

نتائج استشارة تطوير نظام تواصل بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

تاريخ الاستشارة: 5-2-2026 12-2-2026

ملخص عن الاستشارة

1

الفئة المستفيدة



03

- ✓ المواطن
- ✓ المقيم

أهداف الاستشارة



02

- ✓ استطلاع آراء المستفيدين حول تطوير نظام تواصل من خلال أخذ مرئيات المستفيدين حول الخصائص والمزايا التي تسهل تقديم ومتابعة الاستفسارات والشكاوى في نظام تواصل . بما يسهم في تعزيز المشاركة وتطوير الخدمات.

نبذة عن الاستشارة



01

- ✓ - تعمل جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية على تعزيز المشاركة الإلكترونية بشكل مستمر وتهدف الاستشارة حول تطوير نظام تواصل من خلال أخذ مرئيات المستفيدين حول الخصائص والمزايا التي تسهل تقديم ومتابعة الاستفسارات والشكاوى في نظام تواصل .



فترة الاستشارة - قناة المشاركة

2



قناة المشاركة للاستشارة



فترة بدء وانتهاء المشروع

[الموقع الإلكتروني لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية](https://www.mawana.gov.sa)

12-2-2026 5-2-2026:



الخيارات المطروحة

3



تطوير نظام تواصل

كمستخدم، ما أبرز الخصائص والمزايا الأكثر أهمية التي ترغب بوجودها في نظام تواصل بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ؟

☐ تقديم حلول تلقائية للمستخدم قبل رفع التذكرة.

☐ تقديم توصيات تلقائية بالجهة أو الإدارة المسؤولة عن معالجة التذكرة، اعتمادًا على نوع الطلب ومحتواه.

☐ إتاحة إمكانية الاستفسار عبر الشات بوت لتقديم الدعم الفوري.

إرسال

سابق



01

تقديم حلول تلقائية للمستخدم قبل رفع التذكرة

02

تقديم توصيات تلقائية بالجهة أو الإدارة المسؤولة عن معالجة التذكرة، اعتمادًا على نوع الطلب ومحتواه.

03

إباحة إمكانية الاستفسار عبر الشات بوت لتقديم الدعم الفوري إمكانية الاستفسار عبر الشات بوت لتقديم الدعم الفوري.

تحليل المشاركات

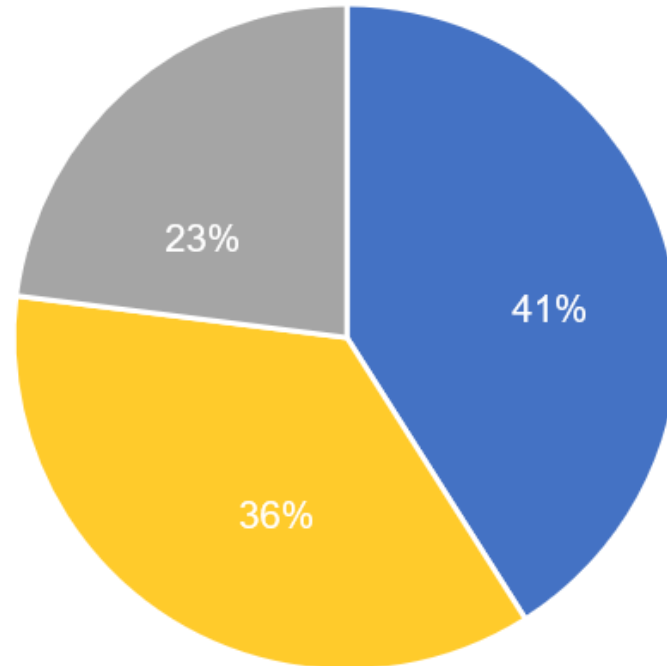
4

كمستخدم، ما أبرز الخصائص والمزايا الأكثر أهمية التي ترغب بوجودها في نظام تواصل بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ؟

■ تقديم حلول تلقائية أو إرشادات للمستخدم قبل رفع التذكرة

■ تقديم توصيات تلقائية بالجهة أو الإدارة المسؤولة عن معالجة التذكرة، اعتمادًا على نوع الطلب ومحتواه، لضمان سرعة التوجيه ودقة المعالجة.

■ إتاحة إمكانية الاستفسار عبر الشات بوت وتقديم الدعم الفوري



عام - Public

إحصائيات المشاركة



29

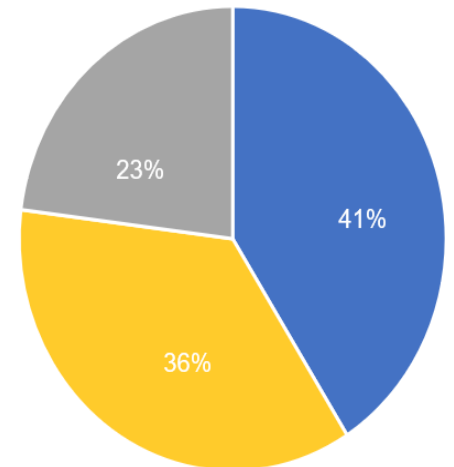
<عدد المشاركين>

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\1)

4.2

01

جمع البيانات وتحليلها



- تقديم حلول تلقائية أو إرشادات للمستخدم قبل رفع التذكرة
- تقديم توصيات تلقائية بالجهة أو الإدارة المسؤولة عن معالجة التذكرة، اعتمادًا على نوع الطلب ومحتواه، لضمان سرعة التوجيه ودقة المعالجة.
- إتاحة إمكانية الاستفسار عبر الشات بوت وتقديم الدعم الفوري

02

التوصيات والقرارات المستخلصة

تم نشر الاستبيان من خلال البوابة الإلكترونية الخاصة بجامعة الإمام حول الخصائص والمزايا الأكثر أهمية التي يرغب المستفيدين بالحصول عليها.



بناء على النتائج , العمل على تغذية نظام تواصل بالمحتوى المناسب وتقديم إرشادات واضحة للمستخدم في جميع المجالات ، بحيث يمكنه الاطلاع عليها وحل مشكلاته أو استفساراته بنفسه قبل رفع التذكرة

تحليل المشاركات وفق القرارات (2\2)

4.1

ربط التحليل بالقرار النهائي

بناءً على نتائج التحليل، العمل على تغذية نظام تواصل بالمحتوى المناسب وتقديم إرشادات واضحة للمستخدم، بحيث يمكنه الاطلاع عليها وحل مشكلاته أو استفساراته بنفسه قبل رفع التذكرة

الجدول الزمني للتنفيذ

تقرر العمل على إعداد أدلة تعريفية بالتحويل السحابي

2026-7-20

إطلاق الخدمة في نظام تواصل

2026-6-1

ربط المحتوى بنظام تواصل

2026-4-1

العمل على إعداد المحتوى

بناءً على التوصيات والقرارات التطويرية الهادفة إلى تحسين الخدمات وتعزيز مشاركة المستفيدين، سيتم العمل على تغذية نظام تواصل بالمحتوى المناسب وتقديم إرشادات واضحة للمستفيد في جميع المجالات ، بحيث يمكنه الاطلاع عليها وحل مشكلاته أو استفساراته بنفسه قبل رفع التذكرة خلال الربع الثالث من عام 2026 . وذلك بهدف دعم المستفيدين، وتلبية لتطلعاتهم، والمساهمة في تقليل عدد الشكاوى المقدمة .



شكرًا لكم