



المحدثات الفورية لدعم المستفيدين

تقرير استشارة عامة

المحتويات

3	عن الاستشارة	1
4	آلية الاستشارة	2
5	الاستشارة	3
6	أرقام وإحصائيات	4
7	أبرز التوصيات	4

عن الاستشارة

قامت هيئة الحكومة الرقمية بنشر استشارة عامة عبر حساب المنصة الوطنية على منصة X بغرض استشارة العموم ومعرفة مرئياتهم حول استخدام المحادثات الفورية Chatbot لدعم المستخدمين من الخدمات الحكومية

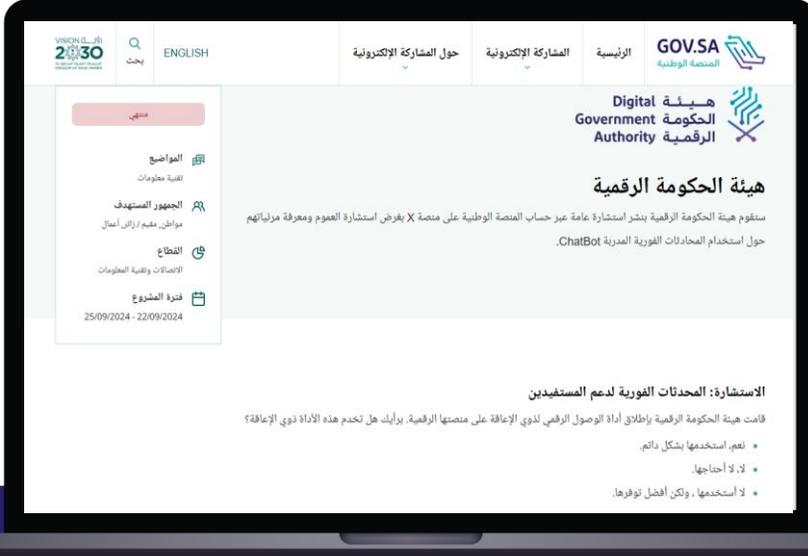
تهدف الاستشارة إلى بناء حلقة تواصل وتفاعل مع المستخدمين من الخدمات الحكومية من أجل :

- تحسين الخدمات الرقمية الحكومية
- تحسين أدوات الدعم والمساعدة في الخدمات الحكومية
- تطوير المحادثات الفورية بناءً على صوت المستخدم

موعد الاستشارة

من 23 إلى 28 مارس 2025.

آلية الاستشارة



قامت هيئة الحكومة الرقمية بنشر استشارة عامة عبر حساب المنصة الوطنية على منصة X بغرض استشارة العموم ومعرفة مرئياتهم حول بغرض استشارة العموم ومعرفة مرئياتهم حول استخدام المحادثات الفورية لدعم المستخدمين من الخدمات الحكومية تم جمع وتحليل الإجابات المقدمة من قبل المستخدمين والخروج بتوصيات لتحسين المحادثات الفورية المتاحة في الخدمات الحكومية الرقمية.

اضغط هنا للوصول إلى إعلان الاستشارة على منصة X



الاستشارة

السؤال

هل تفضل استخدام المحادثات الفورية (Chatbot) عند الدخول إلى منصة رقمية حكومية؟

الإجابات المقترحة

- نعم، استخدمها دائمًا.
- أستخدمها أحيانًا.
- لا أستخدمها.

أرقام وإحصائيات



205

مستفيد شارك
في الاستشارة



3900+

مشاهدة للاستشارة
على حساب الهيئة

توزيع الإجابات

18%

نعم، استخدمها دائمًا.

29%

أستخدمها أحيانًا

53%

لا أستخدمها.

أهم التعليقات من المشاركين في الاستشارة

1



Chatbit @ChatbitAI · 24/03/2025



بس إذا كان الشات بوت يرد عليّ أسرع من موظف الحكومة، فأنا معاه!



66



2



Mad Angel @Mad_Angel_ · 24/03/2025



اسوا شي البوت ماتقدر توصل للاجابة ولا يحولك للموظفين



57



3



نيمار الغدار @shifshincoo · 24/03/2025



التشات بوت من أسوء التجارب بالنسبة لي وكذلك الرد الآلي لعدة أسباب:

خيارات محدودة من الاجابة
عدم القدرة على فهم المطلوب

4



البندري @bandorhali · 24/03/2025



مزعجة جداً.. في الخطوط السعودية نموذج جيد ولكن تتطلب عملية تقييم عالية ليتم التعامل معها بشكل أفضل.



106



أبرز التوصيات

1

بناءً على مشاركات المستخدمين، ما يقارب نصف المستخدمين يستخدمون المحادثات الفورية في المنصات الحكومية لغرض الحصول على الدعم والمساعدة.

التوصية: تطوير المحادثات الفورية على منصة موقع الهيئة وتوفير نقطة وصول إليها عبر جميع صفحات المنصة.

تم التنفيذ: الربع الأول 2025

2

أشار عدد من المشاركين إلى الحاجة لتحسين الأداة وتطويرها بشكل أفضل لتكون قادرة على تقديم إجابات لمختلف الأسئلة دون الحاجة للتواصل مع ممثل خدمة العملاء.

التوصية: تدعيم المحادثات الفورية بخصائص الذكاء الاصطناعي التوليدي لتقديم معلومات متقدمة وتقليل الحاجة للتواصل المباشر مع ممثل خدمة العملاء.

تم التنفيذ: الربع الأول 2025



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority