

استبانة بحث

دور الإعلام الرقمي في تحسين تجربة المكلفين بدفع الزكاة والضرائب

عزيزي المشارك/المشاركة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أمل مشاركتكم في هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل دور الإعلام الرقمي في تحسين تجربة المكلفين بدفع الزكاة والضرائب عبر المنصات الإلكترونية للهيئة العامة للزكاة والضريبة والجمارك
علماً بأن مشاركتكم طوعية وجميع البيانات ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط

القسم الأول: البيانات الأ

الجنس

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

العمر

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ 25-35 سنة
- ☐ 36-45 سنة
- ☐ 46-55 سنة
- ☐ أكثر من 55 سنة

المستوى التعليمي

- ☐ ثانوي أو أقل
- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

طبيعة النشاط

- ☐ فرد
- ☐ مؤسسة صغيرة
- ☐ شركة متوسطة
- ☐ شركة كبيرة

معدل استخدام المنصات الإلكترونية للهيئة

- ☐ يومياً
- ☐ أسبوعياً
- ☐ شهرياً
- ☐ عند الحاجة فقط

القسم الثاني المحتوى الإعلامي الرقمي

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية (5=موافق بشدة، 4=موافق، 3=محايد، 2=غير موافق، 1=غير موافق بشدة)

أ - جودة المحتوى

المحتوى الإعلامي واضح ومفهوم

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

المعلومات المقدمة دقيقة وموثوقة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

يتم تحديث المحتوى باستمرار

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

المحتوى يلبي احتياجاتي المعرفية

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

لغة المحتوى سهلة وواضحة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

ب تنوع المحتوى

يتوفر محتوى مرئي (فيديوهات)

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

يتوفر محتوى مصور (إنفوجرافيك)

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

تتوفر أدلة إرشادية تفصيلية

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

يتوفر محتوى تفاعلي

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

المحتوى متاح بلغات متعددة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

القسم الثالث المنصات الإلكترونية

أ سهولة الاستخدام

تصميم المنصة سهل وواضح

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

التنقل بين الصفحات سلس

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

الوصول للخدمات سريع

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

خطوات المعاملات واضحة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

نظام البحث في المنصة فعال

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

ب- الأداء التقني

المنصة تعمل بسرعة مناسبة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

لا توجد أعطال متكررة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

المنصة متوافقة مع كل الأجهزة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

حفظ البيانات آمن

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

تسجيل الدخول سهل

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

القسم الرابع الدعم والتفاعل

أ خدمة العملاء

يتوفر دعم فني 24/7

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

الرد على الاستفسارات سريع

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

موظفو الدعم متعاونون

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

قنوات التواصل متعددة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

حل المشكلات يتم بكفاءة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

ب. التفاعل

يمكن تقديم المقترحات

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

يتم الرد على التعليقات

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

توجد منتديات للنقاش

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

يتم استطلاع آراء المستخدمين

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

الأسئلة الشائعة مفيدة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

القسم الخامس التحديات والمقترحات

ما أبرز التحديات التي تواجهك عند استخدام المنصات الإلكترونية؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

☐ صعوبة الإجراءات •

☐ بطء النظام •

☐ تعقيد المتطلبات •

☐ ضعف الدعم الفني •

- عدم وضوح المعلومات ☐
- أخرى (يرجى التحديد) ☐

ما مقترحاتك لتحسين المنصات الإلكترونية للهيئة؟

ما الخدمات الإضافية التي ترغب في توفرها؟

القسم السادس الرضا العام

يرجى تقييم مستوى رضاك العام عن: 5=راضٍ جداً، 1=غير راضٍ إطلاقاً)

المحتوى الإعلامي الرقمي

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

سهولة استخدام المنصات

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

خدمات الدعم الفني

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

سرعة إنجاز المعاملات

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

التجربة العامة

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1

ملاحظات إضافية
