



سلطنة عُمان Sultanate of Oman
وزارة التراث والسياحة
Ministry of Heritage and Tourism

تقرير قياس تجربة المستخدمين من الخدمات الإلكترونية لوزارة التراث والسياحة يناير 2023

3
مؤشر رضا العميل/المستفيد

CSAT

Customer Satisfaction Score

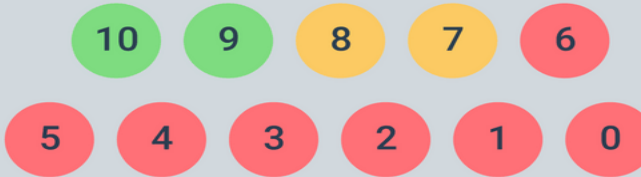


هو مقياس لمستوى رضا العملاء عن منتج أو خدمة

2
مؤشر صافي نقاط المروجين
(مؤشر ولاء المستفيدين)

NPS

Net Promoter Score



هو مقياس لمستوى ولاء المستفيدين ووفائهم للخدمات المقدمة أو للعلامة التجارية

1
مؤشر جهد العميل/المستفيد
(مؤشر سهولة تجربة الخدمة)

CES

Customer Effort Score



هو مقياس مستوى سهولة تجربة الخدمة أو الجهد المبذول من قبل المستفيد في سبيل تحقيق هدف معين

مقترحات المستفيدين لتحسين الخدمات الإلكترونية



قياس مؤشرات تجربة المستفيد من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة عبر mht.gov.om



