



تحليل ردود المستخدمين لاستطلاع خدمة إنشاء عقد زواج

وكالة التحول الرقمي / إدارة التجربة الرقمية

يهدف هذا التقرير لتحليل نتائج الاستطلاع الذي تم نشره لجمع آراء المستخدمين حول خدمة إنشاء عقد زواج لمعرفة مدى سهولة ووضوح الخدمة للمستخدمين ومدى حاجة الخدمة للتحسين والتطوير.

## تفاصيل الاستطلاع

64 مشارك

عدد المشاركين

12 سؤال

عدد الأسئلة

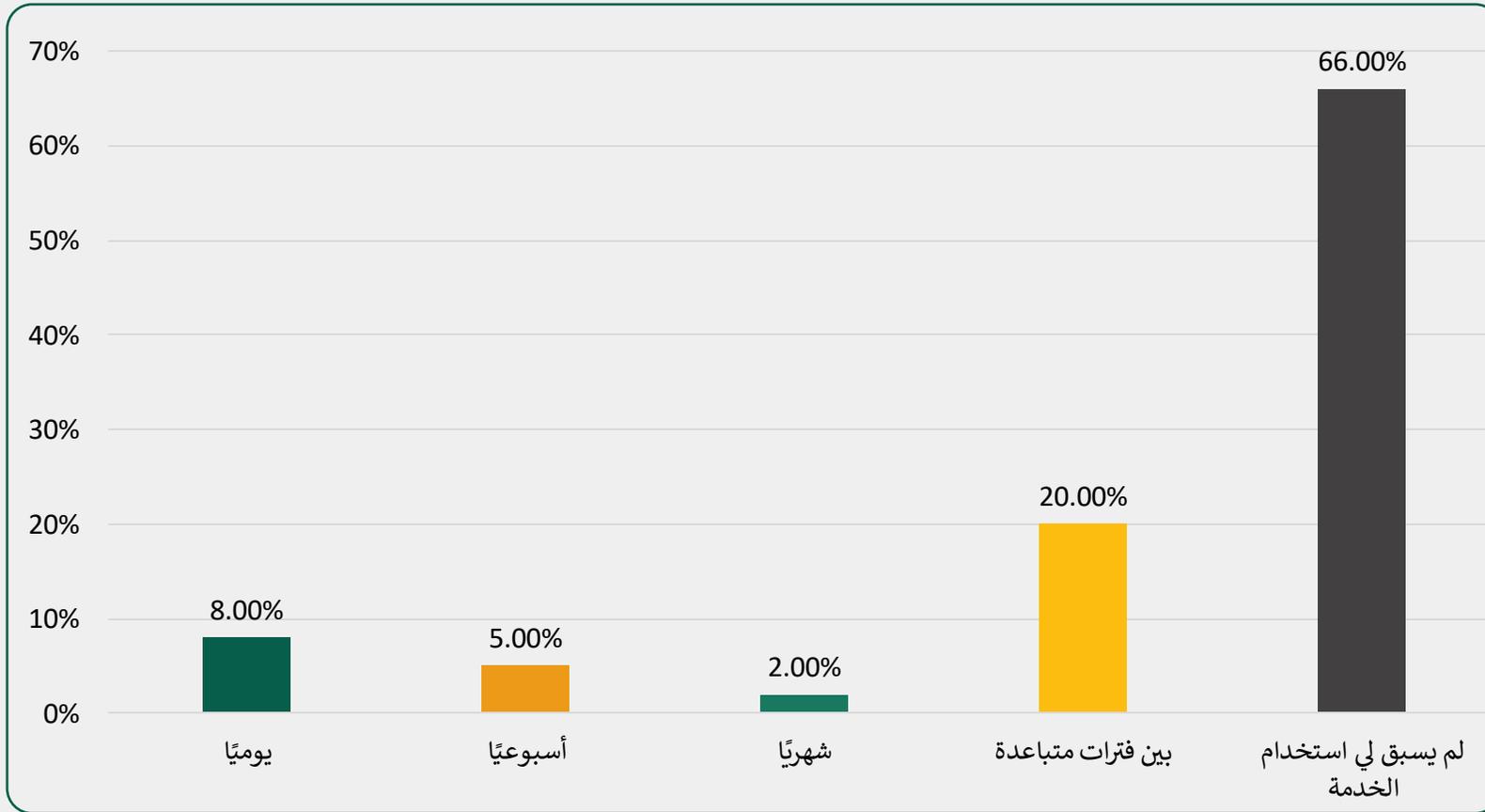
١. منسوبي جامعة الملك سعود  
٢. المستفيدون الخارجيون للوزارة

