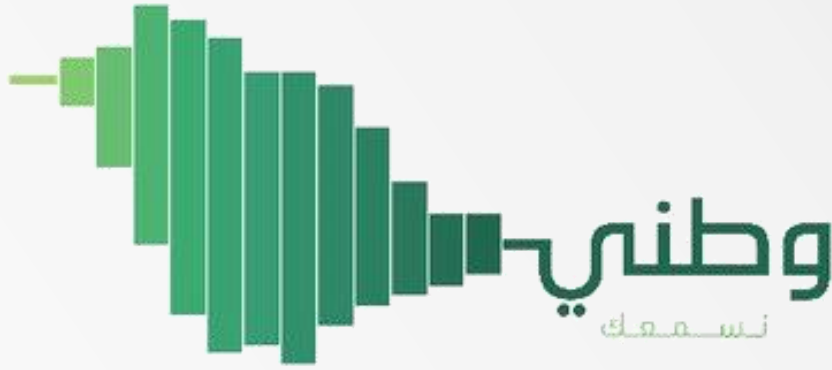




# دليل استخدام تطبيق وطني Watani user manual





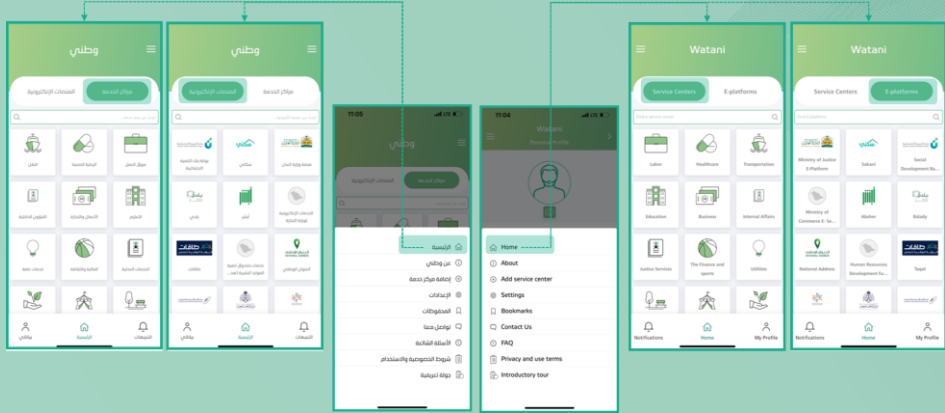
## About Watani application

The National center for performance measurement (Adaa) developed Watani application, which is the first verified application in KSA to rate and measure the satisfaction of the services provided by the public sectors. Moreover, the application has the feature of adding service centers as well (I.E schools, hospitals ..) to be rated by beneficiaries in order to enhance the services provided to them.

## عن تطبيق وطني

اطلق المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) تطبيق وطني و الذي يعد التطبيق الأول المعتمد في المملكة العربية السعودية لتقييم الخدمات المقدمة من الأجهزة العامة في جميع القطاعات، كما يتيح التطبيق للمستخدمين إضافة مراكز خدمة (مثل المدارس و المستشفيات و غيرها..) ليتم تقييمها من قبل المستفيدين. و ذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين

# Application elements محتويات التطبيق



**Homepage** contains two main section in which the beneficiary can rate the services or the platforms that provide the service:

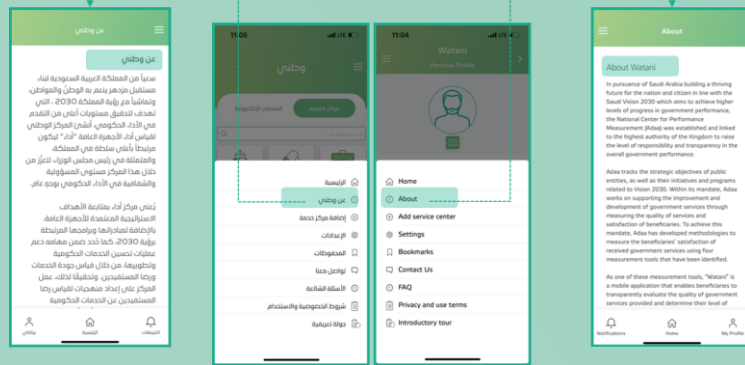
**Service centers:** in this section the beneficiary can find all the sectors that provide services through service centers (I.E: Education – schools and universities..)

