



الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP

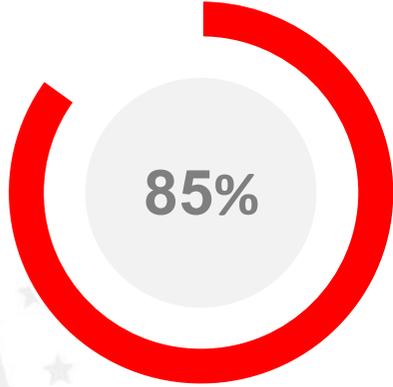
تحليل نتائج المشورات الإلكترونية 2020



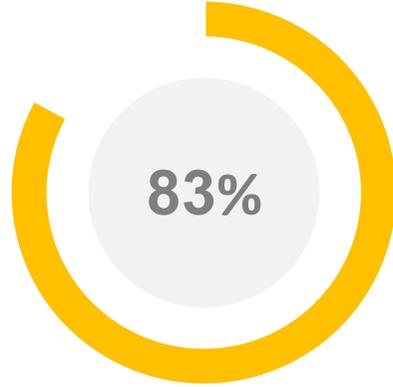


الردود و الفئات المستهدفة

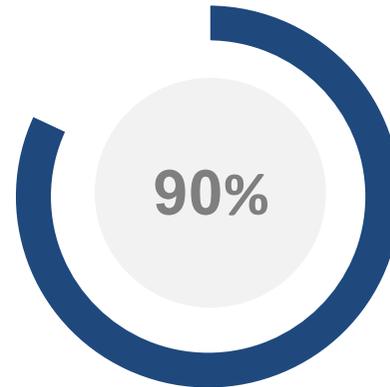
201	حجم العينة حول قنوات التواصل وحملات التوعية والتسويق
88	حجم العينة عن خدمة المحادثة الافتراضية الشات بوت
155	حجم العينة عن تطوير الموقع الإلكتروني
154	حجم العينة عن التطبيق الذكي
134	حجم العينة عن منصة التلعيب
متعاملين	الجمهور المستهدف
2020	تاريخ إطلاق الاستبيان



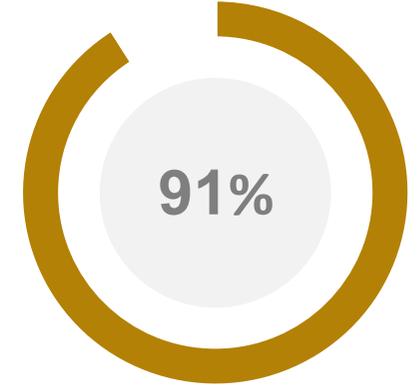
سهولة رابط "إبدأ الخدمة" في الموقع الإلكتروني



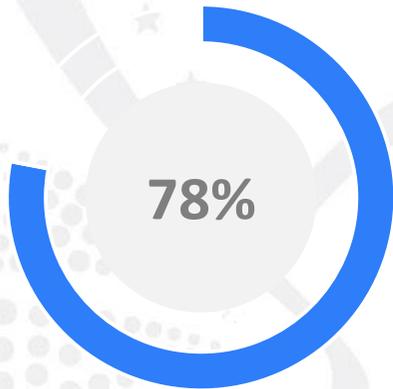
المعلومات المتوفرة في "بطاقة الخدمة" كافية وواضحة ودقيقة



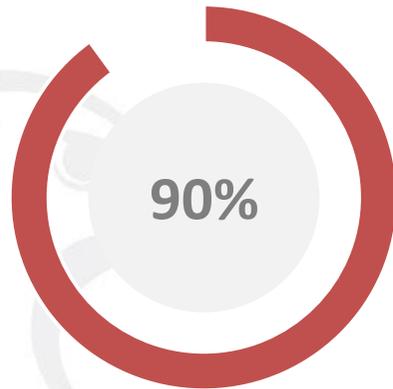
نسبة الوعي بالخدمات الإلكترونية المتوفرة على الموقع



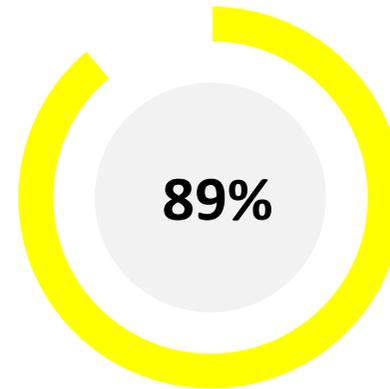
مسميات روابط وأيقونات الموقع سهلة وواضحة



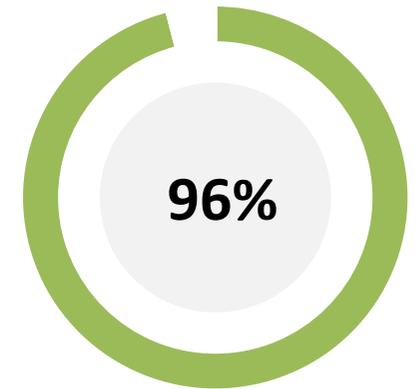
نسبة السعادة بتجربة رحلة التعامل في الموقع الإلكتروني



نسبة الثقة في معلومات الموقع الإلكتروني



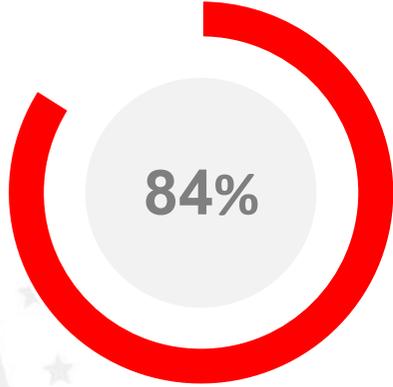
نسبة وضوح المعلومات في الموقع الإلكتروني



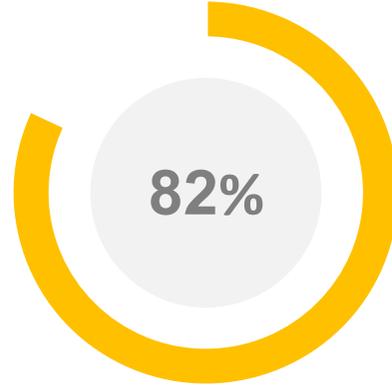
نسبة الوعي بالموقع الإلكتروني



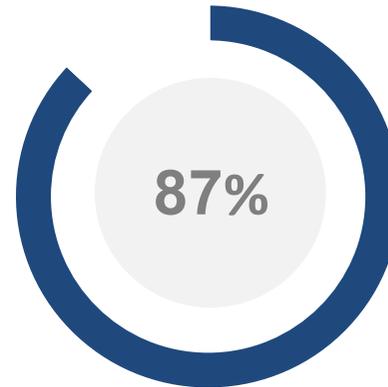
تحليل المشورة الإلكترونية للموقع الإلكتروني



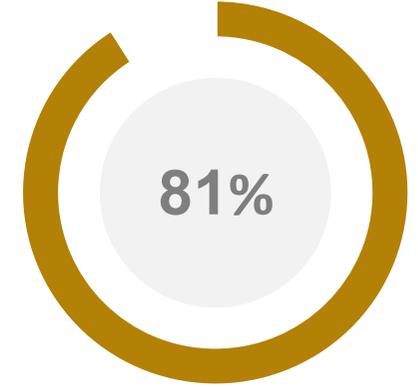
تتوافق الخدمات الإلكترونية المقدمة مع متطلباتك واحتياجاتك



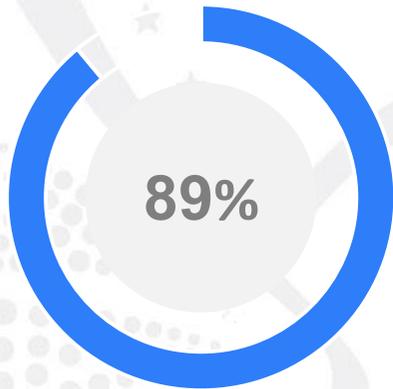
نصح الأخرين بالموقع الإلكتروني



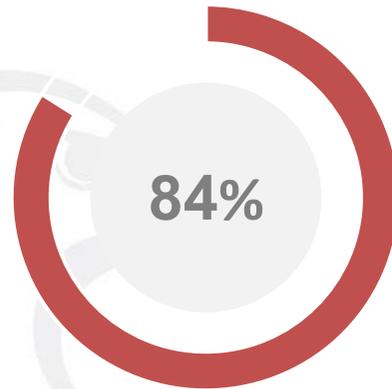
سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية من الصفحة الرئيسية



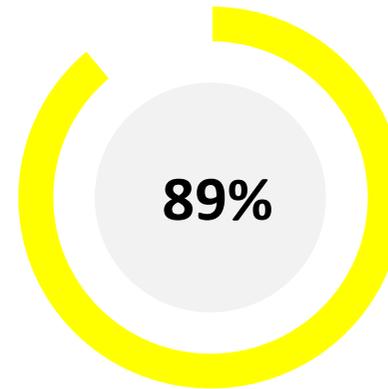
سهولة العثور على خاصية المساعدة في الموقع



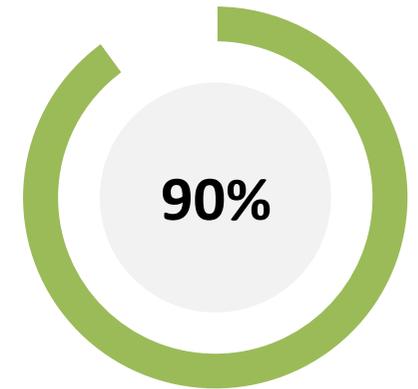
تقييم جودة وجاذبية تصميم الموقع



سهولة التصفح في الموقع الإلكتروني



مدى الرضا عن الألوان المستخدمة

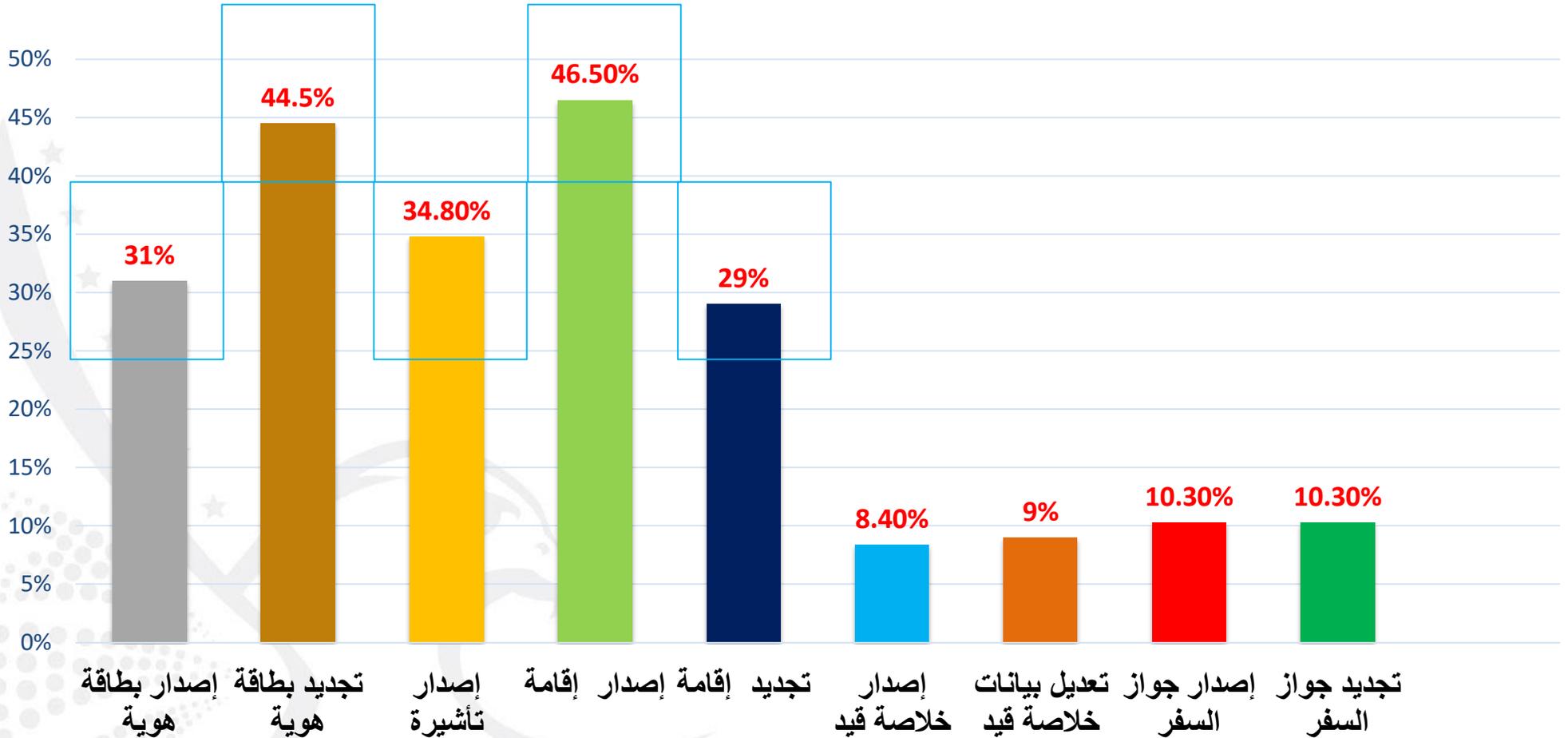


مدى وضوح حجم الخط المستخدم في صفحات الموقع



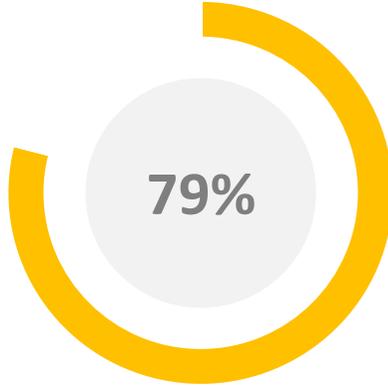
الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً في الموقع الإلكتروني

جاءت خدمة إصدار إقامة في المرتبة الأولى من حيث الخدمات الأكثر استخداماً، يليها تجديد بطاقة الهوية، إصدار تأشيرة، اصدار بطاقة وتجديد إقامة

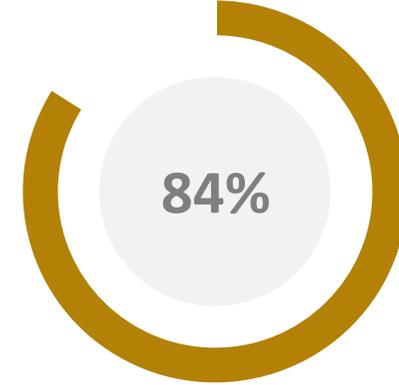




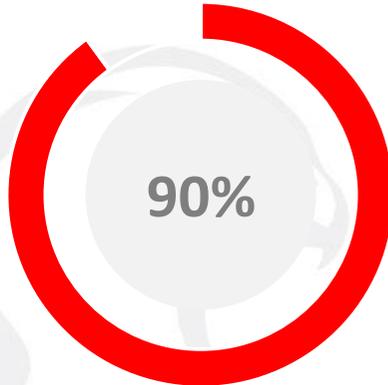
تحليل المشورة الإلكترونية حول التوعية وقنوات التواصل



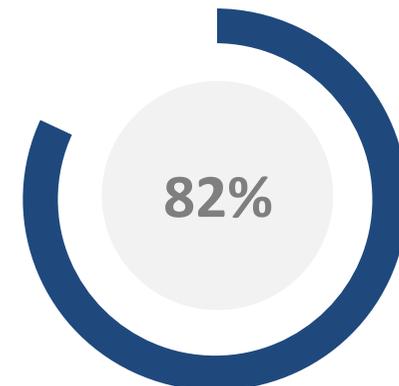
نسبة متابعي الإحاطات الإعلامية
للهيئة



نسبة الرضا عن حملة إعفاء المخالفين



نسبة متابعي صفحات التواصل الاجتماعي

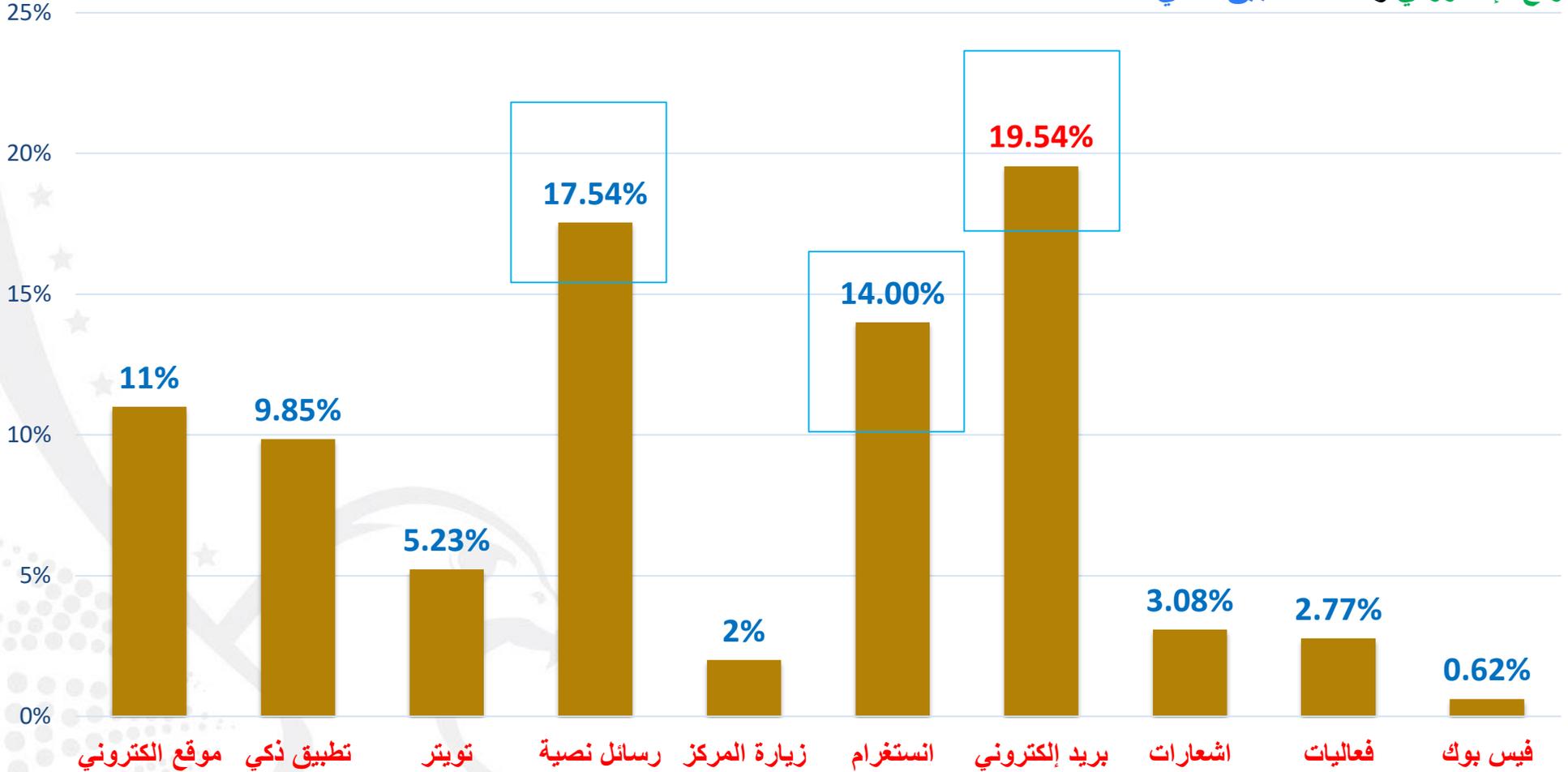


نسبة الرضا عن محتوى الحملة
التسويقية



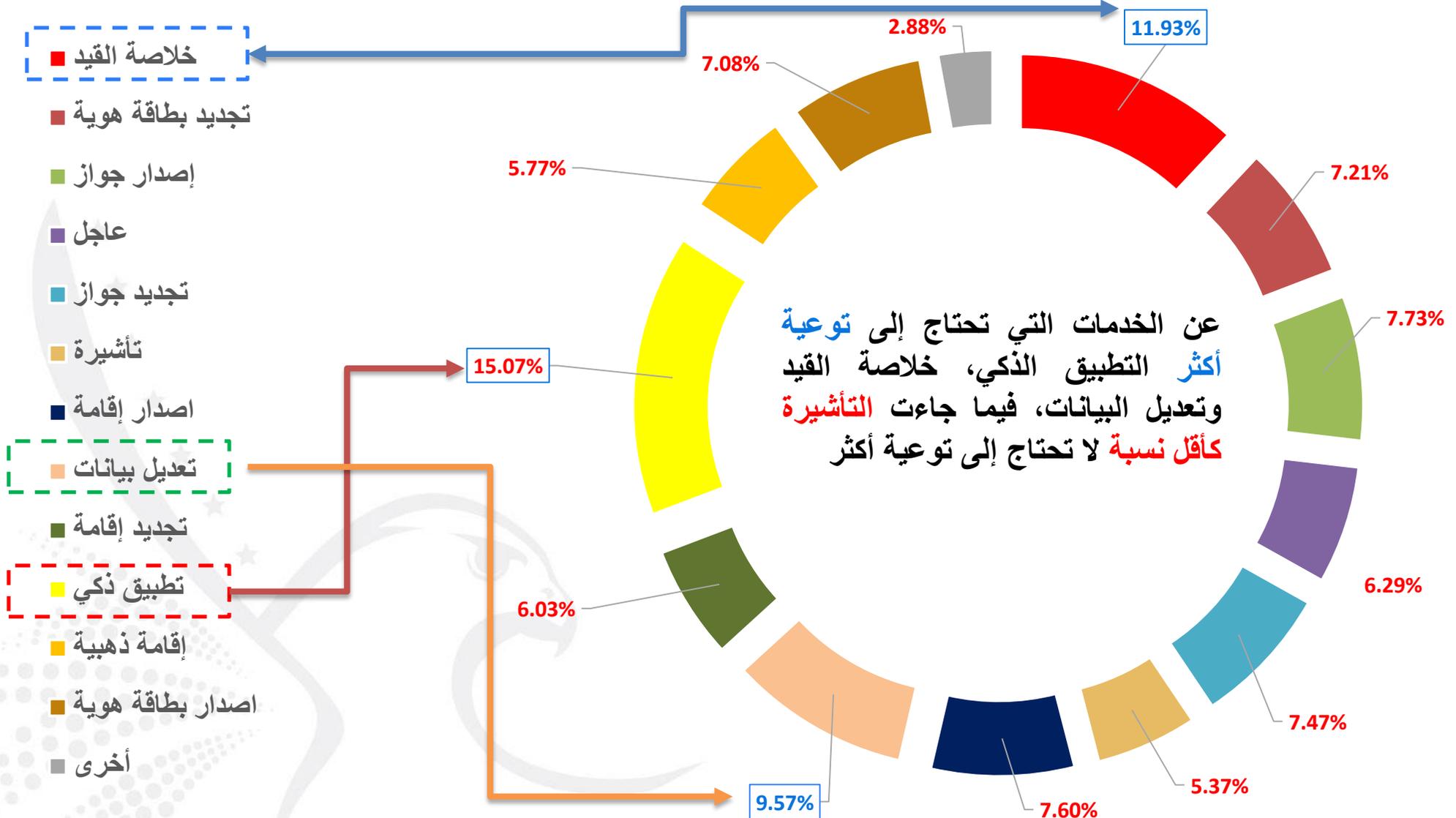
قنوات التواصل المفضلة للتعرف على خدمات الهيئة

يفضل المتعاملون التواصل عبر البريد الإلكتروني لكافة الخدمات كوسيلة مفضلة للتواصل يأتي بعدها الرسائل النصية وقنوات التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني وكذلك التطبيق الذكي





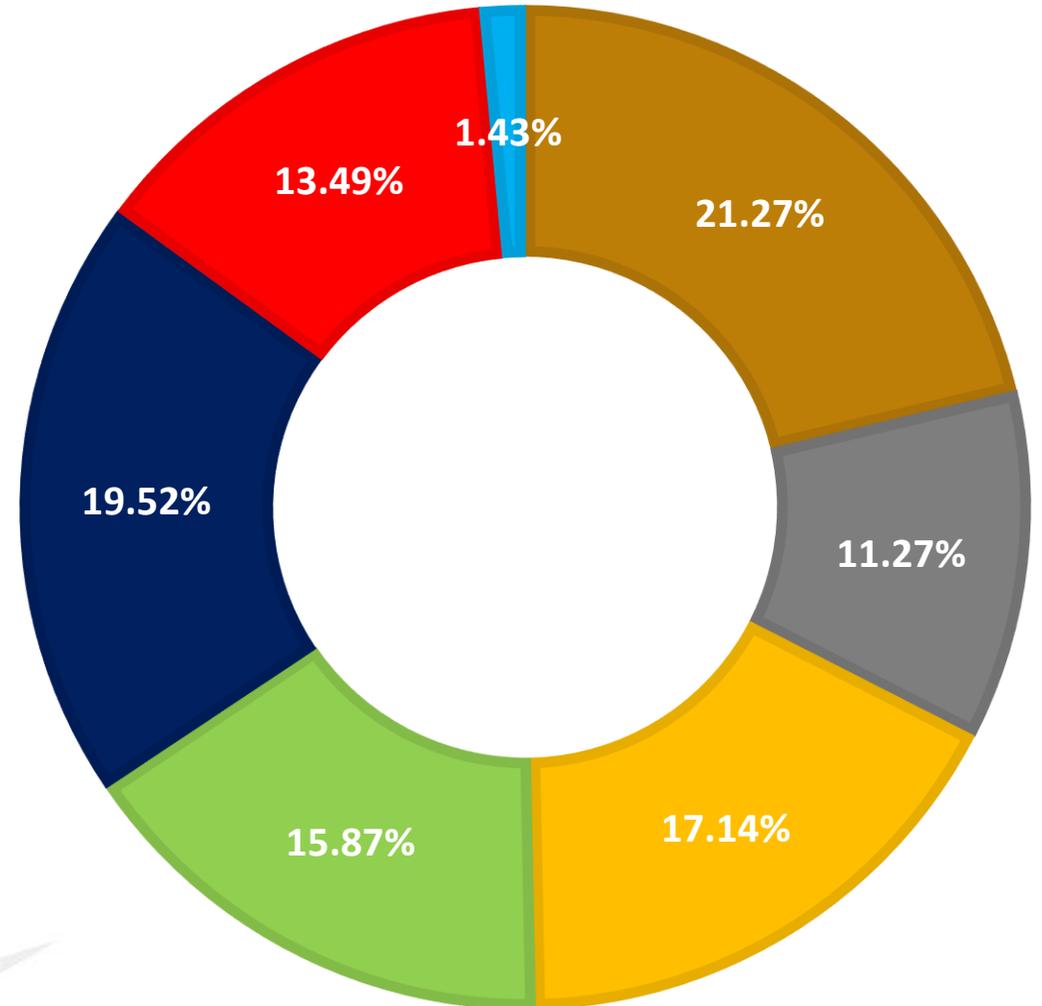
الخدمات التي تحتاج التوعية حسب تفضيلات الجمهور

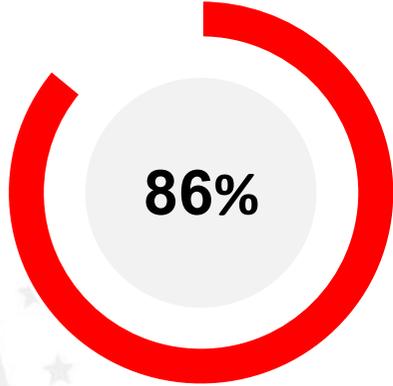




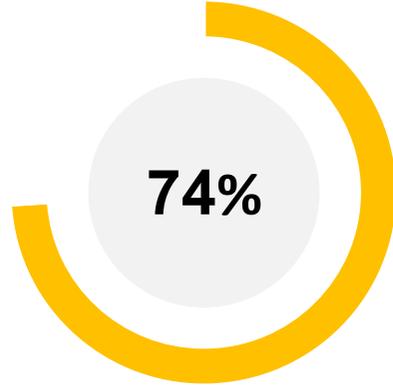
ماهي أهم معلومة يجب التركيز عليها عند التسويق والتوعية بالخدمات

