



تحليل إحصائيات وبيانات أداء المنصة منصة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك



فهرس

1	هدف التحليل
1	أسئلة التقييم
2	نتائج التحليل
4	القرارات



هدف التحليل

تمثل المشاركة بالآراء والمقترحات التطويرية أحد الأركان الرئيسية لتحسين أي عمل يتطلب التفاعل بين الأطراف المعنية المرتبطة بهذا العمل. ومن هذا المنطلق، أدركت هيئة الزكاة والضريبة والجمارك أهمية مشاركة المستفيدين في كل الأعمال التي تنفذها والخدمات التي تقدمها.

وكجزء من المشاركة الإلكترونية، تم تطوير تقييم لمحتوى صفحات منصة الهيئة في نهاية كل صفحة من صفحات الموقع من ناحية المحتوى وصياغته وسهولة الوصول للمعلومة.

<input type="radio"/> لا	<input checked="" type="radio"/> نعم	هل استفدت من المعلومات المقدمة في هذه الصفحة؟
--------------------------	--------------------------------------	---

أسئلة التقييم

التقييم يحتوي على سؤال واحد وهو: هل استفدت من المعلومات المقدمة في هذه الصفحة؟

في حال الإجابة بـ «نعم»: يمكن للزائر اختيار خيار واحد أو خيارين من الخيارات التالية:

- وجدت الصفحة مفيدة وواضحة.
- تمكنت من الوصول إلى المعلومات بسهولة.
- صياغة المحتوى متقن في هذه الصفحة.
- تصفح الصفحة مريح وسهل.
- سبب آخر: لكتابة تعليق آخر

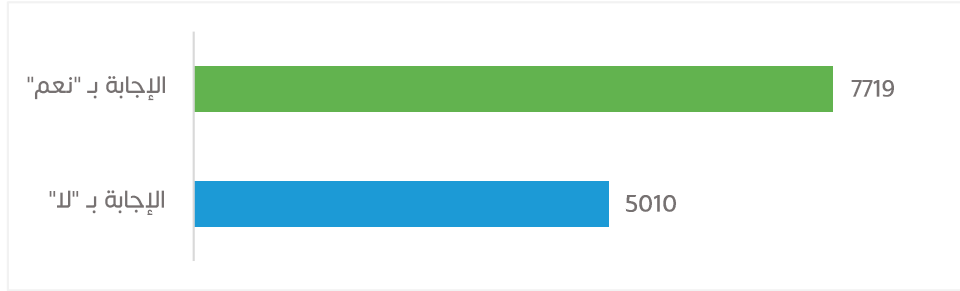
في حال الإجابة بـ «لا»: يمكن للزائر اختيار واحد أو خيارين من الخيارات التالية:

- المحتوى غير مفهوم.
- لم أتمكن من إيجاد المعلومات المراد الحصول عليها.
- واجهتني مشكلة تقنية.
- وجدت صعوبة في القراءة عند تصفح هذه الصفحة.
- سبب آخر: لكتابة تعليق آخر

