



تقرير دراسة المتسوق السري لعام - 2014

وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع

## المحتويات:

### كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

تقييم مراكز الخدمة

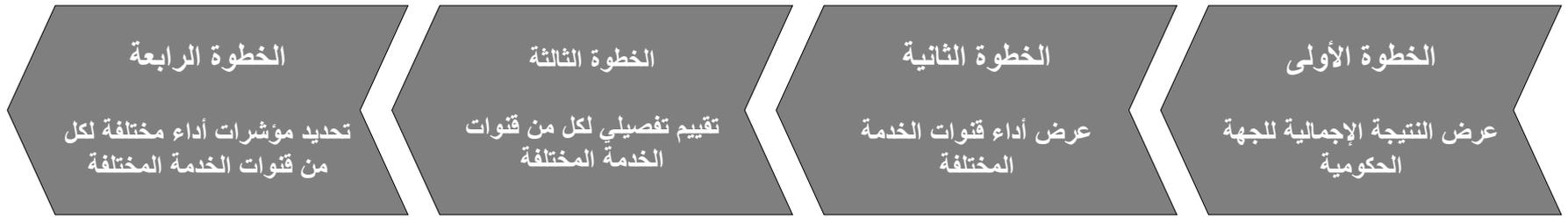
تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

الملحق

تفاصيل العينة

# يحتوي التقرير على أقسام مختلفة



إن النتيجة الإجمالية لكل جهة حكومية يتم حسابها عن طريق قياس أداء قنوات الخدمة الثلاثة وكل بحسب نسبته كما هو واضح:

تم تقييم كل قناة عن طريق عناصر ومواضيع مختلفة وكل بحسب نسبته:  
(يرجى معاينة الشرائح القادمة)

تم تحديد لكل قناة العناصر المختلفة التي على أساسها تم تقييم أداء القناة. وكان يؤخذ متوسط أداء كل محور لاحتساب النتيجة الإجمالية للقناة.

بعد حساب النتيجة لكل من قنوات الخدمة والعناصر والمواضيع المرتبطة تم تقييم الأداء بحسب مؤشرات الأداء التي تم تحديدها.  
(يرجى معاينة الشرائح القادمة)

	1. ممتاز
	2. جيد
	3. ضعيف
	4. يتطلب التحسين الفوري

تقييم أداء:
1. كل من مراكز الخدمة المختلفة

٤ عناصر و ٢٢ موضوع
--------------------------

مراكز الخدمة ٦٠%
---------------------

	1. ممتاز
	2. جيد
	3. ضعيف
	4. يتطلب التحسين الفوري

تقييم أداء:
1. كل من مراكز الاتصال المختلفة (الأرقام الهاتفية المختلفة)
2. اللغة (عربي / إنجليزي)

٣ عناصر
---------

مراكز الاتصال ٢٠%
----------------------

	1. ممتاز
	2. جيد
	3. ضعيف
	4. يتطلب التحسين الفوري

تقييم أداء:
1. لغة الموقع الإلكتروني (عربي / إنجليزي)

٥ عناصر
---------

الموقع الإلكتروني ٢٠%
--------------------------

# يتم تقييم الأداء الإجمالي للجهة الحكومية من خلال تقييم قنوات الاتصال الثلاث لها وكل بحسب العناصر المرتبطة به





# تم تقييم أداء مراكز الاتصال كما هو موضح

مراكز الاتصال ٢٠%

الإمكانيات	موظف الخدمة	سهولة الاتصال
٣٠%	٤٠%	٣٠%

١٥%	هل كان الصوت خلال المكالمات واضحاً ومسموعاً؟
١٥%	هل كان بإمكانك سماع الموظفين الآخرين حول الموظف؟
٢٥%	كم من الوقت استغرقت المكالمات منذ ان تم الرد عليك أولاً؟
٢٥%	كم عدد الأشخاص المختلفين الذين تحدثت معهم حتى تمت خدمتك؟
١٥%	هل قام موظف الخدمة أو جهاز الرد الآلي بالرد عليك؟
٥%	هل كان من السهل فهم قائمة جهاز الرد الآلي؟

٥%	هل حياك الموظف عند الرد على مكالمتك بالتحية الأساسية؟
١٠%	هل كان موظف مركز الاتصال قادراً على التحدث بلغتك بوضوح؟
١٠%	هل كان الموظف مشتتاً عند الرد عليك؟
١٥%	كيف تصف أسلوب الموظف أثناء التحدث اليك؟
١٠%	هل قاطعك الموظف خلال المكالمات؟
١٠%	هل وضعك الموظف على الانتظار؟
٥%	هل شكرك الموظف على انتظارك بعد رجوعه؟
٣٠%	هل كان موظف مركز الاتصال قادراً على الرد على استئناك؟
٥%	هل شكرك الموظف على مكالمتك قبل ان ينهي المكالمة؟

٢٠%	هل هناك رقم واحد لكل الامارات ومراكز الخدمة؟
١٥%	هل الرقم مجاني؟
١٥%	هل أرقام مراكز الخدمة متاحة على الموقع الإلكتروني؟
٢٠%	هل ساعات العمل مناسبة؟
٣٠%	كم استغرق من الوقت ليتم الرد على مكالمتك؟

# تم تقييم أداء المواقع الإلكترونية كما هو موضح (2 /1)

## الموقع الإلكتروني ٢٠%

معمارية وتصميم الموقع	المحتوى
٢٠%	٤٥%

٧%	هل يلتزم تصميم الموقع بالعناصر الخمسة الأساسية؟
٧%	هل تحتوي الترويسة الرئيسية على اتصال بنا و خريطة الموقع؟
٧%	هل تحتوي الترويسة على روابط اللغة، المساعدة، البحث؟
١٥%	هل يوجد روابط لصفحات الخدمات والبيانات المفتوحة؟
٦%	هل يحتوي التذييل العام للموقع على بيان دعم المتصفح؟
٦%	هل يحتوي التذييل العام للموقع على بيان دقة الشاشة؟
١٥%	هل يوفر الموقع الخيار للمتعاملين لإنشاء حساب شخصي؟
٧%	هل تخلو الصفحات من وجود شريط التمرير الأفقي؟
٧%	هل يستخدم الموقع الإلكتروني رمز الموقع بشكل صحيح؟
١٥%	هل تتضمن صفحة اتصال بنا على خريطة إلكترونية للفروع؟
٨%	مدى فعالية وسهولة استخدام خيار البحث؟

٤%	هل الصفحة الرئيسية للموقع هي (النسخة العربية للموقع)؟
٤%	هل يوفر الموقع معلومات تعريفية أساسية؟
١٥%	هل يوفر الموقع نماذج قابلة للتنزيل للخدمات؟
٣%	هل يوفر الموقع ملخصات لنتائج مشاركات المتعاملين؟
٣%	هل يوفر الموقع بيانات عن المستخدمين؟
١٠%	مدى تسليط الضوء على الخدمات والمعلومات على الصفحة الرئيسية
١٠%	هل يحتوي الموقع الإلكتروني على رابط لواجهة الاقتراحات؟
٣%	هل يوفر الموقع الإلكتروني قسماً خاصاً بالتوظيف والشواغر؟
٣%	توفير الجهة لزوار الموقع خاصية RSS
٧%	هل يتيح الموقع معلومات عن الوثائق المطلوبة للخدمة؟
٧%	هل يتيح الموقع معلومات عن الإجراءات المطلوبة للخدمة؟
٧%	هل يتيح الموقع معلومات عن التكلفة المطلوبة للخدمة؟
٧%	هل يتيح الموقع معلومات عن المدة المتوقعة لإتمام الخدمة؟
٧%	هل يتيح الموقع للزوار فرصة التعليق والاقتراح؟
١٠%	كم استغرق من الوقت للرد على ملاحظتك و شكواك؟

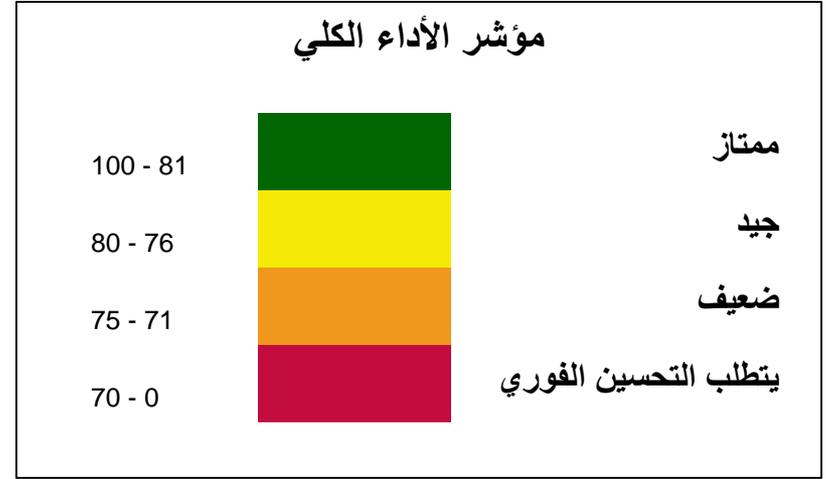
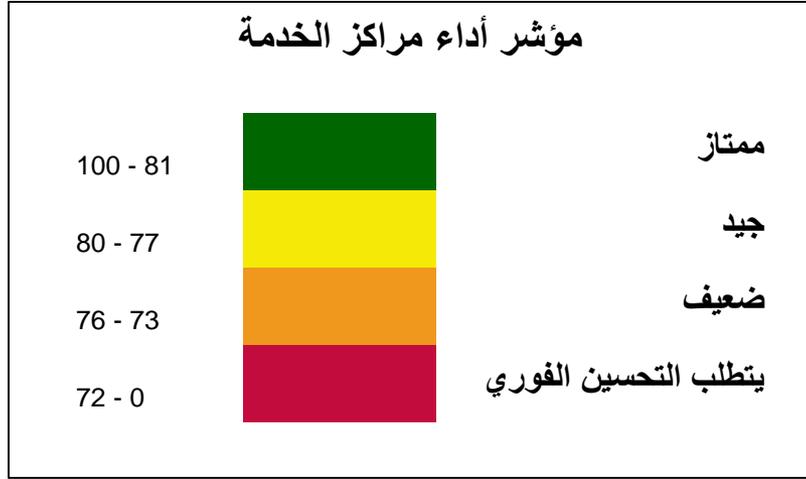
## تم تقييم أداء المواقع الإلكترونية كما هو موضح (2 / 2)

### الموقع الإلكتروني ٢٠%

النطاق والاستضافة	الإعلام الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية	قابلية الوصول والاستخدام
١%	١٥%	١٩%

١٠٠%	هل يتم إعادة التوجيه إلى النطاق الرئيسي؟	٣٤%	مدى سهولة إيجاد الموقع باستخدام محركات البحث
١٠%	مدى توفر الموقع على سياسة واضحة موجهة للجمهور/ المتعاملين	٣٣%	هل يوفر تصميم الموقع نسخة خاصة بالأجهزة المحمولة؟
٢٠%	هل يتضمن الموقع استطلاعات الرأي؟	٣٣%	هل يتوفر رابط لتنزيل البرامج اللازمة لتشغيل الموقع؟
٢٠%	هل يوفر الموقع قناة للتواصل مع الوزير أو المدير العام؟		
١٥%	هل تتيح الجهة للجمهور/ المتعاملين التعليق دون الحاجة للتسجيل؟		
١٥%	هل تتواصل الجهة مع الجمهور/ المتعاملين عبر مواقع التواصل الاجتماعي؟		
٢٠%	هل توفر الجهة على موقعها بيانات بصيغة بيانات مفتوحة؟		

## لقد تم تحديد مؤشرات أداء مختلفة لكل من قنوات الاتصال الثلاثة



## المحتويات:

كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

تقييم مراكز الخدمة

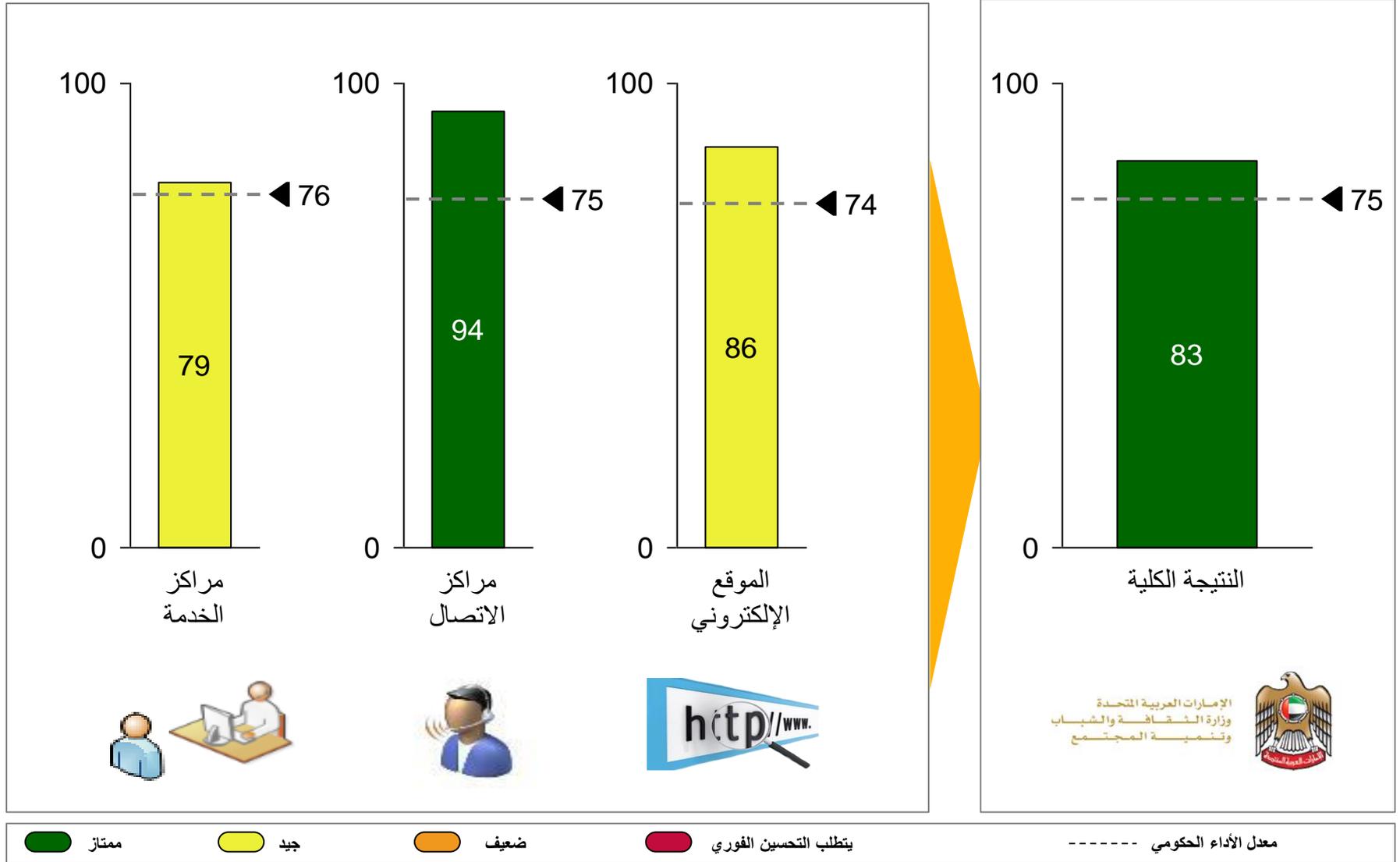
تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

