



منجزات إدارة تصميم واجهات وتجربة المستخدم

تم تأسيس الإدارة في 10 ربيع أول 1443 الموافق 18 أغسطس 2021



التصاميم
البصرية



تحليل
المنتجات



التوعية
والتثقيف



المهام
المسقة



تحليل
الخدمات
(الرحلات)



الأفكار
الإبداعية



تحليل
المنصات
الإلكترونية



تقييم
المنصات
الإلكترونية



لوحة
البيانات

إعداد : فريق الإدارة تنفيذ وتصميم : مدي الحرابي



مدیر الإدارة : مدی الحرابی
تم تأسيس الإدارة وصنع المنهجية بالتعاون مع الفريق الإستشاري



دلال التركي

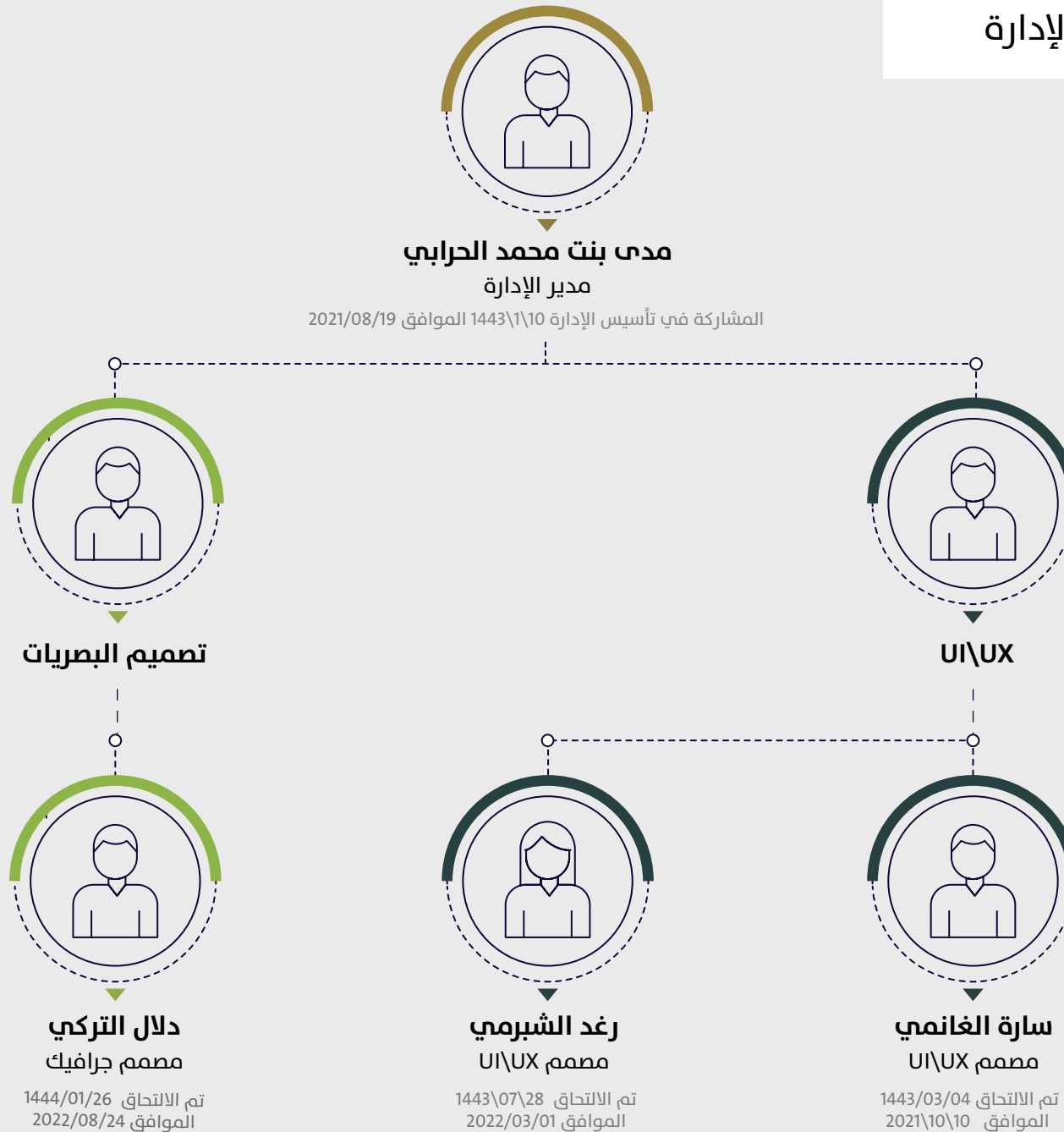


رغد الشبرمي



سارة الغانمي

الهيكله والمهام بالإدارة





المهام والمنهجية بالإدارة

01

تحليل المتطلبات
للأنظمة الالكترونية من
منظور تجربة المستخدم

04

تصميم النماذج الأولية
للخدمات قبل الإطلاق من
منظور تجربة المستخدم

07

تصميم البصريات والتي
تحتوي على (الهويات البصرية
- المطبوعات - الفيديوهات -
تصميم المعلومات)