**E-platforms:** in this section the beneficiary can rate the platform and the services provided within the platform (I.E: Absher ..)

تحتوي **الصفحة الرئيسية** على قسمين و يعرض كل منهما مقدمي الخدمات أو المنصات التي تقدم الخدمة من خلالها:

**مراكز الخدمة:** و تحتوي على جميع القطاعات و مراكز الخدمة التي تدرج منها و التي تقدم خدمات للمستفيدين ( مثلًا: التعليم\_ المدارس و الجامعات ..)

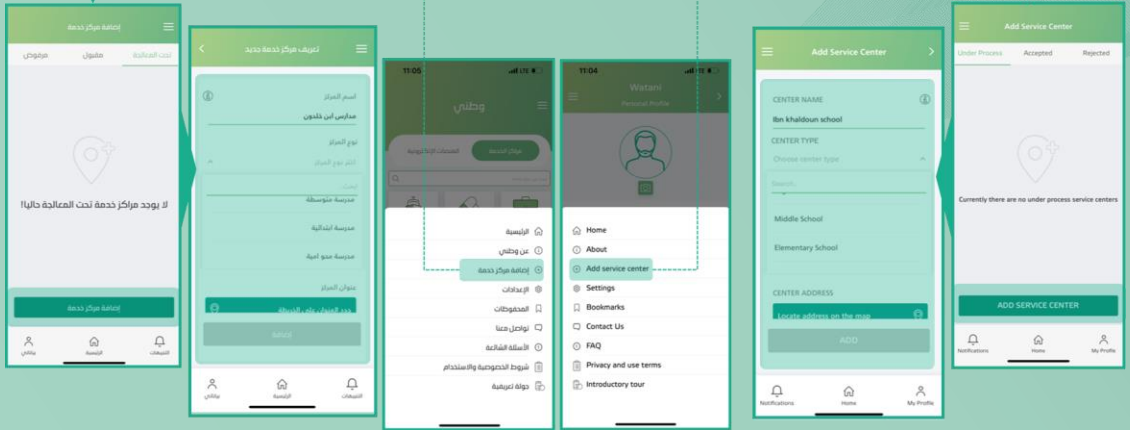
**المنصات الالكترونية:** و تحتوي على جميع المنصات الحكومية التي تقدم خدمات للمواطنين (مثل: أبشر..)



**About Watani:** details about the initiative and the application initiation.

**عن وطني:** تفاصيل حول المبادرة و نشأة التطبيق

# Application elements محتويات التطبيق

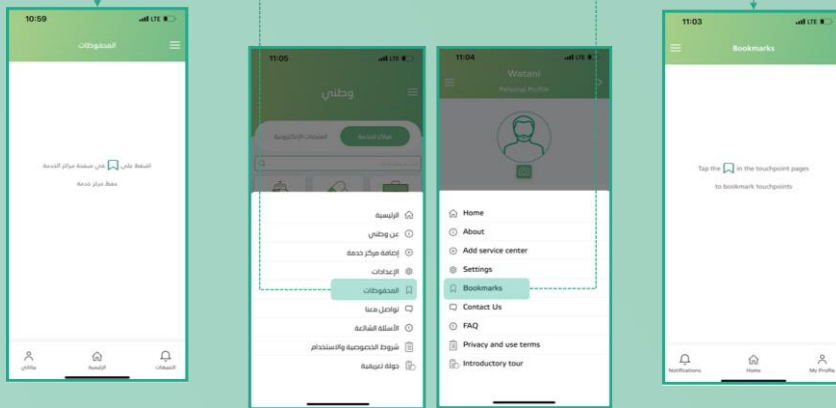


**Adding service center** feature enables users to add new service centers or centers that were not added to the list provided in the application

Users can add a new service center by adding the name of the center > the type of the center (school or hospital..) > te address of the center> then add the center

خاصية **إضافة مركز خدمة**: تتيح هذه الخاصية لمستخدمي التطبيق إضافة مراكز خدمة لا توجد ضمن القائمة التي تم حصرها في التطبيق، كالمدراس الجديدة أو التي لم يتم حصرها ..

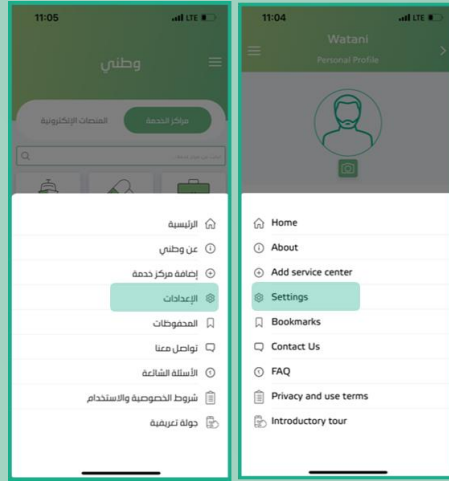
و يتم ذلك من خلال اضافة اسم المركز < نوع المركز (مدرسة، مستشفى..) < عنوان المركز < اضافة المركز



In the **Bookmarks** section user will find service centers or platforms that they saved previously

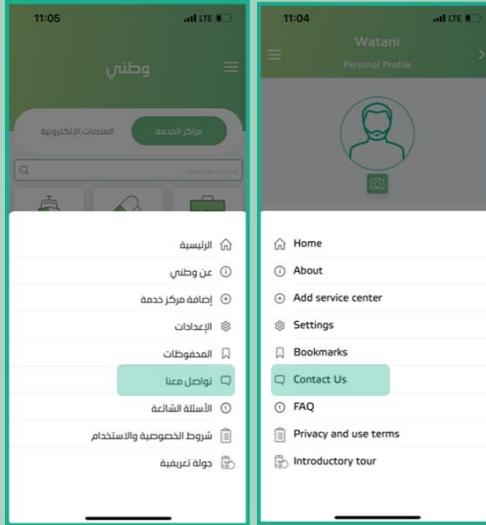
في ايقونة **المحفوظات** في هذه الخانة يجد المستخدم مراكز الخدمة و المنصات التي تم حفظها مسبقا

## Application elements محتويات التطبيق



In the **settings** section user will be able to change the settings like language and user name

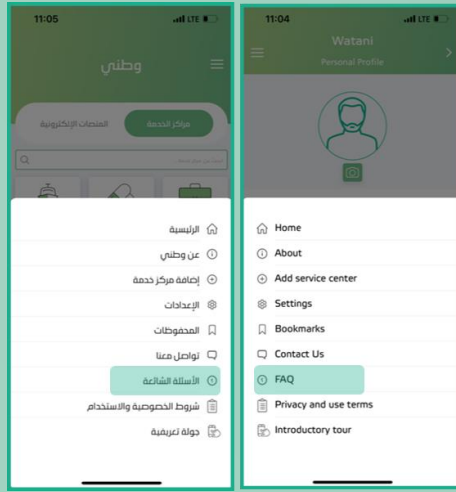
في ايقونة **الإعدادات** يمكن للمستخدم تغيير الإعدادات الخاصة بالتطبيق مثل اللغة و اسم المستخدم..



In the **contact us** section users will find the contact details of Aada and the developers of the application

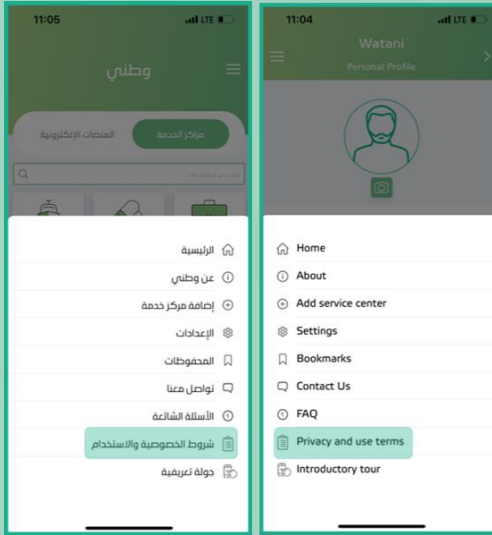
في ايقونة **تواصل معنا** يجد المستخدم بيانات التواصل مع المركز و مطورين التطبيق

