

مشاركات المستفيدين

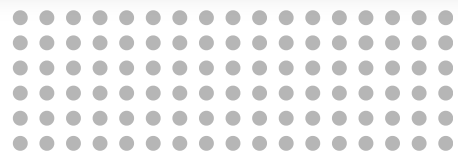
تقرير

الربع الثاني لعام 2026م



جدول المحتويات

- الغرض من التقرير
- القنوات المخصصة لمشاركات المستخدمين
- المشاركات الواردة حسب القنوات
- المؤشرات الإجمالية للتقرير
- ملخص الربع الرابع
- التوصيات



الغرض من التقرير



الرصد والحصر

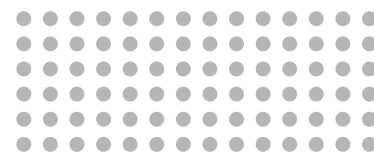
رصد وحصر جميع المشاركات الواردة

التصنيف والتحليل

تصنيف وتحليل التوزيع حسب القنوات

التحسين والمتابعة

دعم متابعة وفاعلية التحسينات



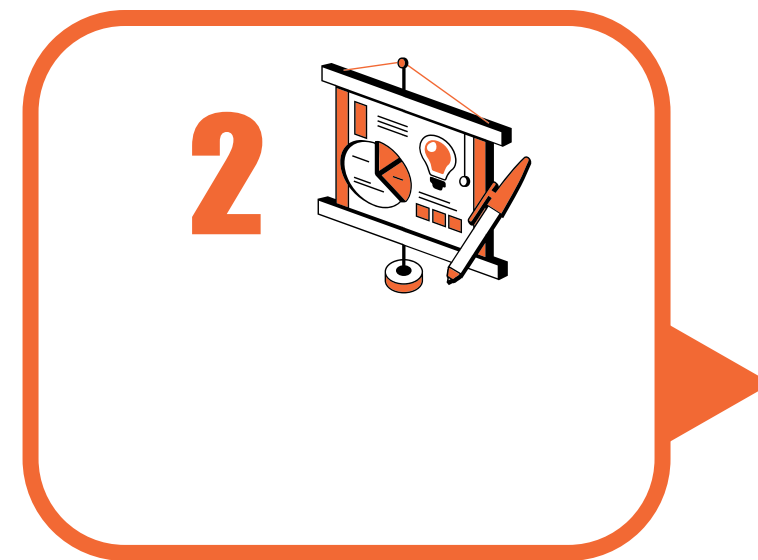
القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين



منصة لتكن مبدعاً



المنصة الالكترونية (CRM)



الخطابات الداخلية (مراسلات)



نظام التذاكر (تذكرتي)

تم إعداد التقرير بالاعتماد على البيانات المستخرجة من الأنظمة والقنوات الموضحة للفترة محل التقرير



المشاركات الواردة حسب القنوات



21

نظام إدارة علاقات العملاء
- 4.2% من إجمالي المشاركات -
تطوير خدمة، تحسين اجراء،
استفسار، شكوى أو شكر



33

منصة لتكن مبدعاً
- 6.5% من إجمالي المشاركات -
أفكار ومقترحات إبداعية



76

الخطابات الداخلية (مراسلات)
- 15.1% من إجمالي المشاركات -
قناة تشغيلية فعالة



374

نظام التذاكر (تذكري)
- 74.2% من إجمالي المشاركات -
أكثر القنوات استقبلاً خلال الربع

المؤشرات الإجمالية للتقرير

القنوات التي وردت منها مشاركات

4 قنوات فعالة سجلت مشاركات فعلية خلال الربع الثاني 2026

إجمالي القنوات المخصصة للمشاركة

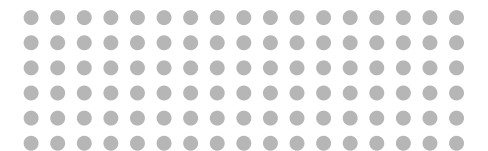
4 قنوات - تذكرتي ، مراسلات ، المنصة الالكترونية (CRM) ، لتكن مبدعاً