- تقديم الخدمة
- بطاقة الخدمة
- شروط الخدمة
- رسوم الخدمة
- الوثائق المطلوبة
- رحلة التعامل
- أخرى

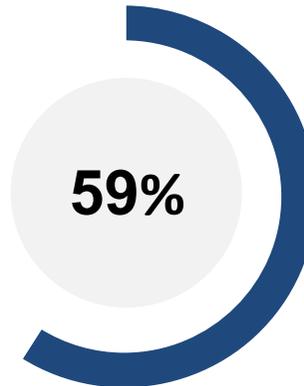




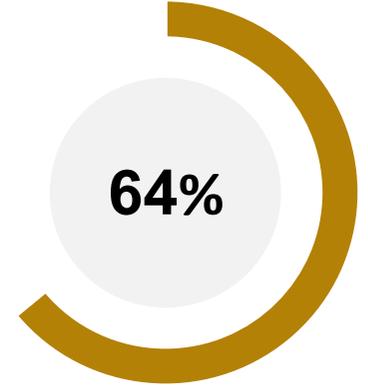
نسبة تأييد استخدام الشات في الموقع والتطبيق لتقديم خدمة



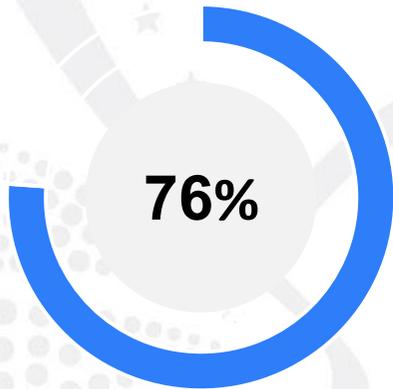
سهولة الحصول على المعلومات



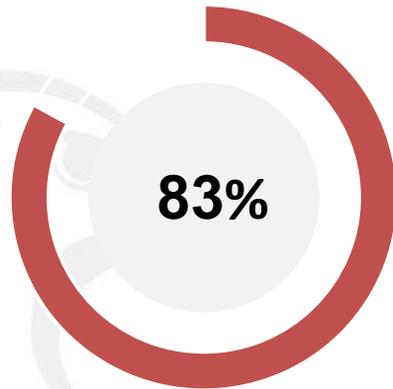
معدل استخدام الشات بوت



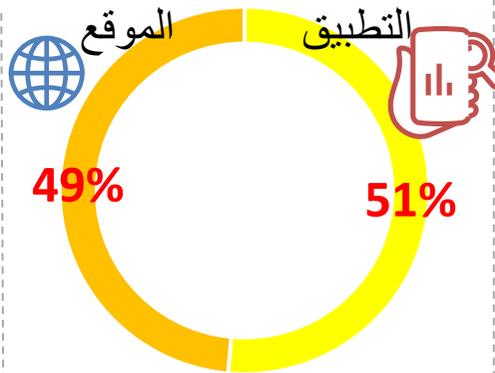
نسبة وعي الجمهور بالشات بوت



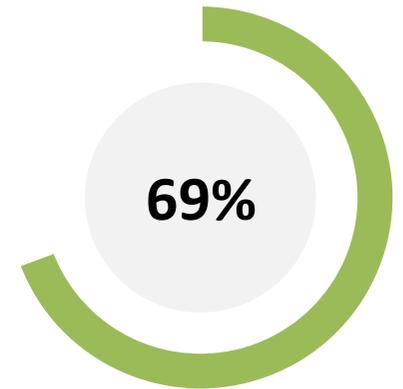
نسبة الرضا عن التوعية بخصوص الشات بوت



نسبة تأييد استخدام الشات في الموقع والتطبيق للاستفسار



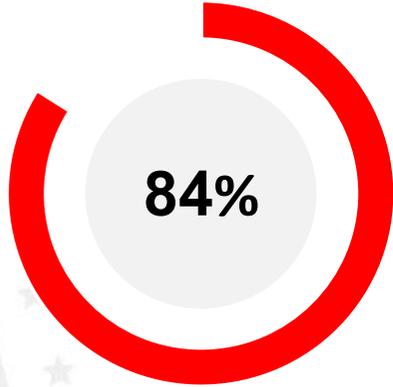
القناة المفضلة لاستخدام الشات بوت



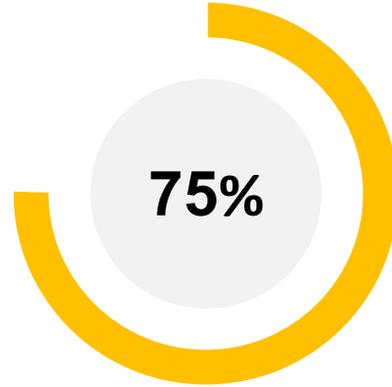
سرعة الرد والاستجابة في الشات بوت



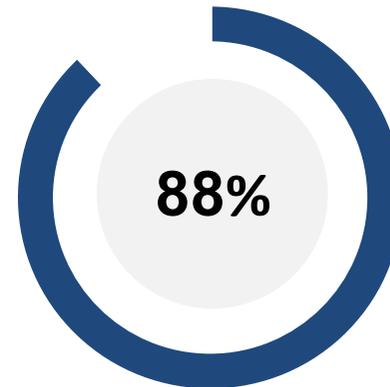
تحليل المشورة الإلكترونية للتطبيق الذكي



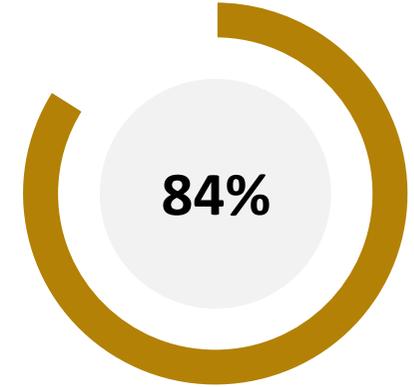
هل ترغب بالاستمرار باستخدام خدمات التطبيق الذكي



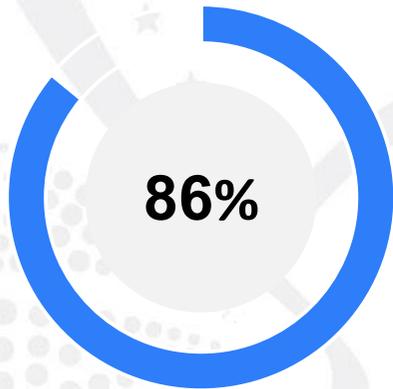
سهولة إرفاق الملفات في التطبيق الذكي لتقديم الخدمات



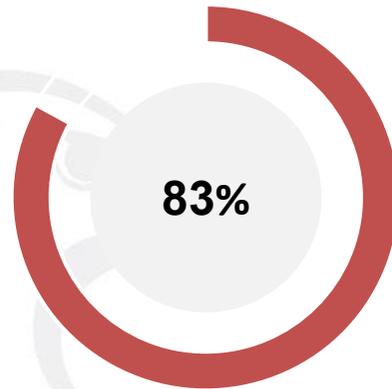
خدمة التطبيق الذكي توفر الخدمات بأكثر من لغة على جميع مراحل تقديم الخدمة