سهولة الإنجاز



ولاء المستفيدين



الرضى عن جودة الخدمات

قياس استخدام الخدمات الإلكترونية



الأهداف

30 ديسمبر 2022



انتهاء الاستطلاع

26 ديسمبر 2022



إرسال الاستبانة عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي

10 نوفمبر 2022



إعادة إرسال ل 1000+ بريد إلكتروني و 1700+ رسائل نصية

27 أكتوبر 2022



إرسال الاستبانة لعدد 50+ رقم واتس آب

23 أكتوبر 2022



إرسال الاستبانة عن طريق رسائل نصية لعدد 1700+ رقم جوال

23 أكتوبر 2022



إرسال الاستبانة ل 1000+ بريد إلكتروني

الجدول الزمني



قنوات التواصل الاجتماعي



الواتس آب

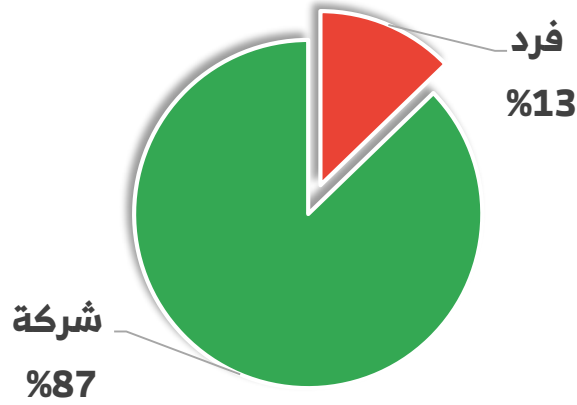


الرسائل النصية



البريد الإلكتروني

قنوات جمع البيانات



نوع المستفيد

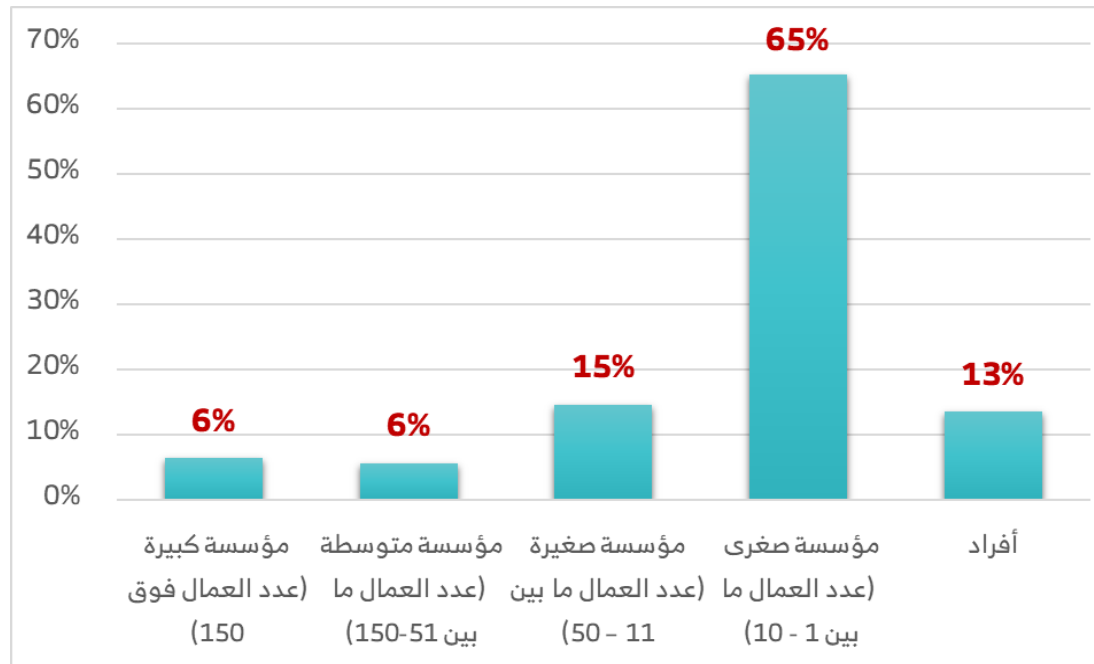


المحقق
94
مشارك