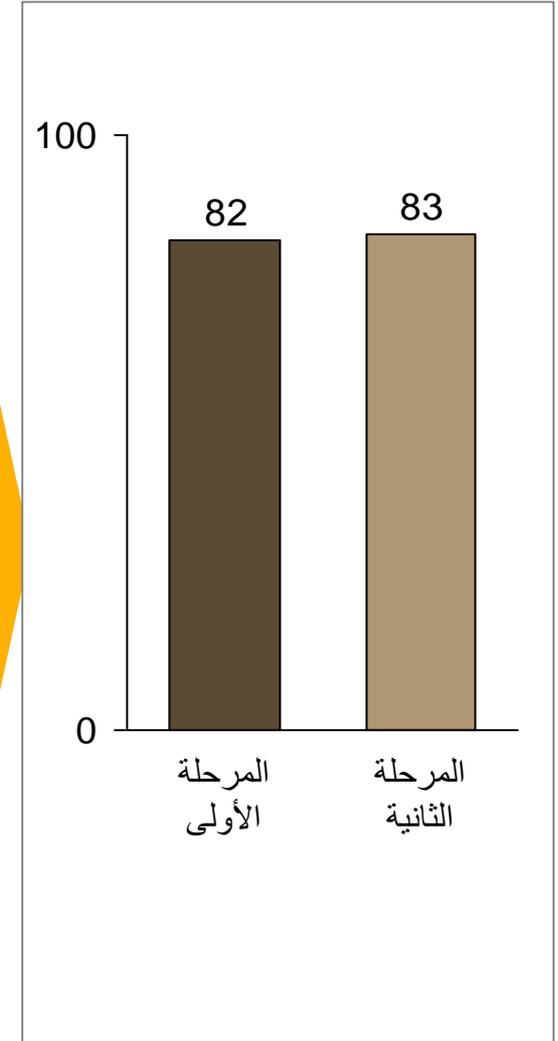
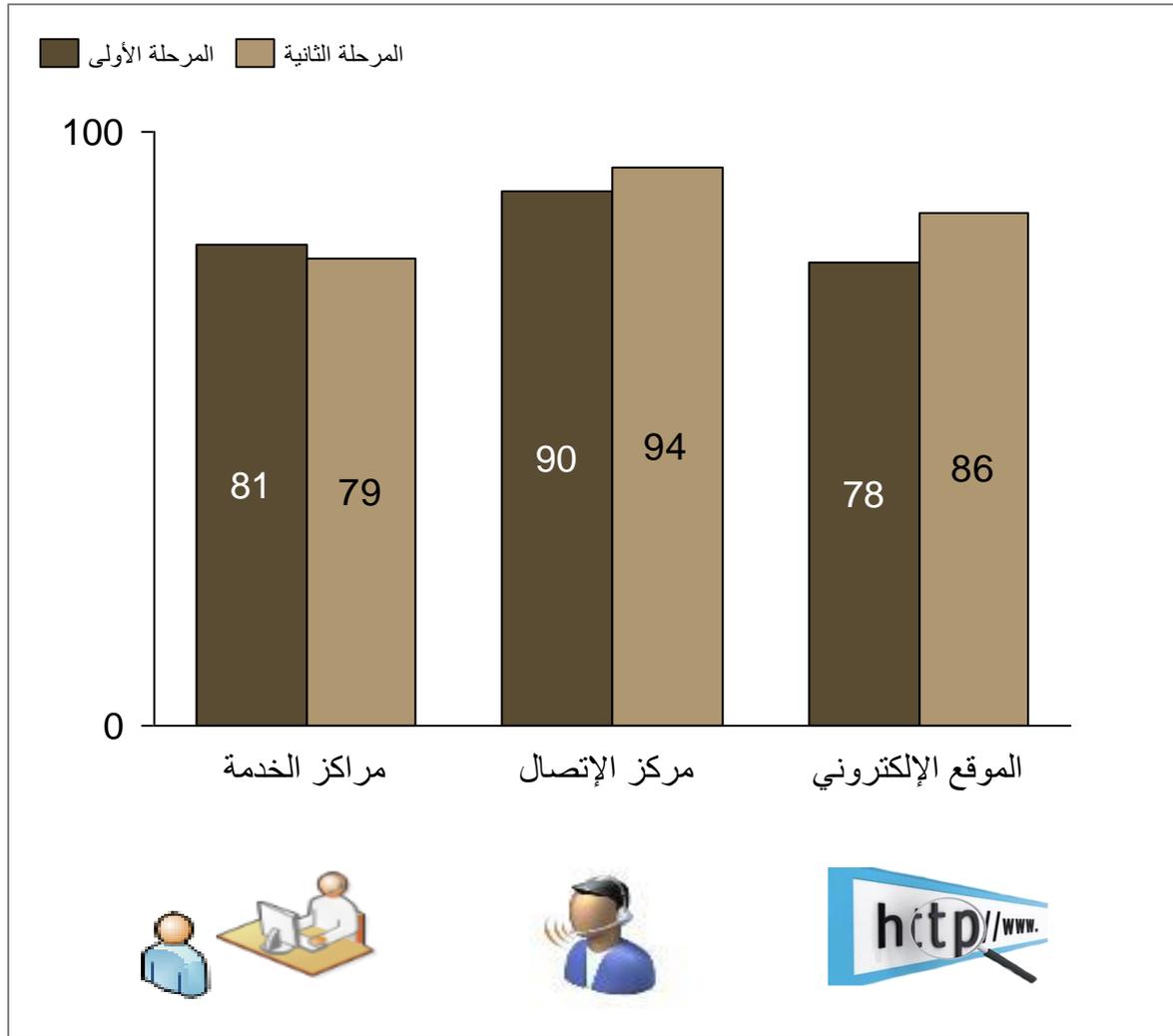
الملحق

تفاصيل العينة

جاء أداء وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع ممتاز. وكان لأداء مركز الاتصال الذي تميز كثيراً عن متوسط الأداء الحكومي أثراً ظاهراً في دعم تميز الأداء الكلي للوزارة.



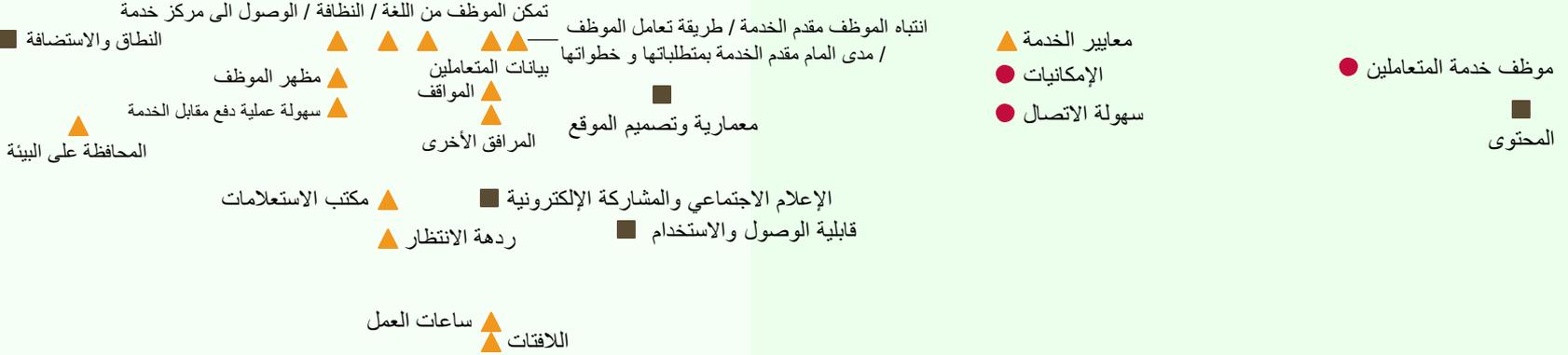
# بصفة عامة تحسّن أداء وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع تحسناً طفيفاً في المرحلة الثانية (تمثل عام 2014) عن المرحلة الأولى (تمثل آخر نتيجة لعام 2013)



# يعتبر أداء غالبية الموضوعات المتعلقة بوزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع جيد

يمثل هذا المربع الموضوعات عالية التأثير في النتيجة الكلية والتي جاء أداء الجهة الاتحادية فيها جيدا لذا من المهم جدا مواصلة الاهتمام والمحافظة على هذا الاداء الجيد

يمثل هذا المربع الموضوعات قليلة التأثير في النتيجة الكلية والتي جاء أداء الجهة الاتحادية فيها جيدا



فرص التحسين

توفر الأجهزة التكنولوجية

يمثل هذا المربع الموضوعات التي جاء أداء الجهة الاتحادية فيها ضعيفا

مدى تأثير أداء الموضوع على الأداء الكلي

يمثل هذا المربع الموضوعات عالية التأثير على النتيجة الكلية والتي جاء أداء الجهة الاتحادية فيها ضعيفا مما يمثل فرصة كبيرة للتحسين الفوري

### التوصيات

#### • الموضوعات ذات الأولوية للحفاظ على التميز:

1. محتوى الموقع الإلكتروني: يقدم الموقع الإلكتروني معلومات وفيرة عن الخدمات المقدمة كالثائق المطلوبة، المدة الزمنية للخدمة، ونماذج الطلبات
2. موظفي خدمة المتعاملين في مركز الاتصال : أداء موظفي خدمة المتعاملين جيد جداً إذ يتميز الموظفون بحسن المعاملة واللباقة مع المتصل، واستطاع توفير المعلومات المهمة للمتصلين
3. إمكانيات مركز الاتصال: إمكانيات مركز الاتصال جيدة من ناحية وضوح الصوت خلال المكالمات، وإمكانية جهاز الرد الآلي
4. سهولة الاتصال بمركز الاتصال: وجود رقم مجاني وموحد على جميع إمارات الدولة عزز من سهولة الاتصال.
5. مدى إلمام مقدم الخدمة بالمراكز بمتطلباتها وخطواتها: تميز أداء موظفي الخدمة إذ كانت معرفة موظفي الخدمة وموظفي مكتب الاستعلامات بالتكلفة المطلوبة والخطوات اللازمة لإكمال الخدمة جيدة مما حسن من رحلة المتعامل مع المراكز
6. انتباه مقدمي الخدمة وطريقة تعاملهم: جاء أداء موظفي مركز الخدمة جيداً من حيث تمكن الموظف من اللغة، لباقة في طريقة التعامل

#### • الموضوعات التي تحتاج إلى التحسين:

1. تنظيم تدفق المتعاملين: تنظيم تدفق المتعاملين بصورة أفضل من خلال تحديد مدة الانتظار المتوقعة على التذكرة أيضاً سيحسن من أداء العنصر

## المحتويات:

كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

تقييم مراكز الخدمة

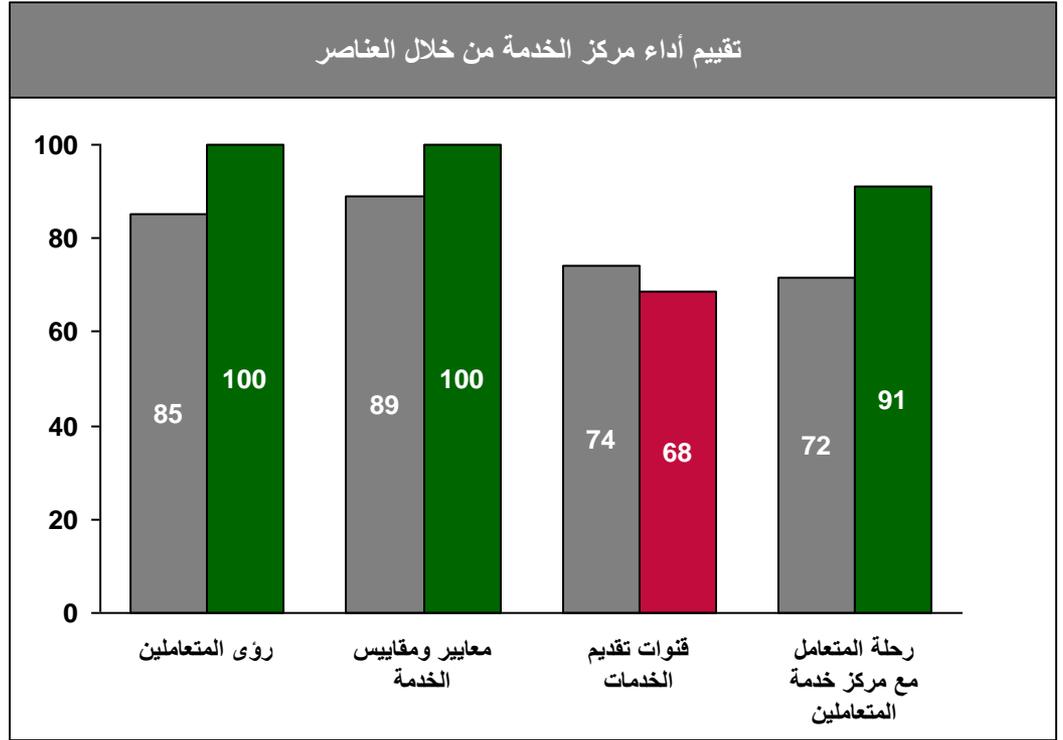
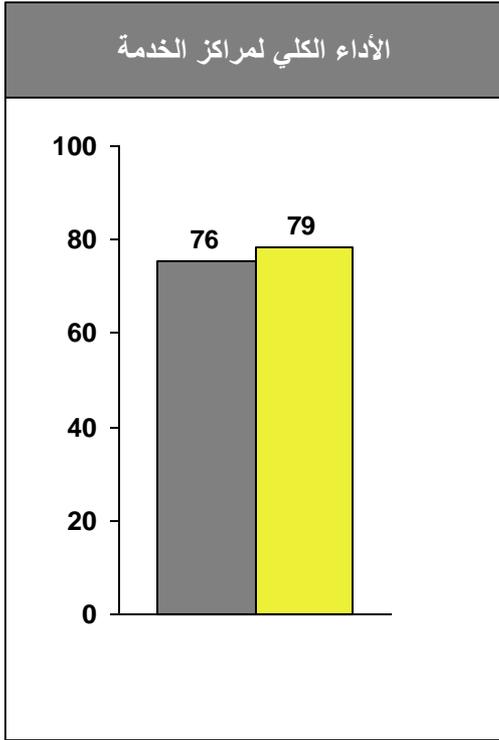
تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