## Application elements محتويات التطبيق



In the **FAQ section**, users will find answers to the most frequent questions asked about Aada and Watani application and the rating process

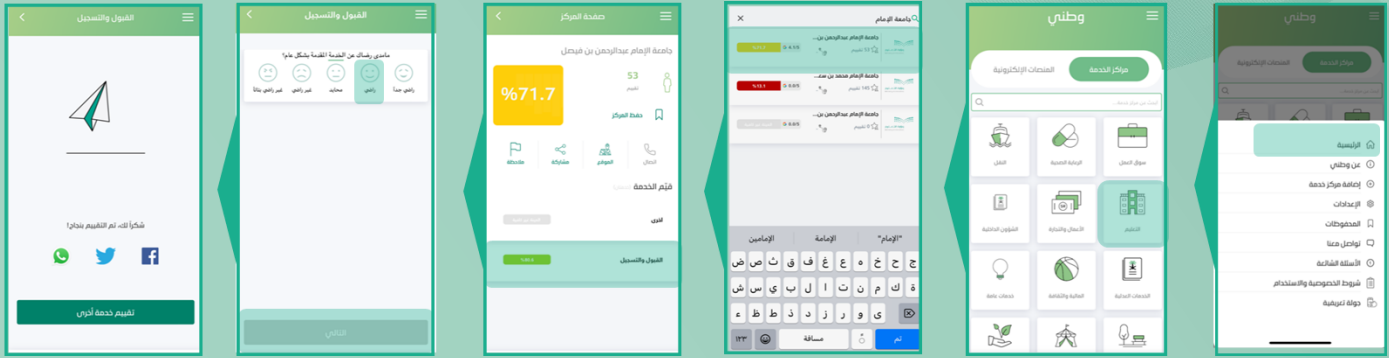
في ايقونة **الأسئلة الشائعة** يجد المستخدم أجوبة على الأسئلة الشائعة حول مركز أداء، و التطبيق و طريقة التقييم



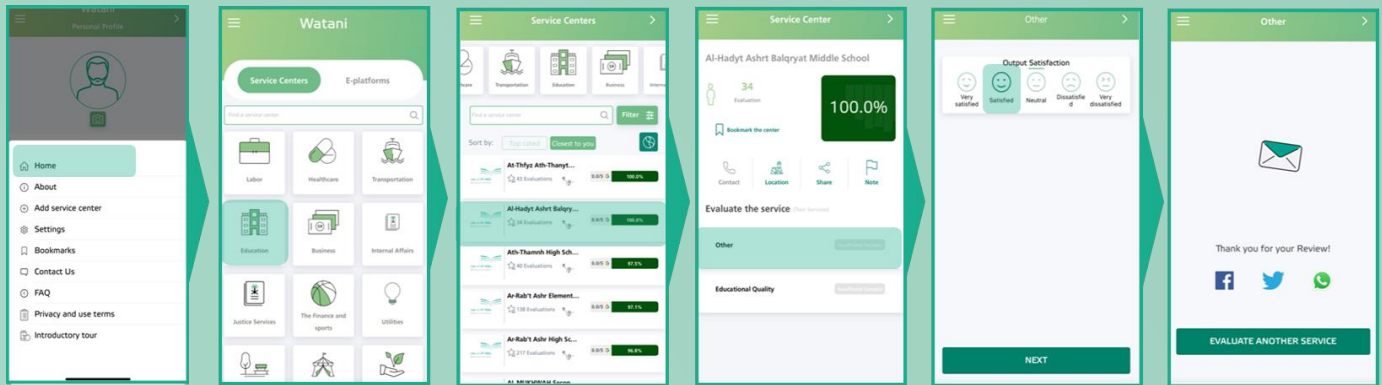
In the **Privacy and use terms** section, users will find the list of terms related to privacy and use of the application