02

تصميم الأدوات والقنوات
الرقمية بما يضمن سهولة
الاستخدام

05

إدارة الورش التشاركية مع
الجهات المعنية لتحسين
المنصات الالكترونية

03

تقييم الأنظمة الالكترونية
لضمان رفع كفاءة المنصات
للوزارة

06

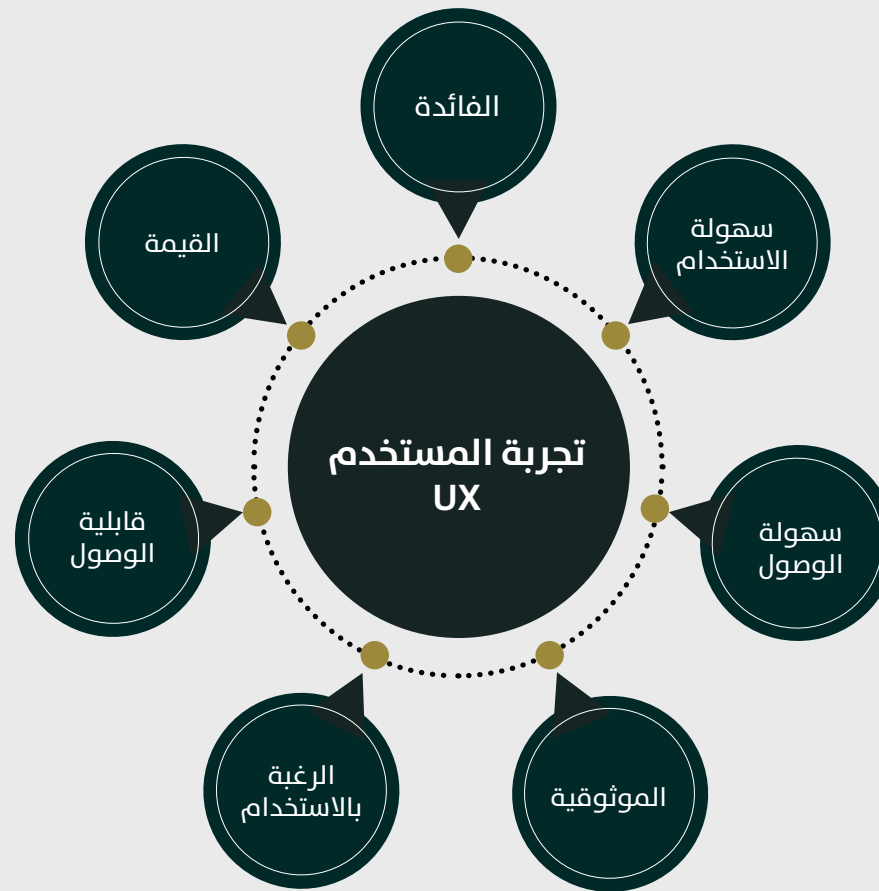
مشاركة التوصيات الخاصة
بالمنصات الالكترونية مع
ملاك المنتجات لرفع كفاءة
الاستخدام





المهام والمنهجية بالإدارة

ترمز تجربة المستخدم إلى جميع ما يؤثر على المستخدمين وتجربتهم خلال تعاملهم مع القنوات الإلكترونية (المواقع، التطبيقات ...) للمنظمة وتنقسم تجربة المستخدم إلى مجموعة من المكونات والتي يمكن قياسها بطرق مختلفة



للإطلاع على التفاصيل إضغط على الايقونة





415

عدد التصميمات الشاشات
Prototype

17

عدد الأفكار الإبداعية

630

اجمالي التصميمات
البصرية

121

ربط الخدمات
لتكوين رحلة متكاملة للخدمات

1.546

إجمالي عدد الفجوات

1.484

إجمالي عدد التوصيات

77

إجمالي عدد المنصات
التي تم تقييمها وتحليلها

41

تطبيق

تحليل التطبيقات التابعة للأمانات

- حصر عدد التطبيقات لكل أمانة
- اختبار فاعلية التطبيق على الأنظمة Google Play - App store
- حصر التطبيقات المعلن عنها بالموافع ولا تتوفر في المتاجر
- حصر تقييم كافة التطبيقات على الأنظمة
- دراسة وتحليل التعليقات المستخدمين الفعلية

[للمزيد](#)

23

خدمة

تحليل تدفق الخدمات (الرحلات) بالمواقع الإلكترونية

- تحليل آلية الرحلة الحالية
- اختبار قابلية الاستخدام
- اختبار سهولة الوصول
- تحليل المسارات للخدمة لكل شخصية
- إنشاء تقرير الفجوات والتوصيات
- إنشاء تصاميم Prototype للتدفقات المستقبلية

[للمزيد](#)

16

موقع

تحليل مواقع الإلكترونية

- جمع ورسم تدفقات المستخدم للمنصات
- حصر عدد المواقع التابعة للأمانة
- حصر عدد الخدمات بالموقع
- حصر عدد الشاشات للموقع
- تحليل ودراسة عدد الخطوات للوصول للخدمة
- تحليل الموقع بحسب Lighthouse
- بناء هياكل مقترحة لتوحيد التجربة في المواقع

[للمزيد](#)

20

موقع

تقييم المنصات الالكترونية

- اختبار سهولة الاستخدام
- اختبار واجهات المستخدم
- اختبار الفائدة والموثوقية
- اختبار الوصول للمعلومة

[للمزيد](#)

290

تصميم بصري

تصاميم بصرية

فديو	02
جرافيك	110
عرض بوربوينت	124
صفحة لدليل الرحلات	44
قوالب	10

[للمزيد](#)

02

مشاريع

عدد المشاريع المنفذة

- إدارة مشروع توحيد تجربة المستخدم
 - تصميم دليل الخدمات
- | | |
|-------------|-----|
| تقرير | 46 |
| تصميم | 340 |
| عدد الصفحات | |

[للمزيد](#)

5

منتجات

دراسة وتحليل المنتجات

ضمن فريق مكون من كافة الإدارات
في الإدارة العامة لتجربة العميل

[للمزيد](#)

14

مهمة

عدد المهام المسقطة

[للمزيد](#)

17

موقع

الأفكار الإبداعية لتطوير الخدمات

[للمزيد](#)



