



نتائج استشارة "المعلومات الداعمة للمستفيد"

تاريخ الاستشارة: 2024/10/1



ملخص عن الاستشارة

1

الفئة المستفيدة

03

✓ مستخدمى البوابة
الإلكترونية من المواطنين
والمقيمين.

أهداف الاستشارة

02

✓ تحديد الوسيلة الأنسب لعرض
المعلومات الداعمة
للمستفيد.
✓ تحسين تجربة الاستخدام
وسهولة الوصول للمعلومة.
✓ دعم تطوير المحتوى
الإرشادي على القنوات الرقمية.

نبذة عن الاستشارة

01

✓ قامت إمارة منطقة القصيم
بنشر استشارة الكترونية
للتعرف على تفضيلات
المستفيدين بشأن طرق
عرض المعلومات الداعمة
والإرشادات المرتبطة
بالخدمات الإلكترونية.

فترة الاستشارة - قناة المشاركة

2



قناة المشاركة للاستشارة

موقع إمارة منطقة القصيم

<https://survey.zohopublic.sa/zs/mLcN9b>



فترة بدء وانتهاء المشروع

من تاريخ 2024/10/1
إلى تاريخ 2024/10/30

الخيارات المطروحة

3

المعلومات الداعمة للمستفيد

*أي من الأدوات التالية تجدها الأكثر فاعلية في مساعدتك على فهم متطلبات الخدمات وطريقة استخدامها؟

- ☐ الأسئلة الشائعة
- ☐ قاعدة المعرفة
- ☐ دليل الخدمات

Submit

الخيارات المطروحة للاستشارة



02

قاعدة المعرفة

01

الاسئلة الشائعة

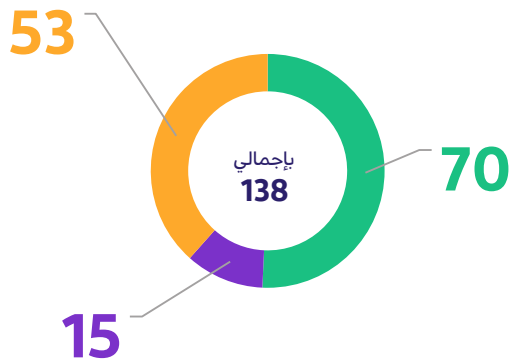
03

دليل الخدمات



تحليل المشاركات

4



■ دليل الخدمات ■ قاعدة المعرفة ■ الاسئلة الشائعة

Published on
٠١ أكتوبر، ٢٠٢٤

Latest response on
٣٠ أكتوبر، ٢٠٢٤

إحصائيات المشاركة



01

138
مستفيد

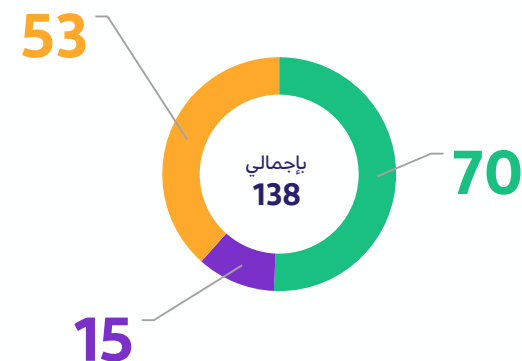
تحليل المشاركات وفق القرارات (2\1)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

01

جمع البيانات وتحليلها



■ الأدلة الشائعة ■ قاعدة المعرفة ■ الدليل الخدماتي

02

التوصيات والقرارات المستخلصة

تم جمع المعلومات من الاستبيان ثم تحليلها لتحديد أهم المميزات التي تُسهّم في سهولة الوصول للمعلومة وتحسين تجربة الاستخدام.

بناءً على نتائج الاستبيان، تبين أن "دليل الخدمات" و"الأسئلة الشائعة" هما أكثر الوسائل تفضيلاً من قبل المستفيدين لتقديم المعلومات الداعمة. وبناءً عليه، تم التوصية بالتركيز على تطوير هاتين الوسيلتين بشكل متكامل، وتحديث محتواهما بما يعزز من وضوح المعلومات وسهولة الوصول إليها.

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\2)

4.1

عرض الاتجاهات العامة للآراء المشاركين

03

ربط التحليل بالقرار النهائي

بناءً على نتائج الاستبيان، تبين أن "دليل الخدمات" و "الأسئلة الشائعة" هما أكثر الوسائل تفضيلاً من قبل المستخدمين لتقديم المعلومات الداعمة. وبناءً على هذا التحليل، صدر قرار بتعزيز الاعتماد على هاتين الوسيلتين كقنوات رئيسية للمحتوى الإرشادي، والعمل على تطويرهما من حيث التصميم والمحتوى بما يتماشى مع توقعات المستخدمين.

04

الجدول الزمني للتنفيذ



النتائج والقرارات

5

توضيح التوصيات والقرارات المتخذة بناء على مرئيات المشاركين

صدر قرار من المدير العام لتقنية المعلومات باعتماد إطلاق "دليل الخدمات" بنسخته المطورة كمرحلة أولى ضمن جهود تحسين المحتوى الإرشادي على البوابة، مع توجيه الفرق المعنية بالعمل على تطوير "الأسئلة الشائعة" استنادًا إلى تحليلات وبيانات الاستخدام. ومن المتوقع إطلاق النسخة المحدثة من "الأسئلة الشائعة" ضمن تحديثات البوابة الخارجية للإمارة خلال الربع الثالث من عام 2025.



شكراً لكم