



# تطوير الخدمات بناءً على ملاحظات العملاء - رحلة منتج الشهادات الصحية -

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة





# المحتويات

مقدمة

خصائص العينة المشاركة

صوت العميل

التحديات



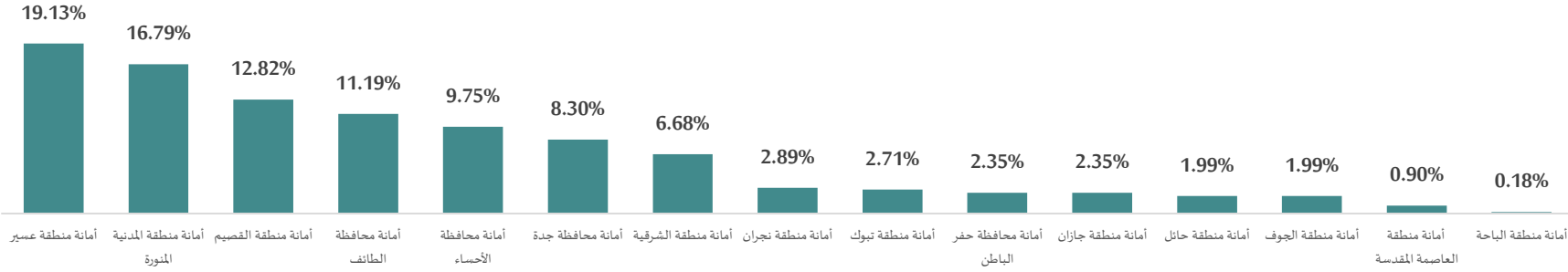
## مقدمة

"تحليل رحلة العميل لمنتج الشهادات الصحية في وزارة البلديات والإسكان يشمل قياس رضا المستخدمين عن مختلف المراحل، من التسجيل وحتى استلام الشهادة. خلال هذه الرحلة، جرى تحديد أبرز الفجوات التي تواجه المستخدمين، بهدف التقرير إلى تقديم رؤية شاملة عن مستوى الخدمة الحالية وتحديد مجالات التحسين لرفع مستوى رضا المستخدمين"



# خصائص العينة المشاركة

## العينة المشاركة بالاستبيان بحسب الامانة

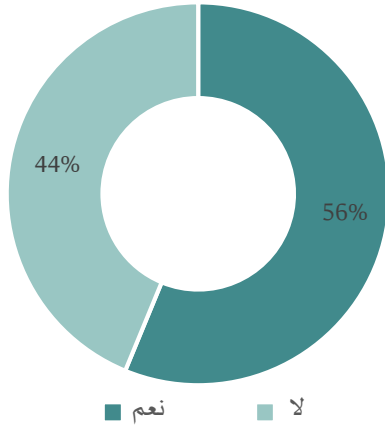


## ردود الاستجابة

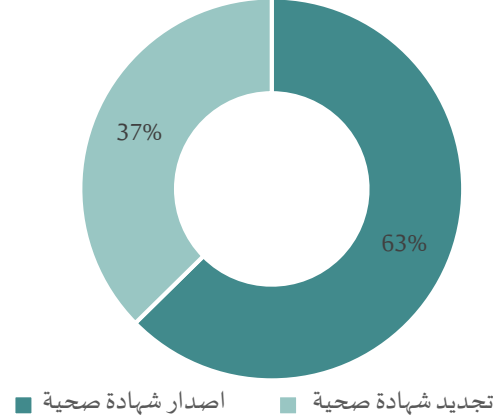


562

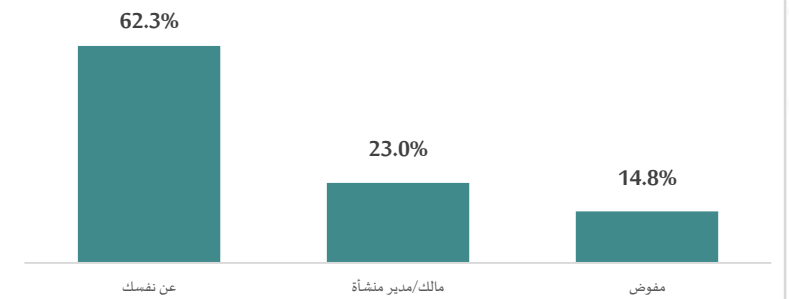
## هل تم الحصول على تثقيف صحي



## الخدمة التي تم التقديم عليها



## صفة مقدم الطلب





# صوت العميل

عينة القياس



554 +

عدد ردود الاستجابة



4000

العينة المرسل لها



جيد



جيد

● منخفض (أقل من 50%) ● متوسط (من 50% إلى 74%) ● عالي (من 75% إلى 84%) ● متميز (من 85% إلى 100%)



# التحديات والتوصيات

## التحديات والتوصيات من منظور العميل

حالة التنفيذ	التوصيات	التحديات
منفذ	• توضيح متطلبات المركز الصحي بعد التقديم على إصدار الشهادة الصحية.	• يشتكي العميل من عدم وضوح متطلبات المركز الصحي من قبل بلدي.
منفذ	• العمل على إجراء صيانة دورية للنظام لتفادي حصول مشاكل تقنية تعيق المستفيد من الحصول على الخدمة.	• يواجه العميل عند إصدار الشهادة الصحية خطأ في تاريخ الميلاد ( المدخل غير صحيح).
منفذ	• طرح فيديو مختصر عن طريقة التقديم للحصول على الشهادات الصحية.	• يشتكي العميل بعدم توفر فيديو عن كيفية التقديم على الخدمة.
منفذ	• العمل على إتاحة مادة التثقيف ومواد فيلمية عن التدريب على منصة بلدي.	• يشتكي العميل من عدم توضيح أهداف التثقيف الصحي.
منفذ	• العمل على إجراء صيانة دورية للنظام لتفادي حصول مشاكل تقنية تعيق المستفيد من استكمال الطلب.	• عند التقديم لإصدار شهادة صحية يظهر للعميل لا توجد رخصة لديك في النظام.
غير منفذ	• العمل على إضافة لغة أخرى.	• خدمات الشهادة الصحية لا تدعم لغات أخرى.

شكرًا لكم

الوكالة المساعدة لتجربة  
العميل والمنتجات المبتكرة  
Assistant Deputyship of Customer  
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان  
Ministry of Municipalities and Housing

