

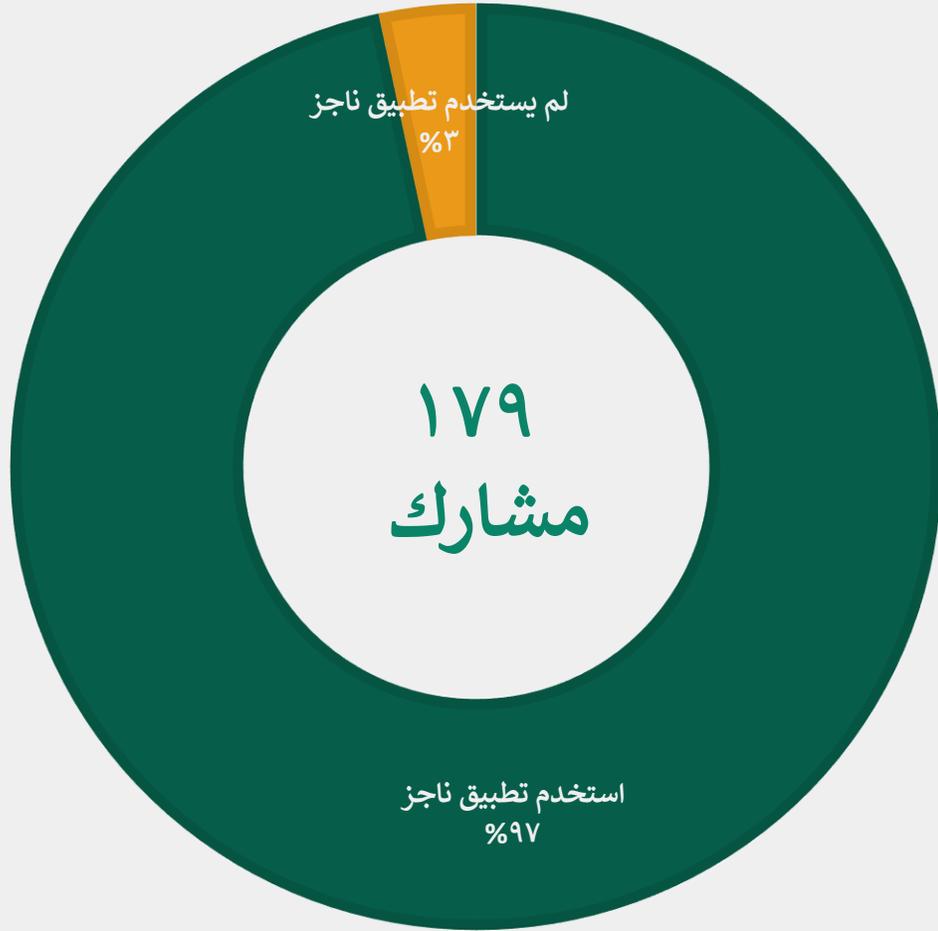


نتائج استطلاع قياس رضا المستخدمين عن تطبيق ناجز

إدارة التجربة الرقمية / وكالة التحول الرقمي وتقنية المعلومات

الهدف

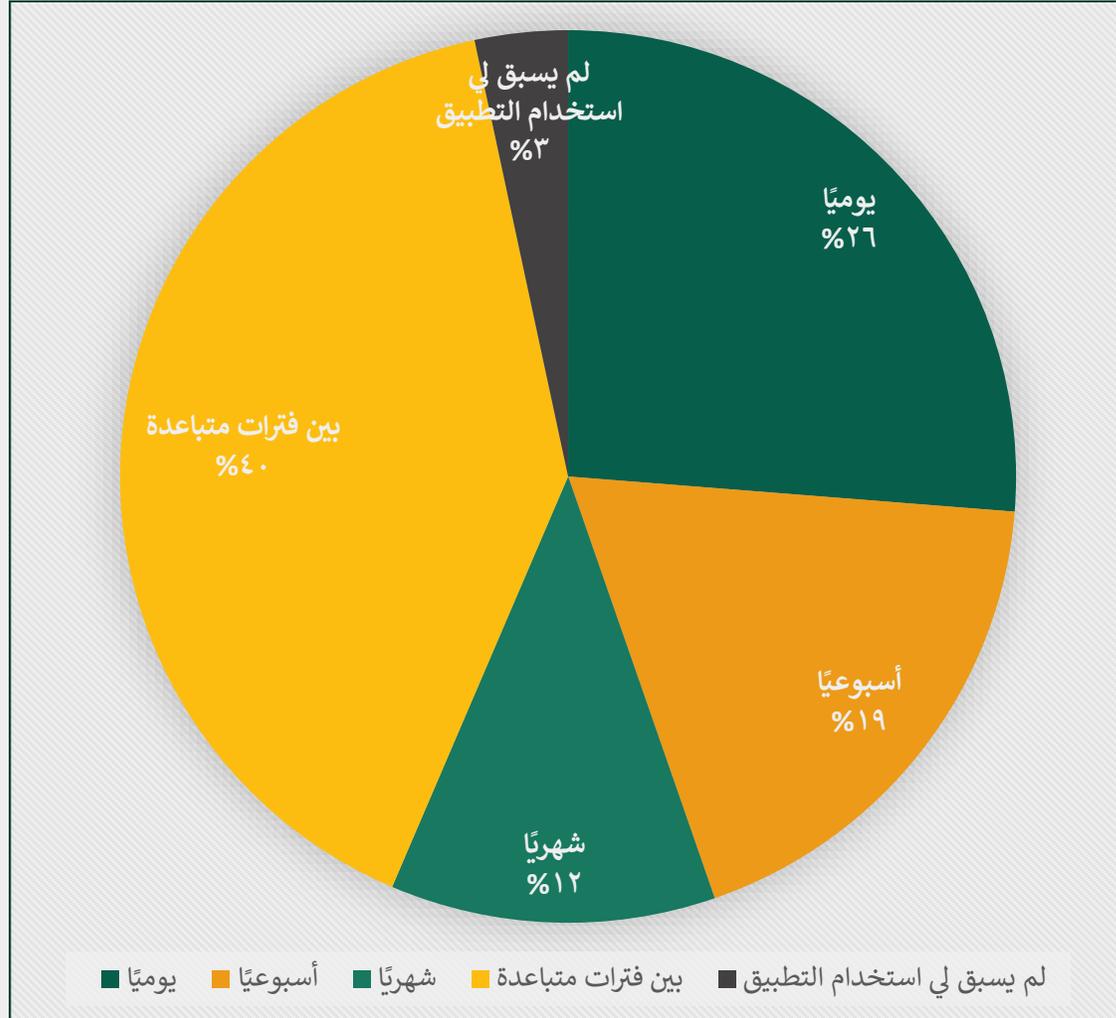
يهدف هذا التقرير لعرض نتائج استبيان تطبيق ناجز (الجوال) والذي كان يهتم لتقييم الوضع الحالي للتطبيق وقياس رضا المستخدمين.



• عدد المشاركين 179 مشارك .