أكثر أنواع المشاركات وروداً

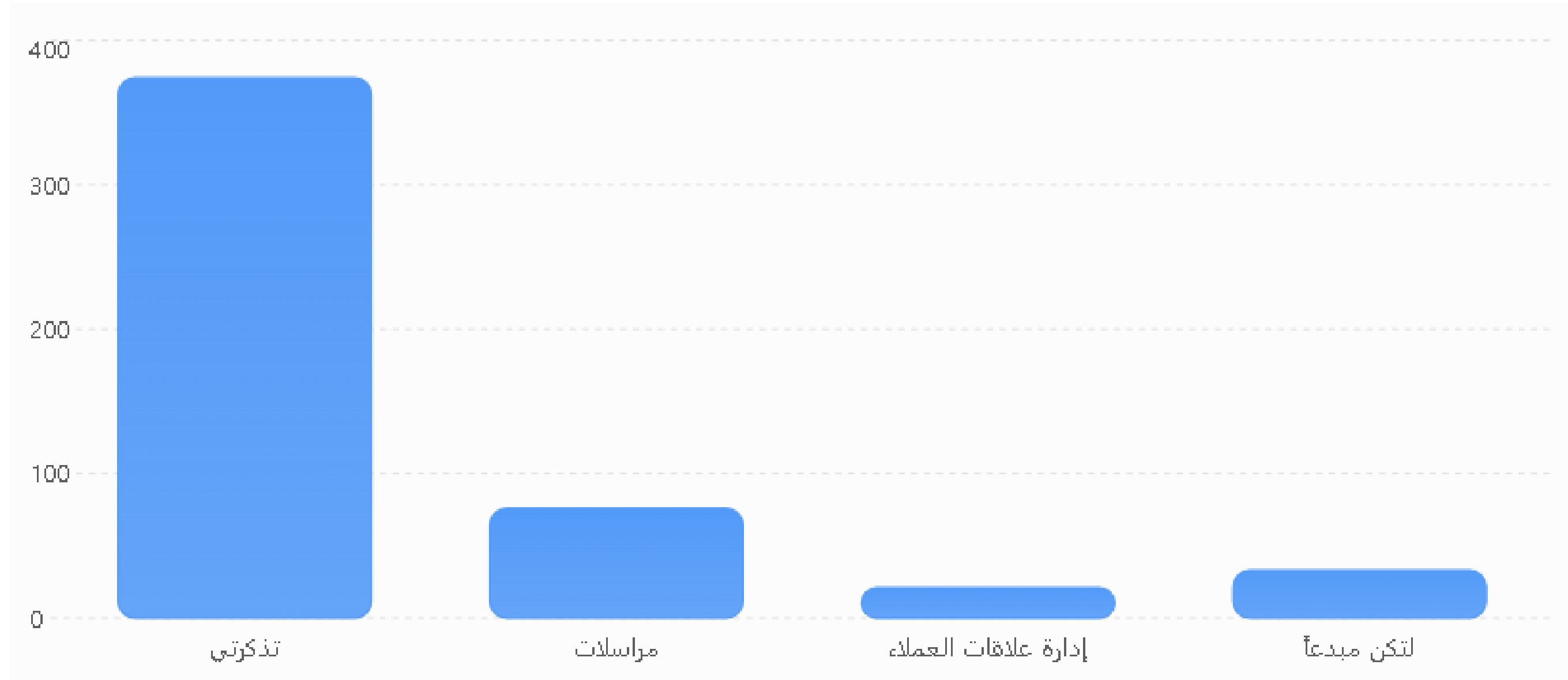
الدعم الفني عبر تذكرتي - 374 مشاركة (74.2%) من إجمالي المشاركات