أماكن النشر

## تفاصيل الاستطلاع

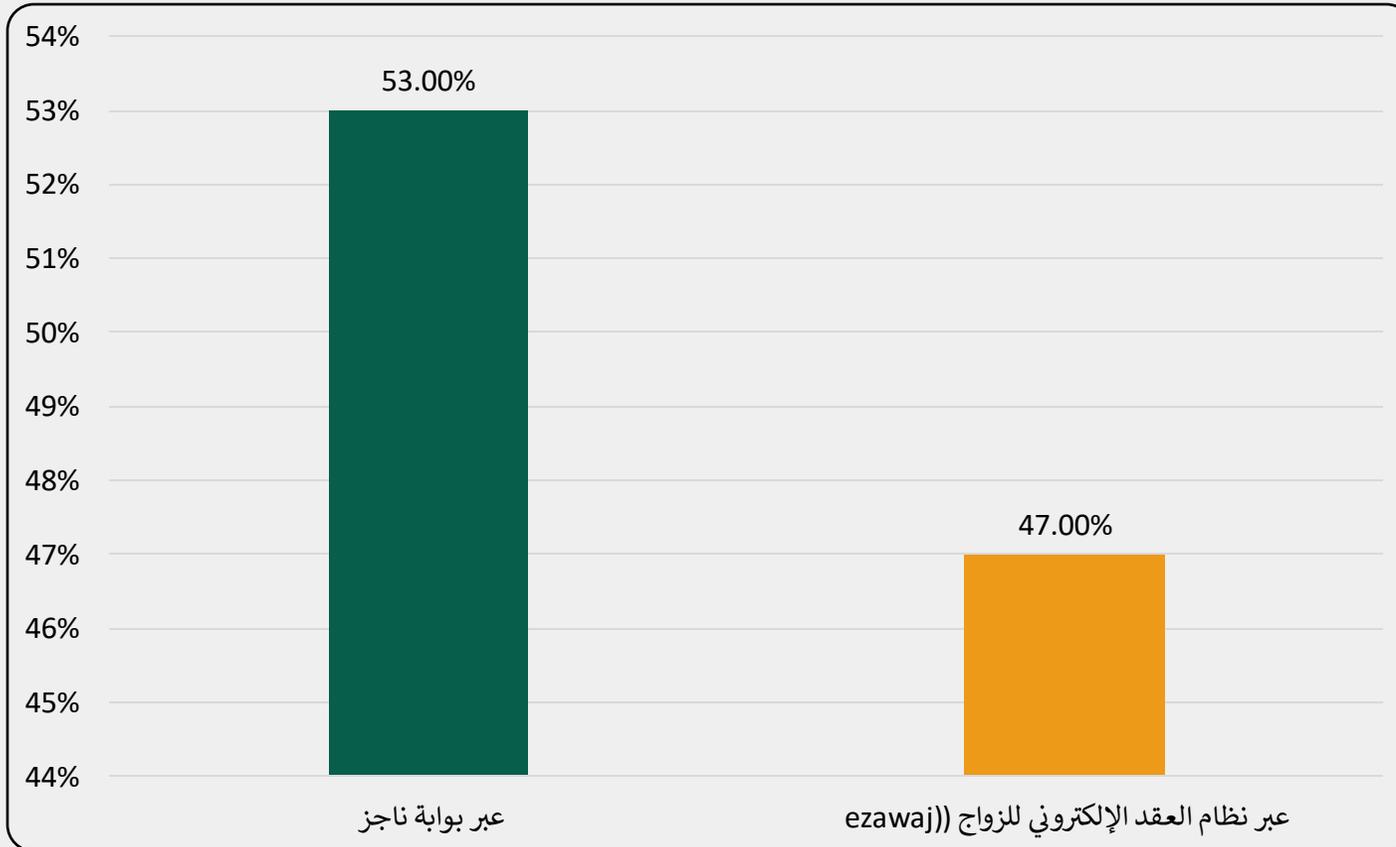
احتوى الاستطلاع على 12 سؤال؛ بدأت بأربعة أسئلة لمعرفة معلومات عن المستخدمين (معدل استخدام المستخدم للخدمة، كيفية الوصول للخدمة، صفة المستخدم عند تقديم الطلب، هل المستخدم يقوم عادةً بتقديم الطلب أو فقط يقوم بالمصادقة). بعد ذلك بعد ذلك احتوى الاستطلاع على ثمانية أسئلة لتقييم مستوى الخدمة مع خمسة خيارات استجابة؛ من أوافق بشدة إلى أعارض بشدة.

# ١. معدل استخدام المستفيد لخدمة إنشاء عقد زواج



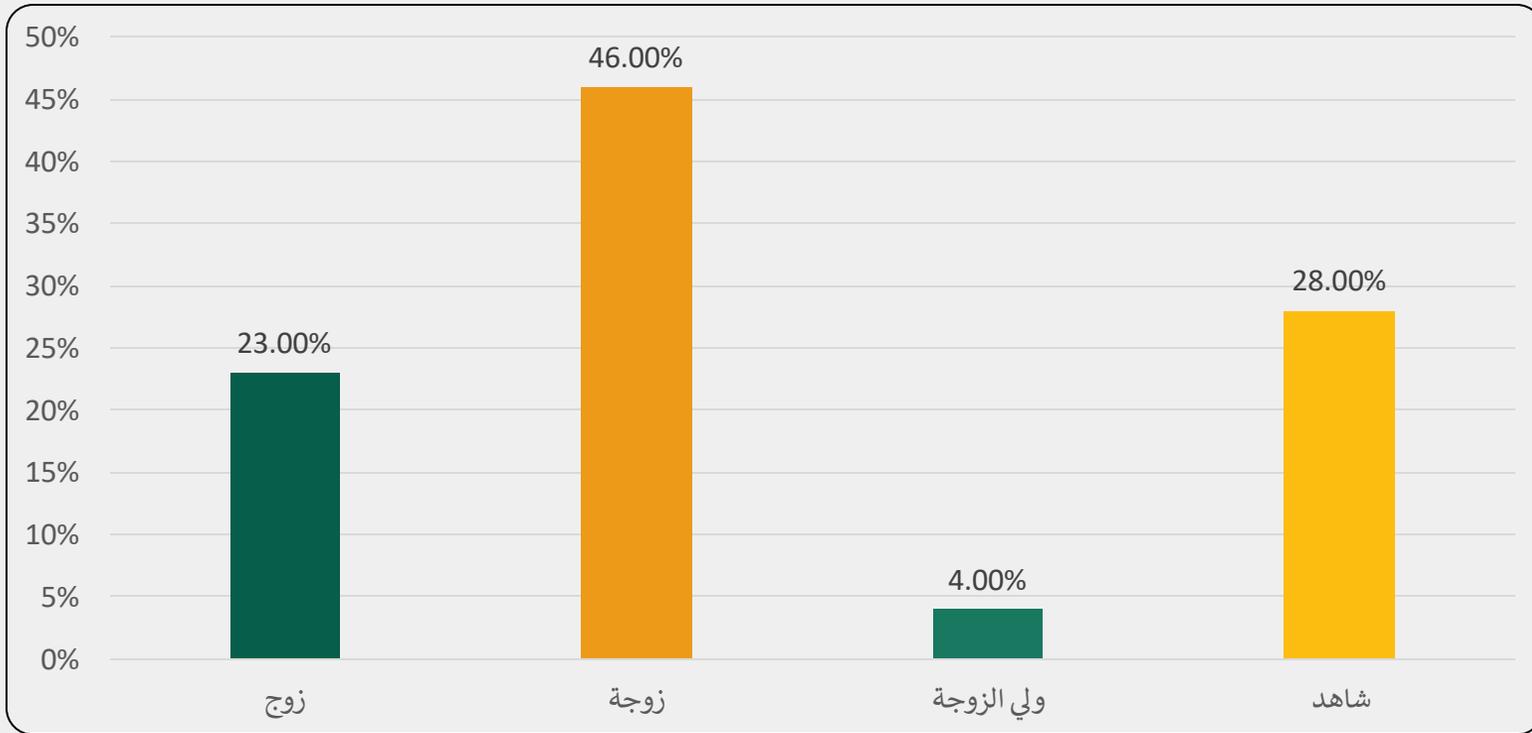
- 8% من المشاركين يقومون باستخدام الخدمة يوميًا
- 5% من المشاركين يقومون باستخدام الخدمة أسبوعيًا
- 2% من المشاركين يقومون باستخدام الخدمة شهريًا
- 20% من المشاركين يقومون باستخدام الخدمة بين فترات متباعدة
- 66% من المشاركين لم يسبق لهم استخدام الخدمة.