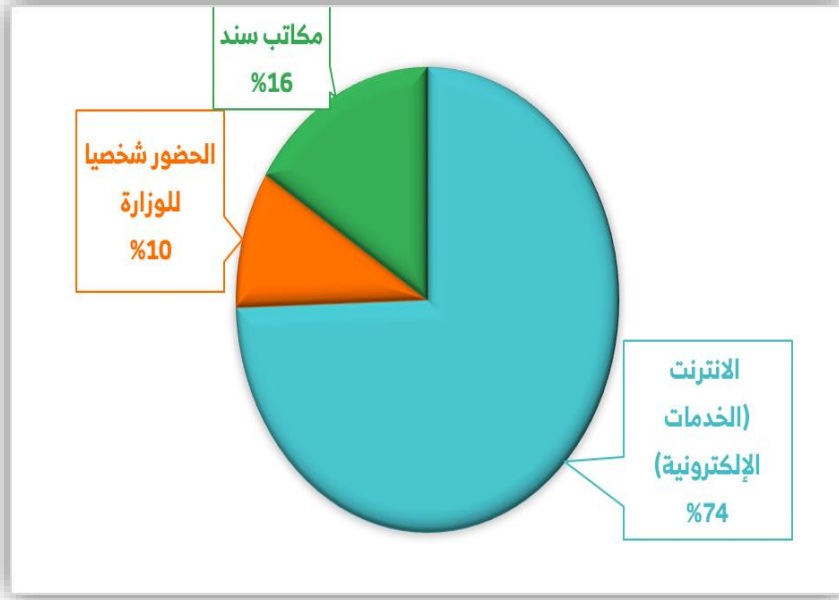


المستهدف
300
مشارك

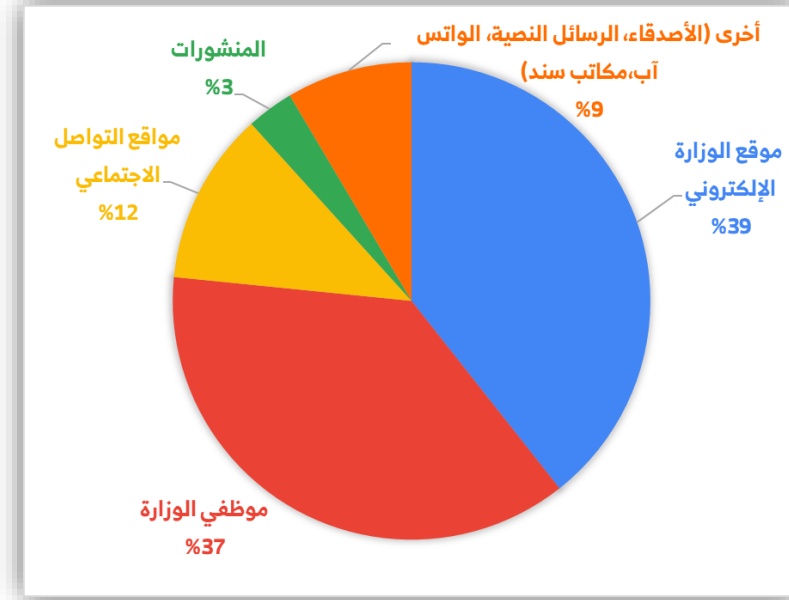
حجم العينة



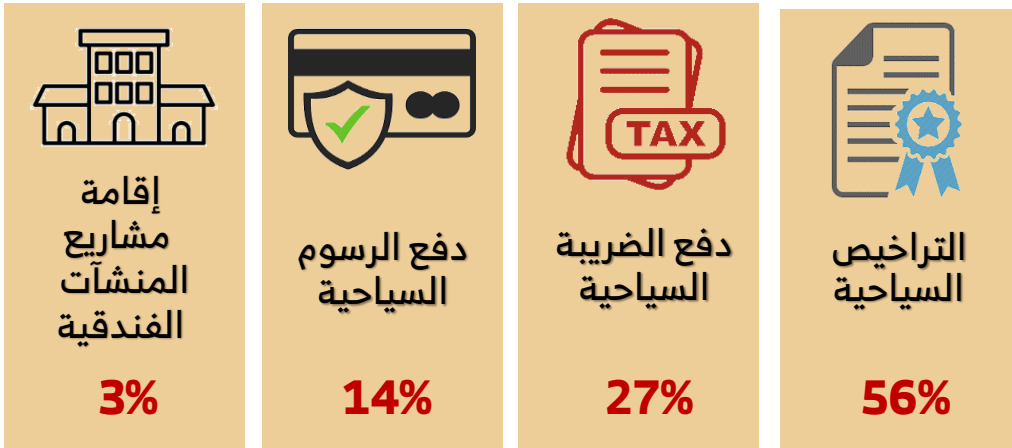
تصنيف المستفيدين



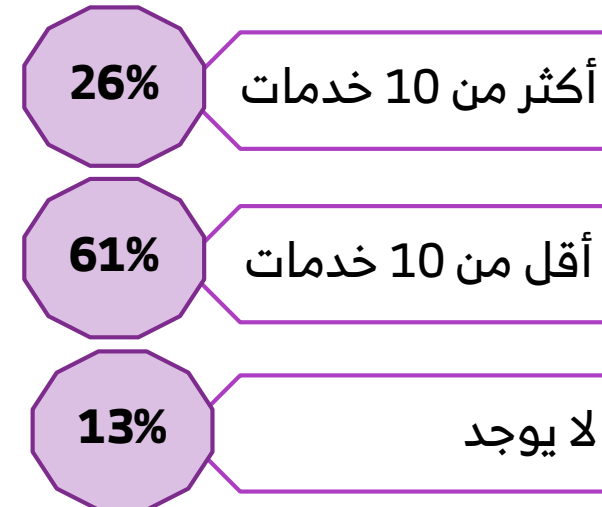
تفضيلات طرق إنجاز المعاملات



قنوات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية

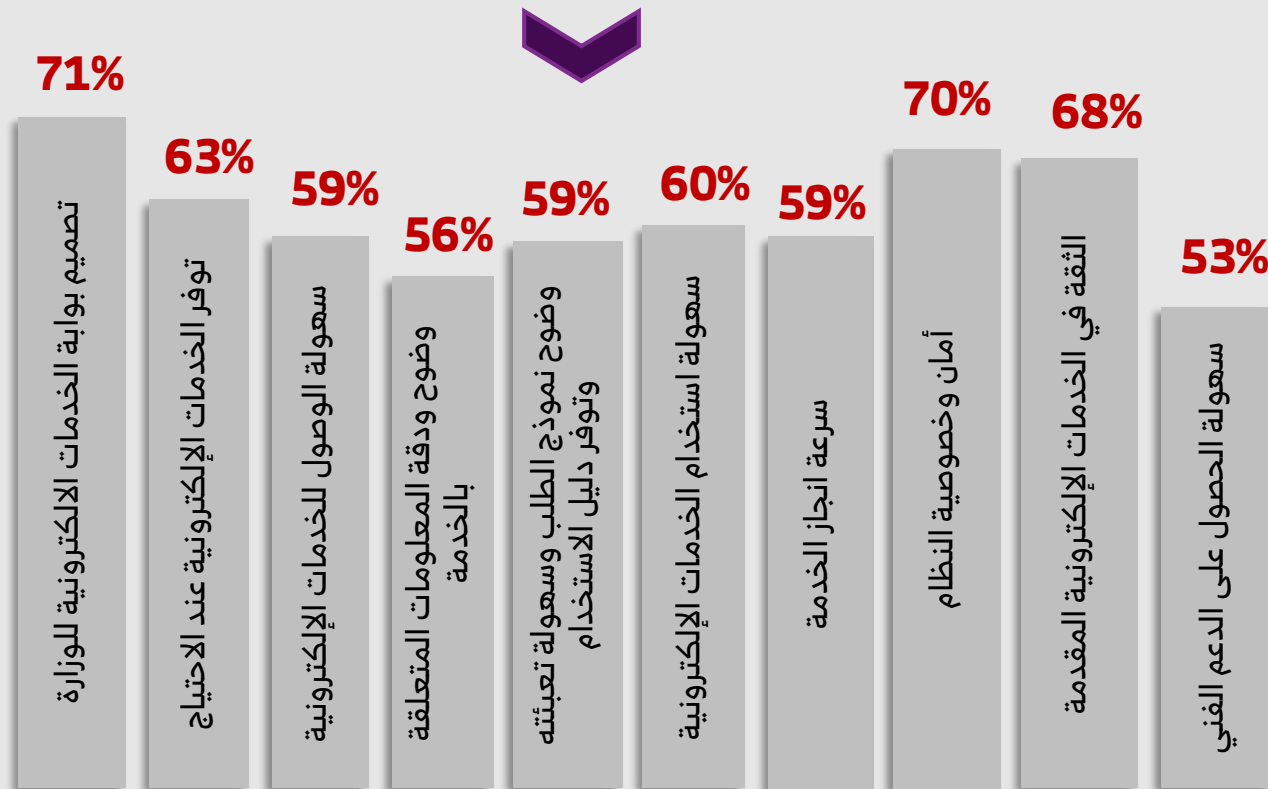