77

موقع و تطبيق
الالكتروني

تحليل وتقييم المنصات

يتم تحليل المنصات والتطبيقات بهدف توحيد التجربة كما يتم تحليل الخدمات الالكترونية لتطوير وتحسين تجربة المستخدم النهائي ويتم تقييم المنصات بناء على معايير التحليل الاستكشافي لتجربة المستخدمو معايير تصميم واجهات المستخدم بناء على المنهجية





مدير الإدارة : مدي الحرابي

تم تأسيس الإدارة وصنع المنهجية بالتعاون مع الفريق الإستشاري

دلال التركي

غَد الشَّيرمي

سارة الغانمي

نظرة عامة على بعض المواقع الالكترونية التي تم تقييمها وتحليلها





18

موقع الكتروني

تقييم المواقع الالكترونية للأمانات مواقع الوزارة

ينقسم تقييم واجهات وتجربة المستخدم إلى ٤ معايير رئيسية يتفرع منها عدد من المعايير الفرعية والتي تقيس عدة معايير فرعية

1

اختبار سهولة الاستخدام

- ادراك الحالة
- استخدام مفاهيم
- مألوفة
- مرونة وكفاءة الاستخدام
- التعرف عوضاً عن التذكر
- الاتساق والمعايير
- حرية التنقل والتراجع
- الدعم و التعليمات
- بساطة وجمالية التصميم
- منع حدوث الخطأ
- التشخيص والتعافي من الخطأ

2

اختبار واجهات المستخدم

- الأحجام وتناسقها
- الهيكلية البصرية
- التوازن
- التباين
- الشكل الكلي

3

اختبار الفائدة والموثوقية

- إتاحة خدمة الطلبات
- إتاحة خدمة الاستفسارات
- وجود معلومات عن الأمانة
- وجود معلومات التواصل
- عرض الأسئلة الشائعة
- صحة الشعارات ومسميات الجهات/الأمانات/ الوزارة
- عرض اللوائح والاشتراطات
- عرض تاريخ المحتوى المتجدد
- وجود رقم نسخة للملفات

4

اختبار الوصول للمعلومة

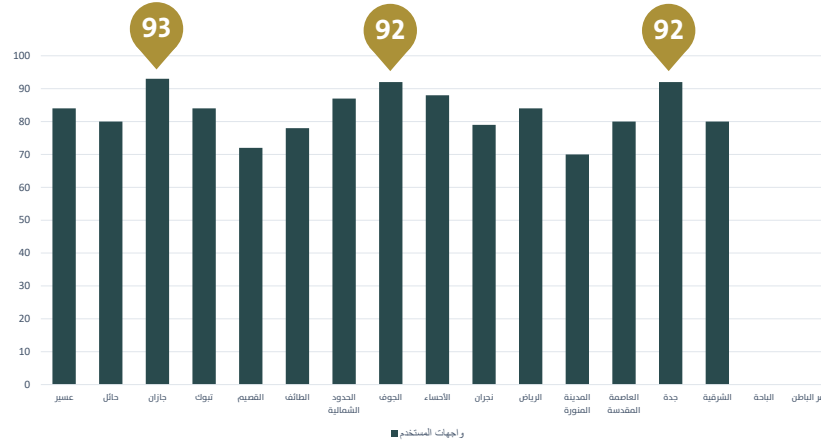
- الظهور على محركات البحث
- وجود بحث داخل المنصة
- وجود قائمة تصفح رئيسية لكامل المنصة
- شمولية قائمة التصفح
- وجود رقم نسخة للملفات