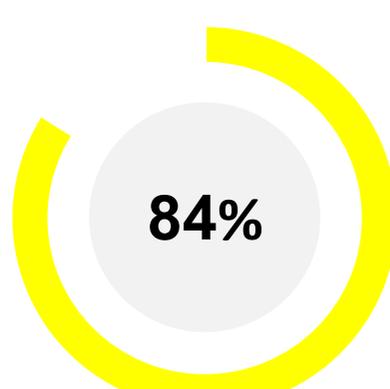
نسبة الثقة بخدمات التطبيق الذكي



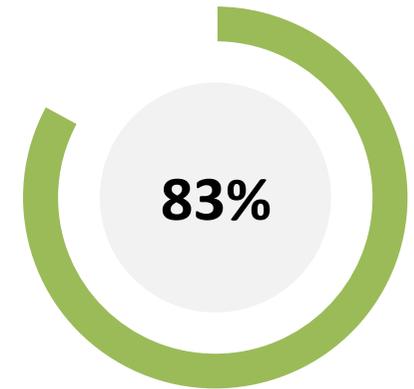
خدمة التطبيق الذكي توفر فيديوهات تعريفية



خدمة التطبيق الذكي ترسل تنبيهات بالتحديث



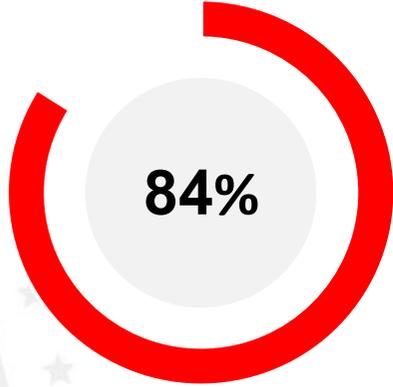
سهولة الوصول للخدمة



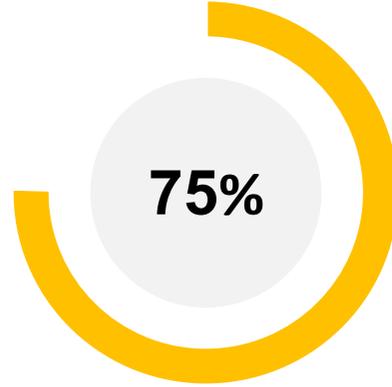
خدمة التطبيق الذكي وفر الوقت والتكلفة



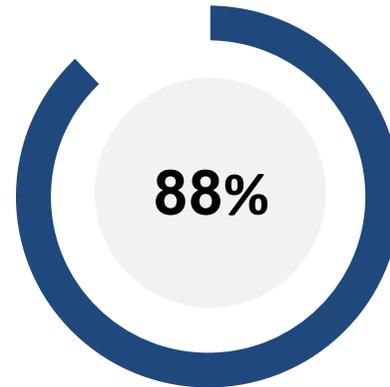
تحليل المشورة الإلكترونية للتطبيق الذكي



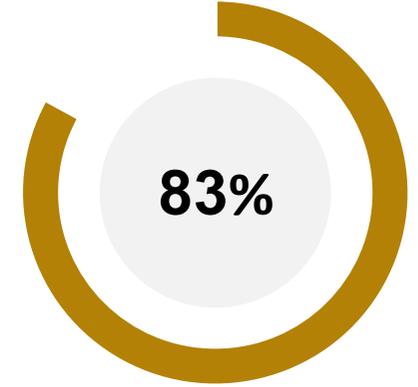
هل ترغب بالاستمرار باستخدام خدمات التطبيق الذكي



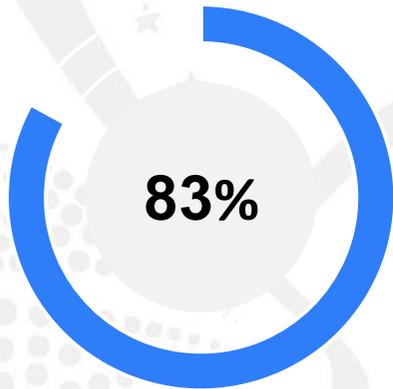
سهولة إرفاق الملفات في التطبيق الذكي لتقديم الخدمات



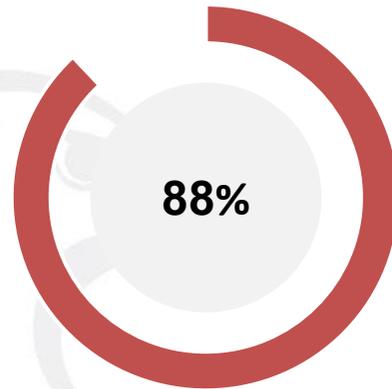
خدمة التطبيق الذكي توفر الخدمات بأكثر من لغة



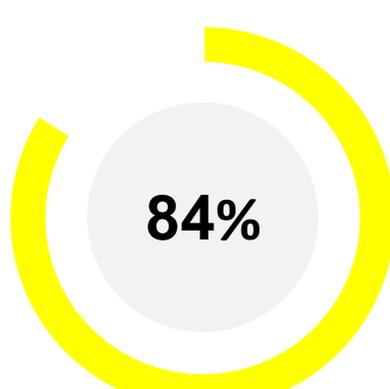
التوصل بنشرات توعوية عن التطبيق



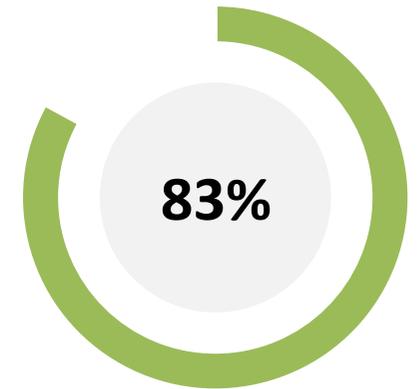
خدمة التطبيق الذكي تلبي الاحتياجات والتوقعات



