

مشاركات المستفيدين

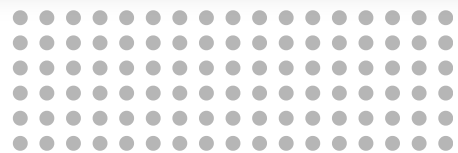
تقرير

الربع الثالث لعام 2026م



جدول المحتويات

- الغرض من التقرير
- القنوات المخصصة لمشاركات المستخدمين
- المشاركات الواردة حسب القنوات
- المؤشرات الإجمالية للتقرير
- ملخص الربع الرابع
- التوصيات



الغرض من التقرير



الرصد والحصر

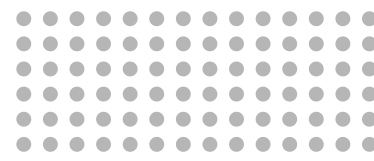
رصد وحصر جميع المشاركات الواردة

التصنيف والتحليل

تصنيف وتحليل التوزيع حسب القنوات

التحسين والمتابعة

دعم متابعة وفاعلية التحسينات



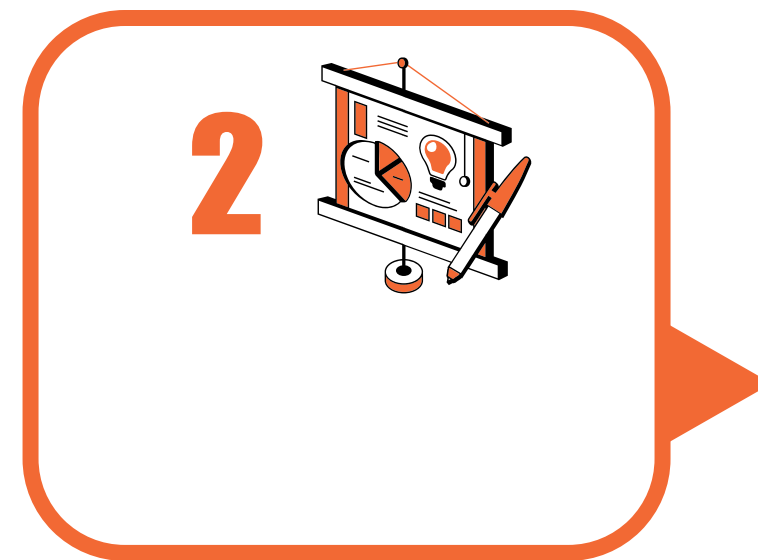
القنوات المخصصة لمشاركات المستفيدين



منصة لتكن مبدعاً



المنصة الالكترونية (CRM)



الخطابات الداخلية (مراسلات)



نظام التذاكر (تذكرتي)

تم إعداد التقرير بالاعتماد على البيانات المستخرجة من الأنظمة والقنوات الموضحة للفترة محل التقرير



المشاركات الواردة حسب القنوات



8

نظام إدارة علاقات العملاء
- 1.7% من إجمالي المشاركات -
تطوير خدمة، تحسين اجراء،
استفسار، شكوى أو شكر



30

منصة لتكن مبدعاً
- 6.6% من إجمالي المشاركات -
أفكار ومقترحات إبداعية



178

الخطابات الداخلية (مراسلات)
- 39.2% من إجمالي المشاركات -
قناة تشغيلية فعالة



238

نظام التذاكر (تذكري)
- 52.4% من إجمالي المشاركات -
أكثر القنوات استقبلاً خلال الربع

