



نتائج استشارة "تحسين تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية"

تاريخ الاستشارة: 2025/4/1



ملخص عن الاستشارة

1

الفئة المستفيدة

03

✓ مستخدمي الخدمات الإلكترونية من المواطنين والمقيمين.

أهداف الاستشارة

02

✓ التعرف على أبرز التحديات التي تواجه المستخدمين
✓ دعم اتخاذ قرارات تطويرية لتحسين تجربة المستخدم
✓ مساهمة في رفع كفاءة تقديم الخدمات وجودتها بناءً على احتياج المستخدم

نبذة عن الاستشارة

01

✓ قامت إمارة منطقة القصيم بنشر استشارة الكترونية حول أبرز التحديات التي يواجهها المستخدمون أثناء استخدامهم للخدمات الإلكترونية



فترة الاستشارة - قناة المشاركة

2



قناة المشاركة للاستشارة

موقع إمارة منطقة القصيم

<https://survey.zohopublic.sa/zs/quCNnU>



فترة بدء وانتهاء المشروع

من تاريخ 2025/4/1
إلى تاريخ 2025/4/30

الخيارات المطروحة

3

تحسين تجربة المستخدم في الخدمات الإلكترونية

* برأيكم، ما الجوانب التي يمكن تحسينها في تقديم الخدمات الإلكترونية لرفع كفاءة الاستخدام وتعزيز تجربة المستخدم؟

- صعوبة في العثور على الخدمة المطلوبة
- عدم وضوح الإرشادات والتعليمات
- عدم إمكانية تتبع الطلب

Submit

الخيارات المطروحة للاستشارة



02

عدم وضوح الإرشادات
والتعليمات

01

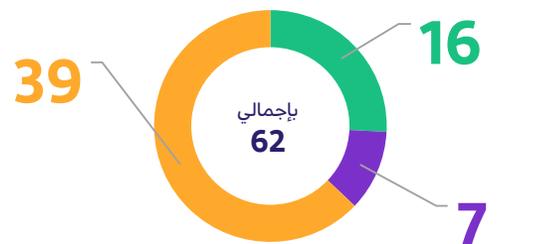
صعوبة في العثور على
الخدمة المطلوبة

03

عدم إمكانية تتبع الطلب

تحليل المشاركات

4



- صعوبة في العثور على الخدمة المطلوبة
- عدم وضوح الإرشادات والتعليمات
- عدم إمكانية تتبع الطلب



Published on
أبريل ١، ٢٠٢٥



Latest response on
أبريل ٢٥، ٢٠٢٥

إحصائيات المشاركة



01

62
مستفيد

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\1)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

01

جمع البيانات وتحليلها



- صعوبة في العثور على الخدمة المطلوبة
- عدم وضوح الإرشادات والتعليمات
- عدم إمكانية تتبع الطلب

02

التوصيات والقرارات المستخلصة

تم جمع المعلومات من الاستبيان ثم تحليلها لتحديد أبرز التحديات التي تواجه مستخدمي الخدمات الإلكترونية

بناءً على نتائج الاستبيان فإن "عدم إمكانية تتبع الطلب" تُعد من أبرز التحديات التي يواجهها المستخدمون عند استخدام الخدمات الإلكترونية. وبناءً عليه، ستعمل الإدارات المعنية على تطوير آلية تتبع الطلبات ضمن البوابة الإلكترونية، بما يضمن للمستخدم معرفة حالة طلبه بشكل واضح ومحدث في جميع مراحل المعالجة.

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\2)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

03

ربط التحليل بالقرار النهائي

"عدم إمكانية تتبع الطلب" تُعد من أبرز التحديات التي يواجهها المستفيدون عند استخدام الخدمات الإلكترونية. وبناءً عليه، ستعمل الإدارات المعنية على تطوير آلية تتبع الطلبات ضمن البوابة الإلكترونية، بما يضمن للمستفيد معرفة حالة طلبه بشكل واضح ومحدث في جميع مراحل المعالجة.

04

الجدول الزمني للتنفيذ





النتائج والقرارات

5

توضيح التوصيات والقرارات المتخذة بناء على مرئيات المشاركين

تم اتخاذ قرار من المدير العام لتقنية المعلومات والتحول الرقمي باعتماد تطوير آلية تتبع الطلبات ضمن البوابة الإلكترونية، من المتوقع اطلاق آلية التتبع ضمن تحديثات البوابة الخارجية للإمارة في الربع الرابع من سنة 2025.



شكراً لكم