في ايقونة **شروط الخصوصية و الاستخدام** يجد المستخدم شروط الخصوصية و الاستخدام الخاصة بالتطبيق

# طريقة التقييم (مراكز الخدمة) (Rating process (service centers)

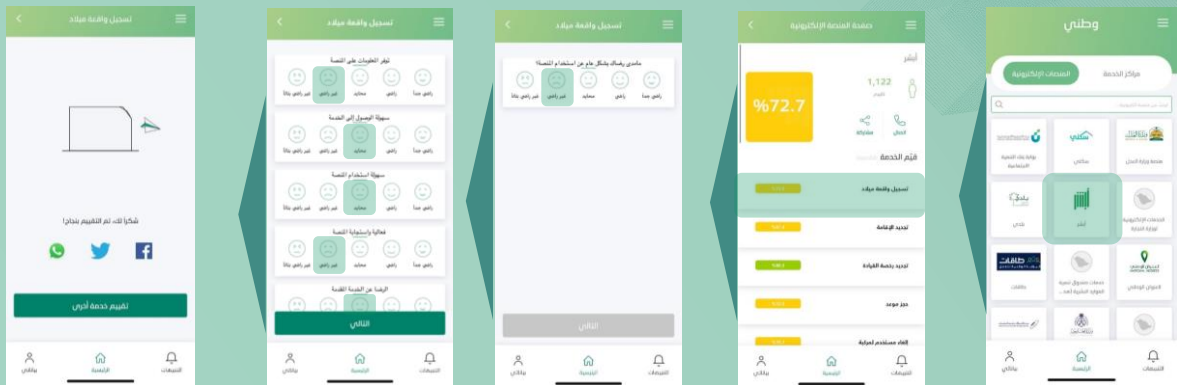


يمكن للمستخدمين تقييم الخدمات التي تم الحصول عليها في مراكز الخدمة و يعتبر هذا النشاط الأساسي من التطبيق، يقوم المستخدمون بعملية التقييم من خلال اختيار اما مركز الخدمة من القطاعات في الصفحة الرئيسية أو من خلال المنصات، بعد اختيار القطاع يمكن للمستخدم اختيار مركز الخدمة و بعدها يمكن للمستخدم اختيار الخدمة المراد تقييمها (مثلا التسجيل أو البلاغات) كما يمكن للمستخدم أن يرى مستوى التقييم على الخدمة

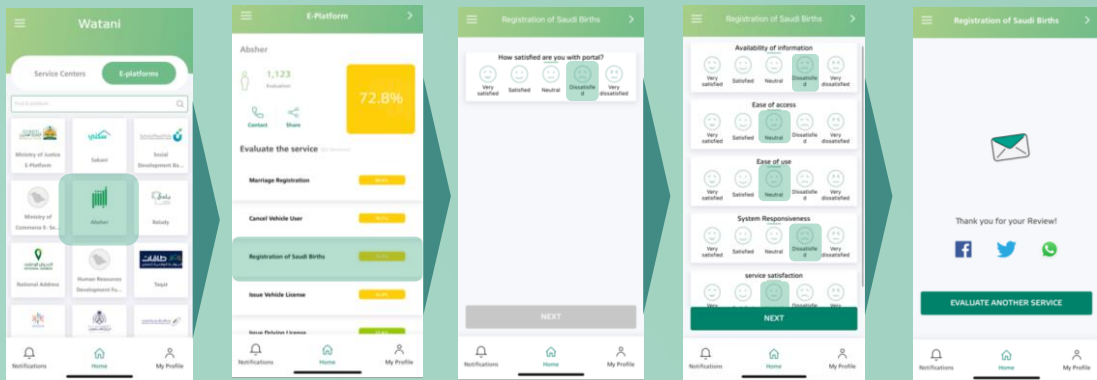


Users can rate the services provided by service centers under any of the listed sectors or platforms from the homepage, after selecting the sector, you can choose the service center and then the service the user wants to rate. Users can see the overall satisfaction score of that specific service.