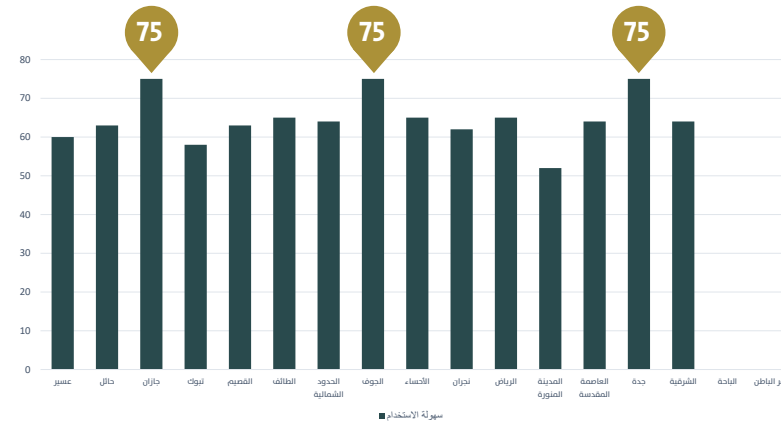
نتائج تقييم المواقع الالكترونية لامانات

تقييم الامانات لمعيار تصميم واجهات المستخدم



تم توضيح أعلى نسبة لآمانات

تقييم الامانات لمعيار سهولة الاستخدام



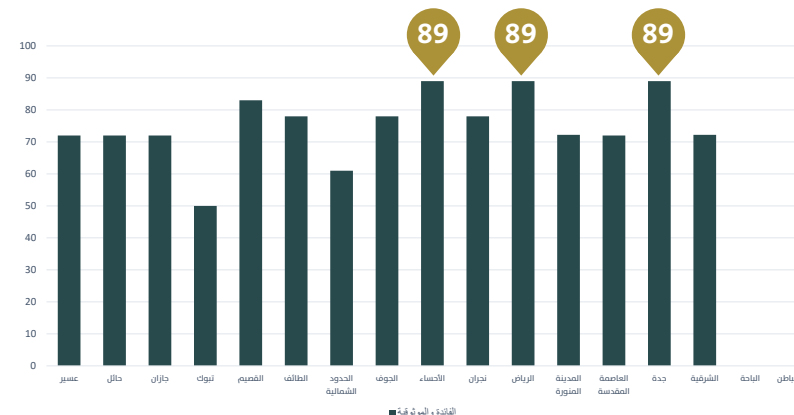
تم توضيح أعلى نسبة لآمانات

تقييم الامانات لمعيار الوصول للمعلومة



تم توضيح أعلى نسبة لآمانات

تقييم الامانات لمعيار الفائدة والموثوقية



تم توضيح أعلى نسبة لآمانات





نسب تطوير المواقع الالكترونية للأمانات بعد الورش التشاركية

أمانة المدينة المنورة

تم تطوير المنصة للأمانة



مرحلة التطوير



مرحلة التنفيذ



التصميم



مرحلة التخطيط

أمانة جدة

نسبة تطوير المنصة بناء على التوصيات

%99



الوصول للمعلومة



الفائدة والموثوقية



واجهات المستخدم



سهولة الاستخدام

أمانة الباحة

تم بناء منصة جديدة للأمانة



الوصول للمعلومة



الفائدة والموثوقية



واجهات المستخدم



سهولة الاستخدام

أمانة القصيم



تم جدولة الخطة وسيتم العمل على
التطوير خلال الربع الاول من عام 2023

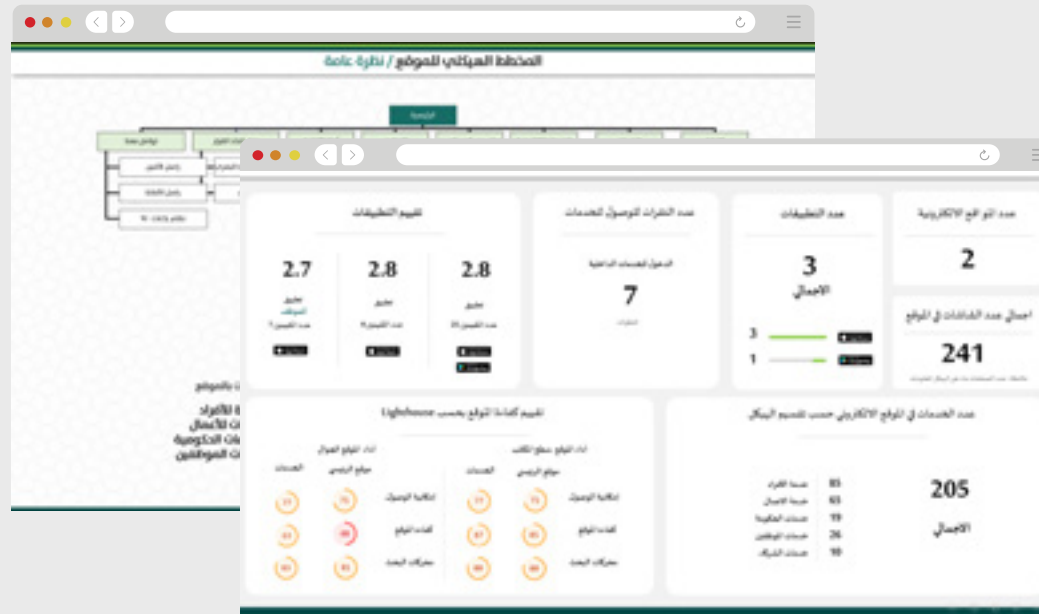


16

موقع الكتروني

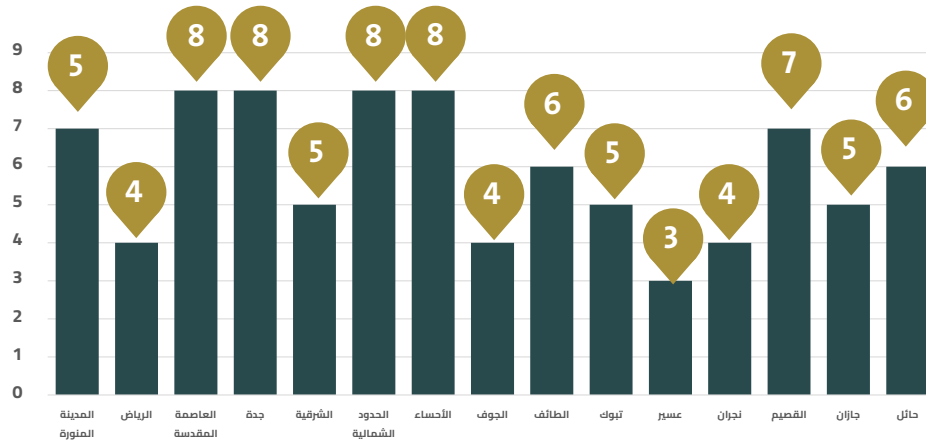
تحليل المواقع الالكترونية للأمانات

الهدف من التحليل إستخراج أبرز نقاط الاختلاف في المواقع الإلكترونية للتجربة الرقمية بين مواقع الأمانات , وبناء على أفضل الممارسات يتم توحيد التجربة الرقمية للمستخدم



