



United Arab Emirates



صندوق الزكاة
ZAKAT FUND
رؤية عصرية. لفريضة شرعية

دليل رؤى المتعاملين

ديسمبر 2021

المراجعة	الإعداد
احمد سعد البدوي مستشار تقنية المعلومات المكلف بتطوير الخدمات	فريق رواد تطوير الخدمات
الاعتماد	
سعادة /عبدالله بن عقيدة المهيري الموقر امين عام صندوق الزكاة.	

مقدمة :

طور صندوق الزكاة تقرير دليل المتعاملين و يقوم بتحديثه بشكل مستمر، حيث يحتوى الدليل على تفصيل لاحتياجات وتفضيلات وسلوكيات مختلف فئات المتعاملين المعلومات كما يحتوى ايضا على البيانات الديموغرافية والجغرافية والسلوكية وتفضيلاتهم التي يتم جمع حاليا لجميع متاعلي الصندوق مما يسهم في وضع تقييم دقيق لنوع البيانات المتوفرة حاليا ، وتسهيل تحديد البيانات الاضافية التي يجب على الصندوق جمعها.

يتم اعداد الدليل من خلال التواصل بين فريق تطوير الخدمات والمعنيين بتقديم الخدمات، ويتم استخراج المعلومات الضرورية من الانظمة المستخدمة حاليا في تسجيل تعاملات متعاملي الصندوق، كما يتم مراجعة الدليل من قبل فريق مختلف عن الفريق الذي اعد الدليل. بعد اعتماد الدليل يتم توثيقه وتوزيعه على المعنيين في الصندوق ومتابعة تنفيذ توصياته.

اهداف الدليل :

- ✓ تحديد اهم التفضيلات والمواقف والاحتياجات وسلوكيات المتعاملين .
- ✓ وضع تقييم دقيق لنوع وتصنيف البيانات المتوفرة حاليا عن متعاملي الصندوق.
- ✓ تحديد الجهود الإضافية المطلوبة لجمع بيانات المتعاملين وتحديد رؤاهم.

المصطلحات المستخدمة :

رؤى المتعاملين: هي مجموعة الملاحظات الناتجة من تحليل بيانات المتعاملين ، التي توضح احتياجات المتعاملين و سلوكياتهم والأمر المفضلة لديهم.

مجموعة التركيز: هي عبارة عن لقاء بين مجموعة من الأشخاص (متعاملون أو آخرون) يديره خبير أو باحث بهدف استطلاع آراء المجموعات ومواقفها حيال موضوع معين (مثال صوتك مسموع).

قناة تقديم الخدمة: هي أي وسيلة تواصل أو تفاعل بين المتعاملين والجهات الاتحادية ، يستطيع المتعامل من خلالها الوصول إلى الخدمات المطلوبة .

المتعامل : هو المستفيد الأول من الخدمات الحكومية وبشكل محدد " المتعامل " هو المواطن أو المقيم أو الزائر أو الشركات في الدولة .

المتغيرات الديموغرافية : هي مجموعة المعلومات الاجتماعية ، الاحصائية المرتبطة بالمتعامل ، بما في ذلك علي سبيل المثال لا الحصر المنطقة الجغرافية والسن والجنس والدخل .

المتغيرات السلوكية : هي مجموعة المعلومات المرتبطة بسلوكيات المتعاملين بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر طريقة استخدام المتعامل للقنوات و طلب الخدمات المطلوبة .

المتغيرات المواقفية : هي مجموعة المعلومات المرتبطة لأراء المتعاملين أو الأمور المفضلة لديهم المحددة ، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر الرغبة في الابتعاد عن المجازفة والرغبة في الحفاظ على الخصوصية .

صوت المتعامل : هو عملية جمع وفهم آراء المتعاملين وملاحظاتهم المباشرة ، ولا سيما الآراء والملاحظات المتعلقة بمستوى رضاهم ومواقفهم إزاء الجهة الاتحادية وخدماتها .

