

# تحسين تجربة التفاعل مع المساعد الذكي

تاريخ التقرير : 2026/01/12م

# ملخص عن الاستشارة

## نبذة عن الاستشارة

تأتي هذه الاستشارة ضمن جهود أمانة منطقة القصيم لتطوير خدمات المساعد الذكي في البوابة الإلكترونية، ورفع جودة تجربة المستفيد الرقمية، وذلك بإشراك المستفيدين في تصميم تجربتهم الخاصة، لتحسين أسلوب التفاعل مع المساعد الذكي وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، سواء كان ذلك عبر المحادثة المباشرة، أو القوائم الجاهزة، أو المسارات الإرشادية الواضحة.

## الفئة المستفيدة

- المواطن
- المقيم أو الزائر
- قطاع الأعمال

## الأهداف

تهدف هذه الاستشارة إلى التعرف على أسلوب التفاعل المفضل لدى المستخدمين عند استخدام المساعد الذكي، بما يساعد على توجيه تطويره ليكون أكثر توافقًا مع احتياجات المستخدمين وتوقعاتهم، ويسهم في توفير تجربة أكثر سلاسة ووضوحًا وسرعة في الوصول للمعلومات والخدمات.

## قناة المشاركة

عبر البوابة الإلكترونية لأمانة منطقة القصيم، من خلال الرابط المباشر المخصص للاستشارة، والذي يتيح للمستخدمين التصويت على أسلوب التفاعل المفضل مع "المساعد الذكي"

<https://www.qassim.gov.sa/ar/eparticipation/Pages/consultingdetails.aspx?consultID=11>

## تاريخ الاستشارة

من تاريخ ١٧ ديسمبر ٢٠٢٥ م إلى تاريخ ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥ م

# الخيارات المطروحة للاستشارة

تسجيل الدخول

أمانة القصيم خدمات الأمانة مركز المعرفة المركز الإعلامي نافذة الزوار

الرئيسية الاستبيانات

تفاصيل الاستبيان

آخر تحديث 1447/05/29

تحسين تجربة التفاعل مع المساعد الذكي

تعمل الأمانة على تحسين تجربة المستخدمين الرقمية عبر تطوير خدمات المساعد الذكي في البوابة الإلكترونية، وذلك بهدف توفير تجربة أكثر سلاسة ووضوحاً وسرعة في الوصول للمعلومات والخدمات. تهدف هذه الاستشارة إلى التعرف على أسلوب التفاعل المفضل لدى المستخدمين عند استخدام المساعد الذكي، بما يساعد على توجيه تطويره ليكون أكثر توافقاً مع احتياجات المستخدمين وثقافتهم، ويسهم في تعزيز جودة الخدمات الرقمية.

ما هو أسلوب التفاعل الذي تراه الأنسب لك عند استخدام المساعد الذكي في بوابة الأمانة؟

- ☐ محادثة فورية تتفاعل معي وتقدم لي الإجابة المطلوبة مباشرة.
- ☐ قوائم جاهزة وسريعة تساعدني على اختيار ما أحتاج دون كتابة.
- ☐ مسار إرشادي بخطوات واضحة يرافقني حتى إتمام الخدمة.
- ☐ تجربة تفاعلية تجمع بين المحادثة والخيارات لمرونة أكبر.

إرسال

## عنوان الجواب الثاني

قوائم جاهزة وسريعة تساعدني على اختيار ما أحتاج دون كتابة.

## عنوان الجواب الأول

محادثة فورية تتفاعل معي وتقدم لي الإجابة المطلوبة مباشرة.

## عنوان الجواب الرابع

تجربة تفاعلية تجمع بين المحادثة والاختيارات لمرونة أكبر.