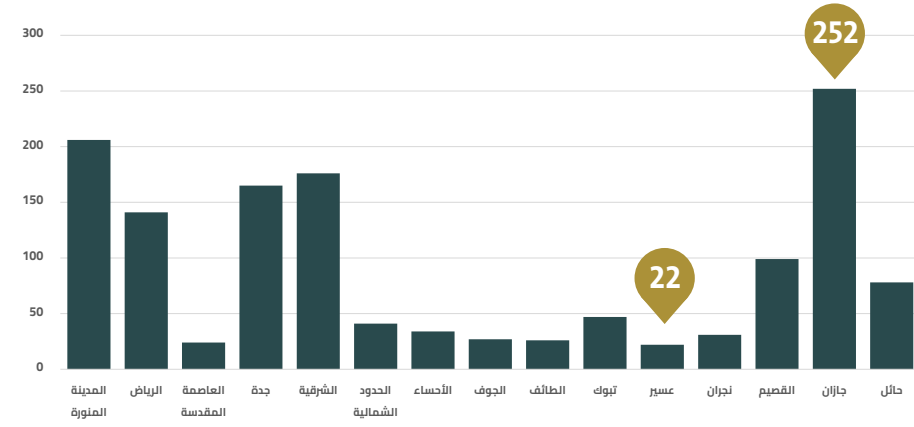


عدد خطوات الوصول للخدمة في الأمانات



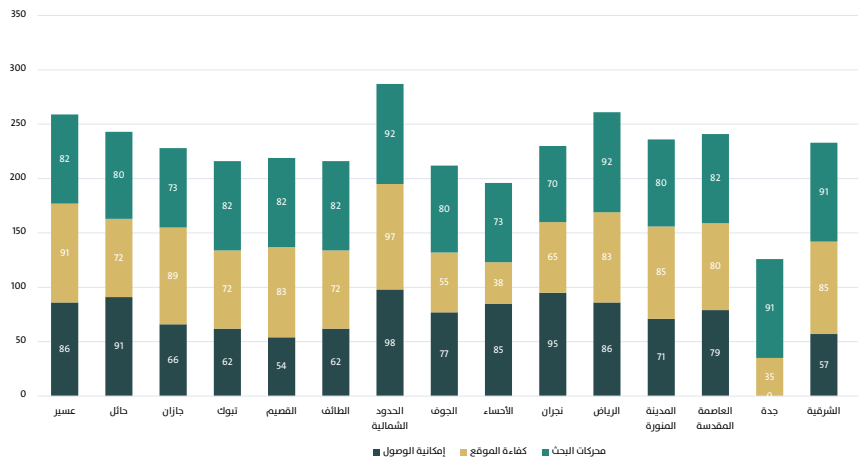
• أقل عدد خطوات أمانة عسير بسبب عدم وجود خدمات إلكترونية فقط استعلامات

عدد الخدمات في الأمانات

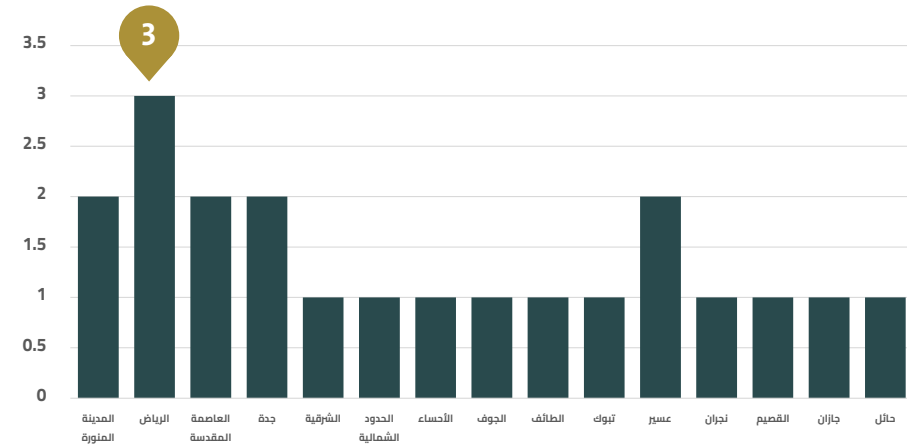


• ارتفاع عدد الخدمات في أمانة جازان بسبب تكرار الخدمات في التصنيفات
• انخفاض عدد الخدمات لأمانة عسير بسبب عدم وجود خدمات إلكترونية فقط استعلامية