## ٢. كيفية الوصول للخدمة



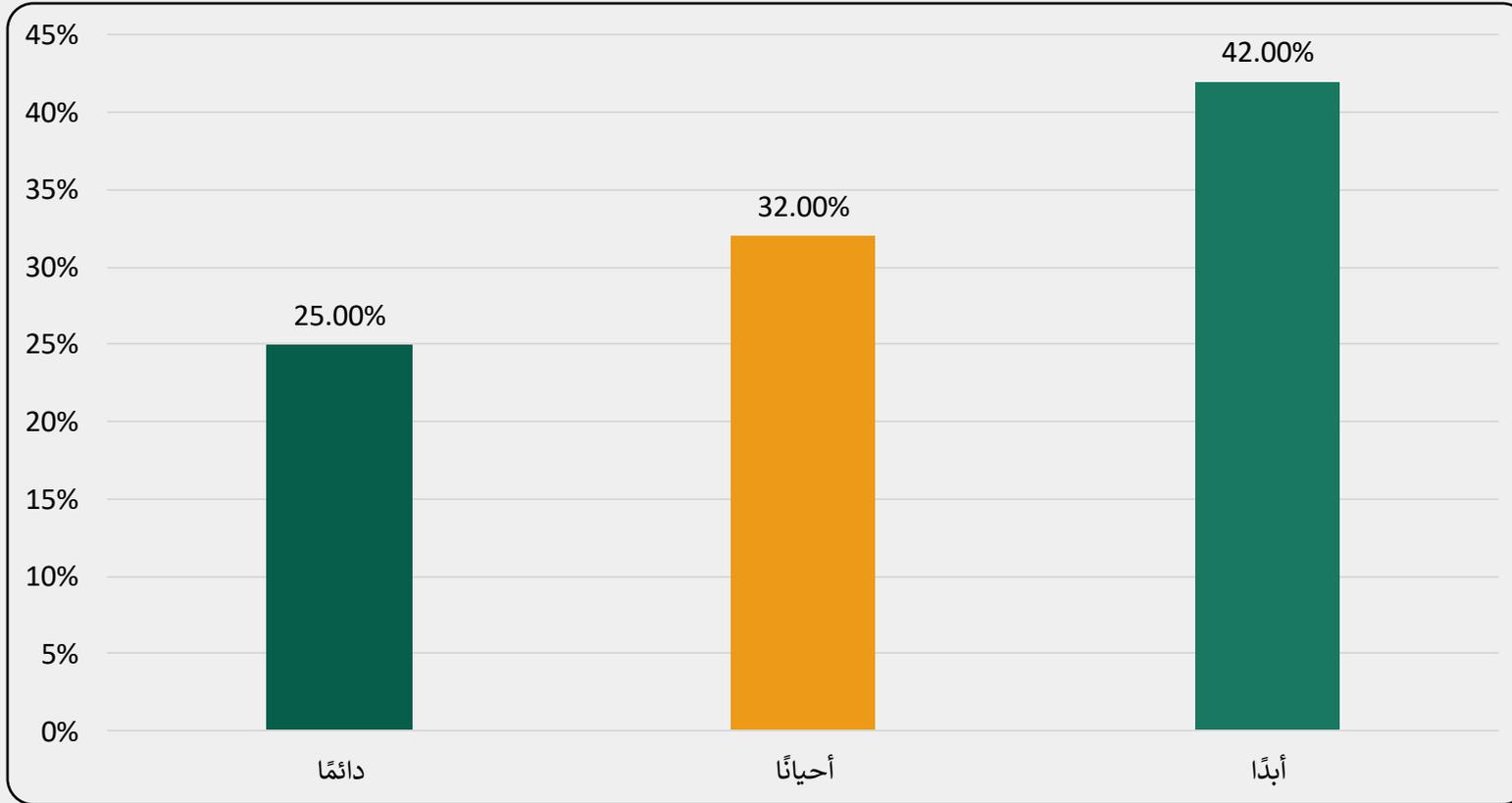
- 53% من المشاركين يصلون للخدمة من خلال بوابة ناجز
- 47% من المشاركين يصلون للخدمة من خلال بوابة العقد الإلكتروني للزواج