# طريقة التقييم (منصات الكترونية) (E-platforms) Rating process



تم عملية التقييم للمنصات الالكترونية كما هو موضح أعلاه باختيار المنصة ثم الخدمة التي يود المستخدم تقييمها ثم يتم التقييم باختيار المعيار الذي يعكس رضا المستخدم عن الخدمة (في الصورة أعلاه قام المستخدم بتقييم الخدمة (غير راضي) مما فتح للمستخدم مستويات اخرى للتقييم تعطي أبعاد أعمق في عملية تحليل نسبة الرضا عن الخدمة المقدمة)

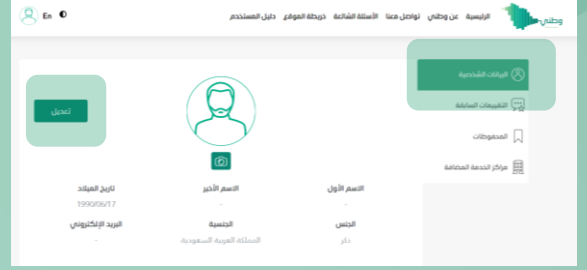
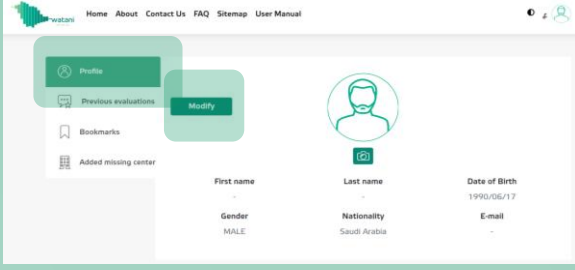


Rating e-platforms can be done by choosing the e-platform tab and then the user will be able to choose the platform they want to rate after that a list of the services provided within the platform will show for the user to choose and rate (in the image above the user rated the service with (dissatisfied) which opened more levels for them to have deeper insights about what exactly the user did not like about the service)



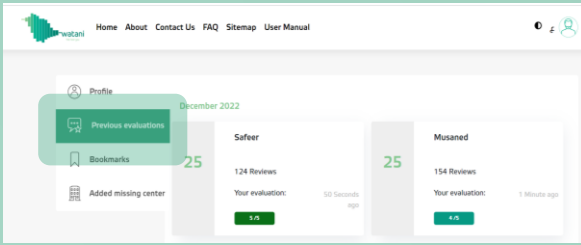
## Profile editing

## تعديل البيانات الشخصية



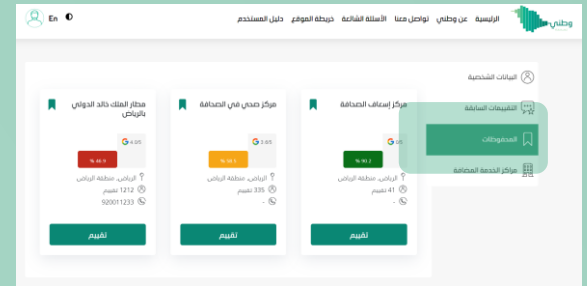
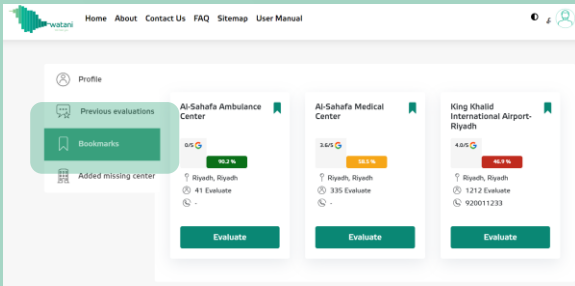
To edit your profile, click on the (Modify) in the profile icon to enable you of changing any of the information

لتعديل البيانات الشخصية في المنصة يمكن الضغط على أيقونة (تعديل) في أيقونة البيانات الشخصية، لتيح لك تغيير أي من المعلومات في الملف الشخصي



To view previous evaluation you can click on the previous evaluations icon

لمراجعة التقييمات السابقة يمكن الوصول لها من خلال أيقونة التقييمات السابقة



To view your bookmarks you can click on the Bookmarks icon

للوصول الى المحفوظات يمكنك الضغط على ايقونة المحفوظات



شكراً

Thank you