تحليل الموقع بحسب Lighthouse



عدد المواقع الإلكترونية للأمانات



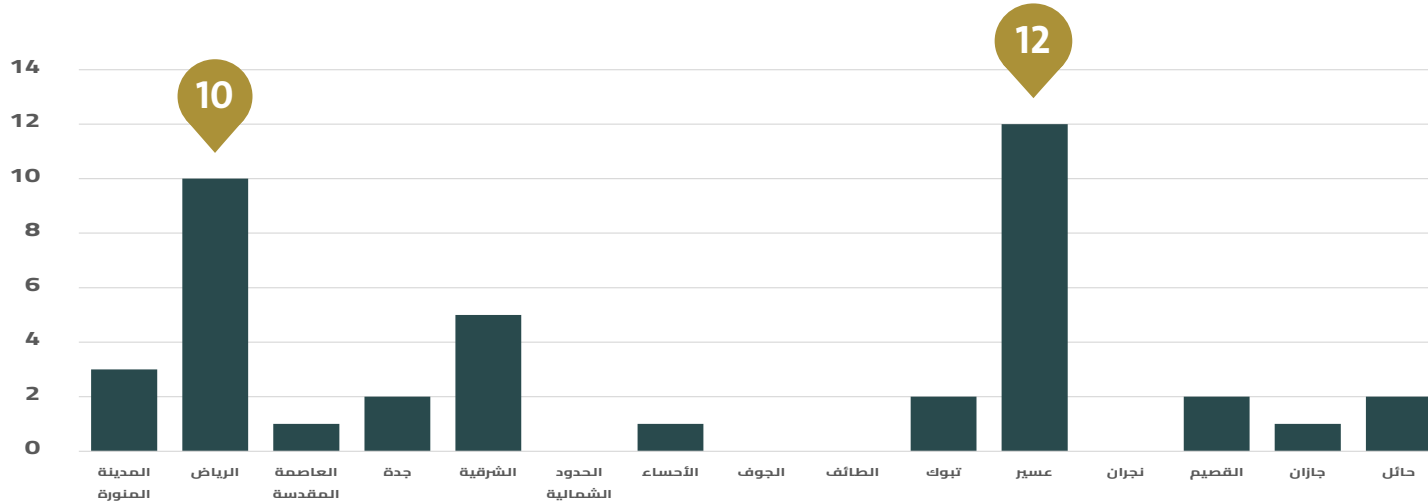


38

تطبيق الكتروني

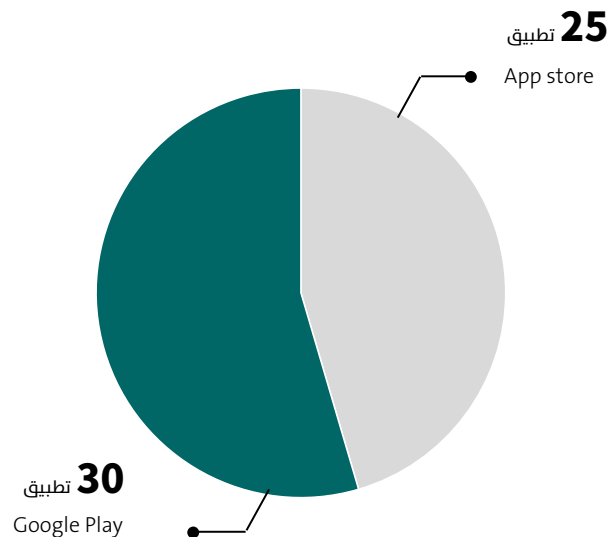
تحليل التطبيقات الالكترونية للأمانات

عدد التطبيقات لكل أمانة



• تفاوت كبير في عدد التطبيقات بين الأمانات سواء تطبيقات خاصة بالموظفين او بالعملاء

أختبار فاعلية التطبيق على الأنظمة Google Play - App store





مدير الإدارة : مدني الحرايبي
تم تأسيس الإدارة وصنع المنهجية بالتعاون مع الفريق الإستشاري



دلال التركي



رغد الشبرمي



سارة الغانمي

17

تطبيق الالكتروني

الأفكار المقترحة للتطوير المنصات

بالتعاون مع ادارة تطوير الرحلات و إدارة صوت العميل وإدارة مختبر التجربة تم تشكيل فريق لتطوير وطرح عدة أفكار للخدمات





الأفكار المقترحة للتطوير المنصات

17

فكرة مبتكرة

بالتعاون مع ادارة تطوير الرحلات و إدارة صوت العميل وإدارة مختبر التجربة تم تشكيل فريق لتطوير وطرح عدة أفكار للخدمات



تصميم خدمة إنشاء
فعالية

الانتقال للتقرير



خدمة اشعار بالافتتاح

الانتقال للشاشات



تطوير منصة أفكار

الانتقال للشاشات



تصميم واجهات لأسئلة
استبيان لقياس رضا

الانتقال للشاشات



تطوير خدمة
الاستفسارات

الانتقال للشاشات



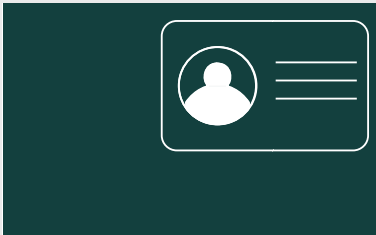
خدمة التصميم
الداخلي للإسكان

الانتقال للتقرير



إضافة محفظة
التفضيلات في سكني

الانتقال للتقرير



تصميم بطاقة
الموظف الرقمية

الانتقال للشاشات



رمز الاستجابة السريع
QR

الانتقال للشاشات



المتجر المجتمعي

الانتقال للتقرير





الأفكار المقترحة للتطوير المنصات

بالتعاون مع ادارة تطوير الرحلات و إدارة صوت العميل وإدارة مختبر التجربة تم تشكيل فريق لتطوير وطرح عدة أفكار للخدمات



فكرة مبتكرة لربط
منشآت الديكور بأصحاب
الاعمال

الانتقال للشاشات



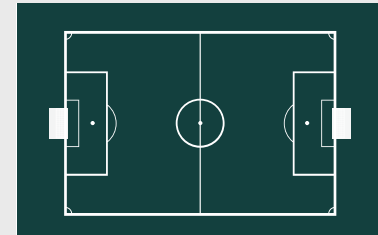
فكرة مبتكرة لتسهيل
طلب الموظفين
لاصحاب الاعمال

الانتقال للشاشات



فكرة مبتكرة لأصحاب
الرخص التجارية الرياضية

الانتقال للتقرير



تصميم خدمة حجز
ملعب

الانتقال للشاشات



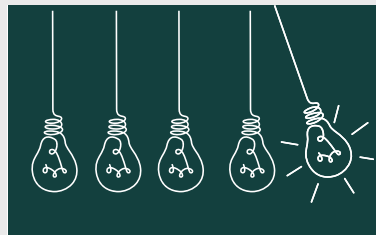
نقل الأثاث

الانتقال للتقرير



فكرة مبتكرة لإتاحة
التطوع لمعالجة
التشوة البصري

الانتقال للتقرير



فكرة مبتكرة لربط
منشآت الجملة بأصحاب
الاعمال

الانتقال للشاشات



فكرة مبتكرة لطلب
حاوية لبقايا الأطعمة
وألية التخلص منها

الانتقال للتقرير





تحليل تدفق الخدمات الالكترونية (الرحلات)

25

خدمة رئيسية وفرعية

خدمة تصنيف المكاتب الهندسية



تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

فجوة 23
توصية 23
تصميم شاشة 9
خدمة تم ربطها 12

تم ربط خدمة خدمة المكاتب الهندسية مع بالتقييم الذاتي وربط الحساب الموحد للعميل وربط التعديل والغاء وطباعة الشهادة وربط مع وزارة التجارة والهيئة السعودية للمهندسين والمركز السعودي للأعمال

