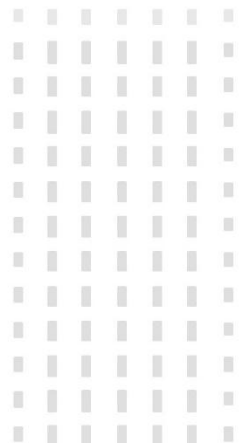


# دليل المستخدم – "نشبي" المساعد الصوتي الذكي

أول وكيل صوتي بالذكاء الاصطناعي لخدمة كبار السن  
وذوي الإعاقة



# دليل المستخدم - "نشمي"

## نظرة عامة

نشمي هو مساعد صوتي ذكي يعمل بتقنية الذكاء الاصطناعي، مصمم خصيصاً لتسهيل طلب وإدارة الخدمات البلدية عبر التفاعل الصوتي باللغة العربية. تم تطويره من قبل أمانة منطقة نجران لخدمة المواطنين والمقيمين، وخاصة كبار السن وذوي الإعاقة.

## الميزات الرئيسية

### تفاعل صوتي طبيعي

- محاكاة صوتية باللغة العربية الفصحى واللهجة السعودية
- استجابة فورية من الذكاء الاصطناعي
- واجهة مستخدم سهلة الاستخدام

### خدمات متنوعة

- طلب زيارات منزلية
- جدولة مرنة للمواعيد
- خدمات مخصصة لكبار السن وذوي الهمم والأرامل
- متابعة حالة الطلبات

### سهولة الاستخدام

- زر واحد للبدء
- تصميم متجاوب مع جميع الأجهزة
- واجهة بسيطة وواضحة

## كيفية الاستخدام

### الخطوة الأولى: الوصول للتطبيق

1. افتح المتصفح الإلكتروني
2. انتقل إلى الرابط: <https://services.najran.gov.sa/nashmi>
3. ستظهر لك الصفحة الرئيسية مع شعار نشمي

## الخطوة الثانية: بدء المحادثة

1. انقر على زر "ابدأ الآن" في الصفحة الرئيسية
2. ستنتقل إلى صفحة الخدمات
3. انقر على زر الميكروفون الأخضر الكبير في الأعلى
4. سيطلب منك المتصفح السماح بالوصول إلى الميكروفون - اختر "السماح"

## الخطوة الثالثة: التحدث مع نشمي

1. بعد السماح بالوصول للميكروفون، سيبدأ نشمي في الاستماع
2. تحدث بوضوح وقل ما تحتاجه، مثال:
  - "أريد طلب زيارة منزلية"
  - "لدي استفسار عن معاملة"
  - "أحتاج مساعدة لكبار السن"
1. سيستجيب نشمي ويطلب منك المعلومات الضرورية

## الخطوة الرابعة: إكمال الطلب

1. أجب على أسئلة نشمي بوضوح
2. قدم المعلومات المطلوبة مثل:
  - الاسم الكامل
  - رقم الهوية الوطنية
  - العنوان
  - تفاصيل الخدمة المطلوبة
1. سيؤكد نشمي طلبك ويعطيك رقم مرجعي

## الخطوة الخامسة: إنهاء المحادثة

1. انقر على زر الميكروفون مرة أخرى لإيقاف التسجيل
2. أو قل "إنهاء المحادثة" أو "شكراً"

## الخدمات المتاحة

### الزيارات المنزلية

الوصف: طلب زيارة موظف بلدية لإنهاء معاملاتك من المنزل

#### المتطلبات:

- هوية وطنية سارية المفعول

- إثبات ملكية أو عقد إيجار للموقع
- تفاصيل واضحة عن سبب طلب الزيارة

#### الخطوات:

1. تقديم طلب عبر المساعد الصوتي
2. تحديد الموعد المناسب للزيارة
3. تحديد سبب الزيارة وتفاصيل الخدمة المطلوبة
4. انتظار تأكيد الموعد من قبل البلدية
5. استقبال فريق البلدية في الموعد المحدد

#### الجدولة المرنة

الوصف: اختيار وقت مناسب ومتابعة طلبك بكل سهولة

#### المتطلبات:

- وصف واضح للمشكلة
- تحديد الموقع الدقيق للمشكلة
- طرق التواصل للاستفسار أو المتابعة

#### الخطوات:

1. تقديم طلب عبر المساعد الصوتي
2. تحديد الموعد المناسب للزيارة
3. متابعة حالة الطلب حتى إتمام الإصلاح

#### الفئات المستفيدة

##### خدمات كبار السن

خدمات مخصصة لكبار السن لتسهيل حصولهم على الخدمات البلدية

##### خدمات ذوي الهمم

خدمات مخصصة لذوي الهمم مع مراعاة احتياجاتهم الخاصة

##### خدمات الأرامل

خدمات مخصصة للأرامل لتسهيل إجراءاتهم البلدية

## نصائح للاستخدام الأمثل

### 🗨️ للتحدث الواضح

- تحدث ببطء ووضوح
- استخدم جمل قصيرة ومباشرة
- تجنب الضوضاء المحيطة
- تأكد من أن الميكروفون يعمل بشكل صحيح

### 📄 للمعلومات المطلوبة

- احتفظ بهويتك الوطنية جاهزة
- اكتب العنوان بدقة
- حضر تفاصيل الخدمة المطلوبة مسبقاً

### 🔧 لحل المشاكل التقنية

- تأكد من اتصال الإنترنت
- حدث المتصفح إلى أحدث إصدار
- امسح ذاكرة التخزين المؤقت للمتصفح
- جرب متصفح آخر إذا استمرت المشكلة

## الأسئلة الشائعة

س: هل يمكنني استخدام نشمي من الهاتف المحمول؟

ج: نعم، نشمي متوافق مع جميع الأجهزة المحمولة والكمبيوترات.

س: ما هي متطلبات النظام؟

ج: متصفح حديث (Chrome, Firefox, Safari, Edge) مع اتصال إنترنت وميكروفون.

س: هل المحادثة مسجلة؟

ج: لا، المحادثات لا تُسجل أو تُحفظ لأسباب الخصوصية.

س: كيف يمكنني متابعة طلبي؟

ج: ستحصل على رقم مرجعي يمكنك استخدامه لمتابعة حالة طلبك.

س: هل الخدمة مجانية؟

ج: نعم، جميع خدمات نشمي مجانية تماماً.

س: ما هي أوقات العمل؟

ج: نشمي متاح على مدار الساعة، لكن معالجة الطلبات تتم خلال أوقات العمل الرسمية.

## الدعم والمساعدة

### معلومات التواصل

- الموقع الإلكتروني: <https://services.najran.gov.sa>
- أمانة منطقة نجران: 0175222444

### في حالة المشاكل SOS

1. تأكد من اتصال الإنترنت
2. جرب تحديث الصفحة
3. امسح ذاكرة التخزين المؤقت
4. تواصل مع الدعم الفني

## الأمان والخصوصية

### حماية البيانات

- جميع البيانات محمية ومشفرة
- لا يتم حفظ المحادثات الصوتية
- يتم حذف المعلومات الشخصية بعد إتمام الطلب

### الأمان

- استخدام بروتوكولات أمان متقدمة
- حماية من الهجمات السيبرانية
- مراقبة مستمرة للأمان

## التحديثات والميزات الجديدة

### التطوير المستمر

- إضافة خدمات جديدة بانتظام
- تحسين دقة التعرف الصوتي