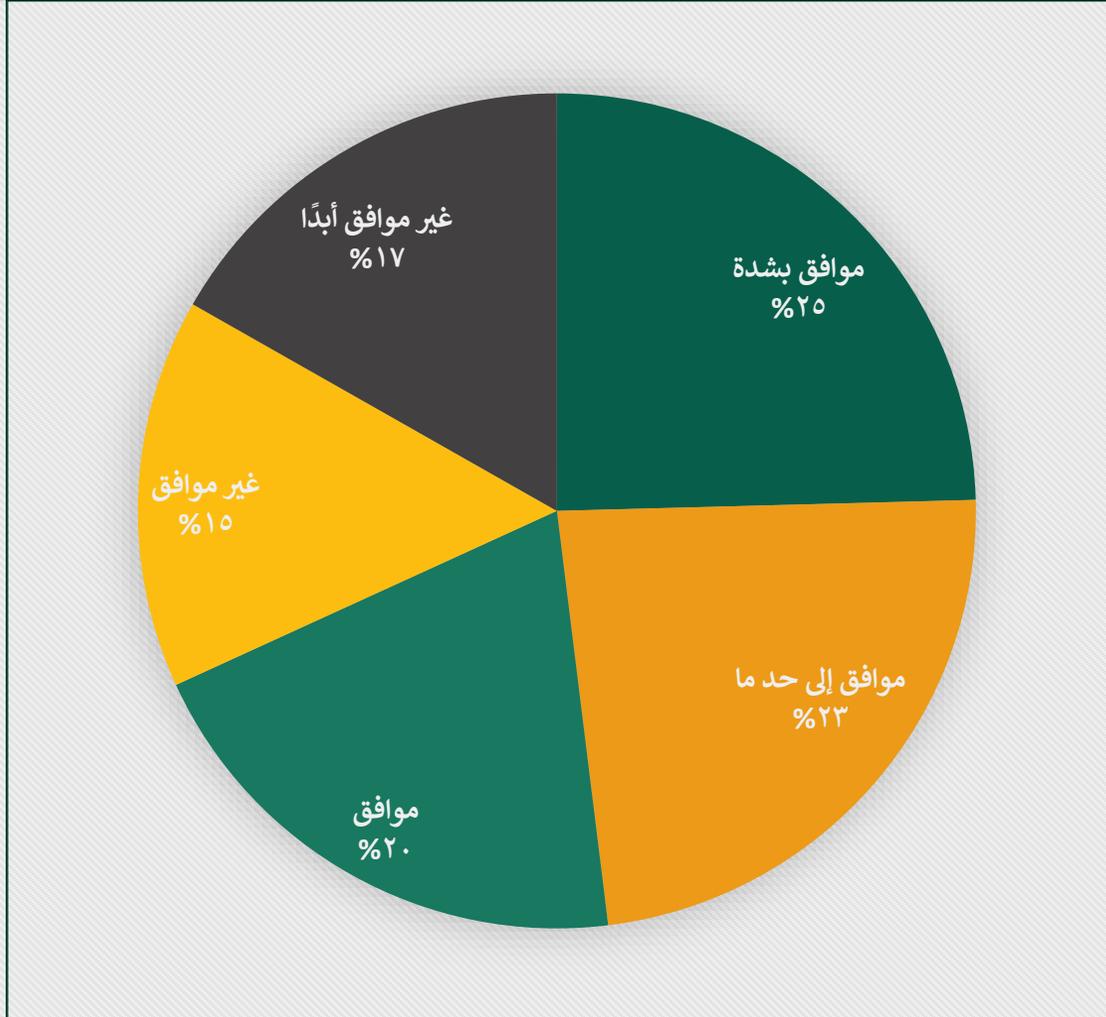
• 97% **يستخدمون** تطبيق ناجز بينما نسبة ضئيلة من المشاركين لم يسبق لهم استخدام التطبيق.

عدد مرات استخدام التطبيق



