

مشاركات المستفيدين

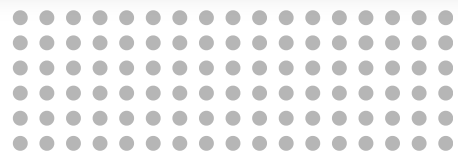
تقرير

الربع الأول 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

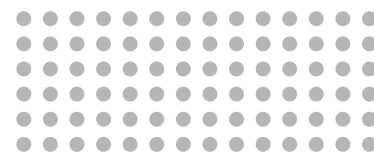
رصد وحصر جميع المشاركات الواردة

التصنيف والتحليل

تصنيف وتحليل التوزيع حسب القنوات

التحسين والمتابعة

دعم متابعة وفاعلية التحسينات



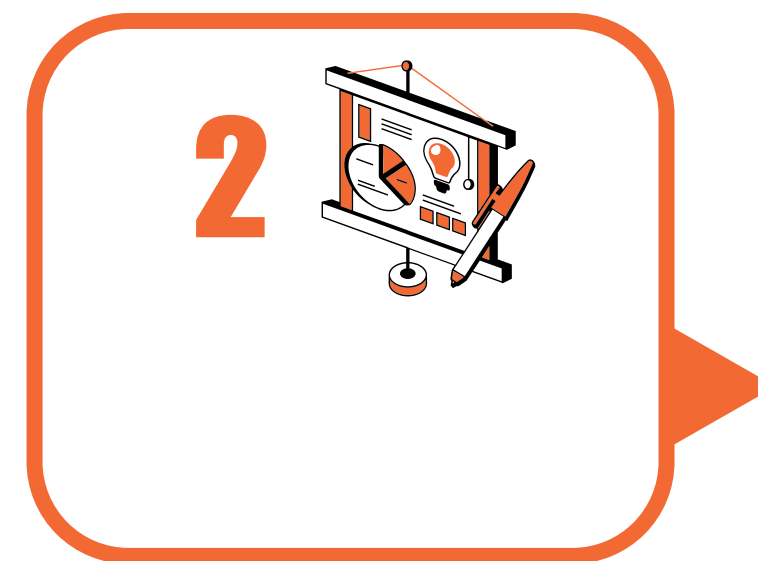
القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين



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



2

نظام إدارة علاقات العملاء
- 0.4% من إجمالي المشاركات -
استفسارات



24

منصة لتكن مبدعاً
- 3.1% من إجمالي المشاركات -
أفكار ومقترحات إبداعية



56

الخطابات الداخلية (مراسلات)
- 28.4% من إجمالي المشاركات -
قناة تشغيلية فعالة



381

نظام التذاكر (تذكرتي)
- 68.5% من إجمالي المشاركات -
أكثر القنوات استقبلاً خلال الربع

المؤشرات الإجمالية للتقرير

القنوات التي وردت منها مشاركات

4 قنوات فعالة سجلت مشاركات فعلية خلال الربع الاول 2026

إجمالي القنوات المخصصة للمشاركة

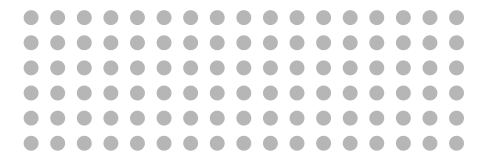
4 قنوات - تذكرتي ، مراسلات ، المنصة الالكترونية (CRM) ، لتكن مبدعاً