الملحق

تفاصيل العينة

## لقد تم تقييم أداء مراكز الخدمة من خلال أربعة عناصر

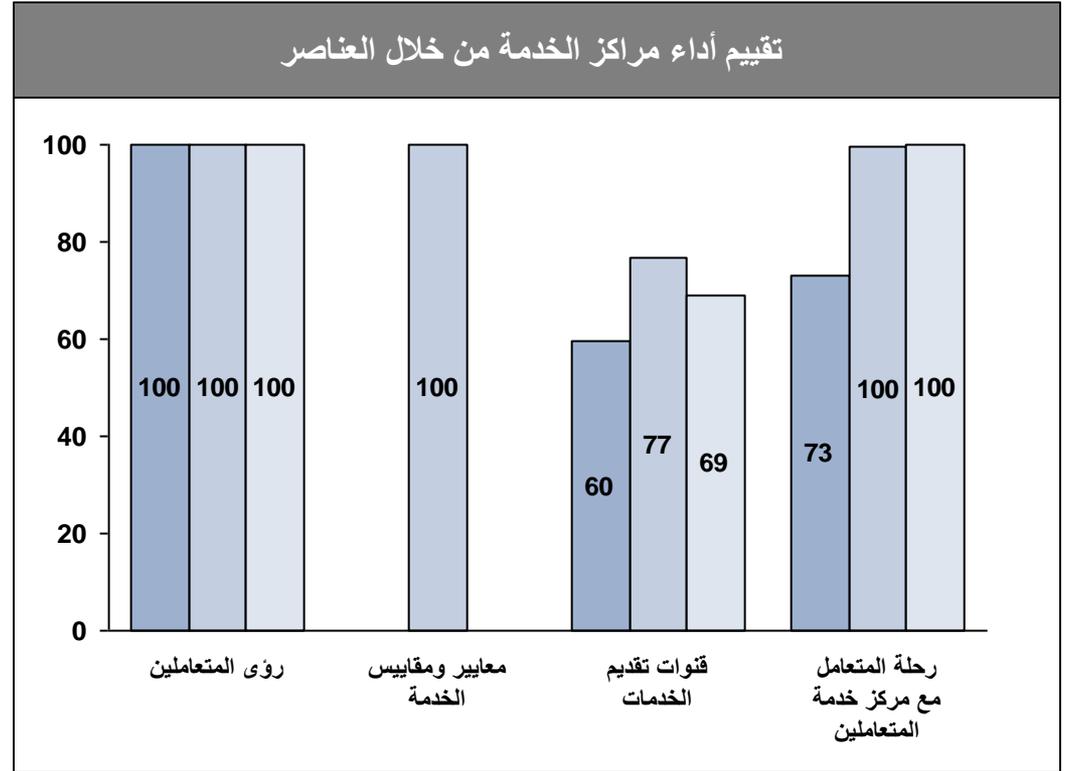
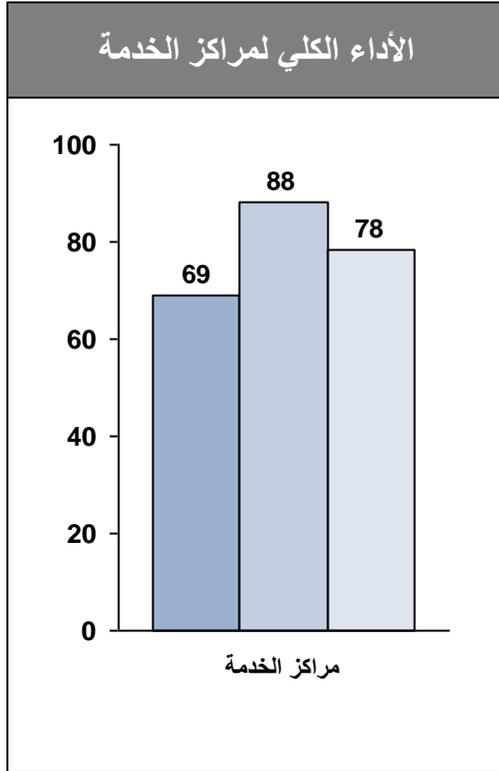


الملاحظات

يتميز الأداء الكلي لمراكز خدمة وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع على متوسط الأداء الحكومي ويتضح الأداء الأضعف لعنصر «قنوات تقديم الخدمة»



# يتقارب الأداء الكلي لمراكز الخدمة ويتطلب التحسين بالأخص فيما يتعلق في عنصر «قنوات تقديم الخدمة»

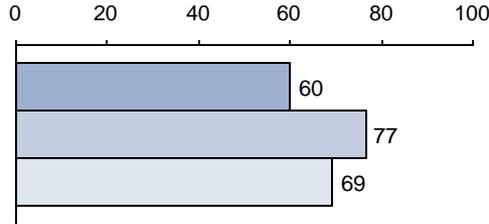


■ مركز عجمان ■ مركز رأس الخيمة ■ مركز أم القيوين

\* ملاحظة: لم يسمح للمتسوقين السريين الوصول إلى منطقة الانتظار الخاصة بمركز عجمان ومركز أم القيوين. كما أنهم لم يستطيعوا التحدث مع موظف خدمة المتعاملين. ولذلك اقتصر زيارتهم على تقييم المركزين ومكتب المعلومات فيهما ولم يتم تقييم جميع الموضوعات التابعة لكل من العناصر.

## تقييم عنصر «قنوات تقديم الخدمة» لمراكز الخدمة

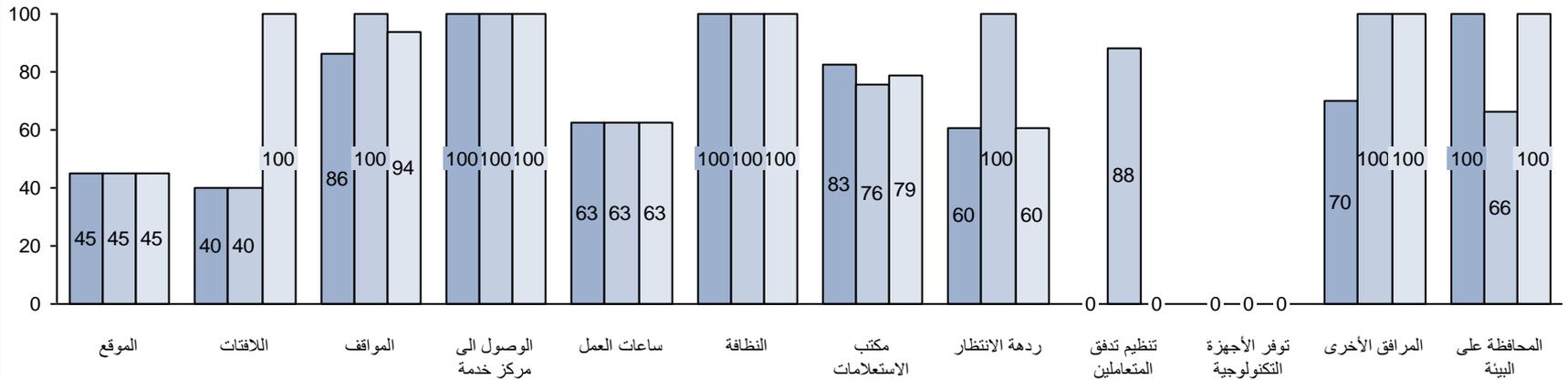
### التقييم الكلي لقنوات تقديم الخدمة



### التوصيات

- تتقارب نتيجة أداء عنصر قنوات تقديم الخدمة ما بين المراكز.
- توفير الأجهزة التكنولوجية وشبكة الإنترنت لخدمة المتعاملين في جميع المراكز سيحسن من أداء العنصر
- تنظيم تدفق المتعاملين بصورة أفضل
- من المهم أيضا التأكيد على وجود لافتات واضحة على الطريق ترشد إلى موقع مراكز الخدمة

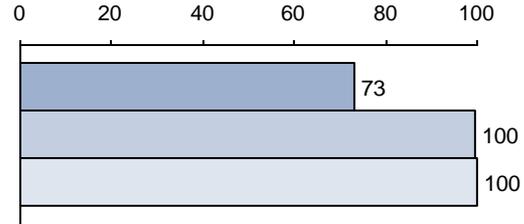
### تقييم أداء قنوات تقديم الخدمة من خلال المواضيع المرتبطة



مركز أم القيوين    مركز رأس الخيمة    مركز عجمان

## تقييم عنصر «رحلة المتعامل» مع مركز الخدمة

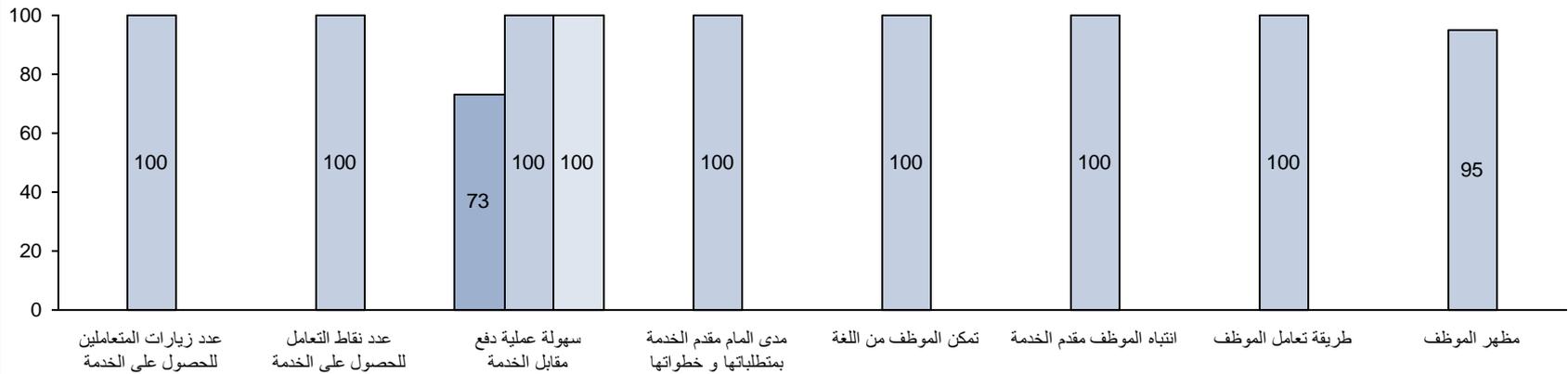
### التقييم الكلي لرحلة المتعامل مع مركز الخدمة



### التوصيات

- تتقارب نتيجة أداء عنصر رحلة المتعامل لمركز الخدمة وتتميز معظمها
- من أجل تحقيق مستوى تميز أفضل يمكن تسهيل عملية الدفع مقابل الخدمة من خلال توفير طرق دفع متعددة تلائم جميع المتعاملين
- من المهم أيضا التأكيد على ارتداء جميع الموظفين لبطاقة التعريف الشخصية والتأكيد على أن الخط المطبوع واضح ومقروء

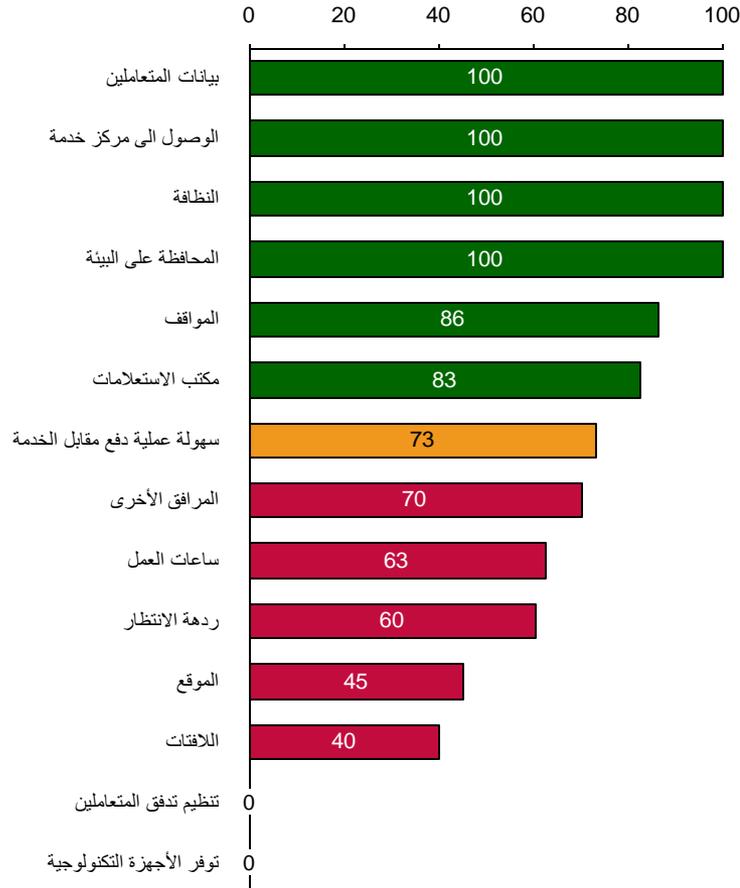
### تقييم أداء رحلة المتعامل من خلال المواضيع المرتبطة



