



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الطاقة والبنية التحتية

تقرير عن النتائج والتوصيات الرئيسية للمشاركة الرقمية 1.1 مشورة رقمية عن المساعد الافتراضي في الموقع الالكتروني والتطبيق الذكي للوزارة

2025

نسخة رقم (1)

1. المقدمة

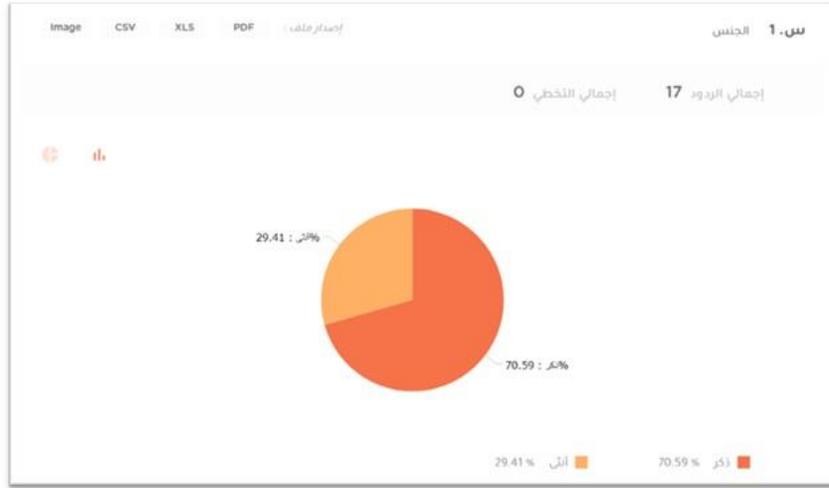
المساعد الافتراضي في الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للوزارة	عنوان المشاركة
مشورة رقمية	نوع المشاركة
المساعد الافتراضي هو أداة رقمية تفاعلية تعمل على تقديم المساعدة للمستخدمين من خلال الرد على استفساراتهم وتوجيههم داخل الموقع الإلكتروني أو التطبيق الذكي. يساهم في تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير الدعم بشكل فوري، ويمكن أن يكون التفاعل معه إما عن طريق الكتابة أو الصوت.	شرح مختصر
التعرف على رأي الجمهور حول أهمية وجود مساعد افتراضي في الموقع الإلكتروني والتطبيق. الذكي للوزارة. التعرف على الطريقة المفضلة للتفاعل معه (عن طريق الصوت أو الكتابة).	الهدف من المشاركة
جميع فئات المجتمع مستخدمي الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للوزارة	الفئة المستهدفة
وزارة الطاقة والبنية التحتية	الجهة المسؤولة
4 نوفمبر 2025	تاريخ البدء
2 ديسمبر 2025	تاريخ الانتهاء
29 يوم	مدة المشاركة
[عربي / انجليزي]	اللغات المستخدمة
[وسائل التواصل الاجتماعي / الموقع الإلكتروني للوزارة / البريد الإلكتروني / موقع شارك]	وسائل التسويق