الانتقال لتصاميم الشاشات

خدمة الشهادات الصحية



مسارين العميل - صاحب المنشأة

تم تحليل 5 خدمات تابعة إصدار - تجديد - الغاء - طباعة الشهادة الصحية الرقمية - الاستعلام عن حالة طلب شهادة صحية

فجوة 8
توصية 8
تصميم شاشة 9
خدمة تم ربطها 3

تم ربط الخدمة بخدمة شركات خدمات الصحة والنظافة و المراكز الصحية المعتمدة

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير

خدمة إصدار شهادة إشغال مبنى



3 مسارات العميل - موظف البلدية - المكتب

فجوة 12
توصية 12
تصميم شاشة 20
خدمة تم ربطها 1

تم ربط الخدمة بخدمة المكاتب الهندسية

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير

خدمة تصنيف المقاولين (المنشآت)



تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

فجوة 27
توصية 27
تصميم شاشة 9
خدمة تم ربطها 9

تم ربط خدمة خدمة المكاتب الهندسية مع بالتقييم الذاتي وربط الحساب الموحد للعميل وربط التعديل والغاء وطباعة الشهادة وربط مع وزارة التجارة والهيئة السعودية للمهندسين والمركز السعودي للأعمال

الانتقال لتصاميم الشاشات

خدمة اتحاد ملاك



3 مسارات للخدمة مالك عقار - مالك وحدة - مدير عقار

فجوة 34
توصية 34
تصميم شاشة 18
خدمة تم ربطها 1

تم ربط الخدمة بخدمة مقدمي خدمات مثل (تنظيف المبنى)

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير

خدمة الرخص الحرفية



مسارين العميل - صاحب المنشأة

فجوة 12
توصية 12
تصميم شاشة 15
خدمة تم ربطها 3

تم ربط الخدمة بخدمة شركات التأمين و بسطحة سيارات و بقطع غيارات السيارات وبمتاجر لمستحضرات التجميل و مراكز دورات تدريبية احترافية لأخصائية ميكياج

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير





تحليل تدفق الخدمات الالكترونية (الرحلات)



خدمة الدعم السكني

تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

تشمل الخدمة عدة خدمات ورحلات فرعية وهي :

منتج البيع على الخارطة - منتج وحدات جاهزة من السوق - منتج البناء الذاتي - منتج مشاريع القطاع الخاص - خدمة الاعفاء الضريبي - منتج قطع الأراضي - خدمة التمويل الإلكتروني - خدمة التحقق من حالة الاستحقاق - خدمة قائمة المقاولين - خدمة المستشار العقاري

9	17	91	97
فجوة	توصية	تصميم شاشة	خدمة تم ربطها

الانتقال للتقرير

خدمة الرخص التجارية

تم تحليل ودراسة مسارين العميل النهائي - صاحب المنشأة للخدمة

تم تحليل خدمتين إصدار - تعديل

22	25	40	40
فجوة	توصية	تصميم شاشة	خدمة تم ربطها

تم ربط خدمة خدمة المكاتب الهندسية مع الخدمة

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير

خدمة المطور العقاري

تم تحليل ودراسة مسارين العميل النهائي - المطور العقاري

تم التحليل المنصة بلدي - إتمام - صفحة الدخول لوافي

5	64	64
فجوة	توصية	تصميم شاشة

الانتقال للتقرير

خدمة الإسكان التنموي

تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

تم تحليل خدمة التقديم على الاسكان التنموي

09	07	13	13
فجوة	توصية	تصميم شاشة	تصميم شاشة

الانتقال للتقرير

خدمة الرخص الإنشائية

تم تحليل ودراسة مسارين العميل النهائي - المكتب الهندسي للخدمة

تم تحليل خدمتين إصدار - تسوير الأراضي

06	50	46
فجوة	توصية	تصميم شاشة

تم ربط خدمة الرخص الانشائية بالخدمات التابعة لها مثل إقرار مساحي - إشغال مبنى - إتمام بناء

الانتقال للتقرير

خدمة اصدار رخصة سكن الجماعي

تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

12	12	26	26
فجوة	توصية	تصميم شاشة	خدمة تم ربطها

تم ربط خدمة خدمة المكاتب الهندسية مع الخدمة

الانتقال لتصاميم الشاشات

الانتقال للتقرير



تحليل المواقع والخدمات التابعة للوزارة (المهام المسقطة)



تطبيق بلدي ك Super app

تم تصميم تطبيق بلدي

08	10	14	14
ربط الخدمات	تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال للتقرير



تصميم ملف العميل لبلدي

المسارات للتحليل مالك - مفوض - وكيل

06
تصميم
شاشة

تم دراسة وتحليل الاحتياجات لتصميم ملف الاعمال
(للرخص الانشائية - التجارية)

تم الانتهاء من رسم المخطط وفي مرحلة تصميم
الشاشات

الانتقال للتقرير



خدمة طلب خدمة بلدية

تم تحليل ودراسة مسار العميل النهائي للخدمة

06	31	31
تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال للتقرير و لتصاميم الشاشات



تحليل بوابة سكني اصدار ٢٠٢٢

<https://sakani.housing.sa/statistics-summary>

04	66	77
تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال للتقرير



تحليل تطبيق مدينتي (امانة الرياض)

05	05
توصية	فجوة

الانتقال للتقرير



خدمة التواصل مع مكتب معالي الوزير

تم تحليل ودراسة مسارين العميل النهائي - الموظف

18
فجوة

الانتقال لتصاميم الشاشات





تحليل المواقع والخدمات التابعة للوزارة (المهام المسقطة)