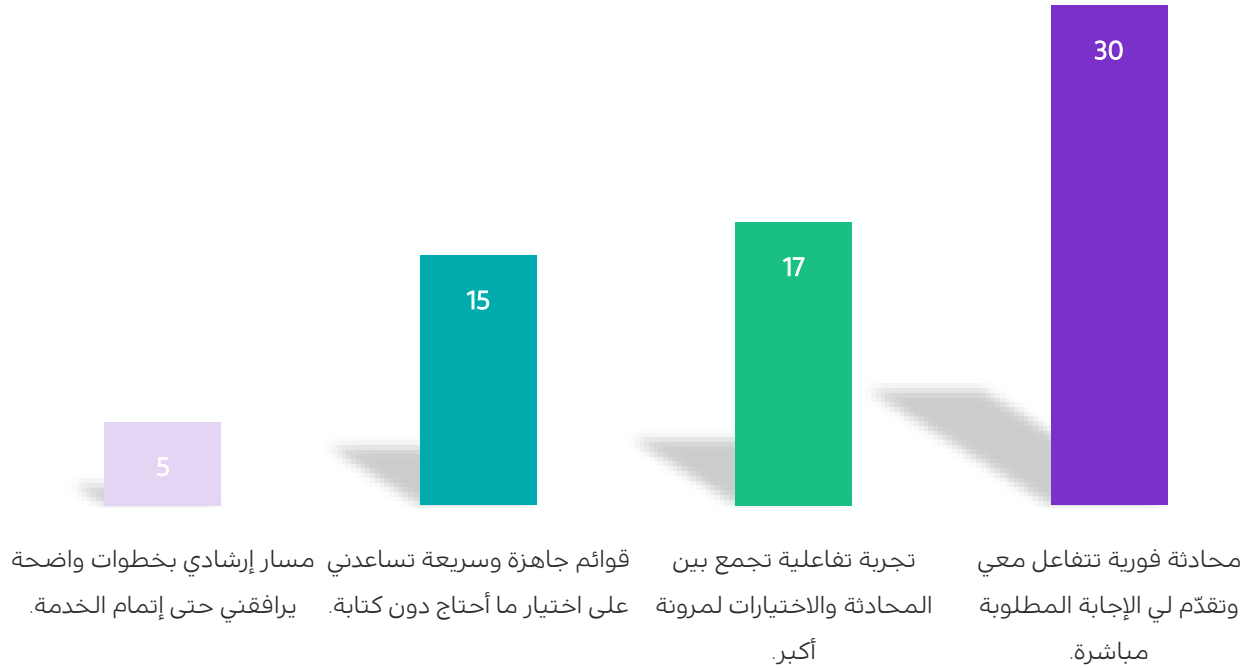
## عنوان الجواب الثالث

مسار إرشادي بخطوات واضحة يرافقني حتى إتمام الخدمة.

# إحصاءات المشاركة

## عدد المشاركين

٦٧



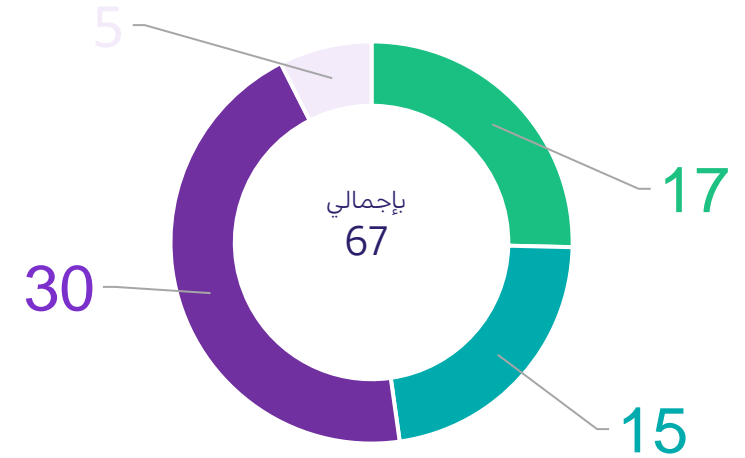
# تحليل المشاركات

## التوصيات والقرارات المستخلصة

تم جمع بيانات الاستشارة العامة من خلال استبيان إلكتروني أُتيح عبر القنوات الرقمية الرسمية لأمانة منطقة القصيم، وشارك فيه عدد (٦٧) مستفيدًا. وقد جرى تحليل نتائج الاستبيان بهدف الوقوف على تفضيلات المستفيدين ومرئياتهم حول أساليب التفاعل الرقمي، وتحديد أبرز الاتجاهات والاحتياجات المرتبطة بتطوير تجربة التواصل مع المساعد الذكي. وتُعد مخرجات هذه الاستشارة أحد المدخلات الرئيسة الداعمة لعمليات اتخاذ القرار وصياغة التوجهات التطويرية المستقبلية، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا المستفيدين، وترسيخ مبادئ الشفافية والمشاركة المجتمعية.

واستنادًا إلى نتائج التحليل، تم إعداد توصيات عملية وقرارات تطويرية تهدف إلى تحسين تجربة التواصل الرقمي، من خلال اعتماد المحادثة المباشرة كخيار أساسي للتفاعل مع المساعد الذكي، مع توفير خيارات مساندة، مثل القوائم والأزرار السريعة، وربط المساعد بالأنظمة والخدمات الرقمية للأمانة، بما يساهم في رفع مستوى رضا المستفيدين، وتسريع إنجاز الطلبات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة على مدار الساعة.