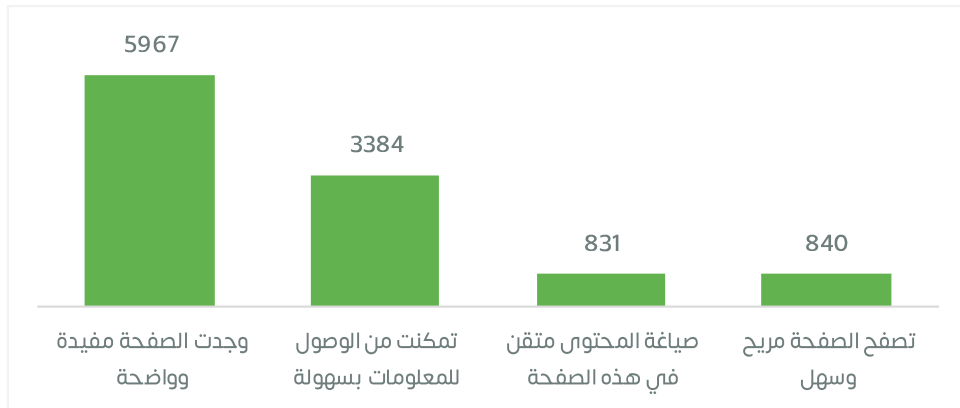


نتائج التحليل

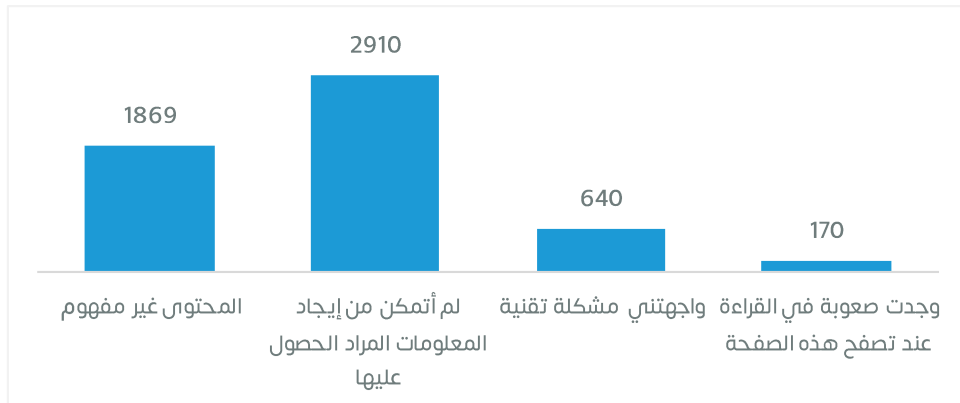
بعد فرز البيانات وجدنا أن صفحات الموقع تم تقييمها (12) ألفاً و (786) مرة على النحو التالي:



إجابات الزوار الذين أجابوا بـ «نعم»:



إجابات الزوار الذين أجابوا بـ «لا»:





إجابات الزوار الذين أجابوا بـ «لا»:

التصنيف	ما تم عمله	القرار
المحتوى غير محدث	تم حصر جميع الصفحات غير المحدثة	العمل على تحديث الصفحات التي تم حصرها بالمعلومات الحديثة والهوية الجديدة للهيئة
لا وجود لمحتوى	تم حصر جميع الصفحات التي لا يوجد بها أي محتوى	العمل على تقييم للصفحات التي تم حصرها ولا يوجد بها محتوى إذا كان لها حاجة أو حذفها، إضافة إلى توفير المحتوى المطلوب بما يفيد الزائر
لا يوجد محتوى باللغة الإنجليزية	تم حصر جميع الصفحات التي لم تتم ترجمتها إلى اللغة الإنجليزية	العمل على بناء وترجمة الصفحات التي تم حصرها
إعادة صياغة المحتوى	سيتم العمل على تسهيل لغة الموقع وتبسيط المصطلحات	عمل تقييم للغة الموقع والمصطلحات الزكوية والضريبية والجمركية، والعمل على تبسيطها أو تطوير ميزة في المنصة تشرح المعنى بجانب كل مصطلح
صفحة «اتصل بنا» غير واضحة	سيتم العمل على إعادة بناء صفحة «اتصل بنا»	تصميم صفحة «اتصل بنا» وتطويرها على الموقع لتكون قنوات التواصل واضحة وأوقات العمل ومدة الاستجابة لكل قناة
لا توجد أدلة أو فيديو لشرح الخدمات	تم وضع خطة عمل لتصميم أدلة الخدمات وإنتاج فيديوهات لأهم الخدمات	تم تصميم وإنتاج مجموعة من الأدلة والفيديوهات، وسيتم العمل على البقية حسب خطة العمل التي تم وضعها
مجموعة من الاستفسارات عن الزكاة والإقرارات والضريبة والفوترة الإلكترونية	تم حصر جميع الاستفسارات ليتم تضمينها في الأسئلة الشائعة	العمل على توفير الإجابات لكل استفسار، وإضافتها في الأسئلة الشائعة
دورات إضافية في أكاديمية الزكاة والضريبة والجمارك	تم حصر الدورات التي تم طلبها من الزوار ليتم العمل على توفيرها	التعاون مع أكاديمية الزكاة والضريبة والجمارك لتوفير الدورات المطلوبة من الزوار
مشاكل أو تغييرات تقنية	<ul style="list-style-type: none">تم حصر جميع الصفحات التي بها مشاكل تقنية ليتم العمل عليهاتم حصر جميع التغييرات التقنية ليتم تطويرها في الموقع	<ul style="list-style-type: none">العمل على تصحيح الصفحات التي بها مشاكل تقنيةدراسة التغييرات التقنية ليتم رفع طلبات تغيير لتطويرها على الموقع



أخرى	بعض التعليقات تحتوي على استفسارات خاصة بالمستخدم نفسه، تم حصرها وتحويلها لقسم الشكاوى	تم تحويلها لقسم الشكاوى للنظر فيها
------	---	------------------------------------

القرارات

تم عمل هذا التحليل أول مرة من خلال التقييم الذي تم تطويره الفترة السابقة، فبعد فرز تعليقات الزوار تبين لنا أهمية عمل مثل هذه التقييمات في تحسين منصة الهيئة، وعليه سيتم العمل على التالي:

- العمل على ما تم فرزه وحصره من تعليقات في الجدول السابق في نتائج التحليل.
- عمل مثل هذا التحليل بشكل ربع سنوي للعمل على تحسين جودة المحتوى في صفحات الموقع وسهولة التصفح والحصول على المعلومة المطلوبة.
- مراقبة ومتابعة تعليقات العملاء بشكل دوري ومنتظم حتى نطور باستمرار لنثري تجربة المستخدم في موقع الهيئة الإلكتروني.
- إضافة خدمة طلب ورشة عمل في صفحة التواصل الإعلامي.



امسح هذا الكود للاطلاع على آخر تحديث
لهذا المستند وكافة المستندات المنشورة
أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني zatca.gov.sa