2. بيان المشاركات

عدد المشاركين	17
عدد التعليقات	6

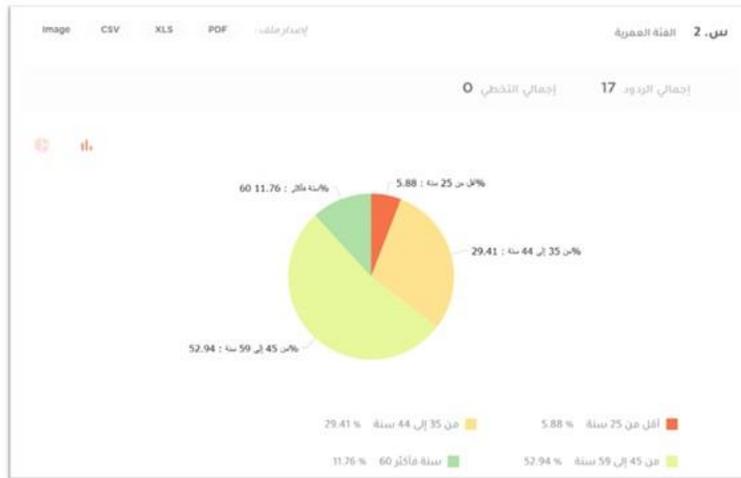
3. عرض النتائج

بناء على المشورة الرقمية الذي تم نشرها على وسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي والبريد الإلكتروني وموقع شارك بخصوص اقتراح استخدام المساعد الافتراضي في الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للوزارة، تم الحصول على 17 رد من المستخدمين خلال فترة نشر الاستبيان التي تمت خلال الفترة 4 نوفمبر وحتى 2 ديسمبر 2025، وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 70.59% (كما يظهر في الشكل 1).



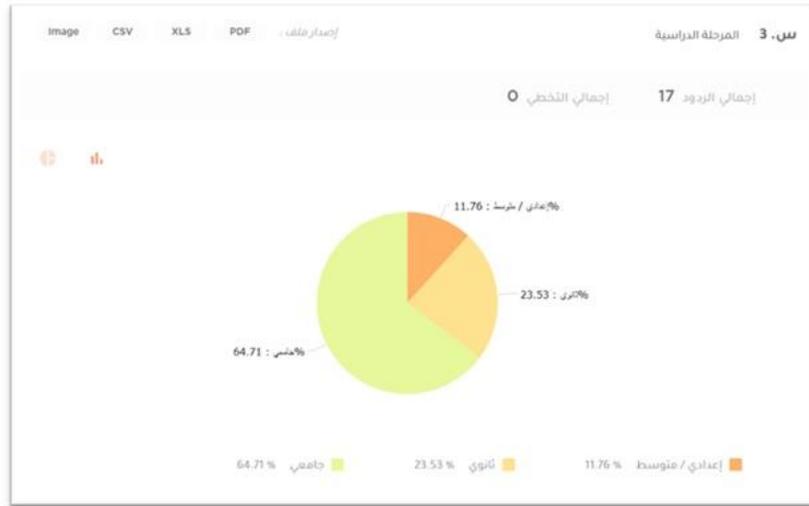
الشكل 1 نسبة الردود حسب الجنس

أما بالنسبة للفئة العمرية فأغلبهم من 45-59 سنة (كما يظهر في الشكل 2).



الشكل 2 نسبة الردود حسب الفئة العمرية

وتشير النتائج إلى أن أغلب الردود من قبل المستخدمين من المرحلة الدراسية الجامعية بنسبة 64.71% (كما يظهر في الشكل 3).



الشكل 3 نسبة الردود حسب المرحلة الدراسية

كما أن شخص مشارك من أصحاب الهمم (كما يظهر في الشكلين 4 و 5).