إجمالي المشاركات الواردة

504 مشاركة - موزعة على القنوات الأربعة الفعالة خلال الفترة



ملخص الربع الرابع



يوضح المخطط توزيع المشاركات الواردة حسب القنوات الاربعة خلال الربع الثاني لعام 2026م، تظهر النسب الهيمنة الواضحة لنظام تذكرتي على إجمالي المشاركات

التوصيات

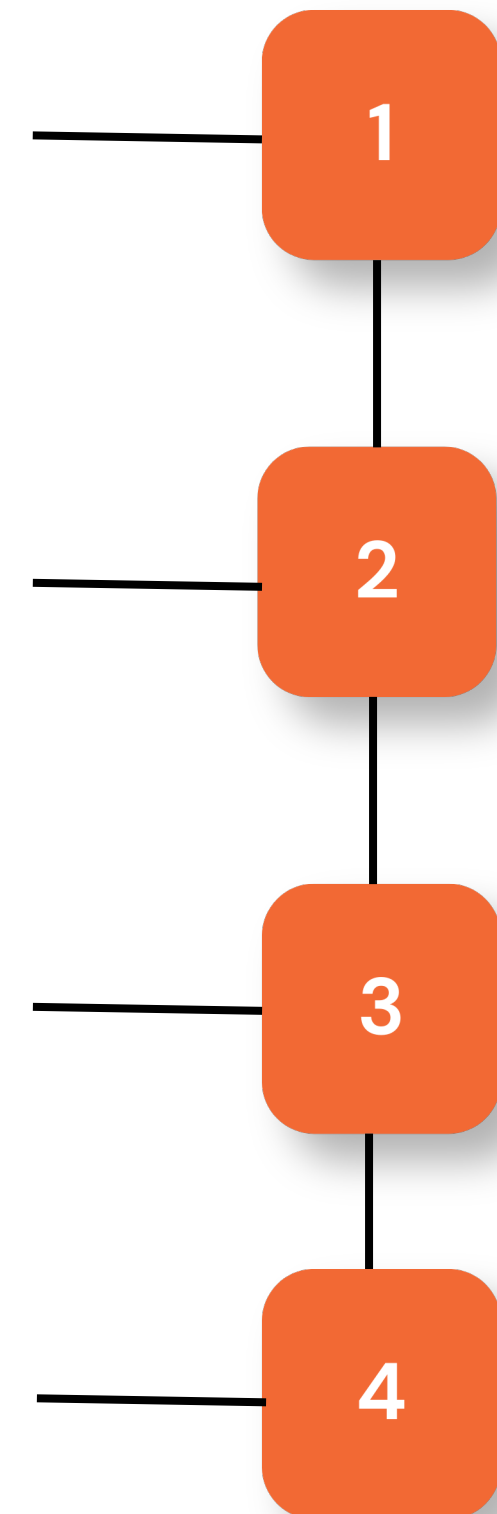


تحليل الموضوعات الأكثر تكرارًا في نظام تذكرتي وتحديد مسبباتها
لأنه يمثل 74.2% من إجمالي المشاركات، وبالتالي فإن التحسين فيه سيكون الأعلى أثرًا.

تحليل الشكاوى والاستفسارات الواردة عبر منصة إدارة علاقات العملاء
ورد عبر المنصة 21 مشاركة، منها شكاوى واستفسارات، ويمكن استخدامها لتحديد نقاط التعثر في تجربة المستخدم.

تحليل المشاركات الواردة وتحويلها إلى فرص تحسين
لانتقال من مجرد حصر المشاركات إلى الاستفادة الفعلية من صوت المستخدم.

دراسة الأفكار الواردة عبر منصة لتكن مبدعًا
استقبلت المنصة 33 فكرة؛ ويوصى بتقييم الأفكار القابلة للتطبيق وتحويل المناسب منها إلى مبادرات تحسين.





أمانة الباحة
ALBAHA MUNICIPALITY

شكرا لكم