### ٣. صفة المستفيد عند تقديم الطلب



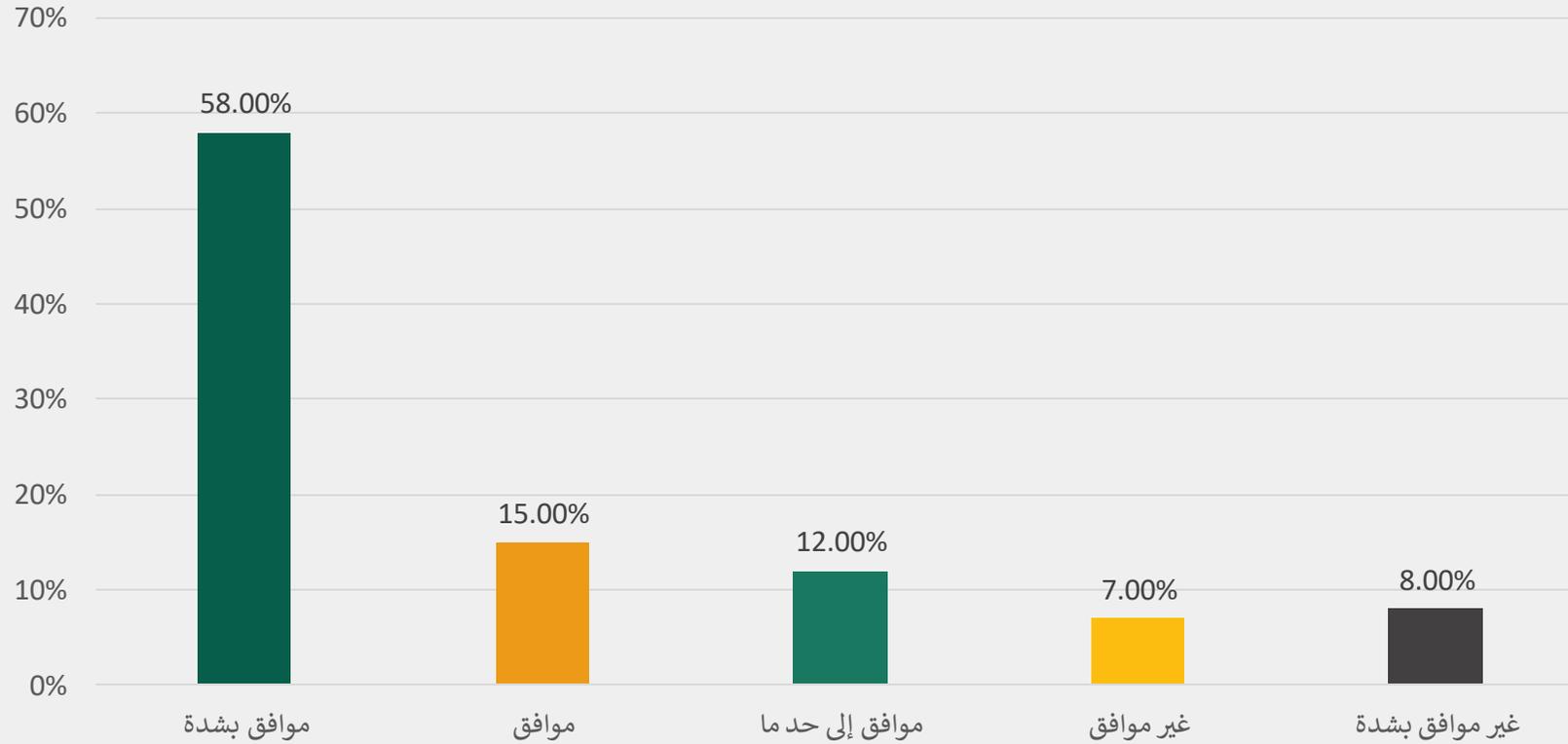
- 23% من المشاركين قاموا بتقديم الطلب بصفتهم "زوج"
- 46% من المشاركين قاموا بتقديم الطلب بصفتهم "زوجة"
- 4% من المشاركين قاموا بتقديم الطلب بصفتهم "ولي"
- 28% لم يقوموا بتقديم الطلب ولكن قاموا بالمصادقة بصفتهم "شاهد".

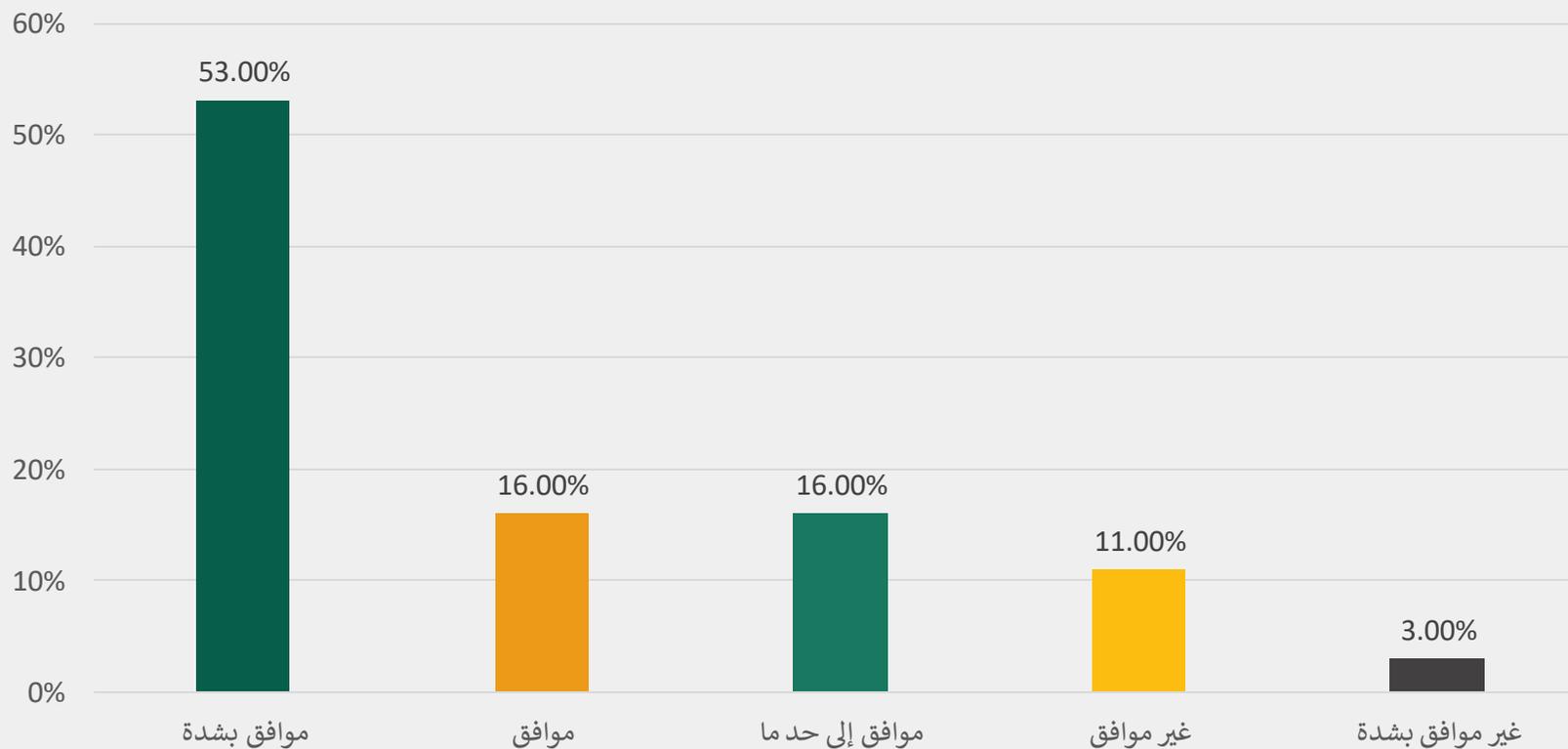
## ٤. هل المستفيد يقوم عادةً بتقديم الطلب