الشكل 4 نسبة الردود من أصحاب الهمم

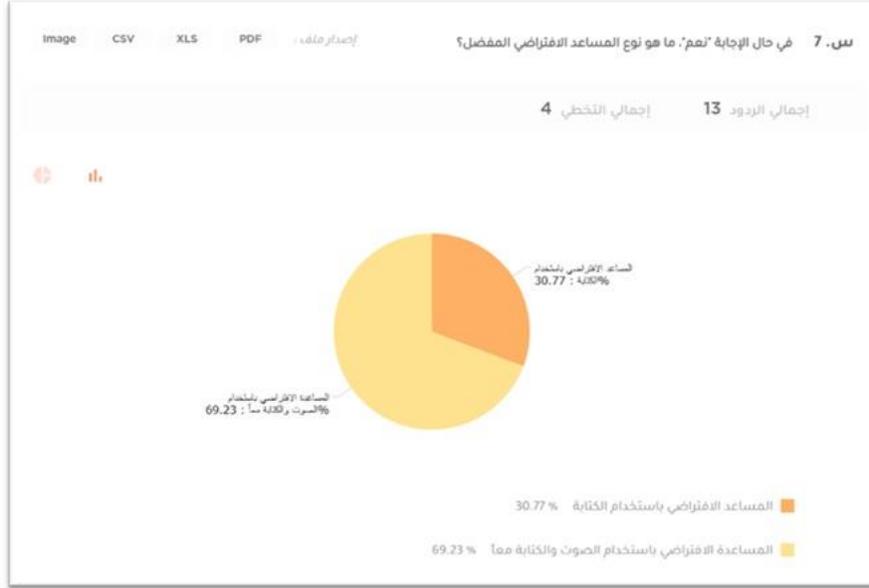


بداية الأسئلة، تم توجيه سؤال للمستخدمين بمدى رغبتهم بوجود المساعد الافتراضي في الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للوزارة، وتشير النتائج إلى أن 67.47% يفضلون ذلك (كما يشير الشكل 6).



الشكل 6 السؤال الأول: هل تفضل وجود المساعد الافتراضي في الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للوزارة؟

في السؤال الثاني، تم توجيهه للمستخدمين الذين أجابوا بـ "نعم" في السؤال الأول، عن نوع المساعد الافتراضي المفضل. وتشير النتائج إلى أن 69.23% من المستخدمين يفضلون المساعد الافتراضي بالصوت والكتابة معاً (كما يظهر في الشكل 7).



الشكل 7 السؤال الثاني: ما هو نوع المساعد الافتراضي المفضل؟

أما في السؤال الثالث، تم توجيهه للمستخدمين عن ما إن كانت لديهم تجربة سابقة في استخدام المساعد الافتراضي (روبوت الدردشة) في موقع أو تطبيق حكومي أو خاص. وتشير النتائج أن 94.12% من المستخدمين قاموا بذلك (كما يظهر في الشكل 8).



الشكل 8 السؤال الثالث: هل سبق لكم استخدام مساعد افتراضي (روبوت دردشة) في موقع أو تطبيق حكومي أو خاص؟

أما السؤال الرابع فهو استناداً للسؤال الثالث، حيث تم توجيه سؤال للمستخدمين الذي أجابوا بـ "نعم"، عن تجربتهم للمساعد الافتراضي. الجدول 1 يوضح آراء المستخدمين وتجارهم عن استخدام المساعد الافتراضي (روبوت دردشة).

جدول 1 السؤال الرابع: تجربة المستخدمين باستخدام المساعد الافتراضي (روبوت دردشة)

م	تجربة المستخدمين
1	سهولة الاستخدام.. سرعة الرد.. وهذا يعتبر توفير للوقت والاستفادة للطرفين اتفق بدقة المعلومات بحاجه جهود منكم.. الفائدة كبيره سرعة الرد وهذا يعتبر استثمار بالوقت المستخدمين
2	وصول المعلومات بعض الأحيان لاتصال غير مفهومة من قبل
3	عدم دقة المعلومات مثل اسباب رفض المعامله او التواصل مع الشخص المختص
4	سهولة وتوفير وقت و جهود
5	معقدة وصعب الحصول على المعلومات
6	المساعد الافتراضي دائما لم تحصل علي كل شيء إلء تريده بسهولة في بعض المصطلحات مثلا او الخيارات
7	ممتازة
8	سهله جدا
9	سهولة الاستخدام، سرعة الرد
10	سهولة الاستخدام
11	فقط يرد على استفسار لكن دون حلول وليس لديهم اية صلاحيات
12	تجربة فاشلة
13	وجوده جيد مساعد ولكن اجاباته محدوده ولا تساعد الزبون
14	بسهولة وسرعة عالية في الرد و دقة المعلومات جداً ممتازة و الفائدة جيدة جداً.

في السؤال الخامس، تم توجيه سؤال عام عن تجربة المستخدمين مع المساعد الافتراضي. وتشير النتائج إلى أن 41.18% من المستخدمين كانت تجربتهم (ممتازة)، و29.41% كانت تجربتهم جيدة وضعيفة بالتساوي (كما يظهر في الشكل 9).



الشكل 9 السؤال الخامس: كيف تقيم تجربتك بشكل عام مع المساعد الافتراضي؟

وأخيراً، تم أخذ آراء واقتراحات المستخدمين لتحسين تجربة المساعد الافتراضي مستقبلاً. ويظهر في الجدول 2 اقتراحات المستخدمين (تم الحصول على 12 رد).

