

# استخدام الخدمات الرقمية

تم إنشاء هذه الاستبيان بواسطة طالبيين من HTW من أجل تحدي نظمته citylab Berlin. يهدف إلى سؤال المشاركين عن استخدامهم للخدمات الرقمية وتجربتهم معها. الهدف هو الحصول على نتيجة شاملة تساعد مدينة برلين في تحسين خدماتها الرقمية.

## حول بياناتك الشخصية

1. نحن لا نجمع أي بيانات شخصية \*  
لا يتم تخزين أو استخدام أي بيانات شخصية مثل عناوين البريد الإلكتروني.  
نحن نستخدم فقط الإجابات التي تقدمها للتحليل.  
".للوصول إلى الاستبيان، يرجى الإجابة على السؤال أدناه بـ "أنا أفهم

☐ أنا أفهم أريد

☐ الانسحاب

## الخدمات الرقمية

2. كم مرة تستخدم الخدمات الرقمية لإدارة برلين (مثل حجز المواعيد عبر الإنترنت، التسجيلات)؟ \*

☐ بشكل متكرر جداً - أفعل كل ما يمكنني القيام به عبر الإنترنت.من

☐ حين لآخر - أستخدمها فقط لأمر معينة

☐ نادراً - أفضل زيارة مكتب المواطنين شخصياً

☐ أبداً - لم أكن أعلم أن هناك العديد من الخدمات الرقمية المتاحة

3. \* ما الذي يمنعك من استخدام الخدمات عبر الإنترنت بشكل أكثر تكراراً؟ (يمكن اختيار عدة إجابات)

	نعم	لا
أجد أن المواقع صعبة الفهم..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
النتفعل بيئتها.. مربك	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
لا توجد خيارات اللغة مناسبة.. لي	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
لا أثق بالخدمات عبر الإنترنت..	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### حواجز اللغة وأدوات الترجمة

4. \* لترجمة المواقع إلى لغتك؟ Google Translate هل تستخدم أدوات مثل

- ☐ نعم، دائماً
- ☐ نعم، أحياناً
- ☐ لا، أتحث الألمانية بشكل كاف
- ☐ لا، لأنني لا أثق بهذه الأدوات

5. \* كيف تقيم أداء مترجم المتصفح على مواقع إدارة برلين؟

- ☐ ممتاز، أفهم كل شيء.
- ☐ جيد، ولكن بعض الأمور صعبة الفهم.
- ☐ غالباً غير دقيق ويجعل من الصعب فهم المعلومات بشكل صحيح. لم
- ☐ أستخدم أدوات الترجمة من قبل

6. \* هل تشعر بالقلق عند حجز مواعيد هامة أو ملء استمارات (مثل المواعيد في مكتب المواطنين) على موقع مترجم؟

- ☐ نعم، أخشى أن يتم ترجمة شيء بشكل خاطئ.
- ☐ فقط أحياناً، عندما يتعلق الأمر بأمور مهمة جداً.
- ☐ لا، أثق في الترجمة.

اقتراحات للتحسين

- \* ما الذي يمكن أن يجعل استخدام الخدمات الرقمية للمواطنين أسهل بالنسبة لك؟ (يمكن اختيار عدة إجابات)

	محتمل جداً	ربما	ليس مهمًا جدًا
دعم بلغات مختلفة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
هيكل موقع أبسط	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
المزيد من المعلومات حول الخدمات الرقمية المتاحة	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
شات بوت للمساعدة في التنقل	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### سؤال مفتوح

8. ما هو الحافز الأكبر بالنسبة لك لاستخدام الخدمات الرقمية لإدارة برلين بدلاً من الذهاب شخصياً إلى مكتب المواطنين؟

---