## الاتجاهات العامة لآراء المشاركين



- تجربة تفاعلية تجمع بين المحادثة والاختيارات لمرونة أكبر.
- قوائم جاهزة وسريعة تساعدني على اختيار ما أحتاج دون كتابة.
- محادثة فورية تتفاعل معي وتقدم لي الإجابة المطلوبة مباشرة.
- مسار إرشادي بخطوات واضحة يرافقني حتى إتمام الخدمة.

# النتائج والقرارات (٢/١)

## القرار النهائي المتخذ

اعتماد تطوير المساعد الذكي كقناة رئيسة للتواصل الرقمي مع المستخدمين، بالتركيز على المحادثة المباشرة كخيار أساسي، مع دعمها بخيارات تفاعلية وقوائم ذكية، وتفعيل المسارات الإرشادية للخدمات ذات الإجراءات المتعددة، وذلك استنادًا إلى نتائج الاستشارة العامة ومرئيات المشاركين، وبهدف تحسين تجربة المستخدم وتسريع الوصول إلى المعلومات والخدمات.

## الجدول الزمني لتنفيذ القرار



# النتائج والقرارات (٢/٢)

## القرار النهائي المتخذ

استنادًا إلى نتائج الاستشارة العامة ومرئيات المشاركين، وبعد استكمال العرض ورفع المخرجات للجهة المختصة، تم اعتماد التوصيات التطويرية الخاصة بالمساعد الذكي والتوجيه بالبدا في تنفيذ خطة التطوير المرحلية. وشمل الاعتماد تبني نموذج التفاعل القائم على المحادثة المباشرة المدعومة بالقوائم والخيارات السريعة، إلى جانب تفعيل المسارات الإرشادية للخدمات ذات الإجراءات المتعددة، على أن يتم استكمال جميع أعمال التطوير وإطلاق النسخة المحدثة من المساعد الذكي قبل نهاية الربع الأول من عام ٢٠٢٦م.

الإدارة العامة لتقنية المعلومات

الأحد 11/01/2026 ص 10:01

إلى فريق المشاركة الإلكترونية <ep.team@qassim.gov.sa>

سعادة مدير عام المشاركة المجتمعية  
رئيس فريق المشاركة الإلكترونية  
تحية طيبة

إشارة إلى نتائج الاستشارة العامة بعنوان «تحسين تجربة التفاعل مع المساعد الذكي»، واستناداً لنتائج الاستشارة، التي شارك فيها (67) مستفيد، والتي أظهرت أن غالبية المشاركين يفضلون التفاعل مع المساعد الذكي من خلال المحادثة المباشرة لما توفره من سرعة في الحصول على المعلومة، إلى جانب رغبة شريحة معتبرة في وجود خيارات وقوائم تسهل الوصول إلى الخدمات والمعلومات، مع استخدام المسارات الإرشادية في الخدمات التي تتطلب إجراءات متعددة.

وبناءً على ما ورد في نتائج الاستشارة، واستناداً إلى ما يعزز تحسين تجربة المستفيدين الرقمية، تم اعتماد الآتي:

1. إعداد خطة تطوير مرحلية للمساعد الذكي: تتضمن تحسين أسلوب المحادثة المباشرة، وتطوير آلية التفاعل بما يتوافق مع تفضيلات المستفيدين.
2. تطبيق نموذج تفاعلي يجمع بين المحادثة والاختيارات: من خلال دعم المحادثة بأزرار وقوائم ذكية تسهل الوصول السريع للخدمات والمعلومات.
3. إنشاء حزمة رقمية معرفية للمساعد الذكي: تشمل الأسئلة الشائعة، والخدمات الأكثر استخداماً، والمحتوى الإرشادي المرتبط بخدمات الأمانة.
4. تفعيل المسارات الإرشادية للخدمات ذات الإجراءات المتعددة: بحيث تُستخدم كخيار داعم يرافق المستفيد خطوة بخطوة حتى إتمام الخدمة.
5. قياس وتحسين الأداء بشكل دوري: من خلال متابعة تفاعل المستفيدين مع المساعد الذكي، وتحليل البيانات لتحديث المحتوى وأساليب التفاعل باستمرار.

على أن يتم تنفيذ جميع ما ورد أعلاه قبل نهاية الربع الأول من عام 2026م، وفق الخطة التنفيذية المعتمدة.

مع خالص التحية والتقدير،،

الإدارة العامة لتقنية المعلومات



3300 - 3331 0163265000 0163168200  
it@qassim.gov.sa 0163257957

شكراً لكم