مركز أم القيوين مركز رأس الخيمة مركز عجمان

# حقق مركز خدمة عجمان التميز في ٦ من أصل ١٤ موضوع

## مركز خدمة عجمان – ترتيب أداء المواضيع المرتبطة



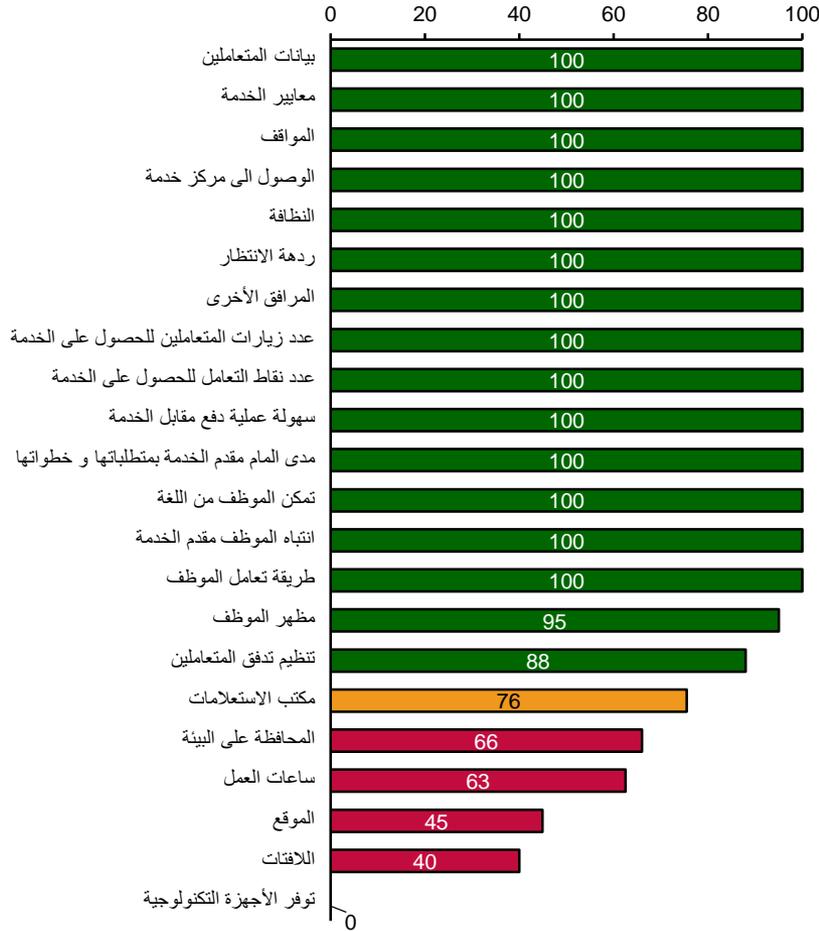
## التوصيات

- **المواضيع المتميزة:**
  1. وجود لافتات في داخل المركز تدل إلى مختلف الإدارات
  2. كان أداء موظفي مكتب الاستعلامات جيد من حيث انتباه الموظف ولباقته
  3. هناك امكانية لذوي الاحتياجات الخاصة للوصول إلى المركز بسهولة
  4. تتوفر قنوات لإبداء الرأي لتقديم الشكاوى والملاحظات والاقتراحات
- **المواضيع التي تحتاج إلى التحسين:**
  1. عدم وجود لافتات واضحة على الطريق ترشد إلى موقع مركز الخدمة
  2. للمركز بنية تحتية تحتاج إلى تحسين وتوفير المرافق الأساسية مثل دورات المياه وتنظيم مواقف للسيارات للمتعاملين
  3. تعزيز معرفة موظفي مكتب الاستعلامات بالتكلفة المطلوبة والخطوات اللازمة لإكمال الخدمة سيحسن من رحلة المتعامل مع المركز
  4. التأكيد على ارتداء موظفي مكتب الاستعلامات لبطاقة التعريف الشخصية
  5. تنظيم تدفق المتعاملين بصورة أفضل

ممتاز جيد ضعيف يتطلب التحسين الفوري

# حقق مركز خدمة رأس الخيمة التميز في ١٦ من أصل ٢٢ موضوع

## مركز خدمة رأس الخيمة – ترتيب أداء المواضيع المرتبطة



● ممتاز   
 ● جيد   
 ● ضعيف   
 ● يتطلب التحسين الفوري

## التوصيات

### • المواضيع المتميزة:

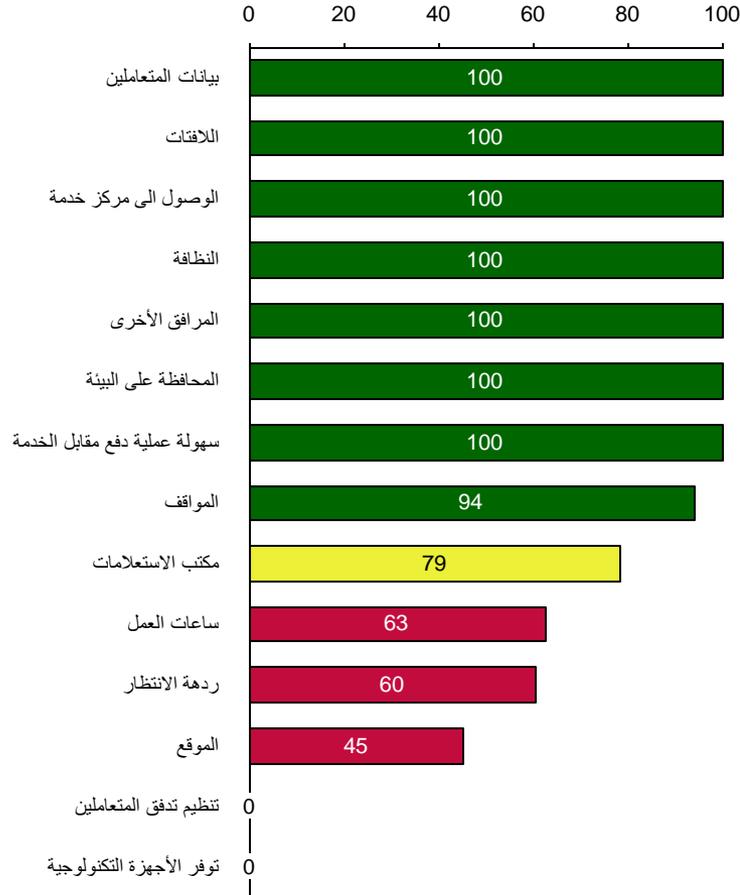
1. جاء أداء موظفي مركز الخدمة جيد جداً من حيث تمكن الموظف من اللغة، لباقتة في طريقة التعامل إمامه بمتطلبات الخدمة وخطواتها
2. وجود لافتات في داخل المركز تدل إلى مختلف الإدارات
3. للمركز بنية تحتية ملائمة توفر للمتعاملين المرافق الأساسية مثل غرف الصلاة ومواقف منظمة للسيارات
4. إمكانية ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المركز بسهولة
5. توفر قنوات لإبداء الرأي لتقديم الشكاوى والملاحظات والاقتراحات

### • المواضيع التي تحتاج إلى التحسين:

1. عدم وجود لافتات واضحة على الطريق ترشد إلى موقع مركز الخدمة

# حقق مركز خدمة أم القيوين التميز في ٨ من أصل ١٤ موضوع

## مركز خدمة أم القيوين – ترتيب أداء المواضيع المرتبطة



## التوصيات

- **المواضيع المتميزة:**
  1. جاء أداء موظفي مكتب الاستعلامات جيد من حيث تمكن الموظف من اللغة، لياقته في طريقة التعامل إمامه بمتطلبات الخدمة وخطواتها
  2. وجود لافتات واضحة على الطريق للإرشاد إلى مواقع مراكز الخدمة ووجود لافتات في داخل المركز تدل إلى مختلف الإدارات
  3. إمكانية ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إلى المركز بسهولة
  4. توفر قنوات لإبداء الرأي لتقديم الشكاوى والملاحظات والاقتراحات
- **المواضيع التي تحتاج إلى التحسين:**
  1. التأكيد على ارتداء موظفي مكتب الاستعلامات لبطاقة التعريف الشخصية
  2. تنظيم تدفق المتعاملين بصورة أفضل مع تحديد مدة الانتظار المتوقعة

ممتاز جيد ضعيف يتطلب التحسين الفوري

## المحتويات:

كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

تقييم مراكز الخدمة

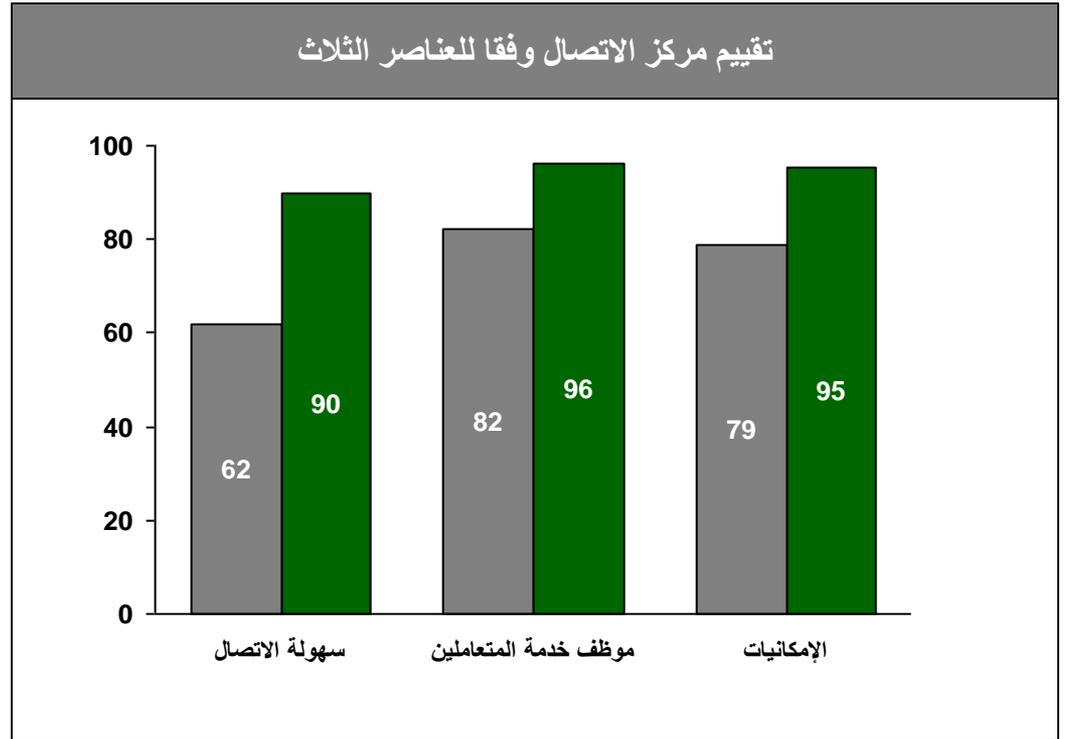
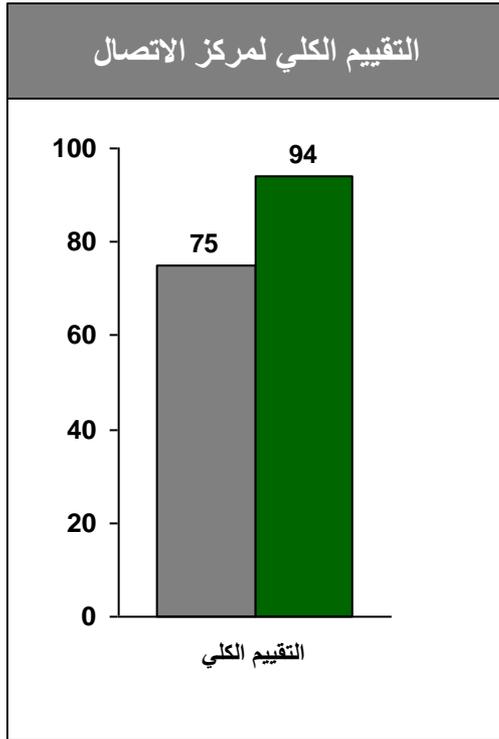
تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

