر القنوات المختلفة						
٢٨	المعلومات المقدمة متطابقة عبر جميع القنوات المختلفة (الموقع الإلكتروني، الهاتف، الاجتماعات ...)	<input type="checkbox"/>				
اماكن تقديم الخدمة (اماكن عقد الاجتماعات واللقاءات والدورات التدريبية والتعريفية للانظمة والبرامج)						
ملائمة الموقع لطبيعة الخدمة						
٢٩	تعقد الهيئة (اجتماعاتها معكم، الورش المنفذه لكم ..الخ) في اماكن ملائمة لعرض برامجها وتوضيحها	<input type="checkbox"/>				
نظافة وتهوية وانارة مواقع اللقاءات في الهيئة						
٣٠	يتمتع مكان اللقاءات والاجتماعات معكم في الهيئة بتهوية وانارة ونظافة ملائمة.	<input type="checkbox"/>				
توافر مواقف للسيارات						
٣١	توفر الاماكن التي تقدم الهيئة فيها خدماتها مواقف سيارات مناسبة	<input type="checkbox"/>				
مخرجات الخدمة/الخدمة المقدمة						
تطابق المخرجات مع المواصفات الفنية للخدمة						
٣٢	تقدم الهيئة خدمات ذات جودة عالية وتتوافق مع معايير افضل الممارسات العالمية	<input type="checkbox"/>				
توافق الخدمة المقدمة مع متطلبات المتعامل						
٣٣	الانظمة والخدمات المقدمة التي تعدها الهيئة تلبى متطلباتكم واحتياجاتكم وتوقعاتكم	<input type="checkbox"/>				
الاعتمادية (المهام الوظيفية للمخرجات)						
٣٤	يمكن الاعتماد على ما تقدمه الهيئة من أنظمة و خدمات في تسيير العمل.	<input type="checkbox"/>				
تطوير مخرجات الهيئة/الخدمات						
٣٥	تقوم الهيئة بإجراء تطورات وتحسينات على المخرجات التي تقدمها بشكل يعكس فهمها للتحديات الخارجية والتطورات العالمية في هذا المجال.	<input type="checkbox"/>				
الانطباع العام عن تجربة المتعامل مع الجهة						
٣٦	تجربتي في التعامل مع الهيئة بشكل عام تعتبر جيدة	<input type="checkbox"/>				

## الجزء الثاني: أسئلة متعلقة بالموقع الإلكتروني و أنظمة الهيئة

### الموقع الإلكتروني

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
٣٧	سهولة تصفح الموقع واستخدامه	<input type="checkbox"/>					
٣٨	شمولية الموقع للمعلومات المطلوبة	<input type="checkbox"/>					
٣٩	حدثة المعلومات التي يقدمها الموقع الإلكتروني بشكل مستمر	<input type="checkbox"/>					

### نظام إدارة الأداء لموظفي الحومة الاتحادية

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
٤٠	المدى الزمني المحدد لكل مرحلة والمخصص لإكمال كل مرحلة من مراحل النظام مناسب	<input type="checkbox"/>					
٤١	عناصر و متطلبات النظام واضحة ومفهومة ويمكن تطبيقها	<input type="checkbox"/>					
٤٢	الية تحديد الاهداف الفردية الذكية واضحة ضمن النظام ويمكن تطبيقها على الموظفين	<input type="checkbox"/>					
٤٣	تعتبر الكفاءات السلوكية المحددة ضمن النظام ملائمة وواضحة	<input type="checkbox"/>					
٤٤	قامت الهيئة بتوفير الأدلة الاسترشادية و المطبوعات و مواد التدريب ووسائل التواصل المناسبة لتنفيذ النظام	<input type="checkbox"/>					
٤٥	توفر الهيئة الدعم اللازم لضمان التطبيق الأمثل للجهات	<input type="checkbox"/>					

### نظام التدريب و التطوير لموظفي الحكومة الاتحادية

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
٤٦	الفترات المحددة لإكمال كل مرحلة من مراحل النظام مناسبة.	<input type="checkbox"/>					
٤٧	ساهم النظام بمساعدة الجهة على تحليل الاحتياجات التدريبية واعداد الخطط التدريبية السنوية المناسبة	<input type="checkbox"/>					
٤٨	ساهم النظام في تمكين ادارات الموارد البشرية لوضع خطط التطوير الفردية للموظفين	<input type="checkbox"/>					
٤٩	قامت الهيئة بتوفير الأدلة الاسترشادية و المطبوعات و مواد التدريب ووسائل التواصل المناسبة لتنفيذ النظام	<input type="checkbox"/>					
٥٠	توفر الهيئة الدعم اللازم لضمان التطبيق الأمثل للجهات	<input type="checkbox"/>					

### التدريب الإلكتروني المقدم من الهيئة

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
٥١	التدريب الإلكتروني واضح وسهل الاستخدام وذو جودة عالية	<input type="checkbox"/>					
٥٢	الدعم الفني والتقني المقدم من الهيئة فيما يتعلق بالتدريب الإلكتروني مناسب (الاتصال المباشر، البريد الإلكتروني)	<input type="checkbox"/>					
٥٣	هنالك رضا عام عن التدريب الإلكتروني المقدم من الهيئة	<input type="checkbox"/>					

### نادي الموارد البشرية

الرقم	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	لا ينطبق
٥٤	الموضوعات المطروحة ضمن اللقاءات مناسبة ومفيدة في تطوير العمل	<input type="checkbox"/>					
٥٥	يقوم النادي بنشر المعرفة في المواضيع ذات العلاقة بالموارد البشرية بطرق مختلفة (الموقع الإلكتروني، الرسائل الأسبوعية، البريد الإلكتروني... الخ)	<input type="checkbox"/>					
٥٦	النادي يقوم بدور فعال في تنمية المعارف ضمن مجالات الموارد البشرية لدى أعضائه	<input type="checkbox"/>					
٥٧	مواعيد واماكن عقد الجلسات مناسبة	<input type="checkbox"/>					

### الجزء الثالث: آليات الاتصال

آلية التواصل	الرجاء ترتيب أهم وسيلة اتصال بالنسبة إليك من ١ إلى ٦ (علماً أن ١ يعني الاختيار الأهم)
البريد الإلكتروني	
الهاتف	
الحضور الشخصي	
المراسلات الورقية	
الفاكس	
SMS نظام الرسائل القصيرة	

### الجزء الرابع: ماذا تأمل أن تقدم الهيئة لكم في المرحلة المقبلة؟

--

شاكرين لكم مساهمكم في هذا الجهد والذي سينعكس أثره إيجابياً على عمليات التطوير التي تقوم بها الهيئة حالياً، والتي تصب في النهاية في مصلحة الوطن والمواطن.