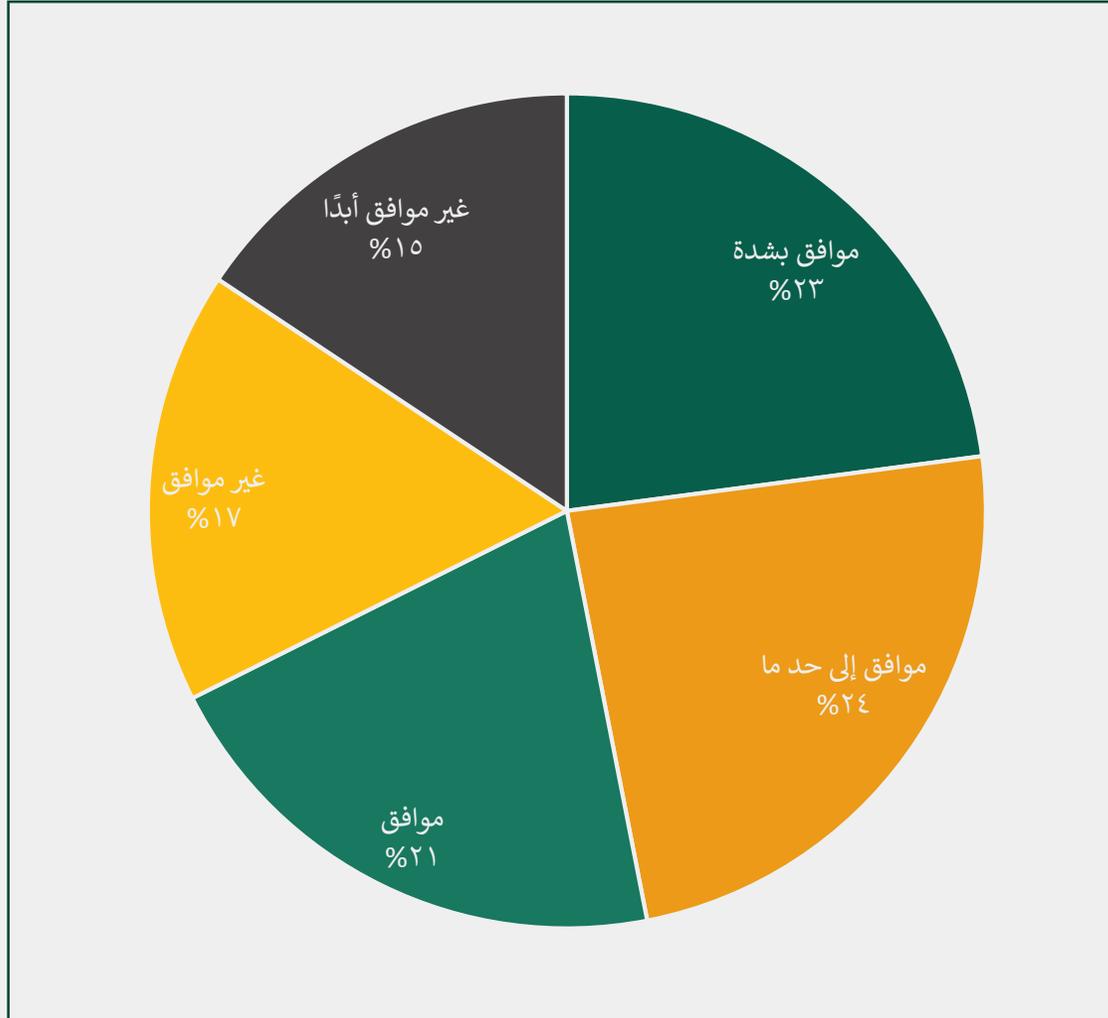
تم تحميل التطبيق واستخدامه من قبل غالبية المستخدمين حيث أن 40% منهم يستخدمون التطبيق على فترات متباعدة بينما 3% لم يسبق لهم استخدام التطبيق.