الخدمات الأكثر استخداما عبر بوابة الخدمات الإلكترونية للوزارة

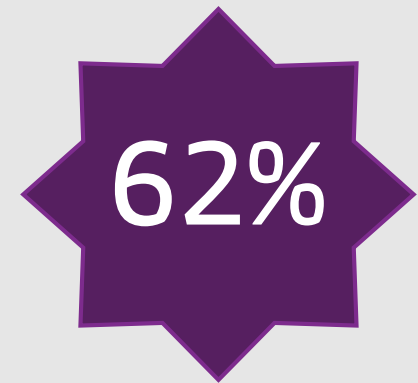


المعاملات المنجزة من خلال البوابة الإلكترونية للوزارة

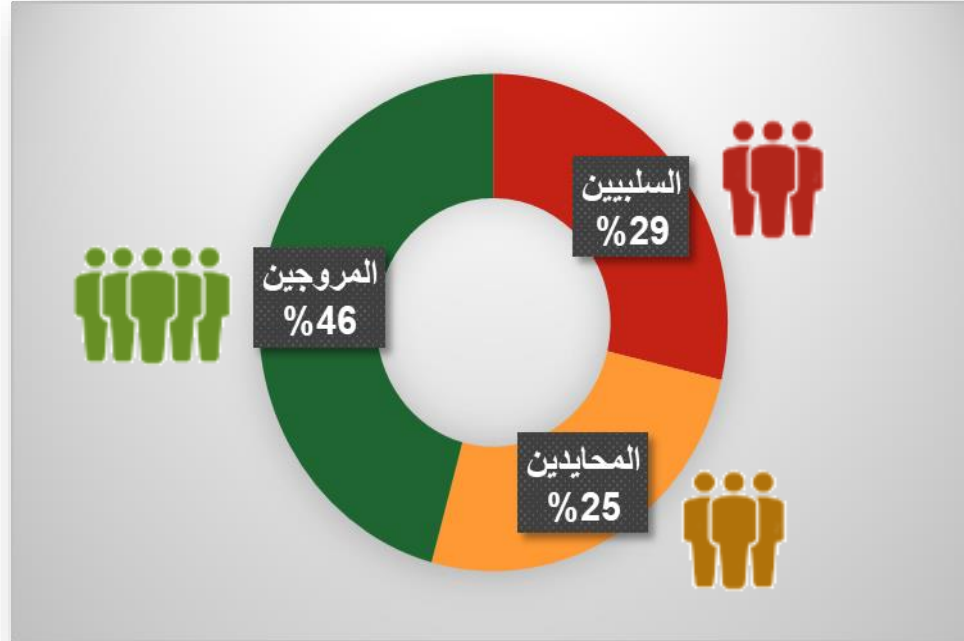
نتائج قياس الرضا في المحاور المكونة للمؤشر



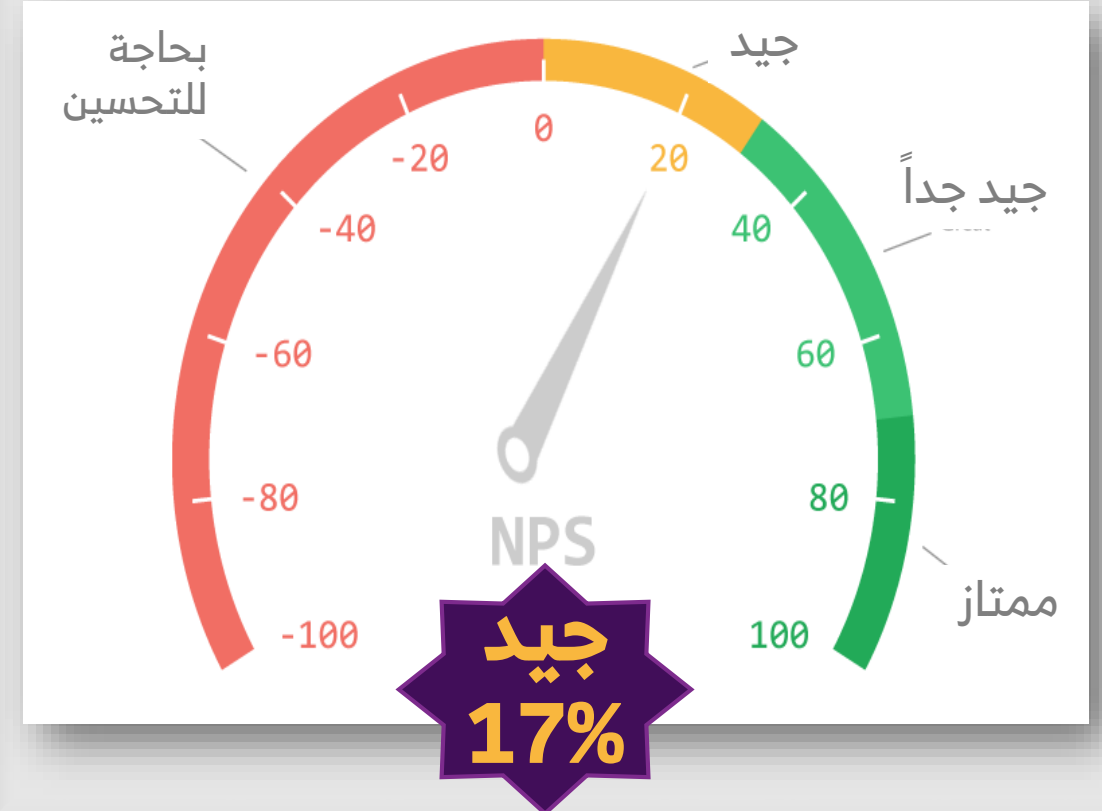
مؤشر رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الإلكترونية (CSAT)