التفضيلات والمواقف والاحتياجات:

المزكون:

التصنيف	الخصائص
التفضيلات	<ul style="list-style-type: none"> - يفضل كبار المزكين ، والمؤسسات شبه الحكومية والمؤسسات الخيرية ، استخدام قناة الایداع البنك من خلال التحويل المباشر و استخدام مركز السعادة للدفع من خلال الشيكات، بينما يفضل الافراد الدفع من خلال القنوات الرقمية او مباشر في مركز السعادة من خلال بطاقات الإئتمان. - يفضل معظم المتعاملين من فئة صغار السن ومتوسطي العمر استخدام القنوات الرقمية للتواصل والحصول على الخدمات، بينما يفضل كبار السن التواصل شخصيا في خدمة "دفع الزكاة" للدفع من خلال النقد او الشيكات. - يفضل معظم فئة المزكين من جميع الشرائح عدم الادلاء ببيانات تفضيلية عند التقديم للخدمة ، كما يفضلون ايضا عدم التواصل معهم خلال العام إلا للتذكير بموعد الزكاة حسب طلبهم المسبق.
المواقف	<ul style="list-style-type: none"> - فئة المزكون سعيون عن الخدمات التي تقدم لهم . - تعاملوا مركز سعادة المزكين اكثر سعادة وثقة في الصندوق من متعاملي الخدمات الرقمية. - مستخدموا الموقع الالكتروني وموقع الهاتف المحمول من فئة المزكين اكثر سعادة من مستخدمي قناة التطبيق الذكي.
الاحتياجات	<p>مستخدموا القنوات الرقمية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - المزكون في حاجة لتسهيل تصفح الموقع و التطبيق. - المزكن في حاجة لتسريع المعاملات وخفض زمن الحصول على الخدمة. - المزكون في حاجة لتسهيل اجراءات الخدمة وخفض عدد الخطوات . - المزكون في حاجة لتحسين خدمة البحث في القنوات الرقمية والوصول للخدمة. - التغلب على المشاكل التقنية مثل عدم القدرة على اكمال الخدمة في بعض الاحايين. - المزكون بحاجة إلى تعزيز شعور المتعامل بأنّ خصوصيته محمية بشكل كامل. - المزكون في حاجة لتحسين اجراءات الدفع وادخال البيانات الشخصية والمالية مرة واحدة. - المزكون في حاجة إلى تحسين الوصول إلى المعلومات.

القنوات التقليدية:-

- المزكون في حاجة لأن يقوم موظفو الصندوق بإبلاغهم بكل ما هو جديد في خدمة الدفع.
- المزكون في حاجة إلى ان يبذل موظفو اسعاد المتعاملين في مركز الاتصال بذل مزيد من الجهد لتلبية احتياجاتهم.
- المزكون في حاجة إلى التواصل المباشر مع المفتين في حال طلب الفتوى.

مستحقو الزكاة:

التصنيف	الخصائص
التفضيلات والسلوك	<ul style="list-style-type: none"> - يفضل كبار السن واصحاب الهمم استخدام القنوات التقليدية والحصول على مساعدة اثناء مرحلة طلب الخدمة ، بينما يفضل بقية الشرائح استخدام القنوات الرقمية لتقديم الطلبات. - تفضل اغلب الشرائح تعديل آلية الحجز الحالية بحيث يتم قبول جميع الطلبات ومساعدة الاكثر اولوية. - تفضل فئة المواطنين من المستحقون عدم استخدام الهوية الرقمية بينما يفضل فئة المقيمين استخدامها. - تفضل جميع الشرائح عدم اعادة طلب البيانات والمستندات مرة اخرى والاستفادة من البيانات التي تم جمعها أول مرة.
المواقف	<ul style="list-style-type: none"> - سعيون عن الخدمات التي تقدم لهم . - ابدى مستحقو الزكاة درجة سعادة عالية في مرحلة التقديم ، ودرجة سعادة اقل لمرحلة متابعة الطلبات واقل بشكل اكبر في مرحلة الإستئناف (الاسترحام).
الاحتياجات	<ul style="list-style-type: none"> - المستحقون في حاجة إلى زيادة قيمة المساعدة . - المستحقون في حاجة إلى تبسيط اجراءات الخدمة وخفض الوثائق المطلوبة . - المستحقون في حاجة إلى تسريع انجاز المعاملات. - المستحقون في حاجة إلى الحصول على معلومات دقيقة و وافية للمتعامل من قبل موظف اسعاد المتعاملين و موظف مركز الاتصال و معاملة المتعامل باحترام و بكل كفاءة و تخصصية . - المستحقون في حاجة إلى تطوير خدمة حجز المواعيد وآلياتها. - المستحقون في حاجة إلى تطوير خدمة متابعة الملفات وتوفير خدمة استباقية عن مرحلة الطلب. - المستحقون في حاجة إلى تطوير خدمة الاسترحام . - المستحقون في حاجة إلى ربط خدمتي المتابعة الملف و الاسترحام بالهوية الرقمية. - المستحقون في حاجة إلى استثناء كبار المواطنين من الحجز الالكتروني واستقبال



طلبتهم عبر المركز وابقاء حجز المواعيد للمرضى عبر الهاتف.