المؤشرات الإجمالية للتقرير

القنوات التي وردت منها مشاركات

4 قنوات فعالة سجلت مشاركات فعلية خلال الربع الثالث 2026

إجمالي القنوات المخصصة للمشاركة

4 قنوات - تذكرتي ، مراسلات ، المنصة الالكترونية (CRM) ، لتكن مبدعاً

أكثر أنواع المشاركات وروداً

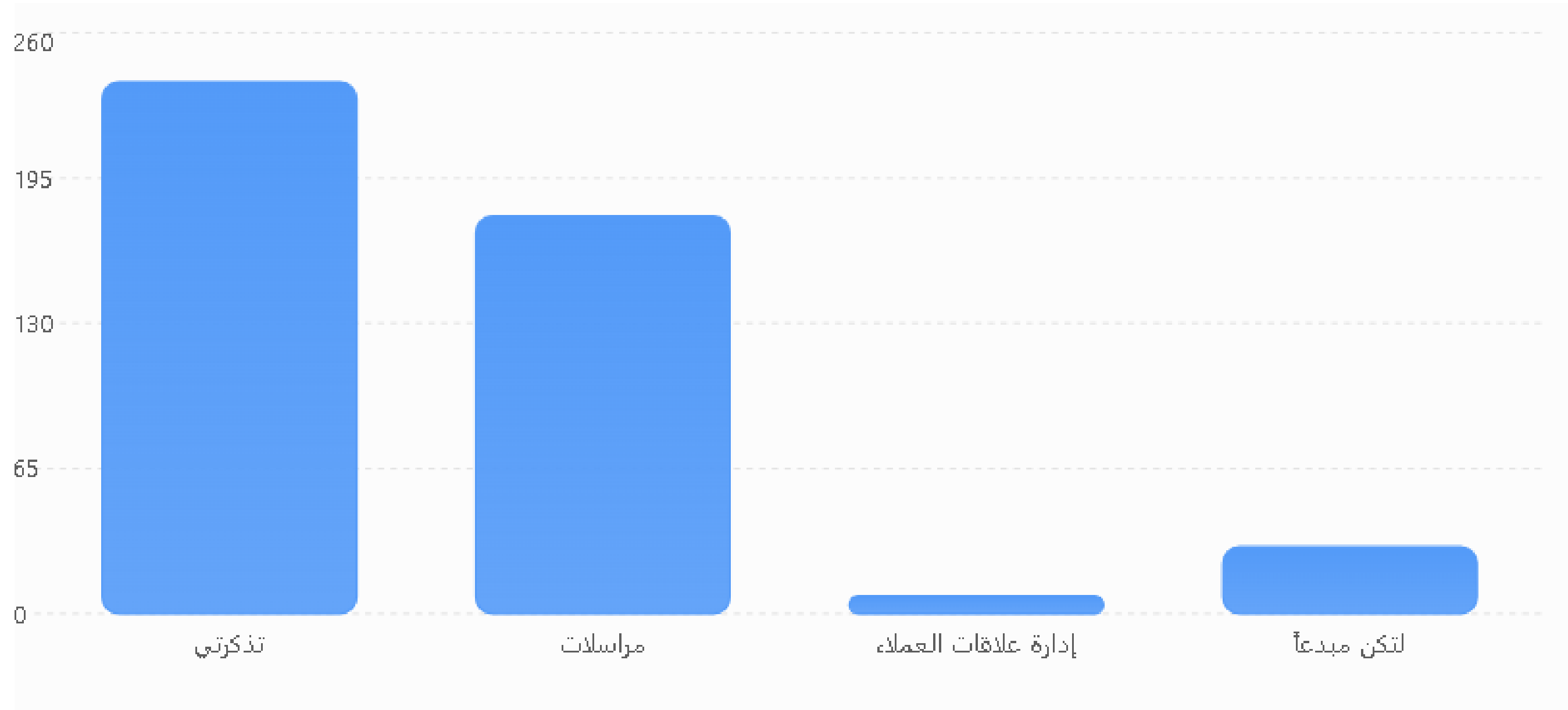
الدعم الفني عبر تذكرتي - 238 مشاركة (52.4%) من إجمالي المشاركات

إجمالي المشاركات الواردة

454 مشاركة - موزعة على القنوات الأربعة الفعالة خلال الفترة



ملخص الربع الرابع



يوضح المخطط توزيع المشاركات الواردة حسب القنوات الاربعة خلال الربع الثالث لعام 2026م، تظهر النسب الهيمنة الواضحة لنظام تذكري على إجمالي المشاركات