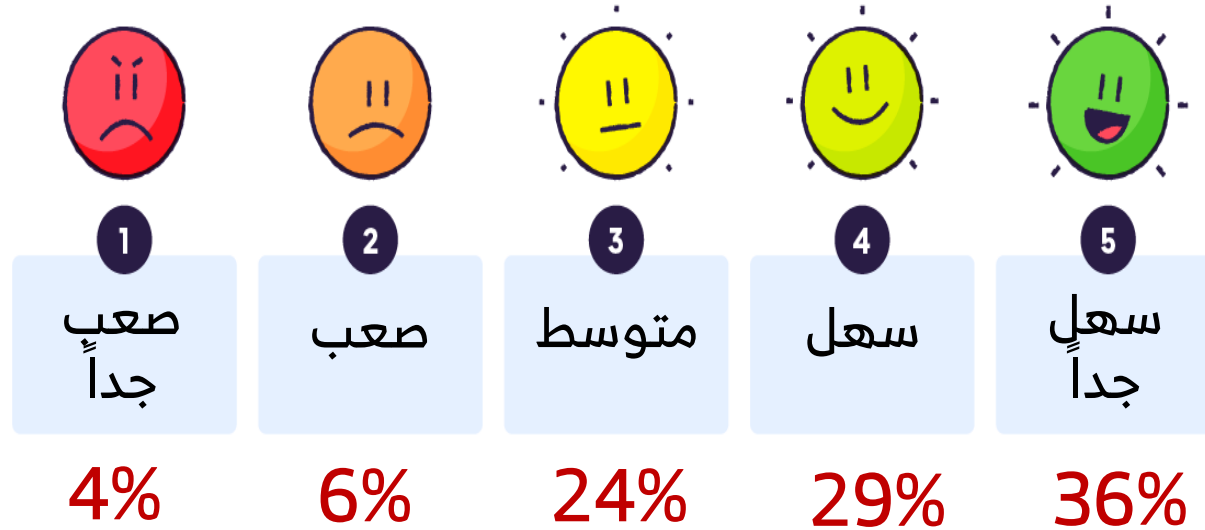
قياس مدى ولاء المستخدمين



مؤشر ولاء المستخدمين للخدمات الإلكترونية (NPS)



قياس مستوى سهولة الخدمات الإلكترونية



مؤشر سهولة الخدمات الإلكترونية (مستوى جهد المستخدم CES)



3
مؤشر رضا العميل/المستخدم

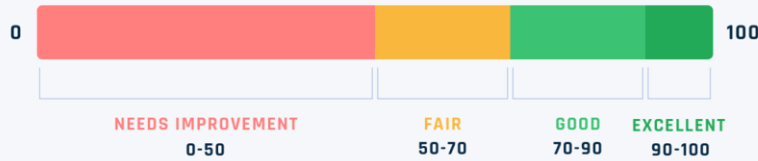
2
مؤشر صافي نقاط المروجين
(مؤشر ولاء المستخدمين)

1
مؤشر جهد العميل/المستخدم
(مؤشر سهولة تجربة الخدمة)

CSAT

Customer Satisfaction Score

What is a good CSAT score?



متوسط
62%

VS

NPS

Net Promoter Score



جيد
17%

VS

CES

Customer Effort Score



سهل
(4)