بيانات المتعاملين التي يتم جمعها حاليا:

فئة المزمكين:

1. تحديد نوع بيانات المتعاملين التي تجمع حاليا من خلال مركز سعادة المتعاملين

الدولة	الامارة	قناة تقديم الخدمة	اللغة الاساسية	الجنسية	الجنس	الفئة العمرية	
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	وجود المتغير
%87.54	%76.62	%100	%54.63	%72.94	%91.87	%41.07	المتعاملين المشمولين
2016	2008	2016	2016	2016	2016	2016	تاريخ توفر البيانات

2. تحديد نوع البيانات المتعاملين التي تجمع حاليا من خلال الموقع الالكتروني والتطبيقات

الدولة	الامارة	اللغة الاساسية	الجنسية	الجنس	السن	
نعم	لا	لا	لا	لا	لا	وجود المتغير
%99	-	-	-	-	-	المتعاملين المشمولين
2010	-	-	-	-	-	تاريخ توفر البيانات

3. تحديد كيفية جمع البيانات حاليا

التوزيع الجغرافي	التفضيلات	المواقف	السلوكيات	التوزيع الديموغرافي	
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	خلال التفاعل
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	استطلاع
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	مجموعة تركيز

4. تحديد الطرف الذي يقوم حاليا بجمع بيانات المتعاملين وتحليلها

جمع البيانات المرتبطة بالتوزيع الديموغرافي	جمع البيانات المرتبطة بالسلوكيات	جمع البيانات المرتبطة بالموافق / التفضيلات	جمع البيانات المرتبطة بالتوزيع الجغرافي	تحليل بيانات المتعاملين	
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	موظفو مركز الاتصال / الخدمات
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	مكتب تطوير الخدمات / التميز
-	-	-	-	نعم	مسؤولي الجهة

5. تحديد البيانات المطلوبة والطرق المناسبة لجمعها

التوزيع الديموغرافي	السلوكيات	المواقف والتفضيلات	التوزيع الجغرافي	
				آلية جمع البيانات مبنية على قنوات تقديم الخدمات
				خلال التسجيل الأول للمتعامل
				إستطلاعات المتعاملين
				مجموعات التركيز

لا	نعم	
	✓	هل احتياجات وتوقعات المتعاملين التي تم جمعها خلال الأعوام الماضية تم تلبيتها؟
	✓	هل لديكم مصفوفة يتم من خلالها حصر الاحتياجات والتوقعات؟
	✓	هل لديكم مؤشر في الخطة التشغيلية يوضح المستهدفات الخاصة لتلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين؟
	✓	هل لديكم هدف في وثائق الأداء الخاصة بمعني بتلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين
		ما هي نسبة تلبية الاحتياجات والتوقعات ذات الاولوية خلال عام 2019؟
		%100

فئة مستحقي الزكاة:

1. تحديد نوع بيانات المتعاملين التي تجمع حالياً

الدولة	الامارة	قناة تقديم الخدمة	اللغة الأساسية	الجنسية	الجنس	الفئة العمرية	
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	وجود المتغير
%98	%98	%98	%98	%98	%98	%98	المتعاملين المشمولين
2010	2010	2015	2015	2010	2010	2010	تاريخ توفر البيانات

2. تحديد نوع البيانات المتعاملين التي تجمع حالياً من خلال الموقع الإلكتروني و التطبيقات

الدولة	الامارة	اللغة الأساسية	الجنسية	الجنس	السن	
نعم	نعم	لا	نعم	نعم	لا	وجود المتغير
%100	%100	-	%100	%100	-	المتعاملين المشمولين
2014	2014	-	2014	2014	-	تاريخ توفر البيانات

3. تحديد كيفية جمع البيانات حالياً

التوزيع الجغرافي	التفضيلات	المواقف	السلوكيات	التوزيع الديموغرافي	
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	خلال التفاعل
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	استطلاع
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	مجموعة تركيز