الملحق

تفاصيل العينة

## لقد تم تقييم أداء مركز الاتصال من خلال ثلاثة عناصر

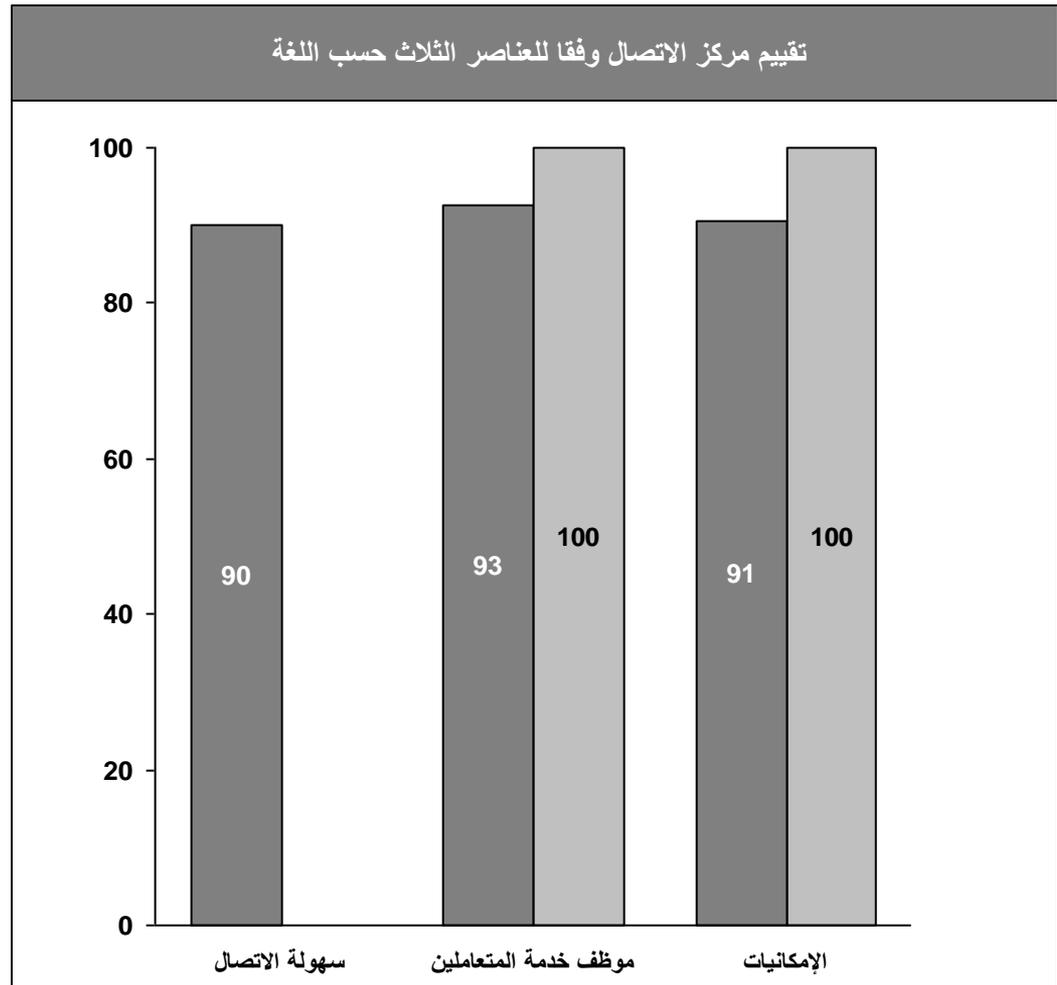
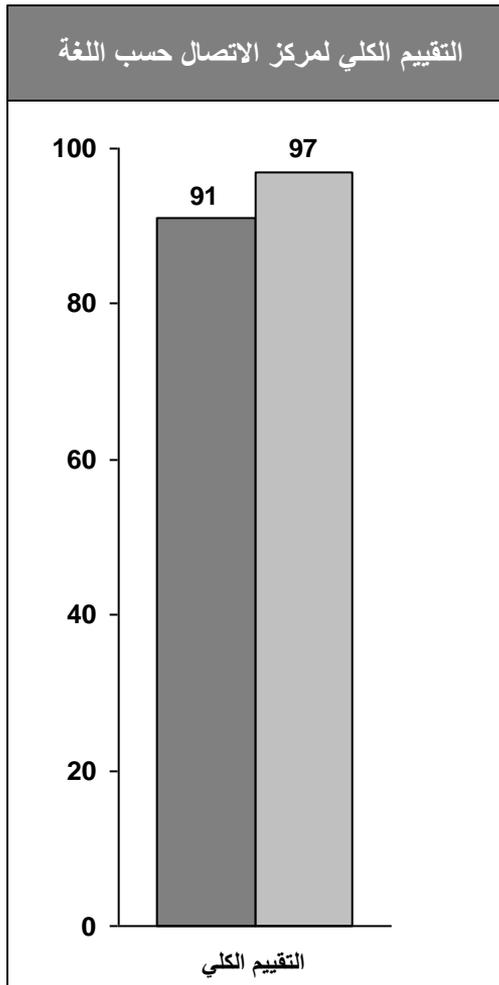


### الملاحظات

- أداء مركز الاتصال ممتاز مما أثر بشكل كبير على النتيجة الكلية للجهة الاتحادية.
- ومن الملاحظ أن أداء جميع العناصر كان متميزاً.



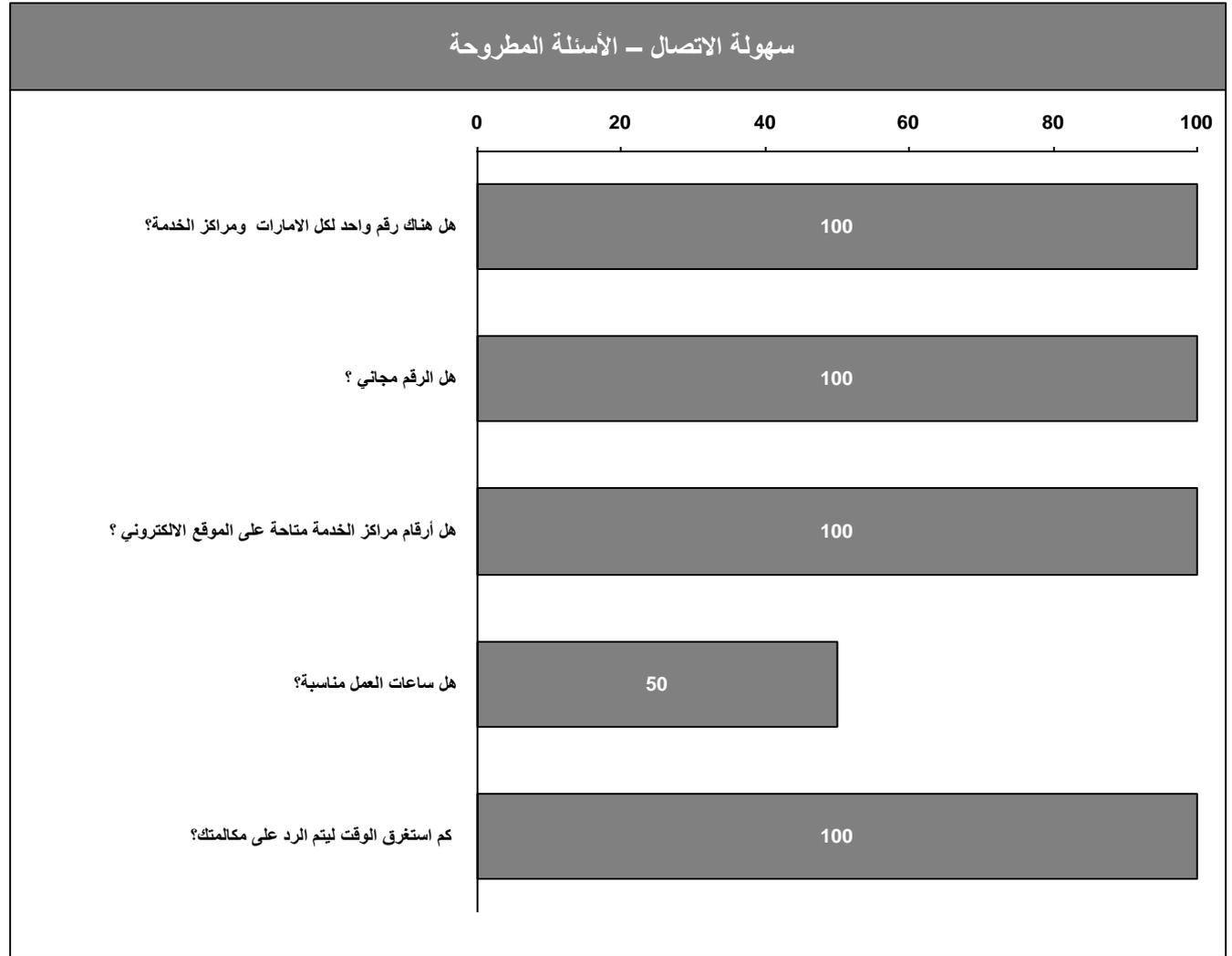
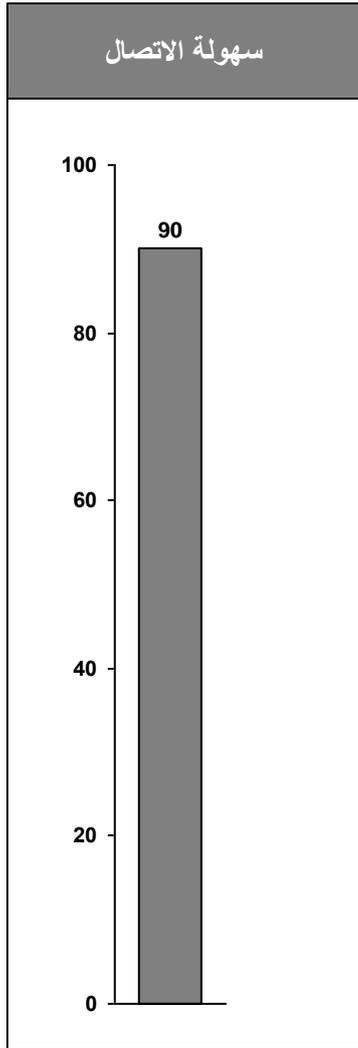
# جاء أداء مركز الاتصال متميزاً في كلتا اللغتين مع تقدم بسيط للأداء في اللغة الإنجليزية في عنصرى «الإمكانيات» و«موظف تقديم الخدمة»



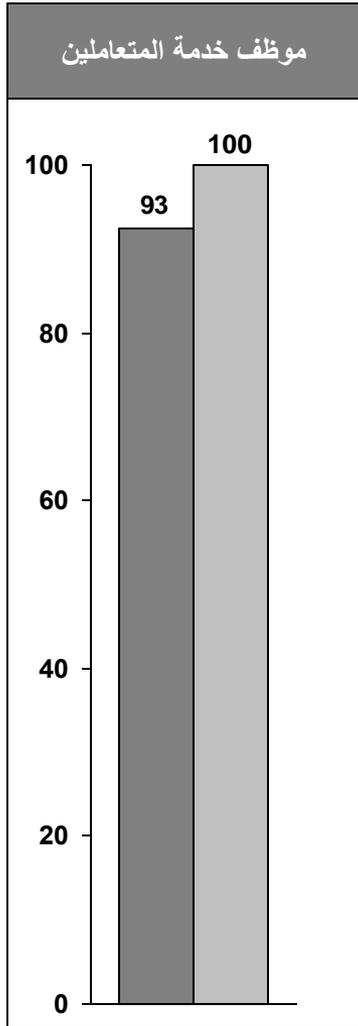
سهولة الاتصال\*: لسهولة الاتصال نتيجة واحدة إذ أن اللغة لا تؤثر على هذا المقياس.

العربية الإنجليزية

## وجود رقم مجاني وموحد عزز من تميز سهولة الاتصال بالمركز



# كان أداء موظف الخدمة جيد جداً من حيث لباقتة، إلمامه بالمعلومات التي تتعلق بمختلف الخدمات

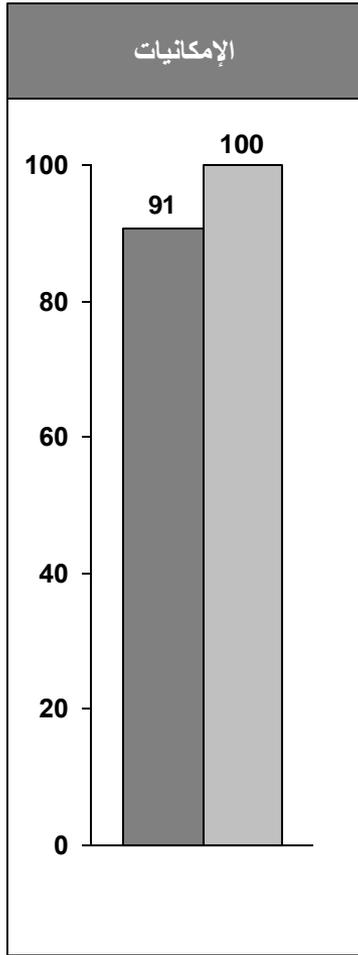


موظف خدمة المتعاملين – الأسئلة المطروحة

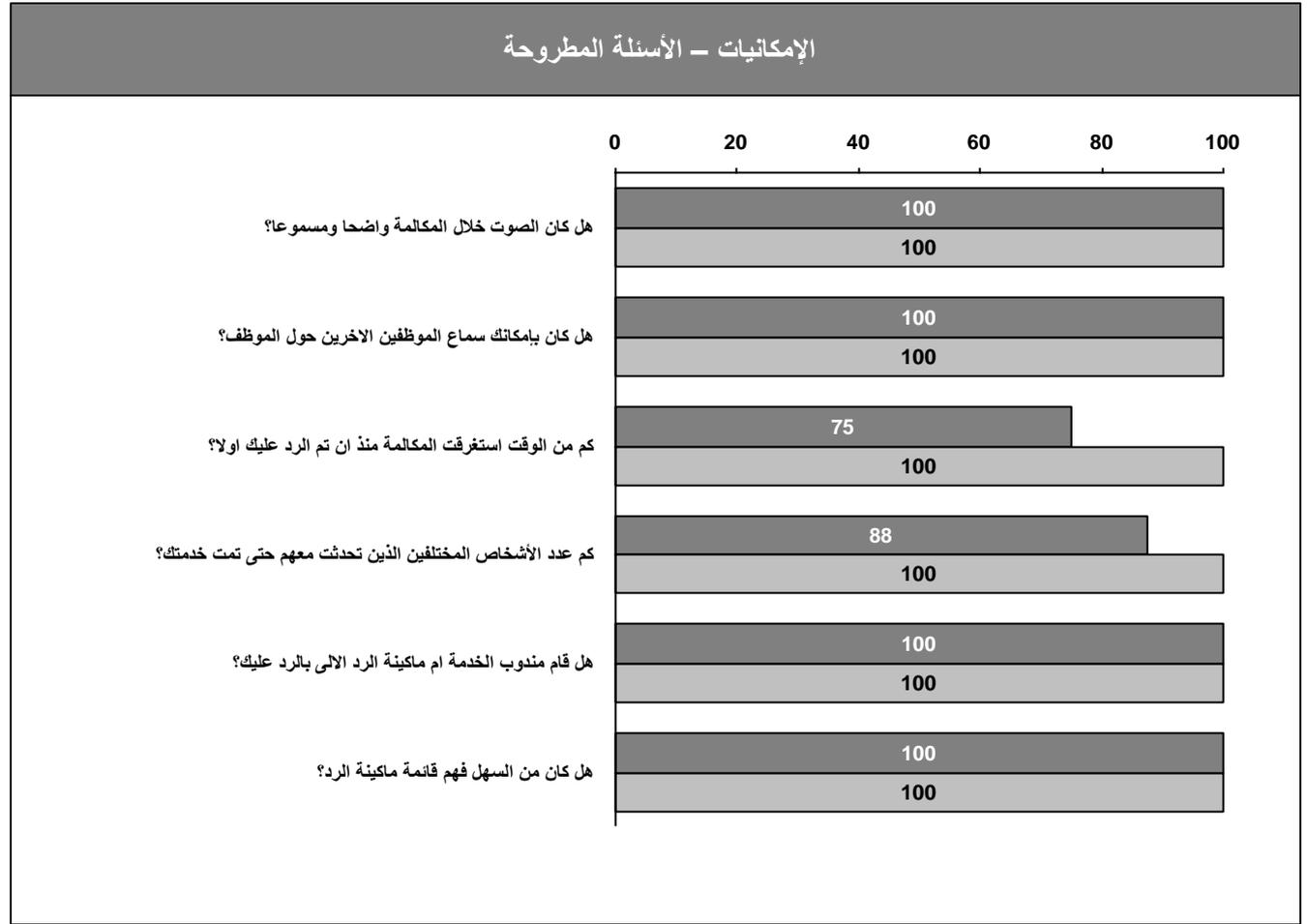
هل حياك الموظف عند الرد على مكالمتك بالتحية الاساسية؟	100
هل كان موظف مركز الاتصال قادرا على التحدث بلغتك بوضوح ؟	100
هل كان الموظف مشتتاً عند الرد عليك؟	100
كيف تصف اسلوب الموظف أثناء التحدث اليك؟	100
هل قاطعك الموظف خلال المكالمة؟	100
هل وضعك الموظف على الانتظار؟	100
هل شكرك الموظف على انتظارك بعد رجوعه ؟	100
هل كان موظف مركز الاتصال قادرا على الرد على اسئلتك ؟	75
هل شكرك الموظف على مكالمتك قبل ان ينهي المكالمة؟	100