سهولة استخدام التطبيق



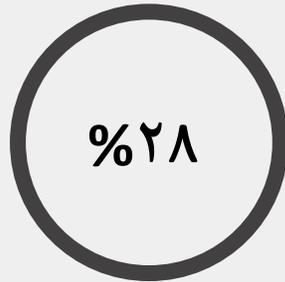
تقريباً **ثلث** المستخدمين يعتقدون أن التطبيق **صعب** الاستخدام.

سهولة الوصول للخدمة المطلوبة

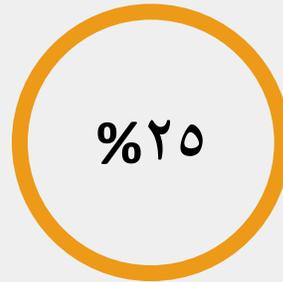


الوصول للخدمة المطلوبة سهل بالنسبة لـ 68% من المستخدمين.

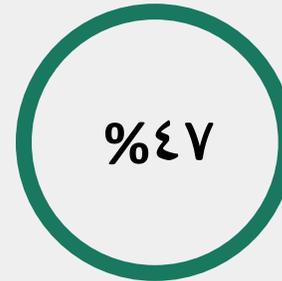
٤٧% من المستخدمين يرون أن مسميات الخدمات واضحة وسهلة الفهم.



غير واضح
وصعب الفهم

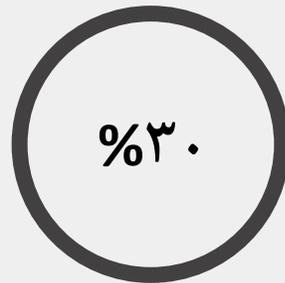


محايد



واضح وسهلة
الفهم

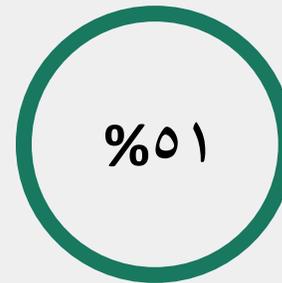
٥١% من المستخدمين يرون أن أداء التطبيق سريع وجيد .