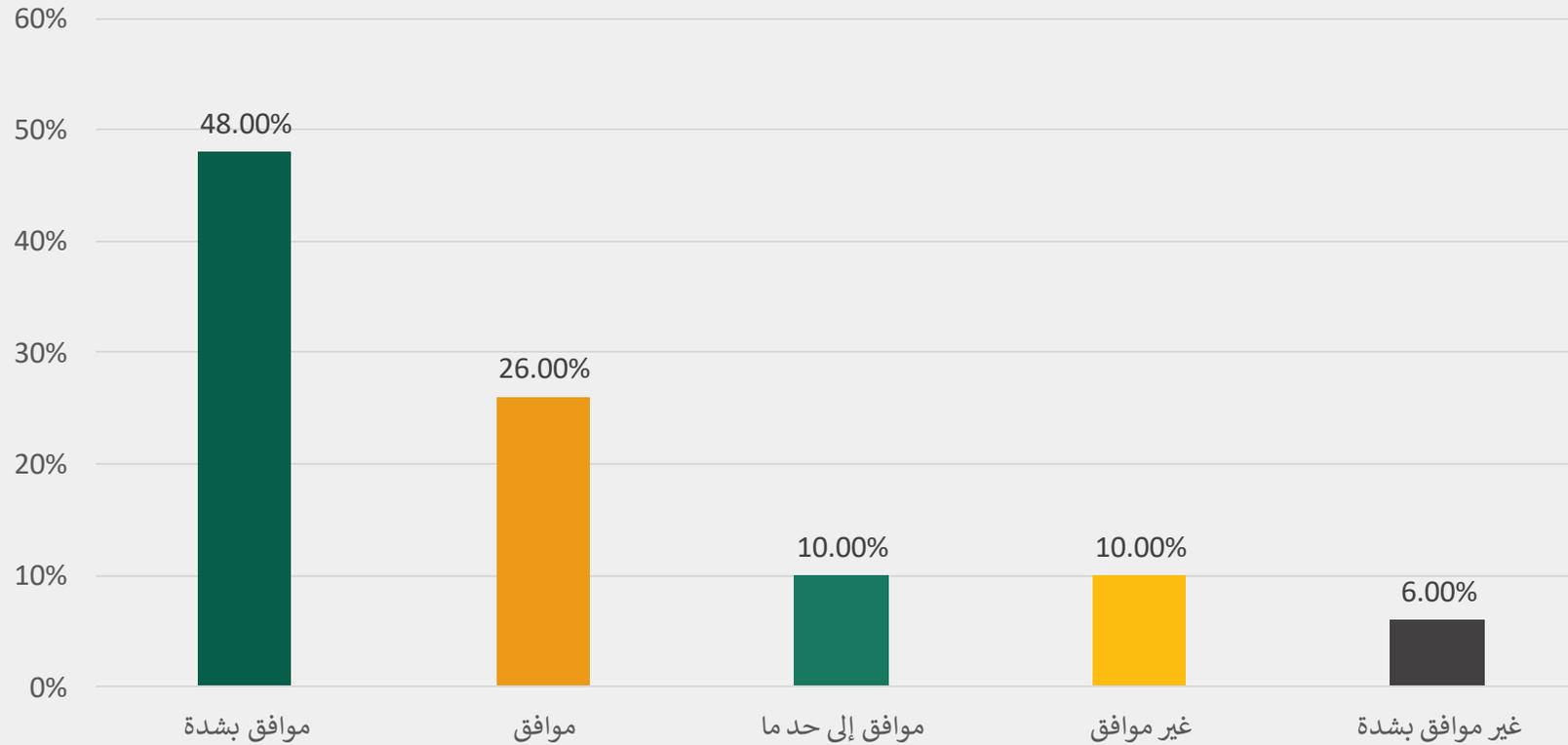


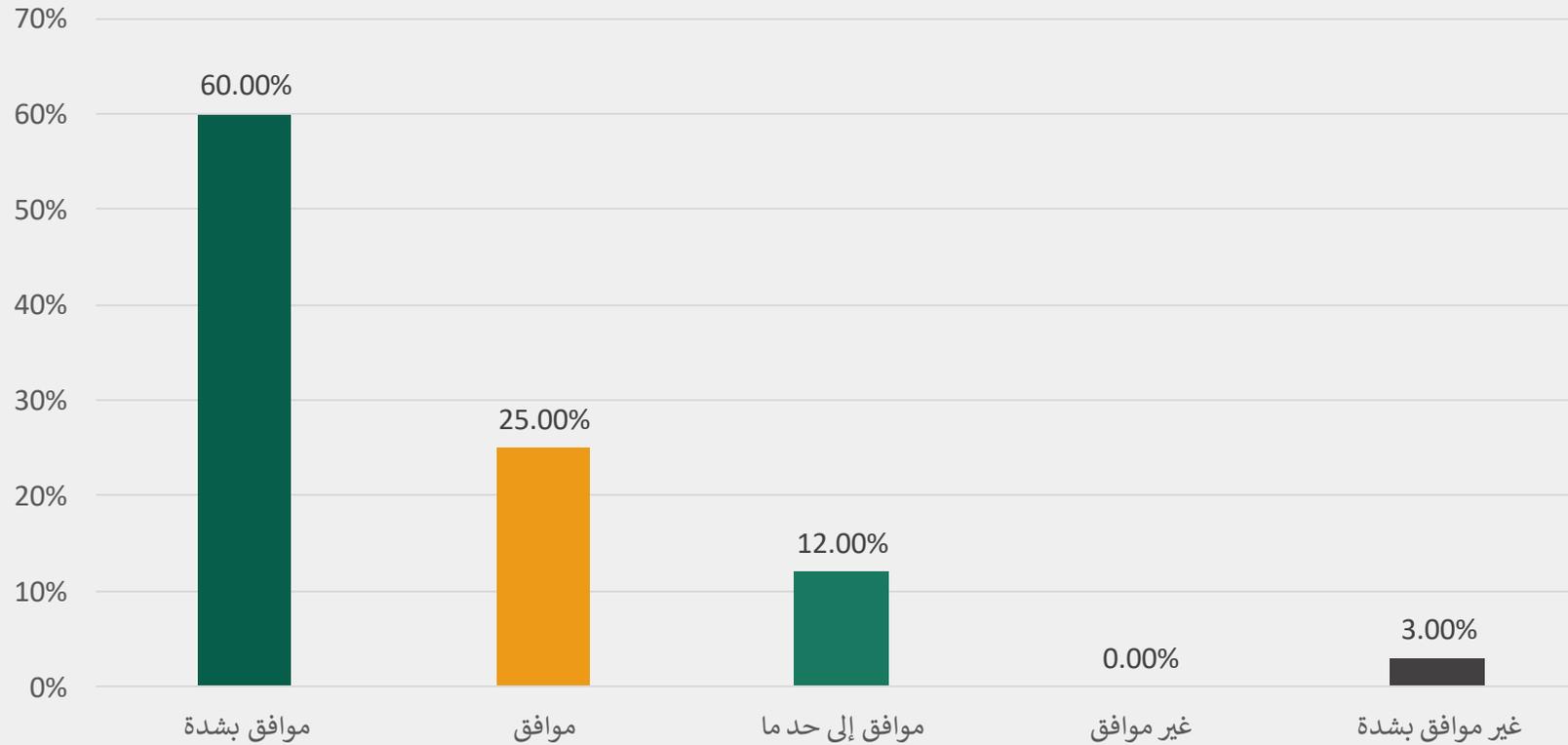
- 25% من المشاركين يقومون بتقديم الطلب بأنفسهم دائمًا.
- 32% من المشاركين يقومون بتقديم الطلب بأنفسهم في بعض الأحيان.
- 42% من المشاركين لا يقومون بتقديم الطلب أبدًا وإنما يقومون فقط بالمصادقة.