العربية الإنجليزية

# كانت إمكانيات مركز الاتصال جيدة من حيث تطور نظام الرد الآلي ووضوح الصوت خلال المكالمة



العربية الإنجليزية



## المحتويات:

كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

تقييم مراكز الخدمة

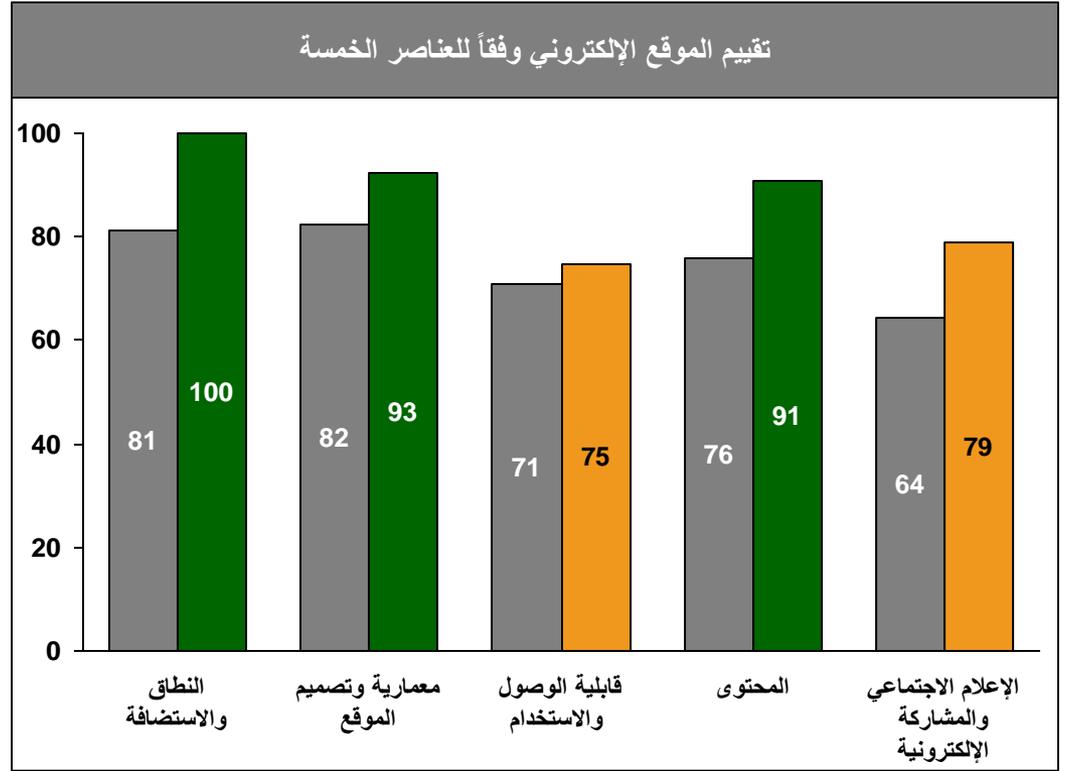
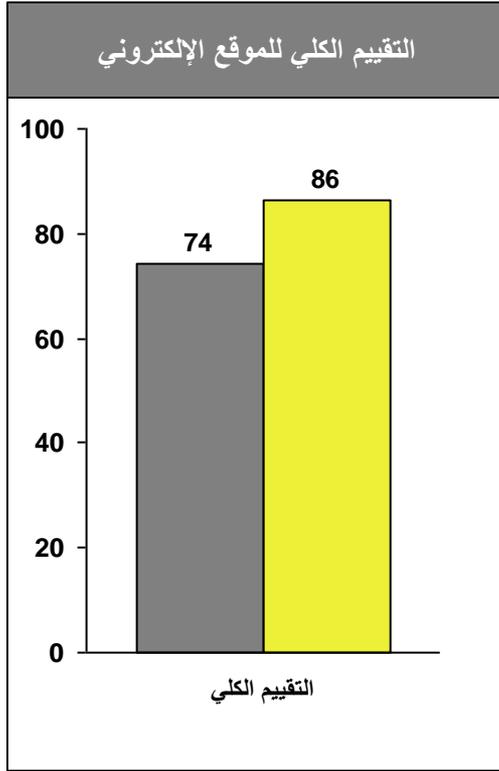
تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

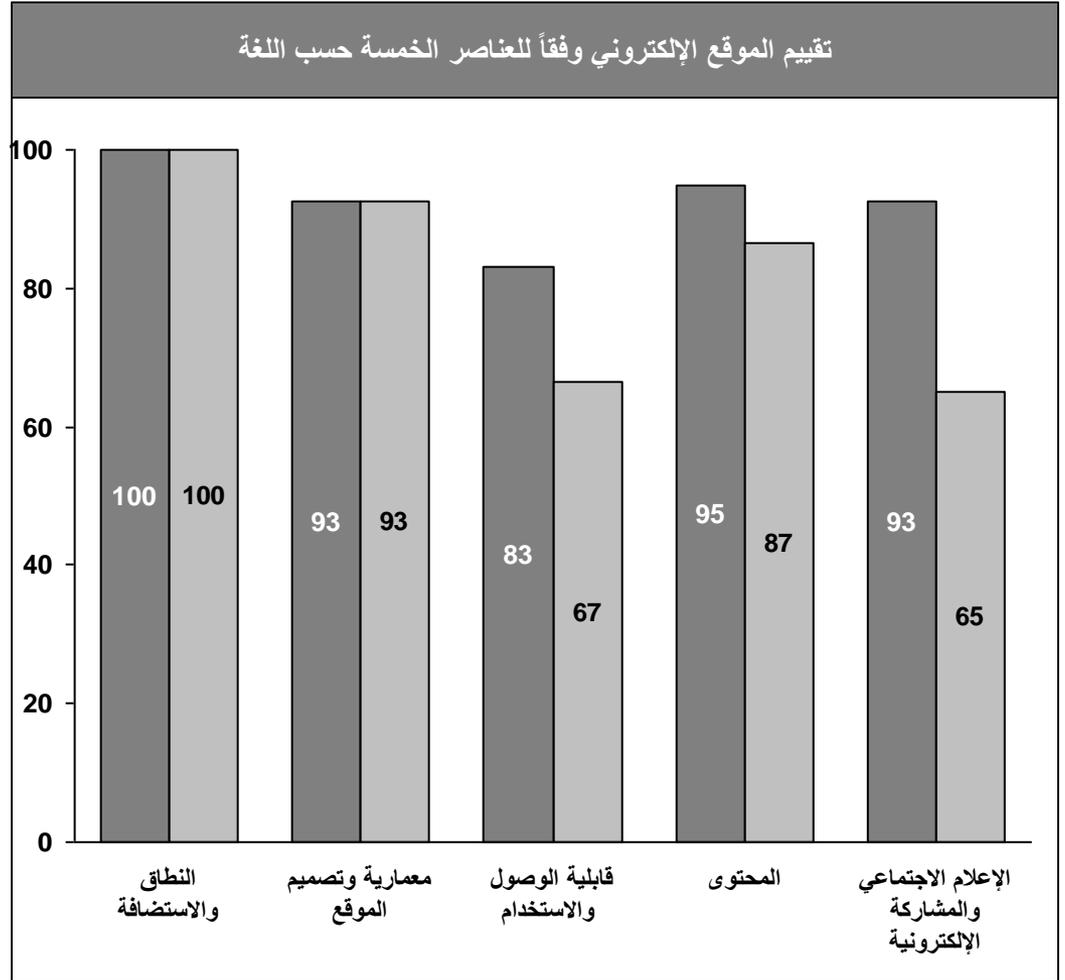
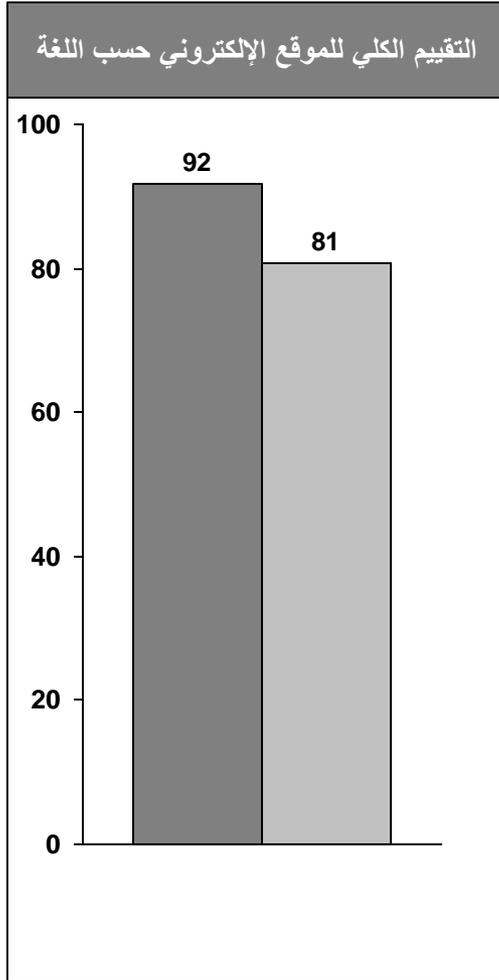
الملحق

تفاصيل العينة

## لقد تم تقييم أداء الموقع الإلكتروني من خلال خمسة عناصر

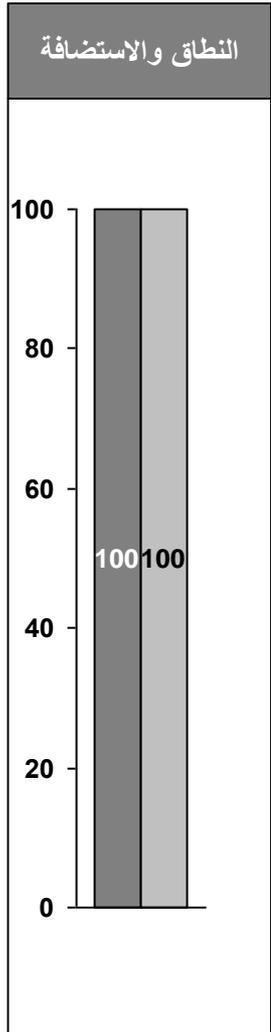


# أداء الموقع في اللغتين العربية والإنجليزية ممتاز مع تقدم لأداء النسخة العربية للموقع بالأخص في عصري «قابلية الوصول والاستخدام» و«الإعلام الاجتماعي والمشاركة الإلكترونية»