التوصيات

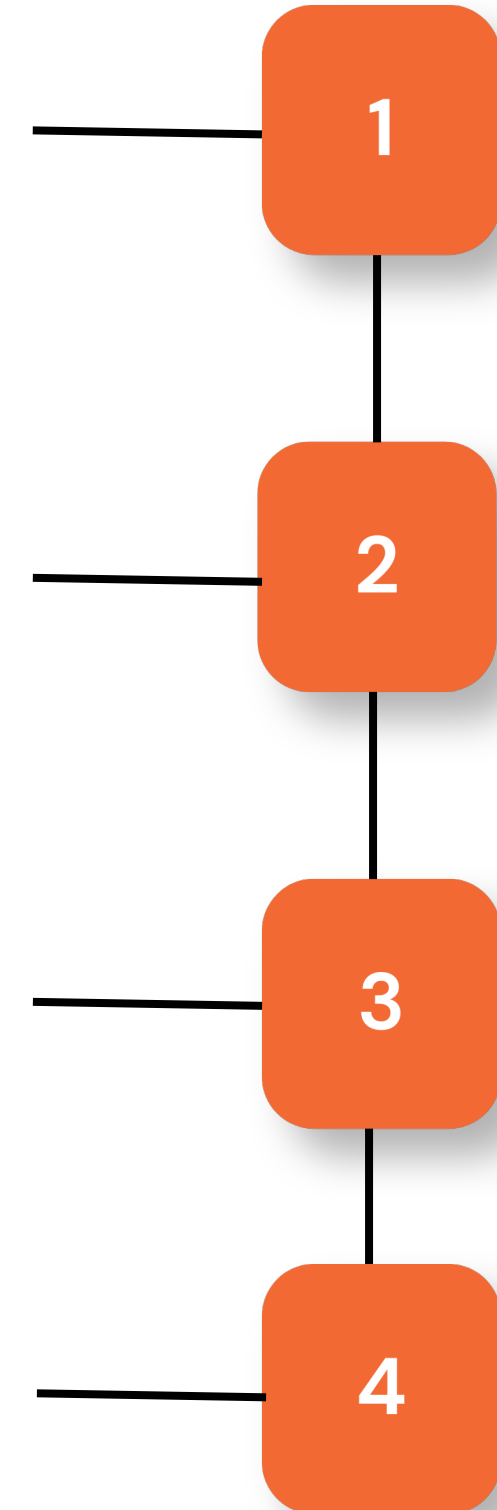


تحليل الموضوعات الأكثر تكرارًا في نظام تذكرتي وتحديد مسبباتها
تطوير نظام يعتمد على تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل محتوى تذاكر الدعم الفني، وتصنيفها، واكتشاف الموضوعات والأسباب المتكررة

ارتفاع وتكرار تذاكر الدعم الفني
تم تطوير نظام يعتمد على معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل محتوى التذاكر وتصنيفها واكتشاف الموضوعات والأسباب المتكررة

تنوع المشاركات عبر القنوات
الاستمرار في تحليل المشاركات ومتابعة الإجراءات الناتجة عنها

دراسة الأفكار الواردة عبر منصة لتكن مبدعًا
تم عرض الأفكار والمقترحات الواردة على إدارة الابتكار لدراستها وتقييمها





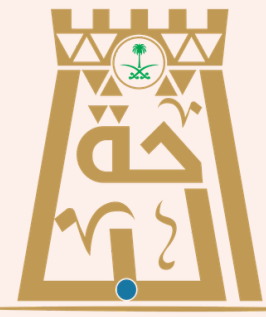
الاجراءات التحسينية



التوصيات والإجراءات التحسينية:

أظهرت نتائج تحليل مشاركات المستخدمين عددًا من فرص التحسين، حيث تم تطوير نظام يعتمد على تقنيات معالجة اللغة الطبيعية (NLP) لتحليل تذاكر الدعم الفني وتصنيفها واكتشاف أسباب وموضوعات التذاكر المتكررة، بما يدعم تحديد الأسباب الجذرية وتوجيه أولويات التحسين. كما تم عرض الأفكار والمقترحات الواردة عبر منصة «لتكن مبدعًا» على إدارة الابتكار لدراساتها وتقييمها وتحديد الأفكار القابلة للتطبيق، مع التوصية بمتابعة الإجراءات الناتجة عن التحليل وقياس أثرها على تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستخدم.





أمانة الباحة
ALBAHA MUNICIPALITY

شكرا لكم