أكثر أنواع المشاركات وروداً

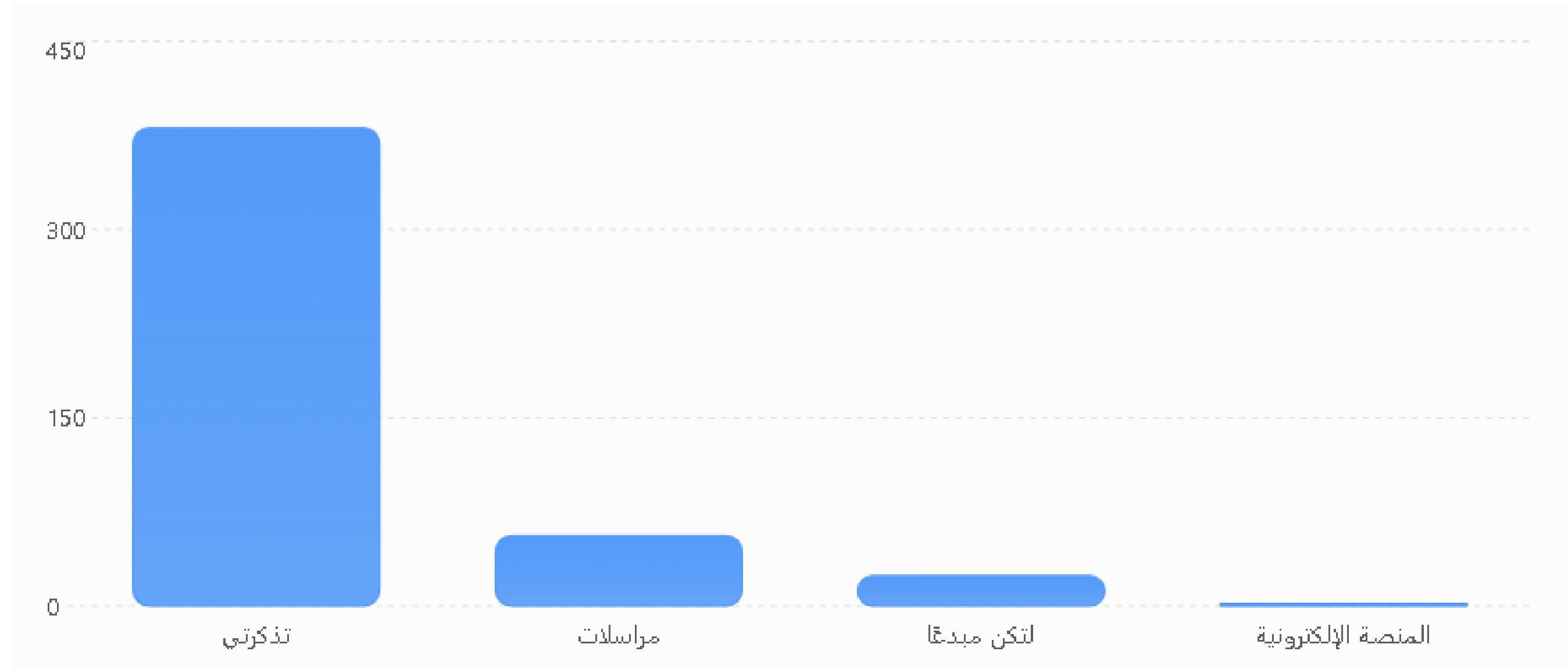
الدعم الفني عبر تذكرتي - 268 مشاركة (57.9%) من إجمالي المشاركات

إجمالي المشاركات الواردة

463 مشاركة - موزعة على القنوات الأربعة الفعالة خلال الفترة



ملخص الربع الرابع



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

التوصيات



تعزيز الاستفادة من المنصة الإلكترونية (CRM)

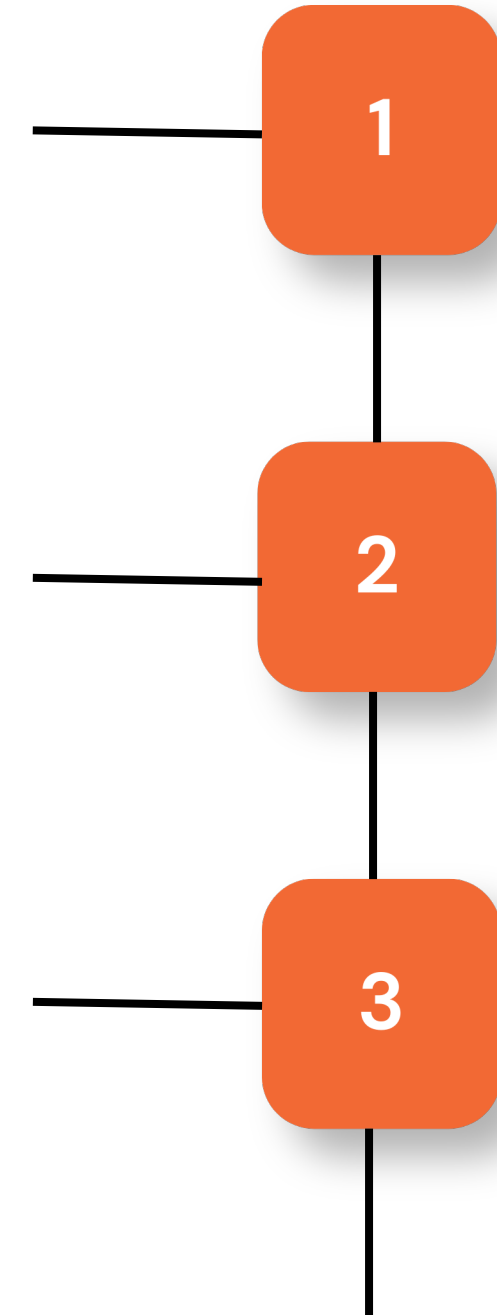
رفع مستوى استخدام المنصة الإلكترونية كقناة لمشاركة المستخدمين، وتعزيز التعريف بها، بهدف زيادة المشاركات الواردة عبرها خلال الأرباع القادمة

تعزيز الوعي بقناة تكن مبدعاً

تنفيذ أنشطة توعوية للتعريف بالمنصة وتشجيع المستخدمين على تقديم الأفكار والمقترحات، بما يساهم في زيادة المشاركة ودعم تطوير الخدمات

تحليل المشاركات الواردة وتحويلها إلى فرص تحسين

تحليل المشاركات الواردة عبر القنوات، وتحديد الموضوعات والخدمات الأكثر وروداً، وربط النتائج بفرص وإجراءات تحسين قابلة للمتابعة والقياس





أمانة الباحة
ALBAHA MUNICIPALITY

شكرا لكم

