

# تطوير وتحسين جودة المحتوى لموقع أمانة منطقة القصيم

## مقدمة

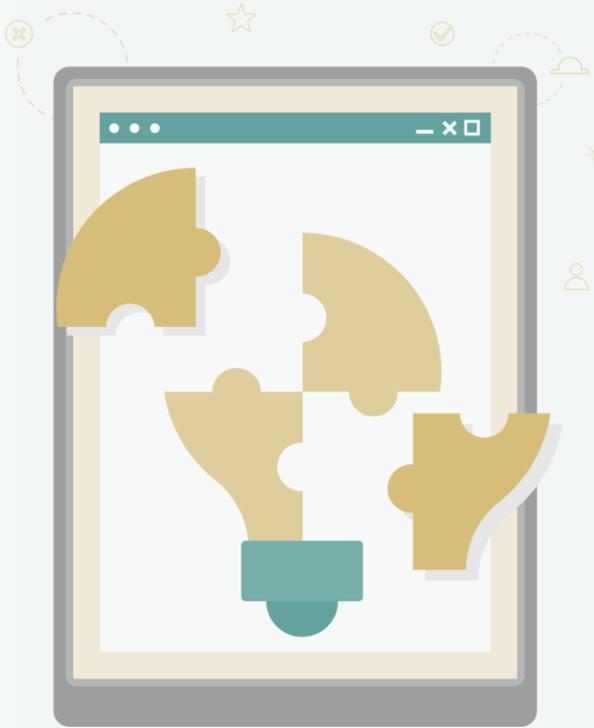
تتجلى قيمة المشاركة الإلكترونية بوصفها أحد الأهداف الأساسية لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 والداعمة لخطتها، وتتمثل إيجابياتها بالنسبة لأمانة منطقة القصيم في زيادة فرص الوصول إلى المستخدمين لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم فيما يتعلق بالخدمات الحكومية والسياسات العامة، وإشراكهم في تقييم وتقويم الخدمات المقدمة، والمشاركة في صنع القرار من أجل تحقيق رضا المتعاملين وسعادة المواطنين.

## الهدف من الاستطلاع

تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز وتطوير وتحسين جودة محتوى الموقع الإلكتروني لأمانة منطقة القصيم من خلال إشراك الزوار والمستخدمين في تقديم آرائهم ومقترحاتهم وطرح الأفكار الإبداعية.

## الأثر المتوقع

تحسين تجربة المستخدم، ورفع رضا المستخدمين، وتعزيز جودة الخدمات الإلكترونية



### فترة الاستطلاع

2025/01/12م - 2025/02/13م

### آلية التنفيذ

تم إشراك أفراد المجتمع في إبداء آرائهم من خلال نشر الاستطلاع عبر البوابة الإلكترونية لأمانة منطقة القصيم ومنصة تفاعل، مما أتاح للمستخدمين فرصة تقديم ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتحسين جودة الخدمات والمحتوى الرقمي.

### نوع النشاط

تطوير مشترك

### نوع الاستطلاع

خدمات إلكترونية

### القطاع

قطاع الأعمال - قطاع الأفراد

### الشريحة المستهدفة

جميع شرائح المجتمع

## نتائج الاستطلاع

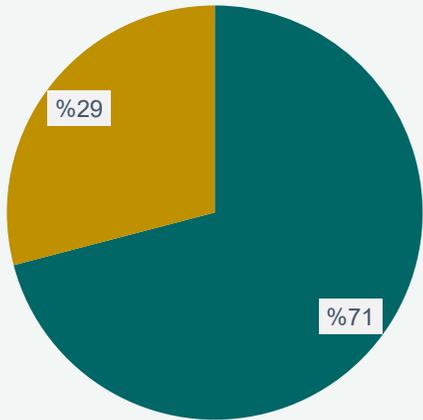
عدد المشاهدات: 600+

عدد المشاركين: 55

نسبة الرضا: 66.75%

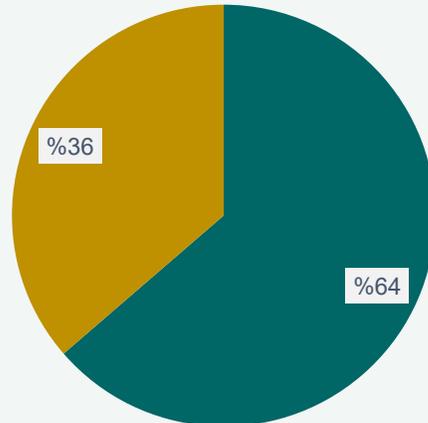
جاءت نتائج استطلاع المشاركين حول جودة ومحتوى الموقع الإلكتروني، ومدى وضوح وتنظيم المعلومات، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وتعدد قنوات تقديم الملاحظات والاقتراحات على النحو التالي:

هل المعلومات التي تحصل عليها من الموقع تمتاز بالدقة والوضوح؟



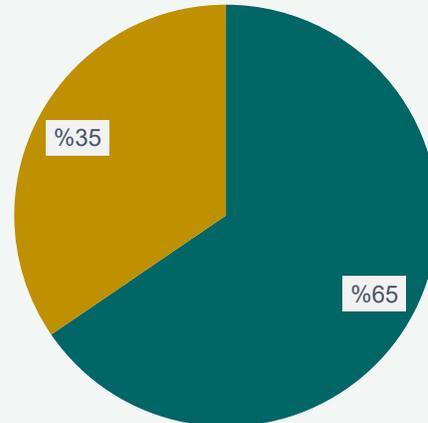
نعم لا

ما مدى رضاك عن إجراءات تقديم الشكاوى والدعم والمساعدة من خلال الموقع الإلكتروني؟



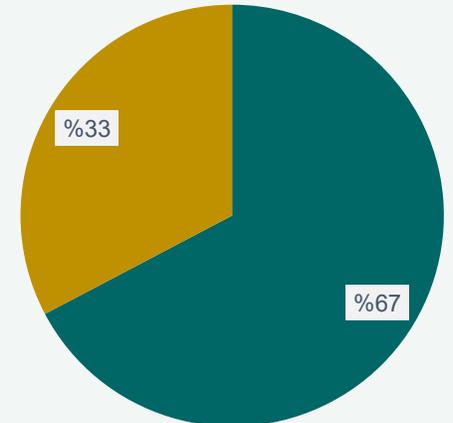
راضي غير راضي

هل واجهت صعوبات في الحصول على المعلومات أو الاستفادة من الخدمات؟



نعم لا

ما مدى رضاك عن وضوح وتنظيم المحتوى الموجود على الموقع؟



راضي غير راضي

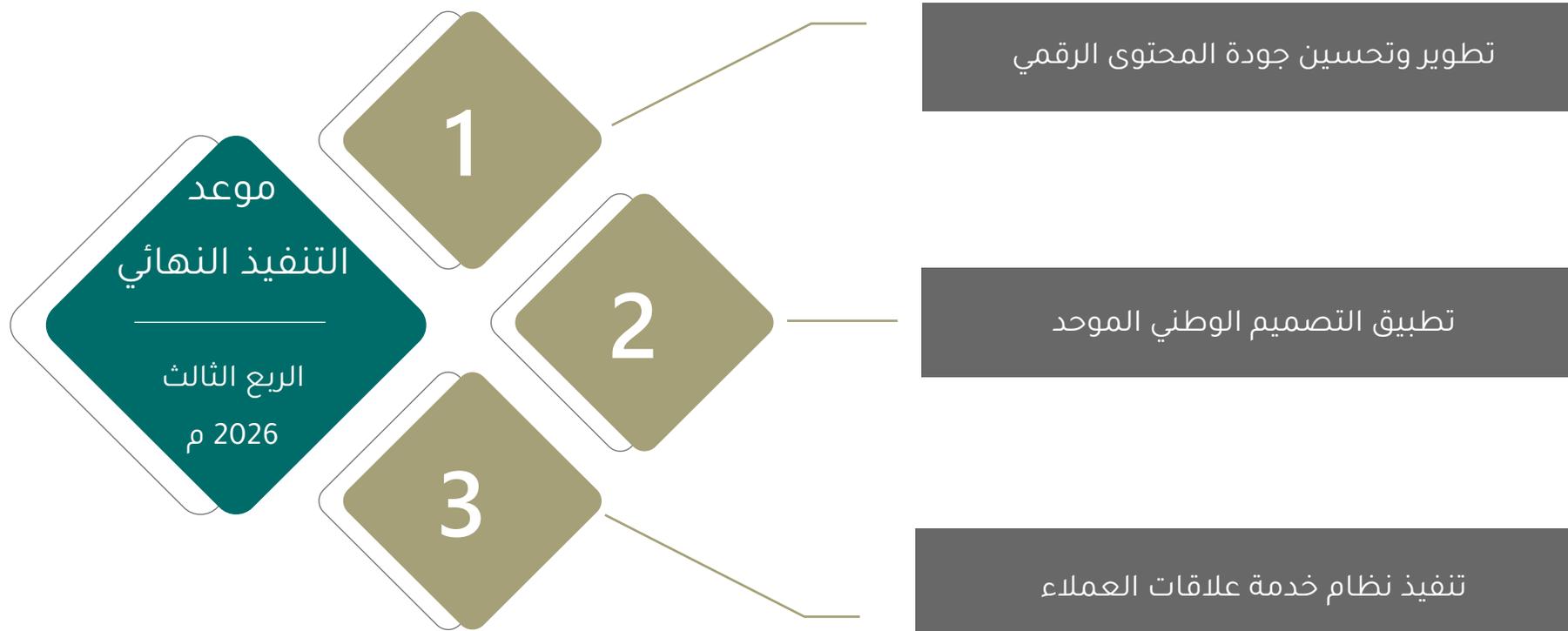
## القرارات والتوصيات

### □ تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المستخدم

- إعادة هيكلة المحتوى وتنظيم الخدمات وفق الفئات المستهدفة لضمان سهولة التصفح والوصول السريع.
- تقليل عدد الخطوات المطلوبة للوصول إلى المعلومات، وتحسين واجهة المستخدم عبر تطبيق نظام التصميم الوطني الموحد لتعزيز سهولة الاستخدام والاستجابة السريعة.

### □ تطوير خدمات علاقات العملاء

- تحديث وتطوير خدمات علاقات العملاء من خلال تسهيل وتسريع إجراءات التفاعل مع الشكاوي والملاحظات، وضمان تنفيذ الطلبات بكفاءة، مما يسهم في تحسين آلية التواصل مع المستخدمين.





Qassimmun | [www.qassim.gov.sa](http://www.qassim.gov.sa)