خدمة التطبيق الذكي ترسل رسالة في حال اكتمال الخدمة



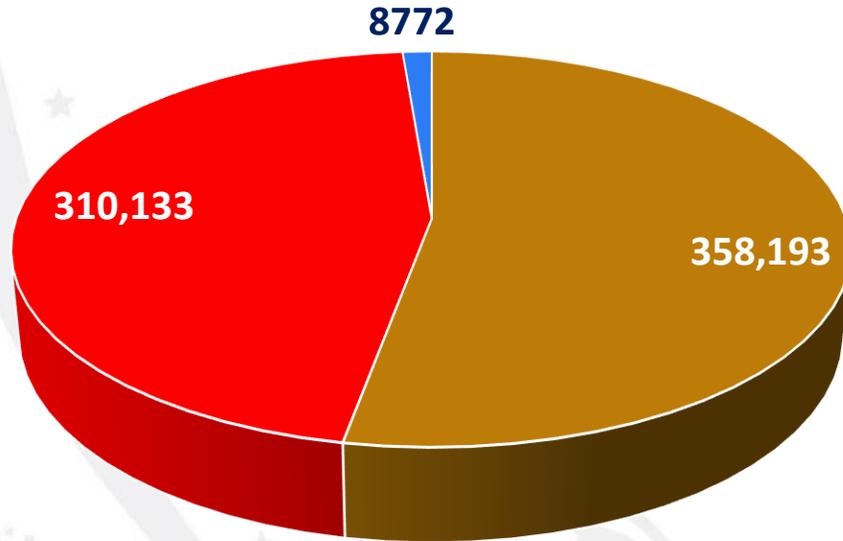
نسبة الرضا عن التطبيق الذكي



هل ستوصي باستخدام خدمة التطبيق الذكي مستخدم آخر؟

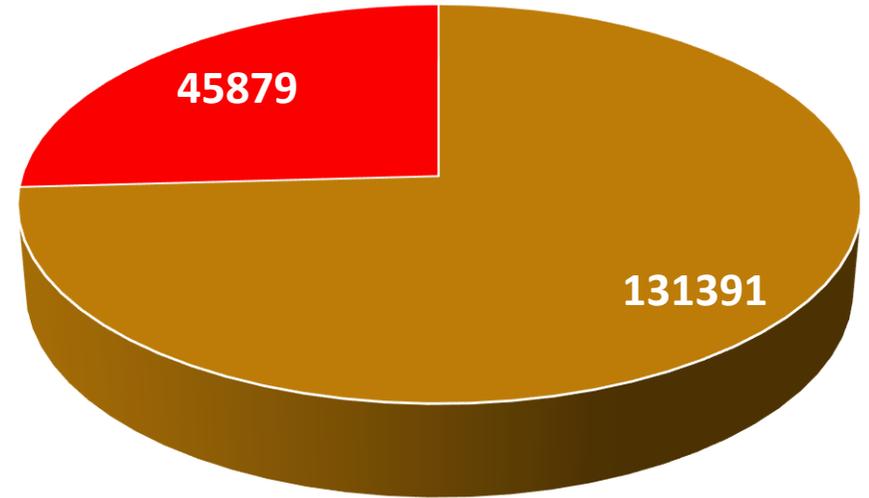


Downloaded 2020



■ Android ■ IOS ■ Huawei

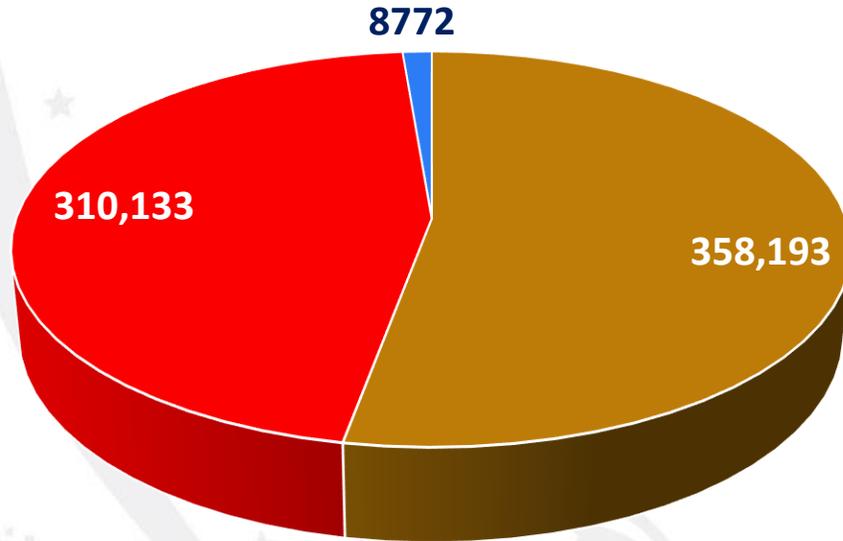
Downloaded 2019



■ Android ■ IOS

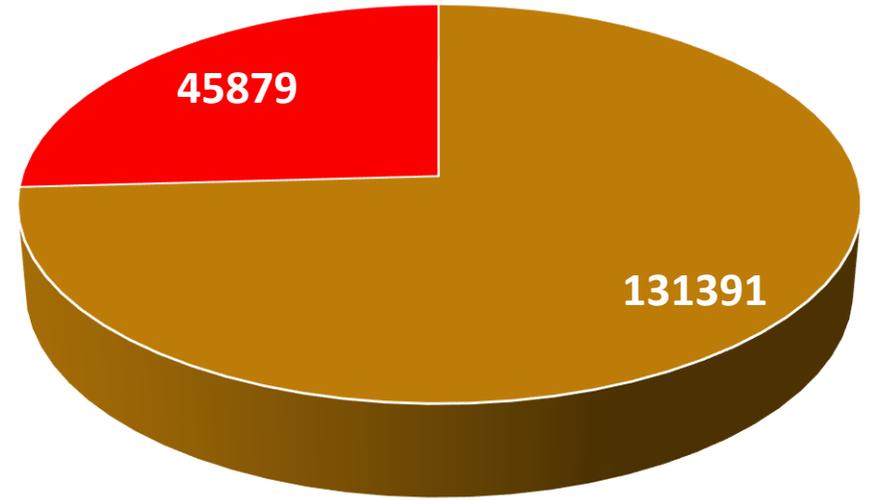


Downloaded 2020



■ Android ■ IOS ■ Huawei

Downloaded 2019



■ Android ■ IOS



61%

التنوع والتحفيز في التلعيب

61%

توفر المنصة بشكل دائم وبدون انقطاع

75%

عدم وجود تحديات أو مشاكل في التلعيب

64%

نسبة وعي الجمهور بالتلعيب

72%

نصح الآخرين بزيارة منصة التلعيب

60%

نسبة الثقة في المعلومات والرسائل التوعوية الصادرة عن التلعيب