بطئ و سيء

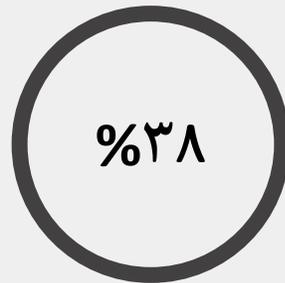


محايد



سريع وجيد

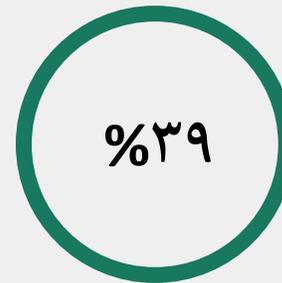
تقريباً ٣٨% المستخدمين واجهوا صعوبات أثناء استخدام التطبيق.



صعب

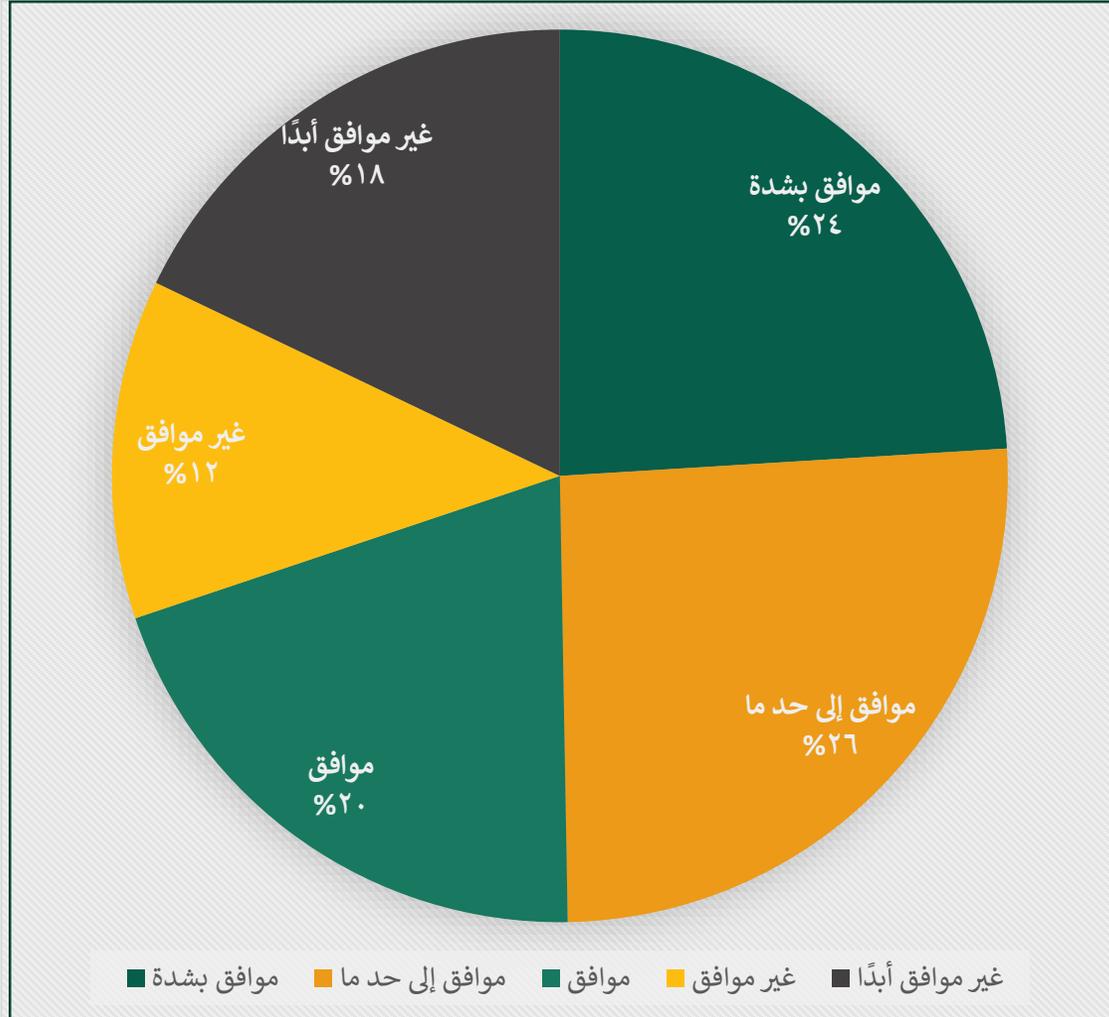


محايد



سهل

رضا المستخدمين عن تطبيق ناجز



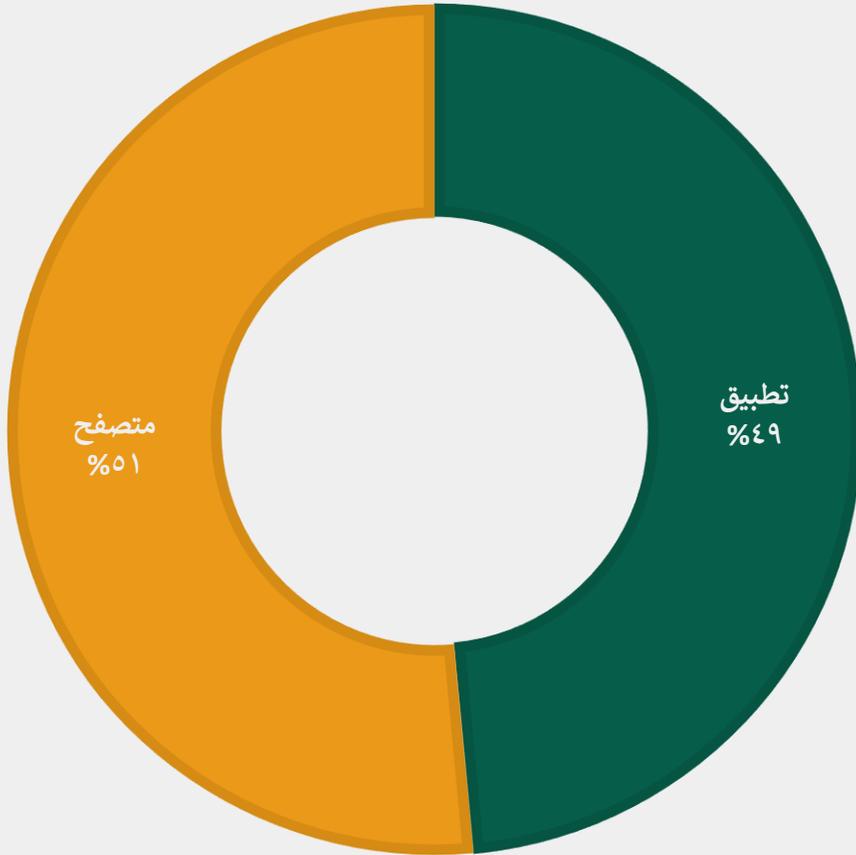
70% من مستخدمي التطبيق راضون عن التطبيق بشكل عام بينما 30% غير راضين.

تفضيلات المستخدمين

• ٤٩ % من المستخدمين يستخدمون تطبيق ناجز بينما ٥١ % يستخدمون المتصفح، وذلك للأسباب

التالية:

- **المستفيد الأول:** المتصفح، السبب لأن المتصفح سهل الاستخدام و تظهر المعلومات بشكل جيد.
- **المستفيد الثاني:** إن كان للتصفح فقط فأفضل التطبيق لسرعة وسهولة الاستخدام، وإن كان لتقديم طلبات والتحميل فمن خلال المتصفح.
- **المستفيد الثالث:** التطبيق، بسبب كثرة المنتحلين للمواقع الحكومية.
- **المستفيد الرابع:** المتصفح، بسبب وجود جميع الخدمات الإلكترونية و سهولة التنقل بين الخدمات ووضوح الخط.
- **المستفيد الخامس:** تطبيق الجوال، لسرعة الدخول للخدمة ووضوح الخدمات والتأكد من توافق واجهة المستخدم مع مختلف الجوال.



التوصيات والاقتراحات لتحسين التطبيق من قبل المستخدمين

- الكثير من المستخدمين طالبوا بإضافة مزيداً من الخدمات الإلكترونية حيث أن التطبيق يحتوي على خدمات معدودة.
- تحسين سرعة أداء التطبيق والتأكد أن الأيقونات تعمل بشكل صحيح.
- تبسيط المصطلحات ووضع شروحات صغيرة حتى يسهل فهمها.
- جعل التطبيق سهل الاستخدام لكافة الفئات العمرية وإضافة خيار تكبير الخط ليسهل قراءته.
- توضيح مسار الطلب بشكل مفصل.
- الاطلاع على الصكوك وإمكانية تحميلها بصيغة PDF من خلال التطبيق.

- جميع المعلومات المذكورة في التقرير والتي تم جمعها من المستخدمين الفعليين لتطبيق ناجز جاري العمل عليها لتحسين التطبيق.

شكراً لكم