4. تحديد الطرف الذي يقوم حاليا بجمع بيانات المتعاملين وتحليلها

جمع البيانات المرتبطة بالديموغرافي	جمع البيانات المرتبطة بالسلوكيات	جمع البيانات المرتبطة بالموافق / التفضيلات	جمع البيانات المرتبطة بالتوزيع الجغرافي	تحليل بيانات المتعاملين	
نعم	نعم	نعم	نعم	لا	موظفو مركز الاتصال / الخدمات
نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	مكتب تطوير الخدمات / التميز
-	-	-	-	نعم	مسؤولي الجهة

5. تحديد البيانات المطلوبة والطرق المناسبة لجمعها

التوزيع الديموغرافي	السلوكيات	المواقف والتفضيلات	التوزيع الجغرافي	
-	-	-	-	آلية جمع البيانات مبنية على قنوات تقديم الخدمات
-	-	-	-	خلال التسجيل الأول للمتعامل
-	-	-	-	إستطلاعات المتعاملين
-	-	-	-	مجموعات التركيز

نعم	لا	
✓		هل احتياجات وتوقعات المتعاملين التي تم جمعها خلال الأعوام الماضية تم تلبيةها؟
✓		هل لديكم مصفوفة يتم من خلالها حصر الاحتياجات والتوقعات؟
✓		هل لديكم مؤشر في الخطة التشغيلية يوضح المستهدفات الخاصة لتلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين؟
✓		هل لديكم هدف في وثائق الأداء الخاصة بمعني تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين
	%100	ما هي نسبة تلبية الاحتياجات والتوقعات ذات الاولوية خلال عام 2019؟

التحليل:

- يلاحظ ارتفاع سعادة المتعاملين الذين يستخدمون مراكز السعادة مقارنة بمن يستخدمون القنوات الرقمية.
- يلاحظ زيادة حاجة المتعاملين إلى تسهيل التصفح على البوابة الرقمية و تسهيل الوصول إلى الخدمات .
- يلاحظ زيادة حاجة المتعاملين إلى تسريع المعاملات وتبسيط اجراءاتها.
- يلاحظ ارتفاع نسبة جمع البيانات الديمغرافية والجغرافية خلال التعامل الاول للمتعاملين من فئات مستحقي الزكاة مقارنة بالمزكين.
- يلاحظ ان كل المعلومات الضرورية لتحديد رؤى المتعاملين وتصنيفهم في كل مراحل جمع البيانات لفئات مستحقي الزكاة والمزكين يتم جمعها بنسبة 100%.
- يلاحظ أن جميع فئات المتعاملين لهم مجموعات تركيز يتم عقدها.
- يلاحظ ان رؤى المتعاملين يتم جمعها بشكل منتظم.
- يلاحظ وجود منهجية تضمن استخدام رؤى المتعاملين عند صيانة الخطط وتطوير المشاريع.

مجالات التحسين:

- تعزيز رضا جميع فئات المتعاملين من مستخدمي الخدمات الرقمية .
- تسهيل الوصول إلى الخدمات وتصفح البوابة الرقمية .
- تبسيط اجراءات الخدمات الرقمية وتسريعها .
- بالرغم من ارتفاع نسبة جمع بيانات المتعاملين من فئات التوعية والمزكون وكبار المحسنون والشركات إلا انه ما زالت هنالك فرصة لرفع النسبة بشكل اكبر.

التوصيات

- اشراك المتعاملين بشكل اكبر في أنشطة تطوير الخدمات بشكل العام والخدمات الرقمية بشكل اخص .
- تبسيط اجراءات الخدمات
- تسهيل الوصول إلى الخدمات عبر البوابة الرقمية و تسهيل تحميل الملفات .
- تسريع اجراء معاملات جميع الخدمات .
- التغلب على المشاكل التقنية للتطبيق .

الشروط والمؤهلات المطلوبة لفريق تحليل البيانات :

التوصيه بإستقطاب موظف متخصص في الاحصاء يتبع لمكتب الاستراتيجية والمستقبل ليكون مسئولاً عن تحليل البيانات حسب الشروط والمواصفات المذكورة في دليل تطوير الخدمات الحكومية.

ادوات التحليل والمعالجة

يتمكّل الصندوق حالياً مجموعة من الأنظمة تحتوي برمجيات تقوم بتحليل بيانات المتعاملين الإحصائية و التفصيلية ، كما بذل الصندوق جهداً إضافياً للربط بين قواعد بيانات المتعاملين للوصول لرؤى موحدة لجميع متعاملية وبدأ الصندوق مؤخراً في استخدام نظام التابلو للاستفادة من إمكانياته الكبيرة في تحليل ونمذجة البيانات