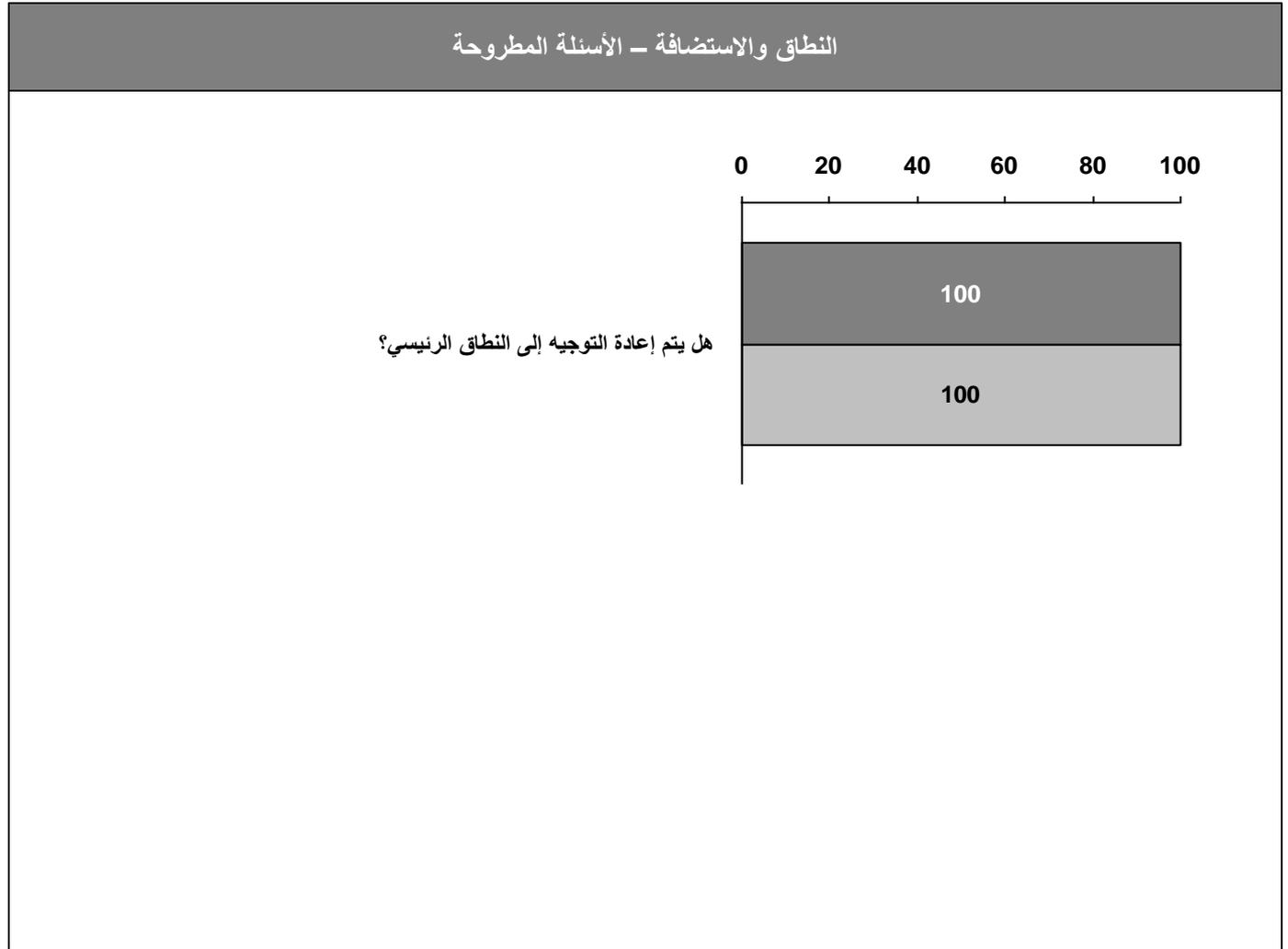


العربية الإنجليزية

# بحسب توجيهات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات يتم توجيه النطاق الرئيسي للموقع الإلكتروني إلى .gov.ae في كلتا اللغتين

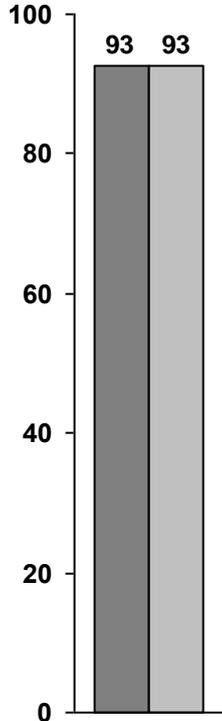


العربية الإنجليزية



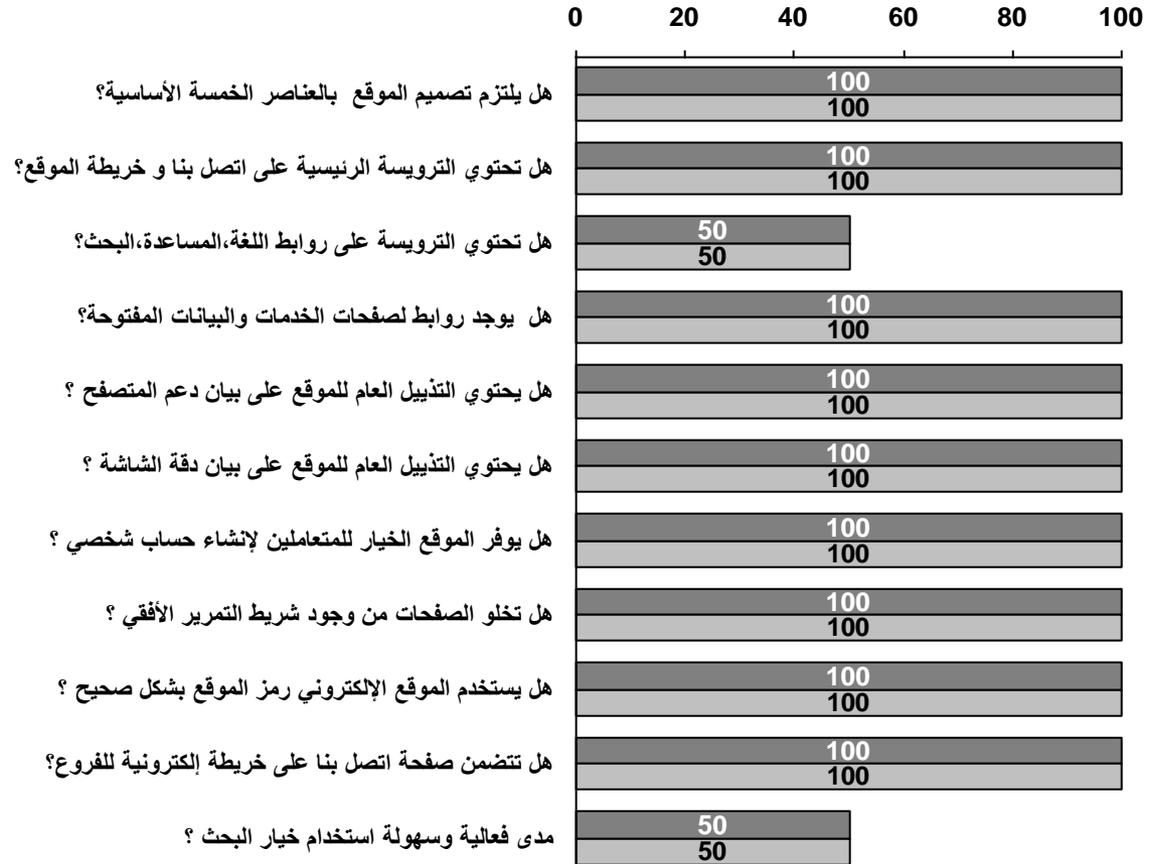
# أداء عنصر معمارية وتصميم الموقع ممتاز في كلتا اللغتين

## معمارية وتصميم الموقع

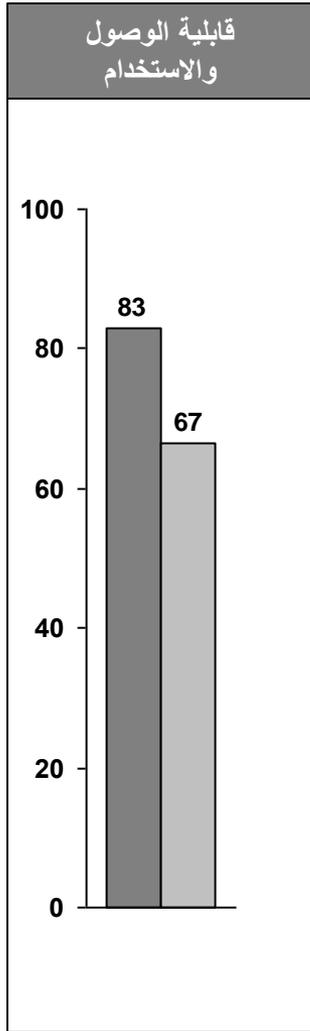


العربية الإنجليزية

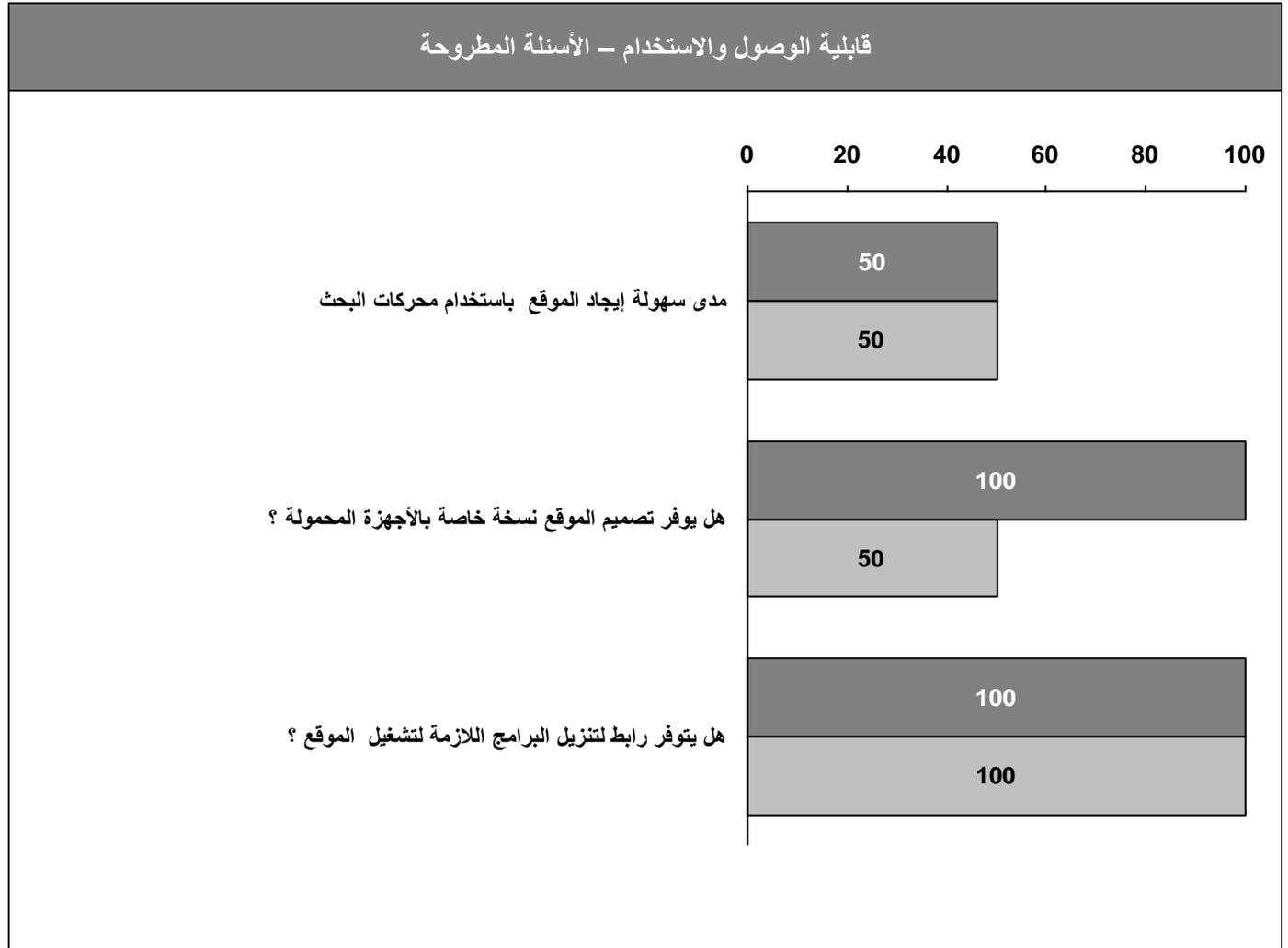
## معمارية وتصميم الموقع – الأسئلة المطروحة



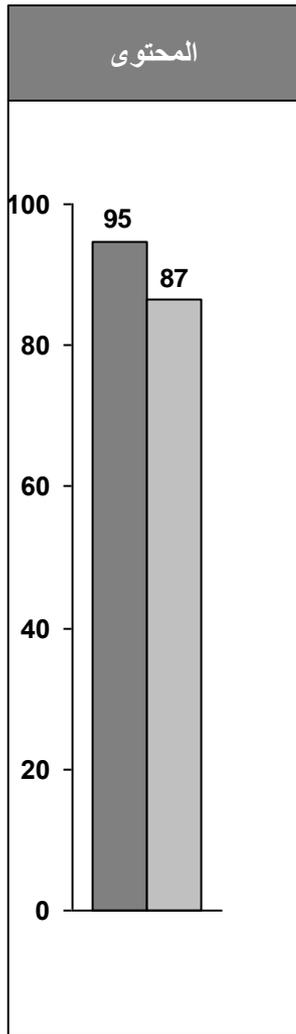
من المهم تحسين قابلية إيجاد الموقع باستخدام محركات البحث، إذ كانت بعض نتائج البحث لرابط الموقع خاطئة وتشير إلى (mcycd.ae) من جهة أخرى توفر الوزارة تطبيق للموقع في النسخة الخاصة بالأجهزة المحمولة