62%

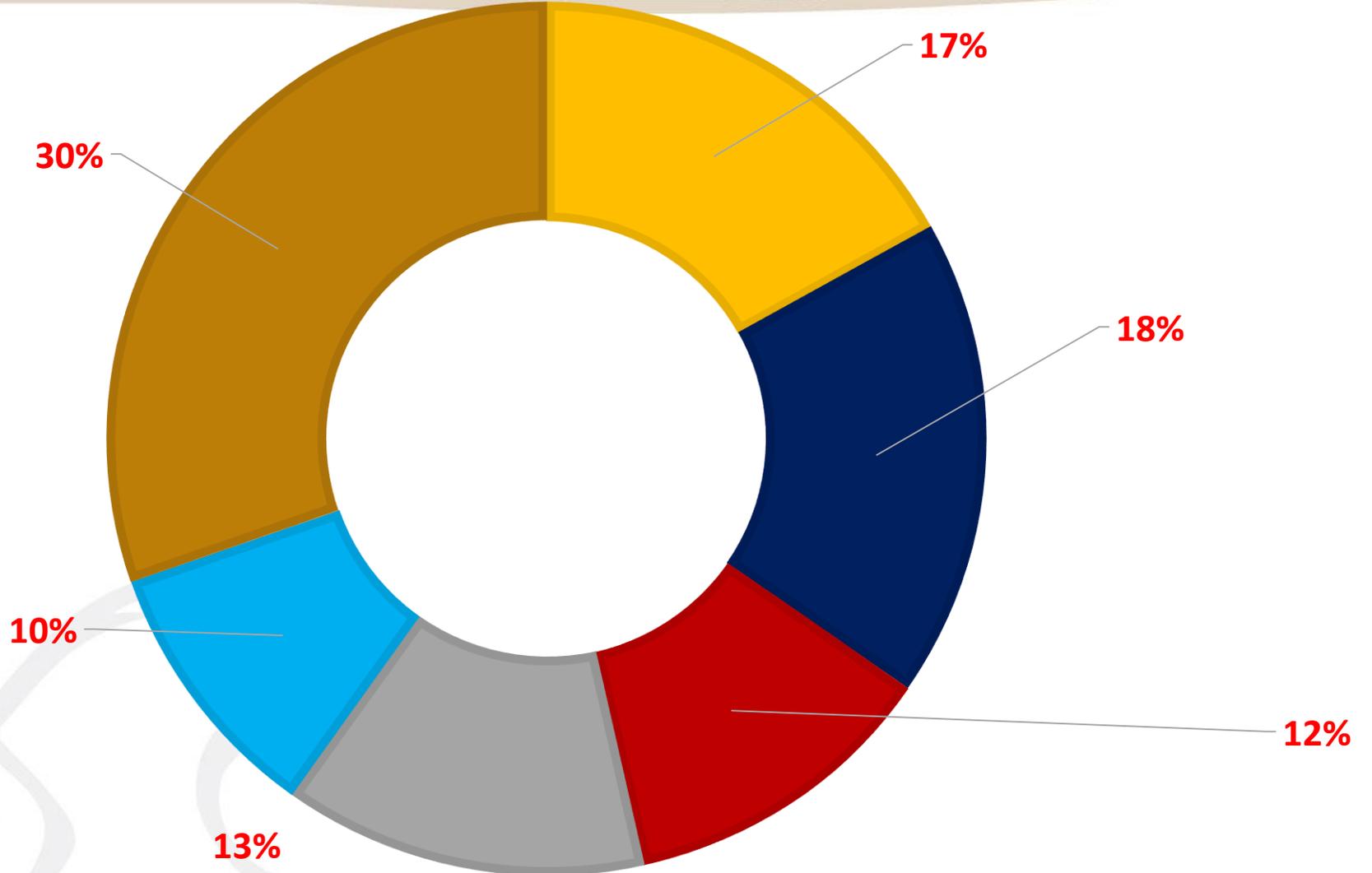
نسبة مساهمة التلعيب في إثراء المعلومات عن إجراءات وخدمات الهيئة

61%

نسبة السعادة عن التلعيب



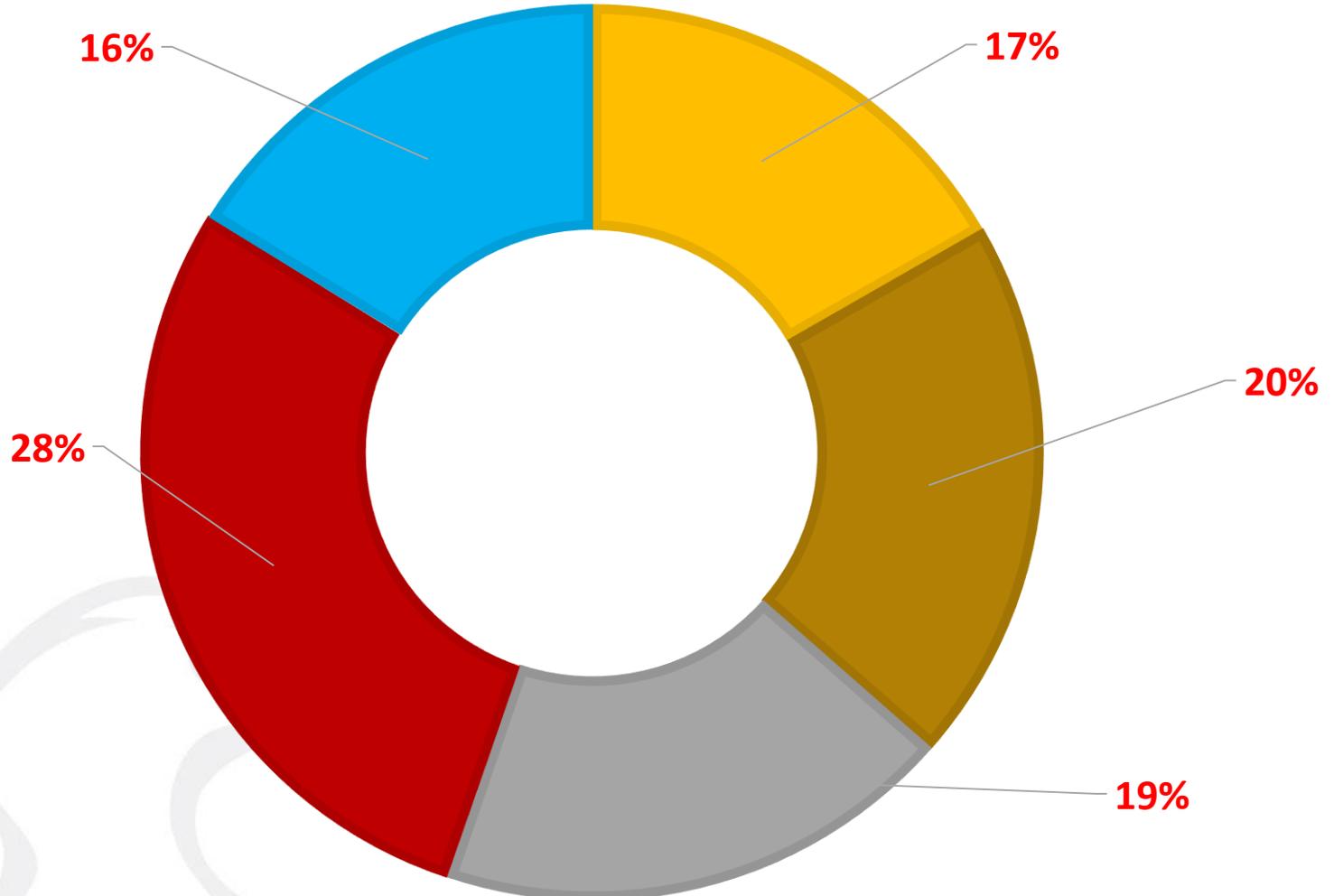
من وجهة نظركم ماهي الخيارات الذي تراها أكثر أهمية بالنسبة لك ليتم إضافتها في منصة التلعب القادمة؟



جوائز ومكافآت ■ تقييم اللعبة ■ التواصل بين اللاعبين ■ التغذية الراجعة ■ تجميع النقاط ■ العضوية



ما هو تقييمك لمنصة التلعيب على الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي



■ معلومات غير واضحة ■ رسائل توعوية واضحة ■ معلومات عن اللعبة ■ سهولة الاستخدام ■ التصميم



المهئة الاتحادية للهوية والجنسية
FEDERAL AUTHORITY FOR IDENTITY & CITIZENSHIP



... مساهمون بفعالية في تحقيق رؤية الإمارات 2021 ...