تحليل واجهه نظام التحقق المركزي

جاري العمل عليها



تطبيق سكني

3,03,9 Version

04	07	23	23
ربط الخدمات	تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال لتصاميم الشاشات



تحليل بوابة سكني اصدار ٢٠٢٢

/https://sakani.sa

02	06	37	37
ربط الخدمات	تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال لتصاميم الشاشات



دعم إدارة الاحتياج لرفع تقييم منصة بلدي

31	130
عدد النقاط في الملاحق	مراجعة معيار
تم مقارنتها بلدي	

الانتقال لتصاميم الشاشات



منصة معرض مشروعات مدن متميزة في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان آل سعود ٢٠٢٢

17	17
توصية	فجوة

الانتقال للتقرير



تحليل بوابة الوزارة الخارجية (الإصدار الجديد)

01	42	42
تصميم شاشة	توصية	فجوة

الانتقال لتصاميم الشاشات





تحليل المواقع والخدمات التابعة للوزارة (المهام المسقطة)



تصميم شاشات لاختبار
الواجهات من مكتبة التصميم
الوطنية لأمانة المدينة
المنورة



تصميم شاشات لاختبار
الواجهات من مكتبة التصميم
الوطنية لسكني

الانتقال لتصاميم الشاشات





دور التوعية والتثقيف

مبادرة من الإدارة



إقامة دورة التصميم الجرافيكي في
بيئة الاعمال على **مستوى الوزارة**
والفروع والأمانات

مهمة مسقطة



إقامة الورش مع الأمانات بالتعاون مع
هيئة الحكومة الرقمية
لتوعية الامانات بالتوجهات الجديدة
للأنظمة في المملكة العربية السعودية
كما تم تصميم مقترح لامانة المدينة المنورة

مهمة مسقطة



بالتعاون مع إدارة التواصل الداخلي تم
تصميم عدة منشورات
لتوعية العملاء الداخليين (الموظفين)
بأهمية تجربة العميل في القطاع





دراسة وتحليل المنتجات

23
خدمة

منتج الرخص التجارية

33
توصية

27
فجوة

الخدمات التي تم تحليلها

- بناء Value Chain لمنتج رخص الأنشطة التجارية
- تعديل رخصة تجارية
- تجديد رخصة تجارية
- تجديد متعدد
- الاعتراض على انتهاء رخصة قبل تقديم الطلب بسبب مشكلة تقنية
- خدمة إيقاف رخصة تجارية
- الاعتراض على إيقاف رفع الإيقاف
- إلغاء رخصة تجارية
- الاعتراض على رخصة ملغاة من الرقابة اللاحقة
- الاعتراض على رسوم الإلغاء
- خدمة رمز الاستجابة السريع QR
- تجديد تصريح ٢٤ ساعة
- تجديد تصريح اشغال رصيف
- تجديد تصريح تقديم منتجات التبغ
- تجديد تصريح موقع إقامة فعالية
- تصريح صف المركبات
- تجديد تصريح صف المركبات
- إلغاء تصريح تقديم منتجات التبغ
- تصريح موقع إقامة فعالية
- تصريح تقديم منتجات التبغ
- تصريح اشغال رصيف
- تصريح بالأنشطة التجارية ٢٤ ساعة

13
خدمة

منتج مشغلي المدن

33
توصية

33
فجوة

الخدمات التي تم تحليلها

- تأهيل منشأة مكافحة افات الصحة العامة
- تأهيل منشآت القطاع الخاص لنقل الأثاث المنازل
- تجديد السكن الجماعي
- إلغاء السكن الجماعي
- تعديل السكن الجماعي
- ترخيص مساكن الحجز المؤسسي
- الاستثمار في السكن الجماعي
- التغيير القانوني
- خدمة تقديم تظلم على تصنيف
- خدمة تقييم المقاولين
- خدمة مستشار التصنيف - تحديد مجالات المشروعات
- خدمة مستشار التصنيف - التقييم الذاتي للمنشآت
- التحقق من شهادة التصنيف / التأهيل

4
خدمة

منتج تخطيط المدن والأراضي

11
توصية

11
فجوة

الخدمات التي تم تحليلها

- دمج أرض ضمن مخطط معتمد
- تجزئة أرض ضمن مخطط معتمد
- إنشاء طلب اعتماد مخطط
- تجزئة ارض زراعية

10
خدمة

منتج الرخص الإنشائية

40
توصية

40
فجوة

الخدمات التي تم تحليلها

- تعديل القرار المساحي
- إصدار قرار مساحي المسار السريع (المساح المعتمد)
- إصدار رخصة ترميم بناء
- إصدار رخصة هدم بناء
- خدمة الاعتراض على الغاء أو إيقاف رخصة بناء
- نقل ملكية رخصة بناء فورية
- إصدار رخصة تصحيح وضع مبنى قائم
- إضافة رخصة بناء قديمة
- إضافة وتعديل مكونات رخصة بناء
- تجديد رخصة بناء

4
خدمة

منتجات وخدمات سكني

04
توصية

20
فجوة

الخدمات التي تم تحليلها

- تأهيل مطور عقاري
- تأهيل مسوق عقاري
- تأهيل وسيط عقاري
- منتج مشاريع البيع على الخارطة
- منتج البناء الذاتي



نماذج من التصاميم البصرية

630
تصميم بصري

تم العمل على أكثر من مجال فيما يخص التصاميم البصرية منها (العروض التقديمية للإدارة - تصاميم الأنفوجرافيك - التعاميم - القوالب - الفيديوهات - الأدلة

10

قوالب

384

صفحة للأدلة

124

عرض تقديمي

110

جرافيك

02

فيديو