سهولة الخدمة بالنسبة للمستخدمين

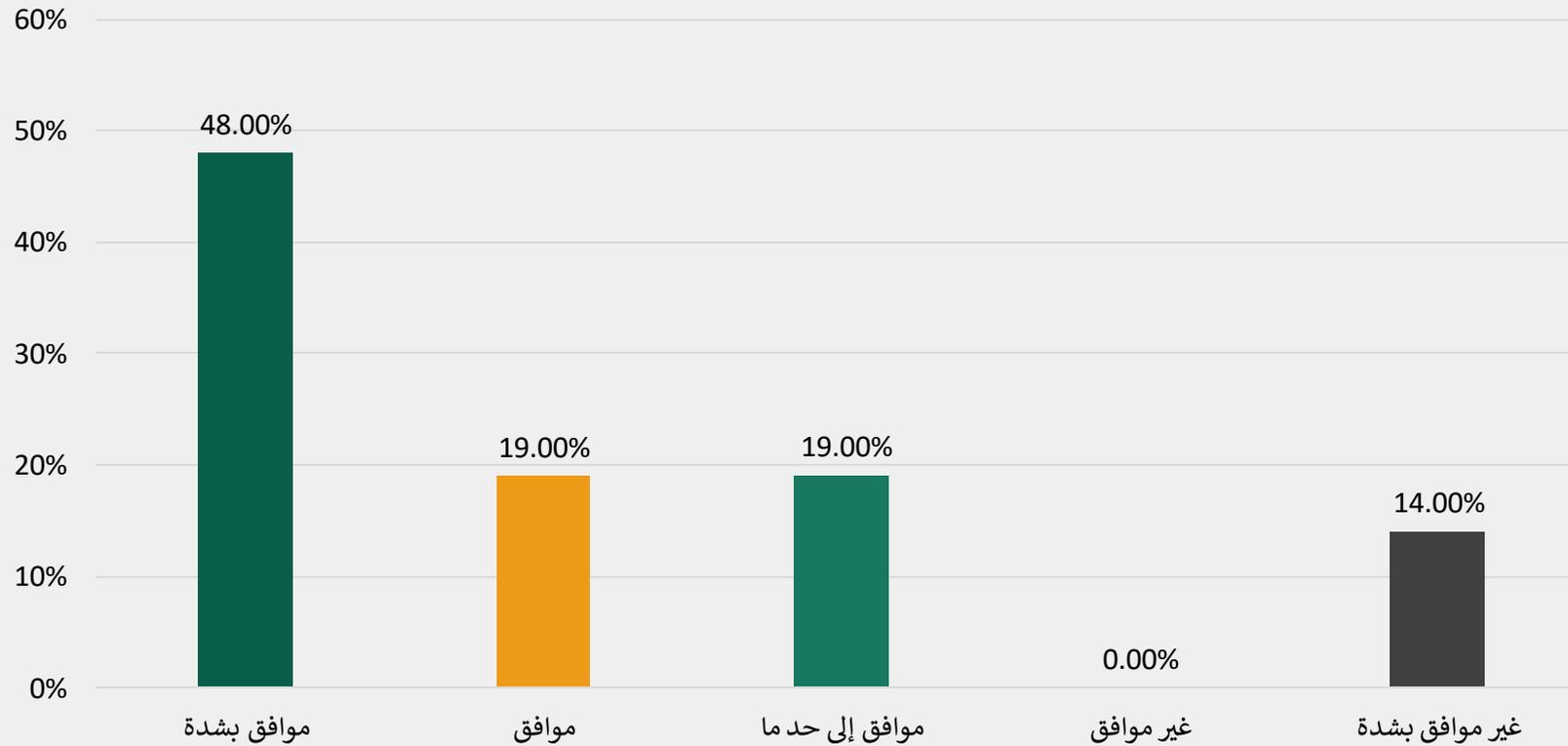


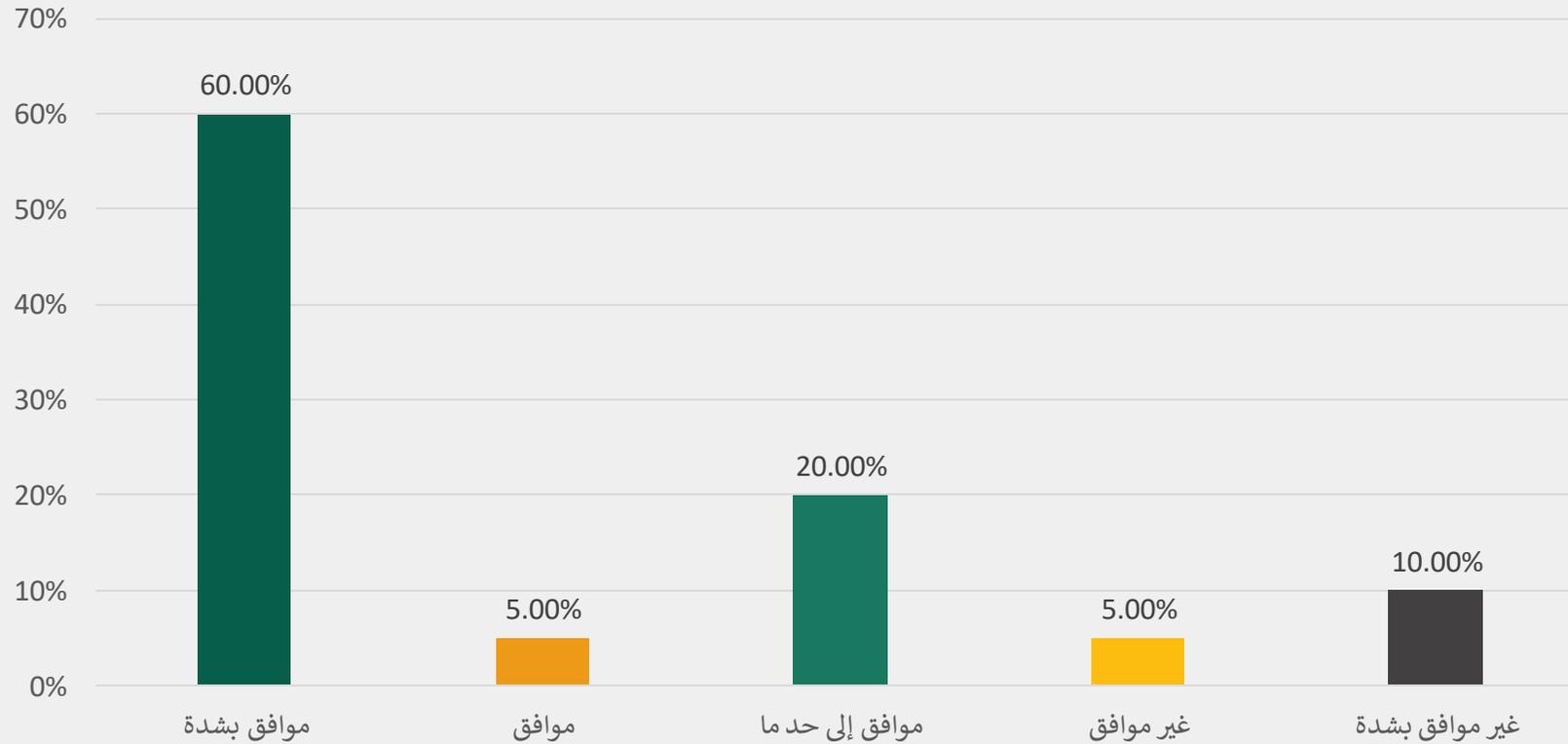


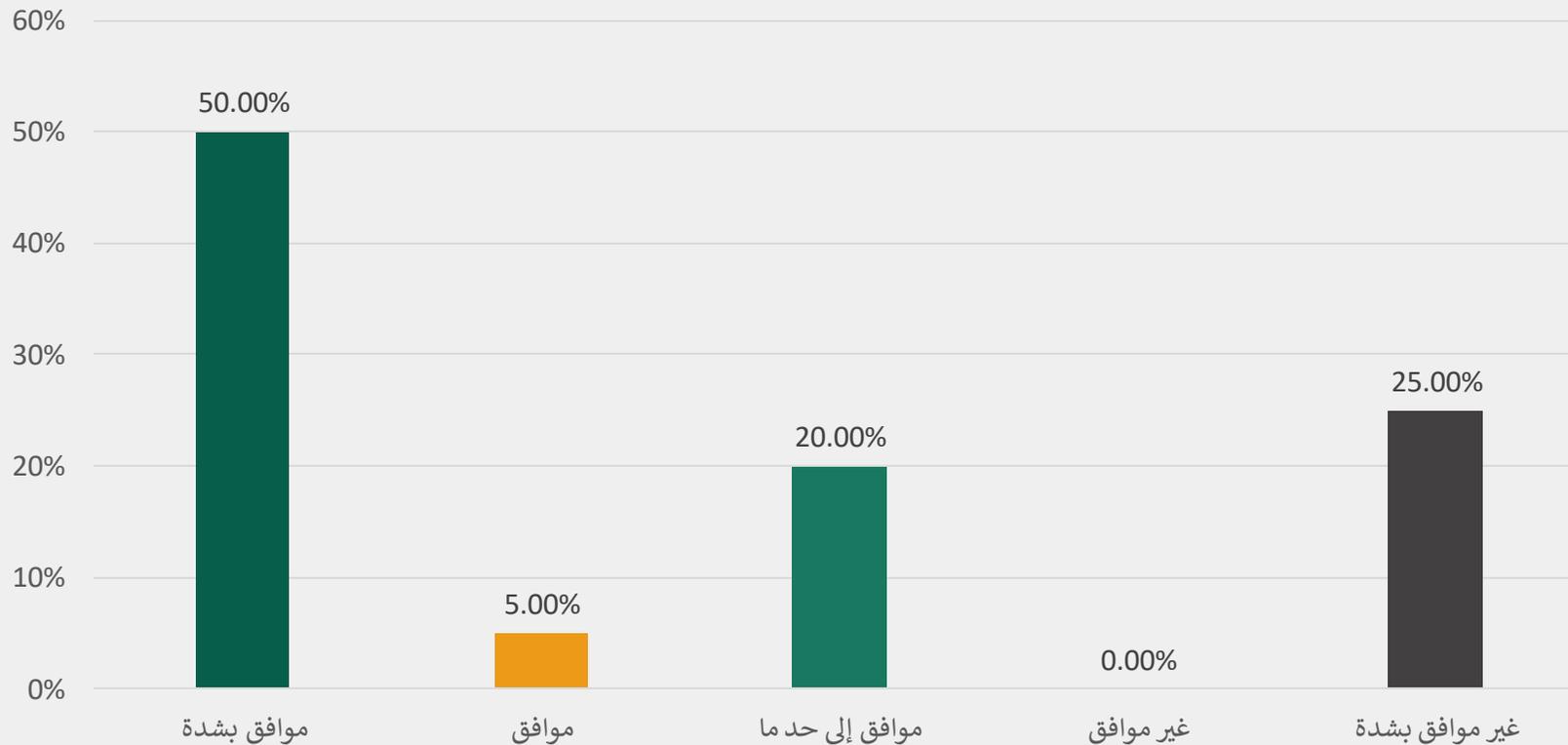




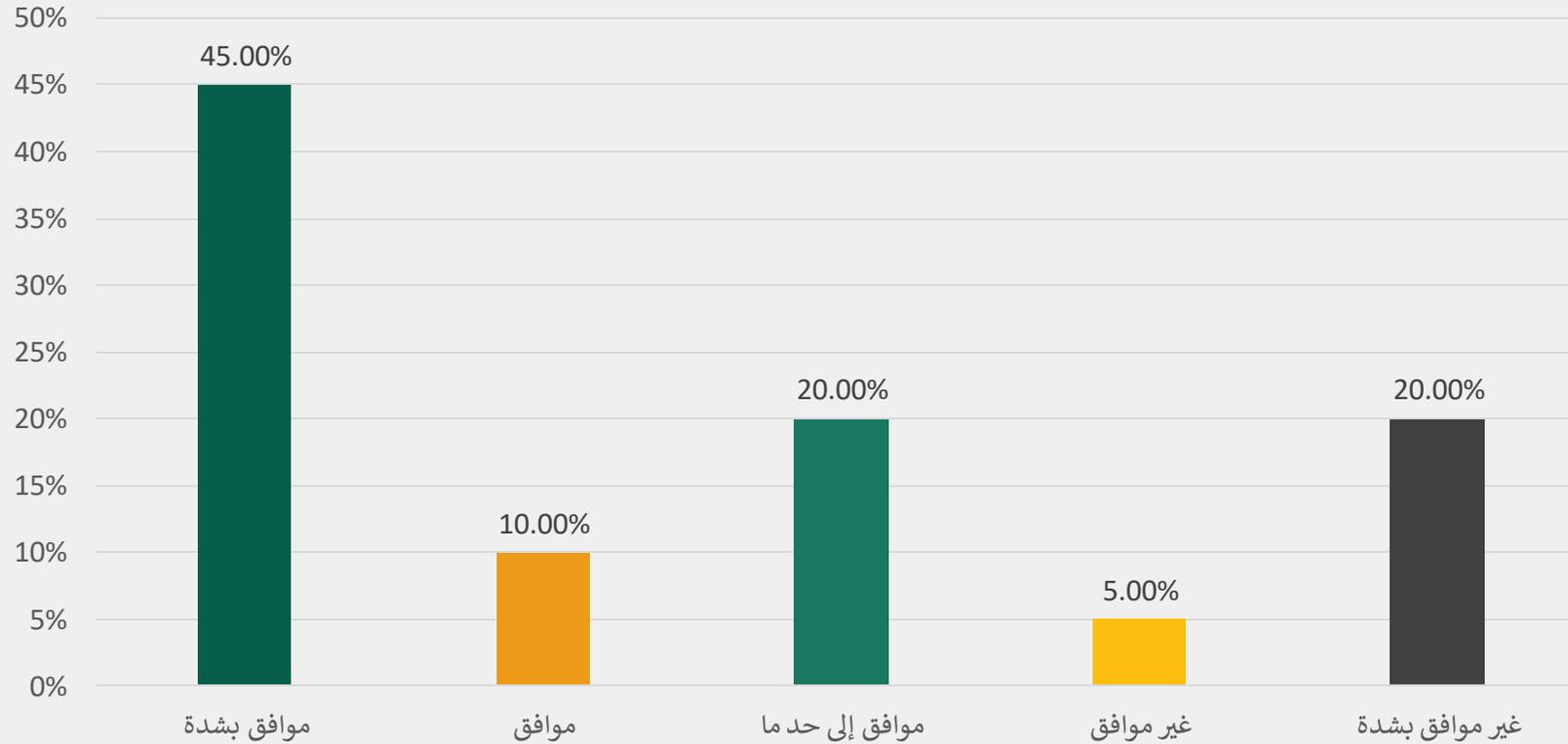
تم الاكتفاء بنسبة 35% من المشاركين الذين سبق لهم استخدام الخدمة للإجابة عن الأسئلة التالية واستبعاد الذين لم يسبق لهم استخدام الخدمة.







تمكن "مقدم الطلب" من إرسال العقد للمأذون بسهولة بعد اكتمال مصادقة جميع الأطراف



# ملاحظات التجربة الرقمية



## ملاحظات التجربة الرقمية

- بما أن معظم المستخدمين اتفقوا على سهولة المصطلحات المذكورة في "نوع المهر" و "حالة المهر"؛ فلا داعي لتغييرها.
- تمكن المستخدمين من تحديد ولي المرأة بسهولة.
- تمكن معظم المستخدمين من متابعة الطلب بسهولة.
- تمكن معظم المستخدمين من مصادقة الطلب بسهولة.
- تمكن معظم المستخدمين من متابعة حالة المصادقة بسهولة.
- تمكن معظم المستخدمين من إرسال العقد للمأذون بسهولة.
- ٥٨٪ من المستخدمين عبروا عن مدى رضاهم عن خدمة إنشاء عقد زواج. ونسعى لرفع النسبة من خلال تحسين التجربة الرقمية للخدمة في الإصدار الجديد لها.

شكراً لكم