

# تحسين المحتوى بناءً على تفاعل المستخدمين

تقرير لعام 2022

11 يونيو 2023

# عن التقرير

---

يهدف هذا التقرير لسماع صوت المستفيد حياى ومحتوى وخدمات المنصة الوطنية الموحدة، قياس جودة مؤشرات الأداء الخاصة بالمنصة والعمل على حل وتحسين التحديات التي تواجه مستخدمي المنصة.

## الفئة المستهدفة

زوار المنصة الوطنية الموحدة



# الأثر المتوقع

---

- رفع التوصيات اللازمة حيال مؤشرات رضا زوار المنصة الوطنية الموحدة والعمل على حل وتحسين التحديات التي تواجههم.
- رفع مستوى رضا زوار المنصة الوطنية الموحدة.



# مؤشر رضا الزوار

المحتوى الأقل تقييمًا		المحتوى الأعلى تقييمًا	
62.8%	1 إدارة العنوان الوطني	83.2%	1 التقديم للحصول على الجنسية العربية السعودية
52.1%	2 تحديث بيانات الاتصال	78.1%	2 تفاصيل الخدمة
51.3%	3 التقديم على الوظائف الحكومية (جدارة)	76.0%	3 ما هو الملف الوطني؟
49.9%	4 الخدمات	75.8%	4 الملف الوطني الموحد
46.6%	5 بوابة القبول الموحد للقوات المسلحة	72.8%	5 تفاصيل الخدمة



# مؤشر رضا الزوار

## ردود الزوار اللذين قالوا نعم

63836	المحتوى مناسب
13799	المحتوى دقيق والكتابة جيدة
21924	التصميم ساعد في تسهيل القراءة
16615	سبب آخر

## ردود الزوار اللذين قالوا لا

68716	المحتوى غير مناسب
39879	المحتوى غير دقيق
3543	المحتوى طويل جدا
8729	سبب آخر

\* يمكن للزوار اختيار ردين

إجمالي الردود من الزوار **295901**

نعم، الصفحة كانت مفيدة - (172553) 58.31%  
لا، الصفحة لم تكن مفيدة - (123150) 41.62%

103532 ذكور ● 69021 إناث  
73890 ذكور ● 49260 إناث



# النتائج والتوصيات

إبراز الصفحات والخدمات التي وجدت قبولاً واسعاً من وزار المنصة الوطنية الموحدة

مراجعة وتحسين جودة محتوى الصفحات التي لم تجد استحساناً من الزوار

تحديد المشاكل التقنية التي واجهت زوار المنصة والعمل المستمر على حلها وتحسين تجربة المستخدم

مراجعة ومتابعة مؤشرات رضا الزوار والعمل على تحسينها ورفعها كل ربع سنوي



شكرًا لكم