جدول 2 اقتراحات المستخدمين لتحسين تجربة المساعد الافتراضي

م	اقتراحات المستخدمين لتحسين تجربة المساعد الافتراضي
1	يحتاج الي فهم بعض العبارات ودقة المعلومات ويتطلب جهد منكم وليس بغريب عليكم تقديمه بصوره فوق الممتاز
2	دقة المعلومات مثل اسباب رفض المعامله او التواصل مع الشخص المختص لارشادك
3	تعميم أفضل الممارسات للارتقاء بالأفراد والمؤسسات
4	تفعيل أنظمة ذكية وسهلة
5	تغذيه المساعد الاستراتيجي بعده مصالجات تساعد للوصول والمساعد به بأسرع وقت مع وجود عده خيارات اخري
6	زيادة الفهم السياقي ليتمكن المساعد من متابعة المحادثات الطويلة بشكل أذكي. • تحسين الدقة في الإجابات، خاصة في المواضيع المتخصصة. • تعزيز القدرة على التخصيص حسب احتياجات وتفضيلات المستخدم. • تطوير التفاعل الصوتي ليكون طبيعياً وقريباً من أسلوب البشر.
7	إضافة بيانات متعددة لاستقبال أكبر عدد من الأسئلة ، دقة المعلومات ، سرعة الرد
8	الرد الفوري

9	صلاحيات لهم والممام اكثر بالخدمات وطرق حلها ادخالهم دورات دعم الفني والتقني
10	منحة اكثر صلاحية وزيادة معلومات او التواصل مع العميل هاتفياً إذا فشلت المحادثة
11	يحتاج إلى تحديث ومراجعة دوريه كل أسبوع أو شهر للرد بدقة و بشكل وافي وكافي على اسئلة المتعاملين
12	اكتشاف السخرية، الفكاهة، أو التوتر والرد بشكل مناسب

إضافة إلى النتائج أعلاه، وكما تم التوضيح مسبقاً بأنه تم نشر الاستبيان في موقع شارك. إمارات. الجدول 3 يوضح ملاحظات المتعاملين الواردة عبر موقع شارك. إمارات:

جدول 3 ملاحظات المستخدمين من موقع شارك. إمارات

#	التاريخ	الملاحظة
1	18 نوفمبر 2025	أفضل يكون التفاعل نصّي وصوتي مع بعض، لأن في ناس تحب تكتب وفي ناس تفضل تتكلم. خلوه خيار مفتوح للمستخدم
2	17 نوفمبر 2025	استخدام المساعد الافتراضي لا يغني عن سؤال الموظف حيث أن هناك اسئلة لا يستطيع المساعد الافتراضي الاجابة عنها
3	10 نوفمبر 2025	لو بعد يقدر يربط المستخدم بخدمات مباشرة مثل الحجز أو الاستعلام، بيكون مميز
4	10 نوفمبر 2025	الأفضل يكون فيه صوت ونص، لأن البعض يفضل يتكلم بدل ما يكتب
5	10 نوفمبر 2025	الأفضل تكون فيه خاصية الصوت لأصحاب الهمم أو الناس اللي يفضلون التفاعل الصوتي
6	10 نوفمبر 2025	فكرة المساعد الافتراضي ممتازة، بتسهل الوصول للمعلومة بدل ما ندور في الصفحات

1.القرارات المتخذة:

في ضوء نتائج الاستبيان وما أظهره من تباين في آراء المجتمع حول استخدام المساعد الافتراضي في الخدمات عبر الصوت والكتابة، سيتم العمل على دراسة الملاحظات والمقترحات الواردة وتحليلها بشكل أعمق. كما سيتم بحث فرص تطوير وتحسين تجربة المستخدم، والاستفادة من الممكّنات والدعم الحكومي المتاح في هذا المجال، بما يسهم في رفع جودة الخدمات الرقمية مستقبلاً، وذلك وفق الأولويات والإمكانات المتاحة. كما سيتم الاطلاع على أفضل الممارسات للاستفادة من تجربة استخدام المساعد الافتراضي.

2. موارد