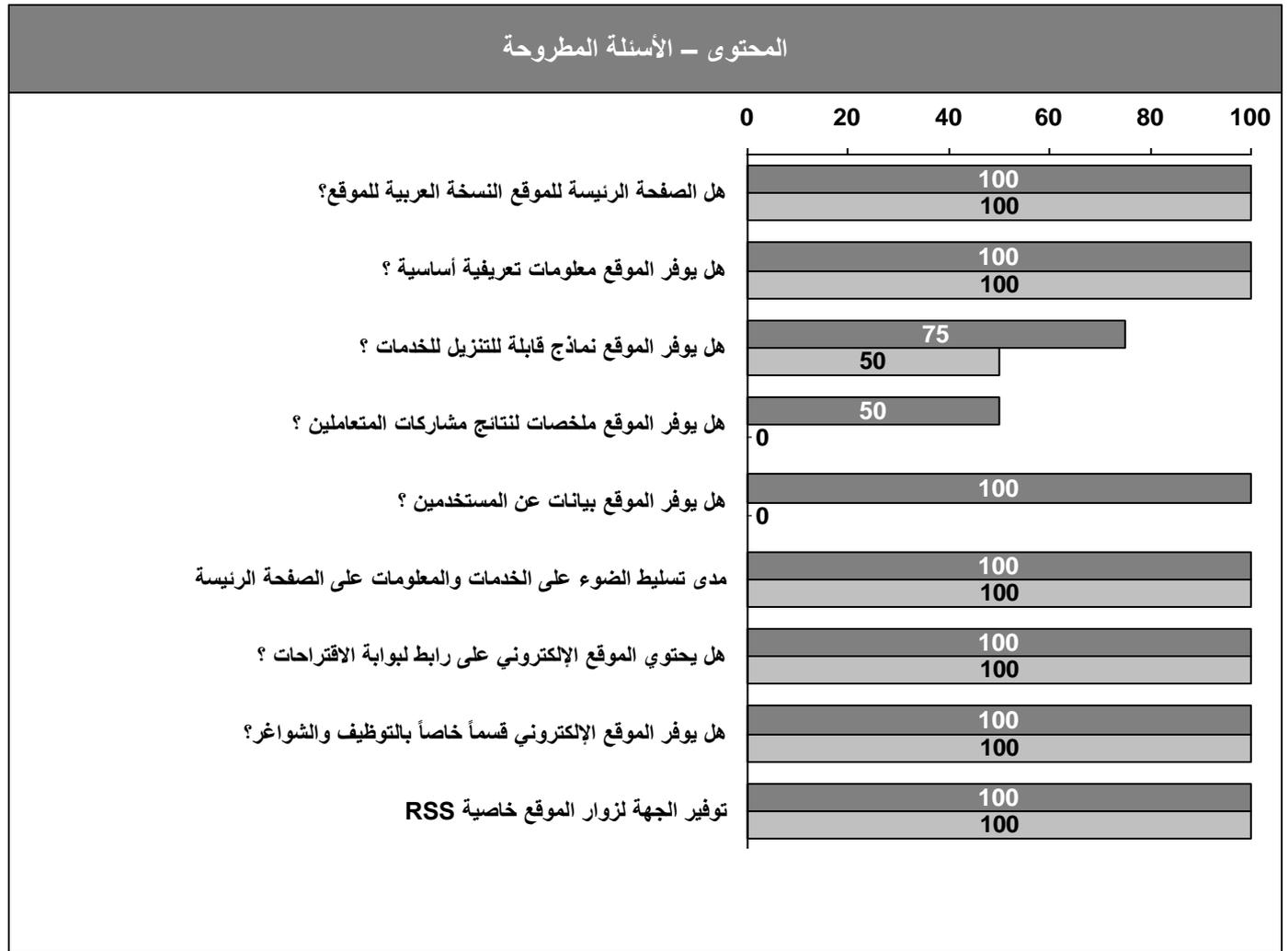
العربية الإنجليزية



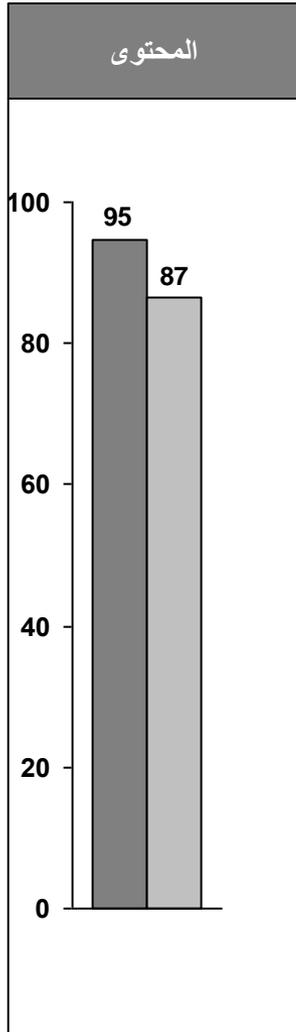
# يوفر الموقع معلومات دقيقة عن الخدمات بالإضافة إلى العديد من المعلومات والإحصائيات المهمة



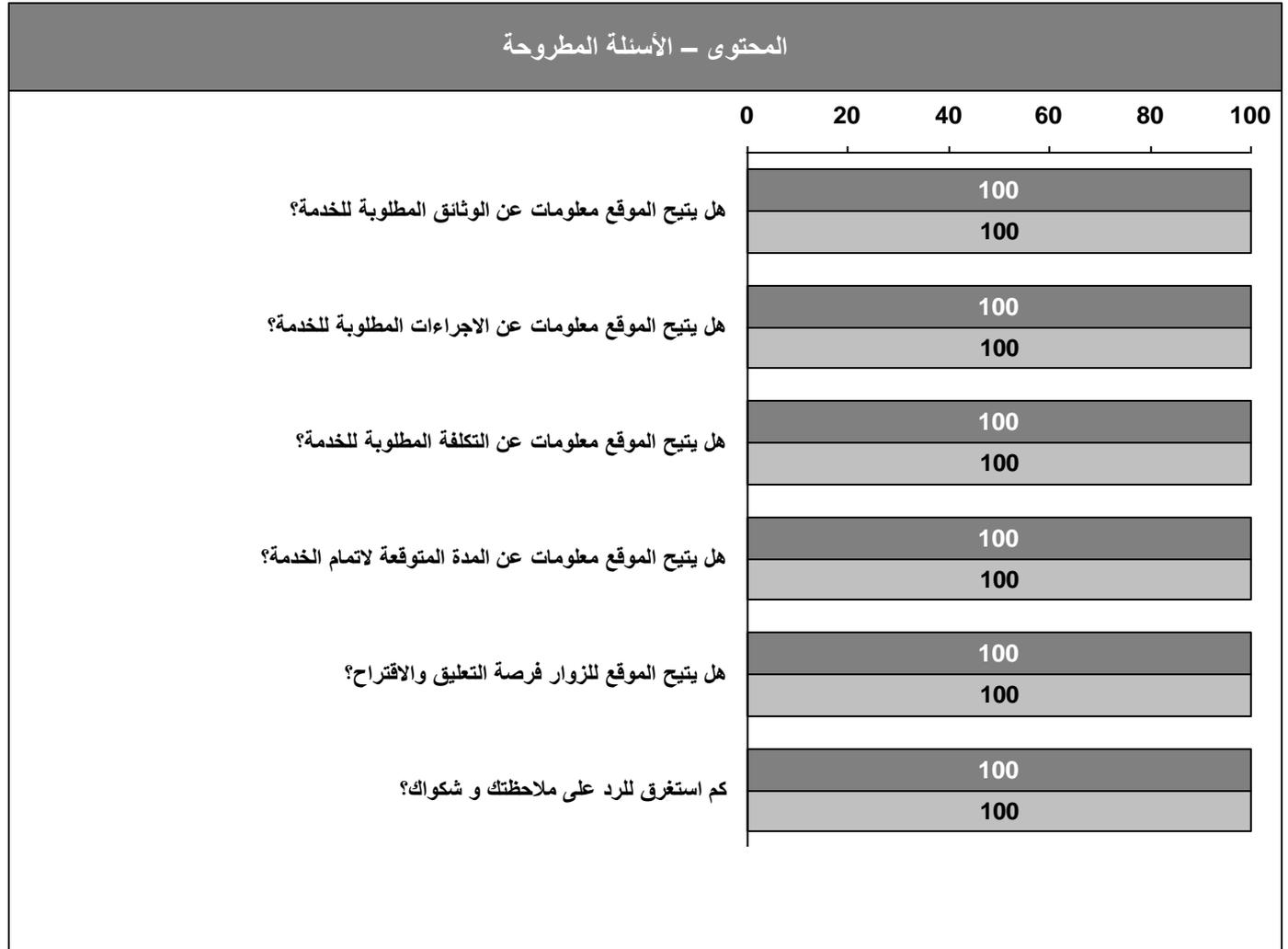
العربية الإنجليزية



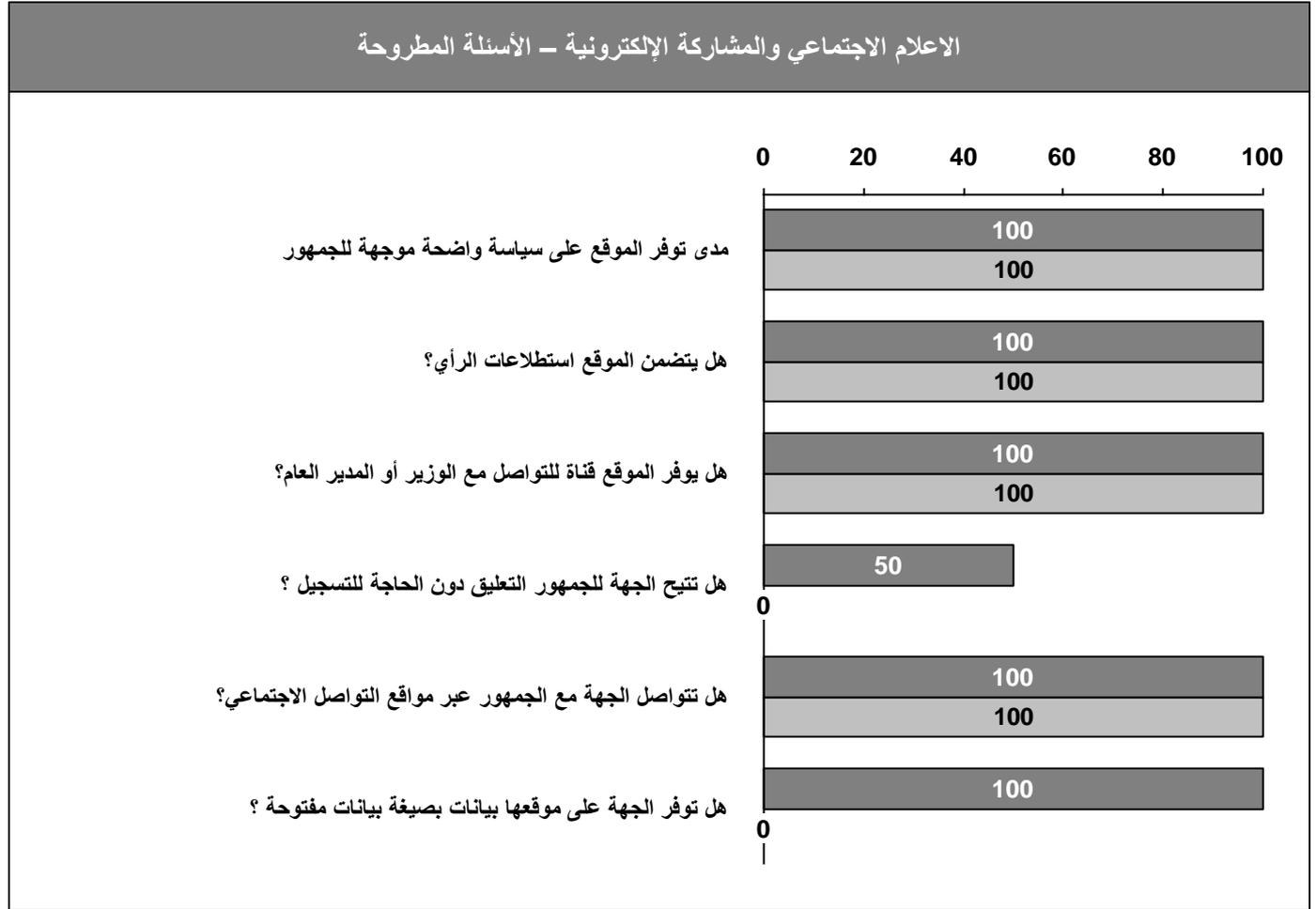
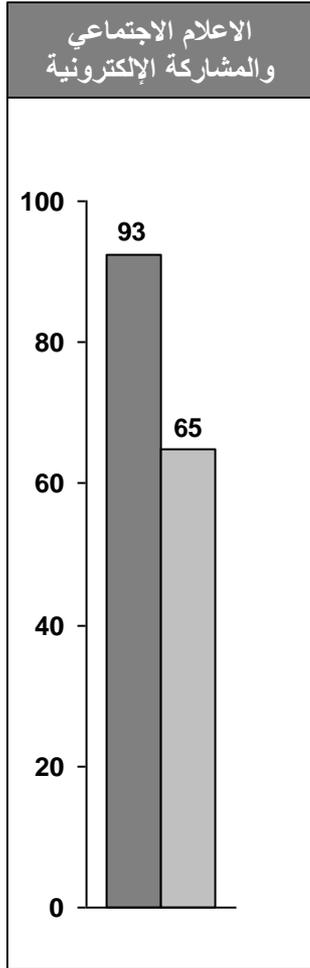
## بأنه تم الرد على ملاحظات المتعاملين وشكواهم بسرعة



العربية الإنجليزية



تبذل الوزارة الجهد في تعزيز المشاركة الاجتماعية من خلال استطلاع آراء الجمهور، ومن خلال استخدام مكثف لمواقع التواصل الاجتماعي ووجود سياسة المشاركة الإلكترونية لكن من المهم بذل الجهد في تطوير النسخة الإنجليزية للموقع بحيث يتيح للجمهور التعليق دون الحاجة للتسجيل



العربية الإنجليزية

## المحتويات:

كيفية قراءة هذا التقرير

الملخص التنفيذي

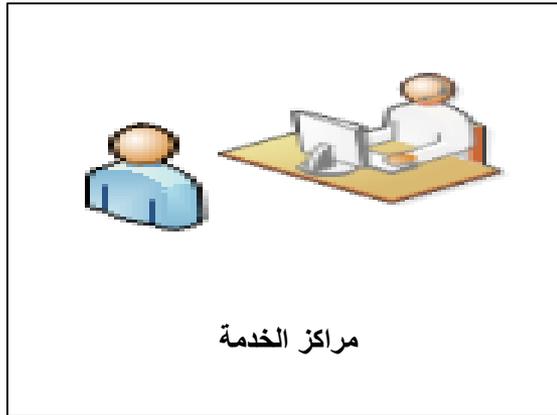
تقييم مراكز الخدمة

تقييم مراكز الاتصال

تقييم الموقع الإلكتروني

### الملحق

تفاصيل العينة



١٥ زيارة

٣ مراكز خدمة

- مركز عجمان لخدمة المتعاملين
- مركز رأس الخيمة لخدمة المتعاملين
- مركز أم القيوين لخدمة المتعاملين

الخدمات:

1. اشتراك في فعاليات المراكز الثقافية



٤ اتصال

٢ لغة العربية

٢ لغة الإنجليزية



٤ زيارات

٢ لغة العربية

٢ لغة الإنجليزية